

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
KEPUASAN NASABAH PADA PT. BANK RAKYAT
INDONESIA UNIT SIBOLANGIT**

SKRIPSI

Diajukan Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan
Dalam Memperoleh Gelar Sarjana Psikologi
Universitas Medan Area

oleh :

ARAHANDSON NAPITUPULU
188600069



**PROGRAM STUDI PSIKOLOGI
FAKULTAS PSIKOLOGI
UNIVERSITAS MEDAN AREA
2023**

UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

Document Accepted 22/5/23

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

Access From (repository.uma.ac.id)22/5/23

SKRIPSI

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN
NASABAH PADA PT. BANK RAKYAT INDONESIA UNIT SIBOLANGIT**
dipersiapkan dan disusun oleh

Arahandson Napitupulu

188600069

telah dipertahankan di depan Dewan Pengaji

pada tanggal 30 Maret 2023

Susunan Dewan Pengaji

Pembimbing Utama

(Endang Haryati, S.Psi, M.Psi, Psikolog)

Dewan Pengaji I

(Eryanti Novita, S.Psi, M.Psi, Psikolog)

Dewan Pengaji II

(Adelin Australiaty Saragih, S.Psi, M.Psi, Psikolog)

Dewan Pengaji III

(Khairuddin, S.Psi, M.Psi)

Skrripsi ini diterima sebagai salah satu

persyaratan untuk memperoleh gelar sarjana

Tanggal 30 Maret 2023

Kepala Bagian

(Arif Fachrian, S.Psi, M.Psi)

Mengetahui

Dekan Fakultas Psikologi Universitas Medan Area

(Hasanudin Ph. D)

PERNYATAAN BEBAS PLAGIASI

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Arahudson Napitupulu
NPM : 18.860.0069
Program Studi : Ilmu Psikologi
Fakultas : Psikologi
Jenis karya : Skripsi

Menyatakan bahwa dalam dokumen ilmiah Skripsi ini tidak terdapat baian karya ilmiah lain yang telah diajukan untuk memperoleh gelar akademik di suatu lembaga Pendidikan Tinggi, dan juga tidak terdapat karya atau pendapat yang penuh ditulis atau diterbitkan oleh orang/lembaga lain, kecuali yang secara lengkap dalam daftar pustaka.

Dengan demikian saya menyatakan bahwa dokumen ilmiah ini bebas dari unsur-unsur plagiasi dan apabila dokumen ilmiah Skripsi ini di kemudian hari terbukti merupakan plagiasi dari hasil karya penulis lain dan/atau dengan sengaja mengajukan karya atau pendapat yang merupakan hasil karya penulis lain, maka penulis bersedia menerima sanksi akademik dan/atau sanksi hukum yang berlaku.

Medan, 30 Maret 2023

Peneliti

Arahudson Napitupulu
(18.860.0069)

HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIK

Sebagai sivitas akademik Universitas Medan Area, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Arahandson Napitupulu
NPM : 18.860.0069
Program Studi : Ilmu Psikologi
Fakultas : Psikologi
Jenis karya : Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Medan Area Hak Bebas Royalti Noneksklusif (Non-exclusive Royalty-Free Right) atas karya ilmiah saya, beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif ini Universitas Medan Area berhak menyimpan, mengalih media/format-kan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (database), merawat, dan mempublikasikan tugas akhir/skripsi/tesis saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Dibuat di : Medan
Pada Tanggal : 30 Maret 2023

Yang menyatakan



(Arahandson Napitupulu)

MOTTO

"Hiduplah seperti akan mati besok, belajarlah seolah engkau memiliki kehidupan yang abadi."

"Jangan menyerah di tengah jalan, yakin kamu bisa melakukannya."

"Selalu menjadi orang yang baik, walaupun tidak pernah dihargai."

"Kita bangkit menjadi lebih kuat walaupun terasa sakit.



PERSEMBAHAN

Skripsi atau tugas akhir ini saya persembahkan untuk Ayah dan Ibu,
terima kasih atas doa, semangat, motivasi, pengorbanan,
nasihat serta kasih sayang yang tidak pernah henti sampai saat ini.



DAFTAR RIWAYAT HIDUP

Nama : Arahanson Napitupulu
Nomor Pokok Mahasiswa : 18.860.0069
Jurusan : Psikologi
Jenis Kelamin : Laki - laki
Tempat, Tanggal Lahir : Medan, 07 oktober 2000
Agama : Kristen Protestan
Anak ke- : 1 dari 2 bersaudara
Status Dalam keluarga : Anak Kandung
Alamat : Martubung
E- mail : sonarah7@gmail.com
No. Telp/Hp : 081365322029
Pendidikan
1. SD : SD HARVARD MARTUBUNG
2. SMP : SMP TRIMURNI
3. SMA : SMA METHODIST 8
4. Perguruan Tinggi : Universitas Medan Area

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur pada Tuhan Yang Maha Esa atas berkat dan rahmat-Nya, penulis akhirnya dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT. Bank Rakyat Indonesia Unit Sibolangit”

Penulis menyadari bahwa masih banyak kesalahan yang terdapat dalam karya tulis ini dan mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun demi kesempurnaan penulisan skripsi ini. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi perkembangan ilmu pengetahuan maupun bagi dunia pendidikan. Dalam kesempatan ini peneliti ingin mengucapkan terimakasih kepada berbagai pihak yang telah membantu dalam penyusunan karya tulis diantaranya :

1. Bapak Drs. M. Erwin Siregar, MBA selaku Ketua Yayasan Pendidikan Haji Agus Salim
2. Bapak Prof. Dr. Dadan Ramdan, M. Eng, M. Sc. Selaku Rektor Universitas Medan Area
3. Bapak Hasanuddin, Ph.D selaku Dekan Fakultas Psikologi Universitas Medan Area
4. Ibu Endang Haryati, S.Psi, M.Psi, Psikolog selaku dosen pembimbing yang selalu memberikan bimbingan dan arahan dengan penuh kesabaran kepada peneliti untuk menyelesaikan skripsi ini

5. Ibu Eryanti Novita, S.Psi, M.Psi, Psikolog selaku Ketua yang telah memberikan masukan dan ide kepada peneliti dari seminar proposal sampai seminar hasil sehingga skripsi ini menjadi lebih baik.
6. Bapak Khairuddin, S.Psi, M.Psi selaku penguji yang telah memberikan masukan kepada peneliti dari seminar proposal sampai seminar hasil sehingga skripsi ini menjadi lebih baik
7. Ibu Adelin Australiaty, S.Psi, M.Psi, Psikolog selaku Sekretaris yang telah memberikan saran kepada peneliti sehingga skripsi ini lebih baik
8. Bapak Arif Fachrian, S. Psi, M. Psi selaku kepala jurusan Psikologi Industri dan Organisasi yang membantu peneliti dalam mempermudah berkas – berkas selama proses skripsi
9. Terimakasih kepada para responden penelitian yaitu nasabah PT. Bank Rakyat Indonesia Unit Sibolangit yang telah membantu dan menyempatkan waktunya untuk mengisi kuesioner penelitian
10. Para Dosen Fakultas Psikologi Universitas Medan Area yang telah memberikan ilmu pengetahuan dan memotivasi peneliti serta staff tata usaha Program Studi Psikologi Universitas Medan Area yang turut memperlancar proses penyelesaian kuliah dan skripsi peneliti
11. Kedua orangtua peneliti Bapak Jonni Napitupulu dan Ibu Murni Sianipar yang telah menjadi motivasi peneliti dalam menyelesaikan skripsi serta sudah memberikan dukungan selama ini

12. Terimakasih kepada semua keluarga, kakak, abang, dan adek peneliti yang memberikan semangat dan motivasi sehingga peneliti bisa menyelesaikan skripsi ini
13. Terima kasih untuk semua pembaca, semoga dengan membaca karya tulis ini dapat menambah wawasan dan inspirasi untuk karya tulis serta dapat mengembangkan karya tulis ini.

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini terdapat kekurangan, semoga bantuan, dorongan, keikhlasan dan kebaikan hati yang telah diberikan mendapat balasan yang setimpal dari TYM, Amin. Peneliti berharap skripsi ini dapat memberikan manfaat dan sumbangan pemikiran khususnya di bidang Psikologi Perkembangan

Medan, 05 Mei 2023

Arahandson Napitupulu

18.860.0069

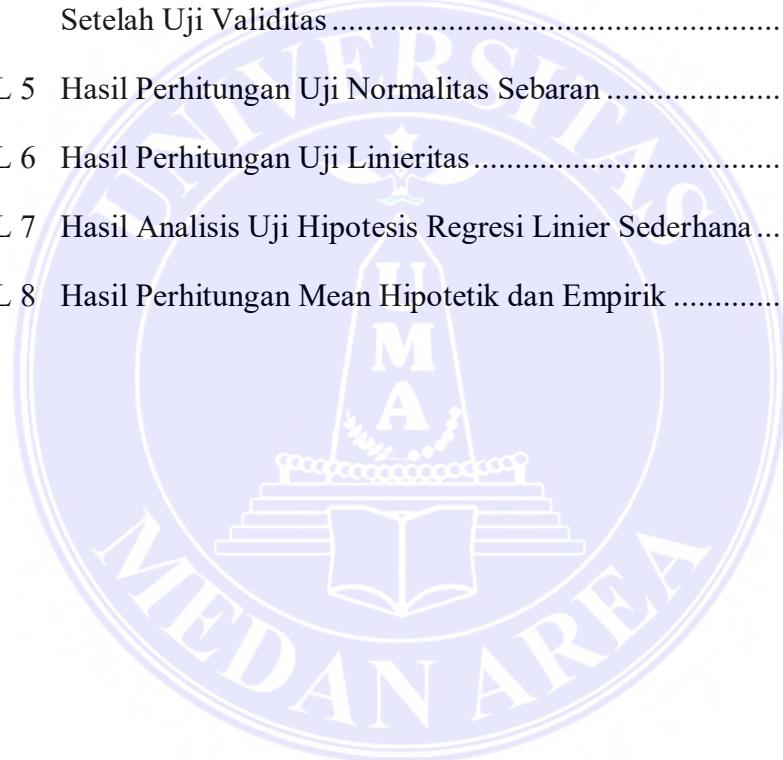
DAFTAR ISI

MOTTO	i
PERSEMBAHAN	ii
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR TABEL	ix
LAMPIRAN	x
ABSTRAK.....	xi
ABSTRACT.....	xii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Identifikasi Masalah	6
C. Batasan Masalah	7
D. Rumusan Masalah	7
E. Tujuan Penelitian	8
F. Manfaat Penelitian	8
1. Manfaat Teoritis	8
2. Manfaat Praktis.....	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	9
A. Kepuasan Nasabah	9
1. Pengertian Kepuasan nasabah	9
2. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan nasabah	10
3. Aspek – aspek Kepuasan nasabah	11
B. Kualitas Pelayanan	13
1. Pengertian Kualitas Pelayanan	13
2. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan	14
3. Aspek – aspek Kualitas Pelayanan	17

C. Hubungan Antara Kualitas Pelayanan Dengan Kepuasan nasabah	19
D. Kerangka Konseptual	21
E. Hipotesis	22
BAB III METODE PENELITIAN	23
A. Tipe Penelitian	23
B. Identifikasi Variabel Penelitian	23
C. Definisi Operasional Variabel	24
D. Subjek Penelitian.....	24
E. Metode Pengumpulan Data	25
F. Validitas Dan Reabilitas Alat Ukur	26
G. Metode Analisis Data	27
BAB IV LAPORAN PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	28
A. Orientasi Kancah Penelitian	28
B. Persiapan Penelitian	29
C. Pelaksanaan Penelitian	32
D. Analisis Data Dan Hasil Penelitian	33
E. Pembahasan	41
BAB V SIMPULAN DAN SARAN	44
A. Simpulan.....	44
B. Saran.....	44
DAFTAR PUSTAKA.....	46

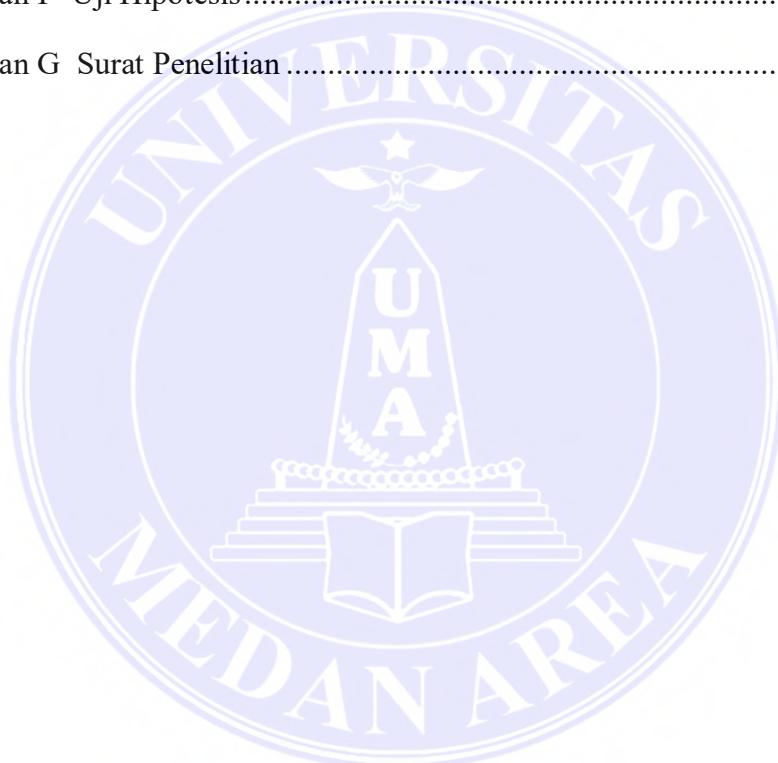
DAFTAR TABEL

TABEL 1	Distribusi Penyebaran Butir – butir Kualitas Pelayanan Pernyataan Sebelum Uji Coba.....	30
TABEL 2	Distribusi Penyebaran Kepuasan Nasabah Butir – butir Pernyataan Sebelum Uji Coba.....	31
TABEL 3	Distribusi Penyebaran Butir – butir Kualitas Pelayanan Pernyataan Setelah Uji Validitas	33
TABEL 4	Distribusi Penyebaran Butir – butir Kepuasan Nasabah Pernyataan Setelah Uji Validitas	35
TABEL 5	Hasil Perhitungan Uji Normalitas Sebaran	36
TABEL 6	Hasil Perhitungan Uji Linieritas	37
TABEL 7	Hasil Analisis Uji Hipotesis Regresi Linier Sederhana	37
TABEL 8	Hasil Perhitungan Mean Hipotetik dan Empirik	40



LAMPIRAN

Lampiran A Alat Ukur Penelitian.....	49
Lampiran B Sebaran Data Penelitian	58
Lampiran C Uji Validitas Dan Reliabilitas	65
Lampiran D Uji Normalitas.....	74
Lampiran E Uji Linieritas	77
Lampiran F Uji Hipotesis.....	83
Lampiran G Surat Penelitian.....	90



Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT. Bank Rakyat Indonesia Unit Sibolangit

ARAHANDSON NAPITUPULU
188600069

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menguji secara empiris bagaimana pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah di PT. Bank Rakyat Indonesia Unit Sibolangit. Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kuantitatif. Adapun yang menjadi populasi dalam penelitian ini adalah Nasabah pinjaman PT Bank BRI Unit Sibolangit berjumlah 1.800 orang pada 2 tahun terakhir. Teknik pengambilan sampel pada penelitian ini menggunakan purposive sampling. Sampel penelitian sebanyak 57 orang nasabah pinjaman PT. Bank BRI Unit Sibolangit. Metode analisis data yang digunakan pada penelitian ini adalah *analisis regresi* sederhana. Skala kualitas pelayanan disusun berdasarkan aspek kualitas pelayanan (Zeithami dan Parasuraman (dalam Tjiptono, 2012). Dalam mengukur kepuasan nasabah berdasarkan aspek Kepuasan Nasabah menurut Wilkie dalam (Dharmayanti et al., 2013). Berdasarkan hasil perhitungan analisis parsial, dapat diketahui bahwa terdapat pengaruh kualitas pelayanan dengan kepuasan nasabah. Hasil ini dibuktikan dengan koefisien korelasi $r_{xy} = 0,994$, dengan Signifikan $p = 0,000 < 0,05$. Koefisien determinan (R^2) dari pengaruh antara variabel bebas dan variabel terikat adalah $R^2 = 0,988$. Ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berdistribusi sebesar 98,80% terhadap kepuasan nasabah. Berdasarkan hasil uji mean dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan dengan kategori rendah dengan nilai mean hipotetik sebesar 100, dan nilai mean empiric sebesar 81,67. Pada variable kepuasan nasabah tergolong rendah dengan nilai rata-rata hipotetik sebesar 100 dan nilai empiric sebesar 81,70.

Kata Kunci: Kepuasan nasabah, Kualitas pelayanan, Nasabah

The Effect of Service Quality on Customer Satisfaction at PT. Bank Rakyat Indonesia Sibolangit Unit

ARAHANDSON NAPITUPULU

188600069

Abstract

This study aims to test empirically how the influence of service quality on customer satisfaction at PT. Bank Rakyat Indonesia Sibolangit Unit. The type of research used in this study is a quantitative approach. The population in this study were loan customers of PT Bank BRI Unit Sibolangit totaling 1,800 people in the last 2 years. The sampling technique in this study used purposive sampling. The research sample is 57 loan customers of PT. Bank BRI Sibolangit Unit. The data analysis method used in this study is simple regression analysis. the service quality scale is arranged based on aspects of service quality (Zeithami and Parasuraman (in Tjiptono, 2012). In measuring customer satisfaction based on aspects of Customer Satisfaction according to Wilkie in (Dharmayanti et al., 2013). Based on the results of partial analysis calculations, it can be seen that there is an influence service quality with customer satisfaction. This result is evidenced by the correlation coefficient $r_{xy} = 0.994$, with a significant $p = 0.000 < 0.05$. The determinant coefficient (R^2) of the influence between the independent variable and the dependent variable is $R^2 = 0.988$. This indicates that service quality is distributed of 98.80% on customer satisfaction. Based on the results of the mean test it can be concluded that the quality of service is in the low category with a mean hypothetical value of 100, and an empirical mean value of 81.67. In the variable customer satisfaction, it is classified as low with an average hypothetical value of 100 and an empirical value of 81.70..

Keywords: Customer satisfaction, Service quality, Customers

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Menurut UU No tahun 1998 tentang perbankan bahwa bank diartikan sebagai badan usaha yang mempertemukan dana dari rakyat ke dalam bentuk simpanan dan dari dana tersebut disalurkan lagi kepada rakyat sebagai bentuk pinjaman atau kredit dengan tujuan meningkatkan kesejahteraan hidup masyarakat. Bank juga suatu lembaga yang menyediakan pinjaman bagi masyarakat yang membutuhkan dana untuk suatu hal melalui pemberian kredit sehingga membantu dalam membangun usaha. Salah satu fungsi perbankan yaitu pelayanan jasa kepada nasabah, banyak beragam produk pelayanan jasa yang ditawarkan dalam suatu perbankan seperti mengirim uang (transfer), surat kredit, bank garansi, uang elektronik, bank garansi dll. (Ismail, 2018). Salah satu bank besar yang memiliki banyak nasabah adalah bank BRI.

Memiliki slogan "Melayani Sepenuh Hati" bank BRI memberikan banyak fasilitas pinjaman bagi para nasabahnya. Sehingga jenis pinjaman BRI pun menjadi beragam sesuai dengan kebutuhan dan memiliki besaran suku bunga yang berbeda-beda. Bank BRI menyediakan banyak pilihan pinjaman yang bisa kamu manfaatkan untuk melakukan pinjaman di bank. Mulai dari pembelian kendaraan, rumah, modal usaha, KPR, dan investasi. Hal ini tentu saja menuntut Bank BRI dalam memaksimalkan pelayanan demi mendapatkan kepuasan dari nasabah.

Kepuasan nasabah merupakan hal yang krusial dalam eksistensi sebuah perbankan. Kepuasan pelanggan dapat dikatakan sebagai perasaan seseorang

setelah membandingkan kinerja yang dipersepsikannya dengan harapannya (Kotler, 2014). Kepuasan pelanggan menjadi tolak ukur perusahaan bagaimana hal ke depannya atau bahkan ada beberapa hal yang harus dirubah karena pelanggan merasa tidak puas atau dirugikan. Jika nasabah tidak puas tentunya nasabah tidak akan kembali lagi dan mungkin bisa juga mengeluhkan ketidakpuasannya kepada nasabah lain. Tentunya hal ini akan menjadi ancaman bagi pengusaha tersebut. Widodo dalam Wedarini (2012) menyatakan bahwa seseorang yang kembali membeli, dan akan memberitahu yang lain tentang pengalaman baiknya dengan produk tersebut dapat dikatakan pelanggan tersebut merasa puas.

Ketika suatu bank memiliki nasabah yang sangat loyal itu merupakan suatu asset berharga bagi bank tersebut. Sederhananya adalah ketika nasabah merasa puas maka hal baik akan terjadi pada perusahaan dimasa yang akan datang. Ketika perusahaan mampu memahami kebutuhan, keinginan serta permintaan nasabah maka itu sebagai masukan penting bagi perusahaan untuk membentuk strategi pemasaran agar kualitasnya semakin lebih baik. Bagi dunia perbankan kualitas pelayanan merupakan hal yang penting dan yang harus diperhatikan karena hal tersebut mampu membuat perusahaan menghadapi persaingan saat ini (Darmawan & Ridlwan, 2018).

Dalam memberikan pelayanan yang berkualitas perusahaan perbankan, setidaknya bank harus memenuhi 5 kriteria kualitas pelayanan yang sering disebut RATER sehingga dapat menciptakan nasabah yang loyal, yaitu kehandalan (*reliability*), jaminan (*assurance*), bukti fisik (*tangible*), empati (*empathy*), dan

daya tanggap (responsiveness), (Tjiptono, 2015). Kehandalan dapat dilihat dari kemampuan untuk memberikan jasa secara akurat sesuai yang dijanjikan, jaminan dapat dilihat dari pengetahuan dan kemampuan karyawan untuk melayani dengan rasa percaya diri, bukti fisik dapat dilihat dari fasilitas yang kasat mata yang dapat dinikmati langsung oleh nasabah, empati yaitu karyawan harus memberikan perhatian secara individu kepada nasabah dan mengerti kebutuhan nasabah, sedangkan daya tanggap yaitu kemampuan karyawan untuk membantu nasabah menyediakan jasa dengan cepat sesuai dengan yang diinginkan nasabah.

Adapun nasabah yang dimaksud dalam penelitian ini adalah nasabah pinjaman *Bank BRI*, berikut ini jenis pinjaman yang ditawarkan bank BRI untuk produk layanan pinjaman pribadi, UMKM, dan koperasi yang perlu diketahui. Kredit Pemilikan Rumah BRI memberikan solusi dan kemudahan dalam memiliki hunian. Kredit pemilikan hunian untuk Masyarakat Berpenghasilan Rendah (MBR) dengan total penghasilan keluarga (suami+istri) maksimal Rp 8 juta per bulan. Kredit Tanpa Agunan (KTA) dari Bank BRI bagi calon debitur dengan penghasilan tetap (gaji) untuk pelunasannya. Briguna Karya adalah solusi pemberian satu atap, baik untuk kebutuhan produktif maupun non-produktif, seperti: aset bergerak dan tidak bergerak, renovasi rumah, kebutuhan kuliah atau sekolah, pengobatan, pernikahan. Maksimal 180 (seratus delapan puluh) bulan atau 15 (lima belas) tahun. Memberikan fasilitas pemberian untuk pendidikan, akan tetapi hanya bisa dimanfaatkan jika kamu akan melanjutkan pendidikan ke jenjang S2 atau S3. Kredit Usaha Rakyat atau KUR BRI pastinya sudah tidak asing bagi kalian para nasabah BRI khususnya untuk pelaku usaha mikro, kecil

dan UMKM. Untuk kredit yang satu ini Bank BRI menerapkan bunga efektif sebesar 6% per tahun dan bunga 0,41% flat per bulan.

Dalam upaya memenuhi kesenangan atau kepuasan nasabah dapat dilakukan dengan cara meningkatkan kualitas pelayanan. Dalam rangka memenangkan persaingan, bank memberikan nilai dan kepuasan pada nasabah melalui pelayanan bermutu. Di tengah persaingan yang kompetitif di dunia perbankan saat ini kepuasan nasabah menjadi keharusan bank untuk menjaga dan meningkatkannya. Ketika suatu bank memiliki nasabah yang sangat loyal itu merupakan suatu asset berharga bagi bank tersebut. Sederhananya adalah ketika nasabah merasa puas maka hal baik akan terjadi pada perusahaan dimana yang akan datang. Ketika perusahaan mampu memahami kebutuhan, keinginan serta permintaan nasabah maka itu sebagai masukan penting bagi perusahaan untuk membentuk strategi pemasaran agar kualitasnya semakin lebih baik.

Nasabah Bank BRI Unit sibolangit terlihat mengeluhkan pelayanan bank berdasarkan pengalaman yang dialami, tentang buruknya pelayanan bank, nasabah masih kurang puas dari segi produk yang disediakan PT Bank BRI Unit sibolangit sehingga nilai yang diberikan untuk BRI Unit sibolangit diduga masih rendah. Nasabah mengeluhkan bahwa kecepatan dalam melayani nasabah kurang sigap apalagi dengan jumlah nasabah yang cukup banyak sementara jumlah karyawan dari PT Bank BRI Unit sibolangit belum memadai. Nasabah banyak yang antri berjam-jam belum lagi kondisi ruang tunggu juga belum memadai. Sehingga banyak nasabah yang mengeluh.

Ketika nasabah puas dengan pelayanan yang diberikan bank, itu menjadi suatu sarana promosi bagi bank. Karena ketika seorang nasabah puas maka akan mendatangkan nasabah lain untuk menikmati layanan yang ditawarkan. Ketika semakin meningkat jumlah nasaba maka meningkat pula keuntungan dan pendapatan bank tersebut.

Salah satu faktor yang mempengaruhinya kepuasan nasabah adalah kualitas pelayanan menurut Lupiyoadi (2013) adalah kualitas pelayanan. Bidang jasa pada kualitas pelayanan, pelanggan akan merasa puas jika mendapatkan pelayanan yang baik atau sesuai pada yang diharapkan. Pelanggan yang puas akan menunjukkan kemungkinan untuk kembali membeli produk yang sama. Persepsi terhadap produk perusahaan cenderung membuat pelanggan yang puas.

Kualitas pelayanan adalah segala sesuatu yang memiliki nilai dipasar sasaran (target market) dimana kemampuannya memberikan manfaat dan kepuasan, termasuk hal ini adalah benda, jasa, organisasi, tempat, orang dan ide. Dalam hal ini perusahaan memusatkan perhatian mereka pada usaha untuk menghasilkan pelayanan yang unggul dan terus menyempurnakan. Pelayanan yang berkualitas tinggi merupakan salah satu kunci sukses perusahaan. Memperbaiki kualitas pelayanan ataupun jasa merupakan tantangan penting bagi perusahaan bersaing di pasar global. Perbaikan kualitas pelayanan akan mengurangi biaya dan meningkatkan keunggulan bersaing, bahkan lebih jauh lagi, kualitas pelayanan yang tinggi menciptakan keunggulan bersaing yang tahan lama. Peneliti melakukan wawancara pada beberapa nasabah di PT. BRI Unit

Sibolangit terkait kualitas pelayanan dan kepuasan nasabah, berikut kutipan wawancaranya :

“yang saya rasakan pelayanan dari karyawannya cukup bagus, namun terkadang kurang ramah aja di beberapa kondisi. ATM nya kadang error”.

(11 maret 2022)

“kalo pelayanan nya memang agak kurang rasanya, pernah antri nunggu 2 jam tapi enggak dapat apa – apa, nasabah mau melakukan transaksi dari teller antri dengan cara berdiri menunggu giliran” (11 maret 2022)

“Saya rasa pelayanan nya lumayan bagus, saya cukup puas, selama transaksi dilayani dengan baik, namun terkadang agak lama” (11 maret 2022)

Berdasarkan wawancara dengan beberapa nasabah bahwasannya pelayanan yang diberikan oleh Bank BRI Unit sibolangit cukup baik namun mungkin ada hal- hal yang perlu diperhatikan demi menjaga kepuasan yang dirasakan nasabah.

Berdasarkan fenomena yang tergambar diatas maka peneliti tertarik untuk meneliti “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT. Bank Rakyat Indonesia Unit Sibolangit”.

B. Identifikasi Masalah

Nasabah Bank BRI Unit sibolangit terlihat mengeluhkan pelayanan bank berdasarkan pengalaman yang dialami, tentang buruknya pelayanan bank, nasabah masih kurang puas dari segi produk yang disediakan PT Bank BRI Unit sibolangit sehingga nilai yang diberikan untuk BRI Unit sibolangit diduga masih rendah. Nasabah mengeluhkan bahwa kecepatan dalam melayani nasabah kurang sigap apalagi dengan jumlah nasabah

yang cukup banyak sementara jumlah karyawan dari PT Bank BRI Unit Sibolangit belum memadai. Nasabah banyak yang antri berjam-jam belum lagi kondisi ruang tunggu juga belum memadai. Sehingga banyak nasabah yang mengeluh.

Kepuasan pelanggan sebagai Perbedaan antara harapan dan penggunaan atau hasil yang di harapkan maksudnya bahwa kepuasan nasabah tercipta jika nasabah merasakan output atau hasil penggunaan sesuai dengan harapan, atau bahkan melebihi harapan dari pelanggan. Apabila di dunia perbankan ada kecenderungan kurang memiliki kualitas pelayanan yang baik secara komunikasi, kondisi lingkungan, dll. Maka nasabah merasa kurang yakin dan kurang merasakan kepuasan atas pelayanan tersebut yang menjadikan nasabah berpindah ke bank lain. Untuk menghindari kondisi tersebut maka perbankan harus mengambil tindakan dalam meningkatkan kualitas pelayana.

C. Batasan Masalah

Dalam penelitian skripsi ini peneliti membatasi masalah pada kualitas pelayanan dan kepuasan nasabah pada PT. Bank Rakyat Indonesia Unit Sibolangit sebanyak 57 orang.

D. Rumusan Masalah

Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah apakah ada pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah pada PT. Bank Rakyat Indonesia Unit Sibolangit?

E. Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menguji secara empiris bagaimana pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah di PT. Bank Rakyat Indonesia Unit Sibolangit.

F. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat teoritis dan praktis penelitian ini adalah sebagai berikut :

a) Manfaat Teoritis

Dapat memberikan kontribusi teoritis litelature di perusahaan PT. Bank Rakyat Indonesia Unit Sibolangit. Selain itu hasil penelitian ini dapat memberikan sumbangan pengetahuan pada bidang kualitas pelayanan dan kepuasan nasabah.

b) Manfaat Praktis

Penelitian ini menjadi masukan untuk memberikan sumbangan penilaian mengenai kepuasan nasabah supaya pihak perusahaan mengetahui kebutuhan nasabah sehingga dapat meningkatkan dan mempertahankan kualitas pelayanan.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Kepuasan Nasabah

1. Pengertian Kepuasan Nasabah

Kepuasan nasabah menurut Kotler (2000) adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja (atau hasil) yang nasabah rasakan dibandingkan dengan harapannya. Jadi tingkat kepuasan nasabah adalah fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan dengan harapan. Nasabah dapat mengalami salah satu dari tiga tingkat kepuasan yang umum. Kalau kinerja di bawah harapan, nasabah kecewa. Kalau kinerja sesuai harapan, nasabah puas. Kalau kinerja melebihi harapan, nasabah sangat puas, senang atau gembira.

Kotler dan Keller (2008) mengungkapkan bahwa kepuasan nasabah adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang timbul karena membandingkan kinerja yang dipersepsikan produk (atau hasil) terhadap ekspektasi nasabah. Jika kinerja gagal memenuhi ekspektasi, nasabah akan tidak puas atau kecewa. Jika kinerja sesuai dengan ekspektasi, nasabah akan puas. Jika kinerja melebihi ekspektasi, nasabah akan sangat puas atau senang.

Dari pendapat para ahli di atas maka dapat ditarik kesimpulan bahwa kepuasan nasabah adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja (atau hasil) yang nasabah rasakan dibandingkan dengan harapannya. Nasabah akan merasa puas jika kinerja produk sesuai dengan ekspektasi nasabah. Akan tetapi jika nasabah kinerja produk gagal memenuhi ekspektasi, nasabah akan tidak puas atau kecewa. Jika kinerja produk melebihi ekspektasi, nasabah

akan sangat puas atau senang.

2. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Nasabah

Lupiyoadi (2013) mengungkapkan bahwa ada lima faktor dalam menentukan kepuasan nasabah yang harus diperhatikan oleh perusahaan, yaitu:

- a. Kualitas produk, yaitu nasabah akan merasa puas bila hasil mereka menunjukkan bahwa produk yang mereka gunakan berkualitas.
- b. Kualitas pelayanan atau jasa, yaitu nasabah akan merasa puas bila mereka mendapatkan pelayanan yang baik atau sesuai dengan yang diharapkan.
- c. Emosi, yaitu nasabah akan merasa bangga dan mendapatkan keyakinan bahwa orang lain akan kagum terhadap dia bila menggunakan produk dengan merek tertentu yang cenderung mempunyai tingkat kepuasan yang lebih tinggi.
- d. Harga, yaitu produk yang mempunyai kualitas yang sama tetapi menetapkan harga yang relatif murah akan memberikan nilai yang lebih tinggi kepada nasabah.
- e. Biaya, yaitu nasabah yang tidak perlu mengeluarkan biaya tambahan ataupun tidak perlu membuang waktu untuk mendapatkan suatu produk atau jasa cenderung puas terhadap produk atau jasa tersebut.

Menurut Umar (2005) faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan nasabah ada dua, yaitu:

- a. Mutu produk merupakan ciri serta sifat barang dan jasa yang berpengaruh pada kemampuannya memenuhi kebutuhan yang

dinyatakan maupun yang tersirat.

- b. Pelayanan, terdiri dari kegiatan penjualan dan setelah penjualan, kegiatan penjualan merupakan penghasil serangkaian sikap tertentu nasabah mengenai perusahaan, produk dan tingkat kepuasan yang diharapkan oleh nasabah dan kegiatan setelah penjualan merupakan sikap sebagai penilaian nasabah atas pelayanan perusahaan.

Berdasarkan pendapat ahli tersebut, dapat disimpulkan bahwa faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan nasabah terdiri dari kualitas produk, kualitas pelayanan, emosi, harga, biaya, mutu produk dan pelayanannya selain itu kualitas pelayanan, emosi, harga dan biaya.

3. Aspek-aspek Kepuasan Nasabah

Tjiptono dan Diana (2015) mengemukakan pendapat bahwa terdapat lima aspek pada kepuasan nasabah yaitu:

- a. *Expectations* (harapan) diartikan nasabah menyusun harapan tentang apa yang akan diterima dari produk.
- b. *Performance* (kinerja) yaitu selama kegiatan konsumsi, nasabah merasakan kinerja dan manfaat dari produk secara aktual dilihat dari dimensi kepentingan nasabah.
- c. *Comparison* (perbandingan) yaitu setelah mengkonsumsi, baik harapan sebelum pembelian dan persepsi kinerja aktual dibandingkan oleh nasabah.
- d. *Confirmation* atau *disconfirmation* yaitu penegasan dari harapan nasabah, apakah harapan pra-pembelian dengan persepsi pembelian

sama atau tidak.

- e. *Discrepancy* (ketidaksesuaian) yaitu diskonfirmasi yang negatif menentukan kinerja yang aktual ada dibawah tingkat harapan maka semakin besar ketidakpuasan nasabah.

Menurut Dutka (dalam Saidani & Arifin, 2012) terdapat tiga aspek dalam mengukur kepuasan nasabah secara *universal* yaitu:

- a. *Attributes related to product* yaitu dimensi kepuasan yang berkaitan dengan atribut dari produk seperti penetapan nilai yang didapatkan dengan harga, kemampuan produk menentukan kepuasan, benefit dari produk tersebut.
- b. *Attributes related to service* yaitu dimensi kepuasan yang berkaitan dengan atribut dari pelayanan misalnya dengan garansi yang dijanjikan, proses pemenuhan pelayanan atau pengiriman, dan proses penyelesaian masalah yang diberikan.
- c. *Attributes related to purchase* yaitu dimensi kepuasan yang berkaitan dengan atribut dari keputusan untuk membeli atau tidaknya dari produsen seperti kemudahan mendapat informasi, kesopanan karyawan dan juga pengaruh reputasi perusahaan.

Berdasarkan pendapat yang telah dikemukakan oleh ahli di atas, dapat disimpulkan bahwa kepuasan nasabah di dalamnya terdapat aspek terdiri dari *expectations* (harapan), *performance* (kinerja), *comparison* (perbandingan), *confirmation* atau *disconfirmation*, *discrepancy* (ketidaksesuaian), *attributes related to product*, *atributes related to service*, *Attributes related to purchase*.

B. Kualitas Pelayanan

1. Pengertian Kualitas Pelayanan

Kualitas adalah suatu pandangan ciri sifat suatu produk atau pelayanan yang menyesuaikan pada kemampuannya untuk menyenangkan kebutuhan yang menyatakan atau tersirat (Kotler, 2003). Menurut (Lovelock, Wirtz, & Mussry, 2012) mengemukakan bahwa kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan produk maupun pelayanan yang diharapkan atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan nasabah. Pelayanan akan diterima oleh nasabah apabila sesuai dengan yang diharapkan. Menurut (Tjiptono, 2011) menjelaskan bahwa Kualitas pelayanan adalah upaya pemenuhan kebutuhan nasabah baik dari produk maupun pelayanan serta ketepatan penyampaiannya untuk mengimbangi harapan nasabah. Kualitas pelayanan adalah sebagai tolak ukur seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai dengan pemikiran nasabah.

Garvin (dalam Lovelock dan Wirtz, 2014) mengidentifikasi perspektif mengenai kualitas dalam lima arti yang berbeda sesuai dengan konteksnya, salah satu diantaranya adalah definisi dalam kacamata nasabah, yang berarti kualitas diawali dengan sebuah jaminan bahwa kualitas terletak dimata orang yang melihatnya. Perspektif ini cenderung bersifat subjektif, karena berorientasi pada permintaan dan mengakui bahwa pelanggan yang berbeda memiliki keinginan serta kebutuhan yang berbeda.

Menurut kualitas pelayanan sangat berpengaruh terhadap variabel kepuasan nasabah. Persaingan di era global ini dapat dimenangkan jika

perusahaan dapat memberikan pelayanan dengan kualitas tinggi yang membuat beda dengan perusahaan sejenis (Putra et al., 2016). Menurut Saleh (2010), kualitas pelayanan adalah suatu hasil yang harus diperoleh dan dilakukan dengan suatu tindakan. tetapi tindakan tersebut harus memiliki kesan yang baik dan dapat dirasakan serta diingat. Efeknya yaitu nasabah dapat lebih aktif dalam suatu pelayanan produk dan jasa perusahaan. Dengan kondisi tersebut maka diperlukan kualitas pelayanan yang baik agar pelanggan bisa merasa puas terhadap apa yang diinginkankannya.

Berdasarkan pengertian yang dikemukakan oleh para ahli, penelitian ini disimpulkan bahwa kualitas pelayanan adalah mutu yang diberikan oleh sebuah perusahaan yang diinginkan dapat terpenuhi kebutuhan nasabah dan dapat membuat pandangan bagi nasabah bahwa kualitas pelayanan bisa diterima sesuai pengharapan nasabah.

2. Faktor – Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan

Menurut Tjiptono (2011) mengemukakan beberapa faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan, yaitu :

- a. Kualitas Teknik, yaitu hal yang berhubungan dengan apa yang diperoleh oleh nasabah, contohnya harga, ketepatan waktu, kecepatan.
- b. Hal yang berkaitan dengan penyampaian suatu produk barang atau pelayanan kepada nasabah.
- c. Nama baik perusahaan.

Menurut (Moenir, 2002) kualitas pelayanan memiliki beberapa faktor yaitu:

- a. Faktor Kesadaran Faktor ini mengarah pada kejiwaan seseorang yang merupakan titik temu dari berbagai pertimbangan sehingga diperoleh suatu keyakinan, ketepatan hati, dan keseimbangan jiwa. Dengan kesadaran akan membawa seseorang kepada kesungguhan dalam melaksanakan pekerjaan.
- b. Faktor Aturan Faktor aturan adalah faktor perangkat penting dalam tindakan dan perbuatan seseorang. Oleh karena itu, secara langsung atau tidak langsung akan berpengaruh dengan adanya aturan ini seseorang akan mempunyai pertimbangan dan menentukan langkah selanjutnya.
- c. Faktor Organisasi Faktor organisasi tidak hanya terdiri dari susunan organisasi. Faktor organisasi lebih banyak pada pengaturan mekanisme kerja sehingga dalam organisasi perlu adanya sarana pendukung berupa sistem, prosedur, dan metode untuk memperlancar mekanisme kerja.
- d. Faktor Pendapatan Pendapatan yang diterima oleh seseorang merupakan imbalan atau tenaga dan pikiran yang telah dicurahkan orang tersebut. Pendapatan ini berbentuk uang, aturan atau fasilitas dalam waktu-waktu tertentu.
- e. Faktor Kemampuan Faktor kemampuan adalah kemampuan yang diukur untuk mengetahui sejauh mana pegawai dapat melakukan pekerjaan sehingga menghasilkan barang atau jasa sesuai apa yang diharapkan. Pegawai adalah faktor yang berhubungan langsung dengan

pemakai barang atau jasa di koperasi sehingga peran pegawai merupakan faktor yang cukup berpengaruh.

- f. Faktor Sarana Pelayanan Segala jenis peralatan, perlengkapan, dan fasilitas yang berfungsi sebagai alat pendukung utama dalam mempercepat pelaksanaan penyelesaian pekerjaan.

Menurut Adya dan Atep (Priansa, 2017), Faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan kepada pelanggan yaitu:

- a. Kemampuan karyawan dalam memberikan pelayanan
- b. Pelayanan yang berkualitas kepada pelanggan dapat diberikan jika karyawan memiliki kemampuan kerja yang maksimal.
- c. Pola manajemen perusahaan

Pola manajemen yang mensejahterakan dan tidak membebani karyawan dapat mendukung karyawan untuk memberikan pelayanan yang berkualitas kepada pelanggan.

- d. Pengembangan sumber daya manusia

Karyawan perlu dikembangkan kemampuan dan potensinya sehingga nantinya dapat memberikan pelayanan yang berkualitas.

- e. Keselarasan hubungan kerja

Pelayanan yang berkualitas kepada pelanggan dapat didukung dengan adanya hubungan kerja yang selaras di antara karyawan karena menciptakan situasi keakraban dan kehangatan.

- f. Motivasi kerja karyawan

Karyawan yang memiliki motivasi kerja tinggi akan berkerja dan menampilkan performansi kerja yang maksimal, salah satunya yaitu dalam memberikan pelayanan yang berkualitas kepada pelanggan.

g. Kebijakan pemberian insentif

Pemberian insentif yang adit sesuai dengan prestasi kerja dan kontribusi karyawan kepada perusahaan akan menciptakan kepuasan kerja karyawan dan mendukung ke arah terciptanya kualitas pelayanan kepada pelanggan.

Berdasarkan hal tersebut maka disimpulkan faktor – faktor kualitas pelayanan adalah kualitas teknik, hal yang berkaitan dengan penyampaian, dan nama baik perusahaan.

3. Aspek -Aspek Kualitas Pelayanan

Ada lima aspek Kualitas Pelayanan (Tjiptono, 2011) yaitu :

a. *Tangible* (fasilitas fisik)

Tangible merupakan bukti langsung dari fasilitas fisik perusahaan seperti gedung, peralatan, serta penampilan dari pekerja. Perusahaan yang memiliki fasilitas fisik yang baik akan mempengaruhi penilaian para nasabah. Jika fasilitas yang diberikan ataupun servis yang diterima nasabah baik maka akan mempengaruhi juga evaluasi pada pelayanan tersebut.

b. *Reliability* (kehandalan)

Kehandalan merupakan suatu kemampuan yang dimiliki perusahaan dalam memberikan pelayanan sesuai dengan yang telah disepakati

dengan nasabah. Pelayanan yang diberikan harus sesuai dengan harapan nasabah.

c. *Responsiveness* (Daya Tanggap)

Respon yang diberikan perusahaan kepada nasabah merupakan suatu komitmen yang dilakukan untuk membantu nasabah memberikan pelayanan yang cepat dan tepat.

d. *Assurance* (jaminan)

Jaminan merupakan tindakan para karyawan dalam menumbuhkan kepercayaan karyawan terhadap perusahaan tersebut. Jaminan ini mencakup kompetensi, courtesy, credibility, dan security

e. *Empathy* (Empati)

Empati merupakan kemampuan karyawan dalam memahami nasabah melalui komunikasi yang terjalin. Kemampuan komunikasi karyawan dalam menjelaskan produk atau pelayanan yang tersedia membuat dampak positif pada penilaian pengguna pelayanan, yang terpenting adalah memahami kebutuhan dan keinginan dari nasabah.

Menurut David Griffin (Lovelock, Wirtz, & Mussry, 2012) aspek kualitas pelayanan ada 6 yaitu :

a. Performance (kinerja), berkaitan dengan aspek fungsional pertimbangan dari pelanggan ketika membeli suatu produk.

- b. Feature (keistimewaan tambahan), merupakan aspek yang menambah fungsi dasar berkaitan dengan pilihan-pilihan dan pengembangannya.
- c. Reliability (kehandalan), berkaitan dengan tingkat probabilitas atau kemungkinan suatu produk melaksanakan fungsinya secara berhasil dalam suatu waktu tertentu.
- d. Durability (daya tahan), merupakan ukuran masa pakai suatu produk, karakteristik ini berkaitan dengan daya tahan produk itu.
- e. Conformance (konformasi), berkaitan dengan tingkat kesesuaian produk terhadap spesifikasi yang telah ditetapkan sebelumnya berdasarkan keinginan pelanggan.
- f. Service ability (kemampuan pelayanan), karakteristik yang berkaitan dengan kecepatan, keramahan/kesopanan, kompetensi, kemudahan serta akurasi dalam perbaikan.

Dengan adanya aspek-aspek dari kualitas pelayanan tersebut maka akan mempermudah perusahaan dalam mengevaluasi produk atau pelayanan yang disediakan. Dapat disimpulkan bahwa terdapat lima aspek kualitas pelayanan yaitu *tangible* (fasilitas fisik), *reliability* (kehandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan) dan *emphaty*(empati).

C. Hubungan antara Kualitas Pelayanan Dengan Kepuasan Nasabah

Kotler mendefinisikan pelayanan adalah perasaan senang dalam memberikan kemudahan pada orang lain dalam memenuhi kebutuhan mereka.

Sehingga pelayanan merupakan suatu bentuk prosedur yang diberikan dalam upayanya memberikan kesenangan kepada orang lain dalam hal ini kepada nasabah. Sedangkan menurut Zeithaml, kualitas pelayanan merupakan salah satu variabel yang menentukan kepuasan nasabah di samping harga, situasi, dan faktor personal. Kualitas pelayanan merupakan komponen dari kepuasan pelanggan. Dalam hal ini bahwa kualitas pelayanan merupakan faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan. Schiffman dan Kanuk (2004) menjelaskan bahwa pelayanan merupakan suatu sebab peningkatan daripada pelayanan itu sendiri dapat meningkatkan kepuasan pelanggan.

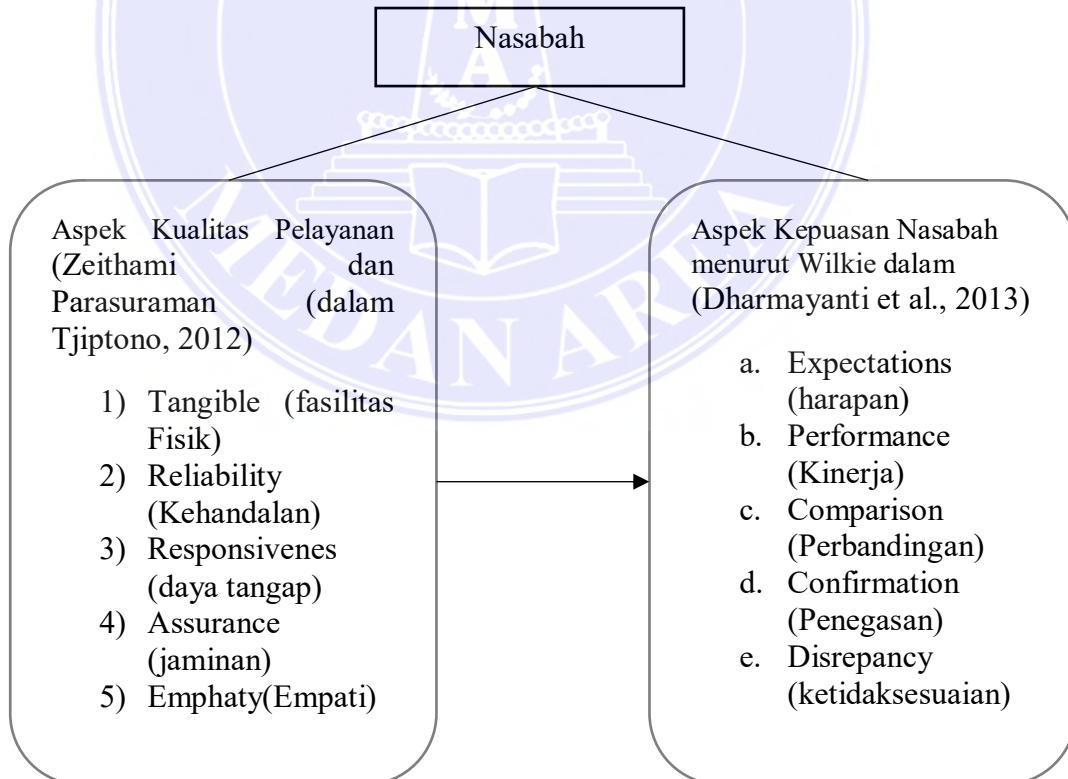
Rangkuti (2002) menandaskan bahwa kualitas pelayanan merupakan salah satu faktor yang dapat menentukan kepuasan pelanggan. Jadi dari beberapa teori yang ada kesimpulannya bahwa kualitas pelayanan merupakan salah satu faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan. Teori ini digunakan dalam penelitian karena mampu mengakomodasi dan mewakili obyek-obyek kualitas produk atau jasa dan kualitas pelayanan dari produk atau jasa yang di teliti.

Kualitas pelayanan berhubungan dengan kepuasan nasabah. Adanya kualitas pelayanan yang baik diberikan kepada nasabah maka nasabah akan merasa puas dengan pelayanan bank tersebut. Penelitian yang dilakukan oleh Irnia Fatmawati (2015) yang dalam hasil penelitiannya menunjukkan bahwa fasilitas dan kualitas pelayanan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan nasabah.

Penelitian yang dilakukan Dian Puspitasari (2015) dengan hasil penelitian kualitas pelayanan dari lima dimensi yang diteliti (tangible, reliability, responsiveness, assurance, dan emphaty) secara bersama-sama menunjukkan hasil yang signifikan terhadap kepuasan nasabah yang berarti dimensi kualitas pelayanan memberikan pengaruh yang nyata terhadap kepuasan nasabah. Penelitian yang dilakukan Engkur (2018) menemukan faktor yang memiliki pengaruh terbesar adalah *responsiveness*.

Berdasarkan penjelasan tersebut bahwa adanya hubungan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan nasabah.

D. Kerangka Konseptual



E. Hipotesis

Hipotesis dalam penelitian ini adalah ada pengaruh antara kualitas pelayanan dengan kepuasan nasabah dengan asumsi dimana semakin baik kualitas pelayanan maka akan semakin tinggi pula kepuasan nasabah, demikian semakin tidak baik kualitas pelayanan maka semakin rendah pula kepuasan nasabah.



BAB III

METODE PENELITIAN

A. Tipe Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kuantitatif. Menurut Azwar (2009) penelitian dengan menggunakan pendekatan kuantitatif menekan analisisnya pada data-data numerical (angka) yang diolah dengan metode statistika. Penelitian ini termasuk dalam penelitian non-eksperimen, dimana peneliti tidak memberikan perlakuan terhadap subjek penelitian.

Penelitian ini dapat dikatakan sebagai penelitian korelasional bila ditinjau dari judul penelitian. Penelitian korelasional merupakan penelitian yang memiliki kegunaan untuk mencari pengaruh antar dua variable yang akan dicari pengaruh nya, sehingga diperoleh arah dan kuatnya pengaruh antara dua variable atau lebih yang diteliti (Sugiyono, 2003).

B. Identifikasi Variabel Penelitian

Untuk menguji hipotesis penelitian, terlebih dahulu diidentifikasi variabel yang menjadi pusat perhatian dalam penelitian ini yaitu:

- a. Variabel Terikat : Kepuasan Nasabah
- b. Variabel Bebas : Kualitas Pelayanan

C. Defenisi Operasional Variabel

Defenisi operasional variabel penelitian dimaksudkan agar pengukuran variabel-variabel penelitian dapat terarah sesuai dengan metode pengukuran yang dipersiapkan. Adapun defenisi operasional variabel penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Kepuasan Nasabah

Kepuasan nasabah adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesannya terhadap kinerja (hasil) suatu produk dan harapan-harapannya sehingga menimbulkan dampak terhadap penjualan. Kepuasan nasabah dalam penelitian ini diukur berdasarkan aspek-aspek: Expectations (harapan), Performance (Kinerja), Comparison (kesesuaian), Confirmation (Penegasan), Discrepancy (ketidaksesuaian).

2. Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan adalah mutu yang diberikan oleh sebuah perusahaan yang diinginkan dapat terpenuhi kebutuhan nasabah dan dapat membuat pandangan bagi nasabah bahwa kualitas pelayanan bisa diterima sesuai pengharapan nasabah. Kualitas pelayanan diukur berdasarkan: Tangible (fasilitas Fisik): Reliability (Kehandalan), Responsiveness (daya tanggap), Assurance (jaminan), dan Empathy (Empati).

D. Subjek Penelitian

1. Populasi Sampel Penelitian

Setiap penelitian, masalah populasi dan sampel yang dipakai merupakan salah satu faktor penting yang harus diperhatikan. Hadi (2004) menyatakan bahwa populasi adalah individu yang biasa dikenai generalisasi dari kenyataan-kenyataan yang diperoleh dari sampel penelitian. Adapun yang menjadi populasi dalam penelitian ini adalah Nasabah pinjaman PT Bank BRI Unit Sibolangit pada 2 tahun terakhir.

2. Sampel

Menurut Sugiyono (2003) sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Menyadari luasnya keseluruhan populasi dan keterbatasan yang dimiliki peneliti maka subjek penelitian yang dipilih adalah sebagian dari keseluruhan populasi yang dinamakan sampel. Sampel penelitian sebanyak 57 orang nasabah pinjaman PT. Bank BRI Unit Sibolangit.

3. Teknik Pengambilan Sampel

Teknik pengambilan sampel pada penelitian ini menggunakan Sampling Insidental / Accidental Sampling adalah teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja nasabah yang secara kebetulan bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel, bila dipandang orang yang kebetulan ditemui itu cocok sebagai sumber data Sugiyono, (2016).

E. Metode Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data adalah cara yang dilakukan oleh seorang peneliti untuk mendapatkan data – data dari masyarakat agar ia dapat menjelaskan permasalahan penelitiannya. Skala merupakan suatu instrument atau mekanisme untuk membedakan individu dalam hal terkait variabel yang kita pelajari. Skala yang digunakan dalam penelitian ini adalah Skala Likert. Skala ini dikembangkan oleh Rensis Likert, yang merupakan suatu series butiran (butir soal). Skala ini dimaksudkan untuk mengukur sikap individu dalam dimensi yang sama dan individu menempatkan dirinya ke arah satu kontinuitas dari butiran soal . Skala ini merupakan skala tertutup dengan menggunakan empat kategori jawaban yaitu Sangat Sesuai (SS), Sesuai (S), Tidak Sesuai (TS) dan Sangat Tidak Sesuai (STS).

Skala memiliki dua macam item yaitu favorable dan unfavorable:

- a. Penilaian jawaban untuk item favorable adalah 4 untuk pilihan jawaban Sangat Sesuai (SS), 3 untuk pilihan jawaban Sesuai (S), 2 untuk pilihan jawaban Tidak Sesuai (TS), dan 1 untuk pilihan jawaban Sangat Tidak Sesuai (STS). Sedangkan penilaian jawaban.
- b. Unfavorable adalah 1 untuk pilihan jawaban Sangat Sesuai (SS), 2 untuk pilihan jawaban Sesuai (S), 3 untuk pilihan jawaban Tidak Sesuai (TS), dan 4 untuk pilihan jawaban Sangat Tidak Sesuai (STS).

F. Validitas dan Reliabilitas Alat Ukur

Menurut Arikunto (2017) data di dalam penelitian ini dapat mempunyai kedudukan yang paling tinggi, karena merupakan penggambaran variable yang

diteliti, dan berfungsi sebagai alat pembuktian hipotesis. Oleh karena itu benar atau tidaknya data, tergantung dari baik tidaknya instrument pengumpulan data. Instrument yang baik harus memenuhi dua persyaratan penting, yaitu valid dan reliabel. Peneliti menghitung dengan bantuan program IBM SPSS Versi 25 for window. Adapun kriteria pengujian Validitas sebagai berikut:

1. Validitas Alat Ukur

Arikunto (2017) menyatakan bahwa suatu instrument pengukur dikatakan valid apabila mampu mengukur apa yang diinginkan. Sebuah instrument dikatakan valid apabila dapat mengungkapkan data dari variabel yang diteliti secara tepat. Tinggi rendahnya validitas instrument menunjukkan sejauh mana data yang terkumpul tidak menyimpang dari gambaran tentang validitas yang dimaksud. Teknik yang digunakan untuk menguji validitas alat ukur (skala) adalah teknik korelasi *product moment* dari Karl Perason dengan SPSS 21,00.

2. Reliabilitas Alat Ukur

Reliabilitas alat ukur adalah untuk mencari dan mengetahui sejauh mana hasil pengukuran dapat dipercaya. Reliabel dapat juga dikatakan kepercayaan, keajekan, kestabilan, konsistensi dan sebagainya. Hasil pengukuran dapat dipercaya apabila dalam beberapa kali pelaksanaan pengukuran terhadap kelompok subjek yang sama diperoleh hasil yang relatif sama selama dalam diri subjek yang di ukur memang belum berubah (Azwar, 2011).

G. Metode Analisis Data

Metode analis data yang digunakan pada penelitian ini adalah *analisis parsial*. Alasan digunakannya teknik korelasi ini karena pada penelitian ini

memiliki tujuan untuk melihat pengaruh antara suatu variabel bebas dengan satu variabel terikat. Peneliti menghitung dengan bantuan program IBM SPSS Versi 25 for window.



UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

Document Accepted 22/5/23

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

Access From (repository.uma.ac.id)22/5/23

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

1. Berdasarkan hasil perhitungan analisis parsial, dapat diketahui bahwa terdapat pengaruh kualitas pelayanan dengan kepuasan nasabah. Hasil ini dibuktikan dengan koefisien korelasi $r_{xy} = 0,994$, dengan Signifikan $p=0,000 < 0,05$.
2. Koefisien determinan (R^2) dari pengaruh antara variabel bebas dan variabel terikat adalah $R^2 = 0,988$. Ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berdistribusi sebesar 98,80% terhadap kepuasan nasabah.
3. Berdasarkan hasil uji mean dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan dengan kategori rendah dengan nilai mean hipotetik sebesar 100, dan nilai mean empiric sebesar 81, 67. Pada variable kepuasan nasabah tergolong rendah dengan nilai rata-rata hipotetik sebesar 100 dan nilai empiric sebesar 81,70.

B. Saran

Sejalan dengan kesimpulan yang telah dibuat, maka berikut ini dapat diberikan beberapa saran, antara lain :

1. Saran Kepada Nasabah

Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa kepuasan nasabah dalam katagori rendah maka disarankan kepada nasabah agar mampu memilih produk berdasarkan fasilitas fisik, keandalan, dan asuransi, selain itu nasabah diharapkan memiliki pemahaman tentang produk yang ditawarkan agar kepuasan

dapat ditingkatkan, serta mempertimbangkan kembali apa saja keuntungan yang di dapatkan nasabah dalam membeli produk.

2. Saran Kepada Bank BRI

Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa kepuasan nasabah dalam katagori rendah maka disarankan kepada unit Bank BRI mampu menjelaskan dan memaparkan produk yang akan dipasarkan, memberikan penawaran menarik, Nasabah akan tertarik dengan penawaran terbaik yang diberikan oleh perusahaan, Menjaga kualitas produk. Tanamkan selalu nilai kejujuran, Sikapi keluhan nasabah dengan ramah, dan memberikan Pelayanan yang prima.

3. Saran Kepada Peneliti Selanjutnya

Disarankan kepada peneliti selanjutnya untuk meneliti yang tidak diteliti seperti: kualitas produk, emosi, harga, biaya, mutu produk.

DAFTAR PUSTAKA

- Ambarwati, Y. B. (2014). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Di PT. Bank Central Asia (BCA) Tbk Cabang Undaan Surabaya. *AKRUAL*, 6(1), 33–50.
- Arikunto, Suharsimi (2014). “Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek”. Jakarta: Rineka Cipta.
- Azis, A. (2020). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan. *Insight Management Journal*, 1(1), 21-25.
- Darmawan, Z. C., & Ridlwan, A. A. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Perbankan Syariah. *Al-Tijary*, 3(2), 107. <https://doi.org/10.21093/at.v3i2.1096>
- Dharmayanti, A. C., Si, M., Pemasaran, J. M., Petra, U. K., & Siwalankerto, J. (2013). *Pengaruh Experiential Marketing Terhadap Customer Satisfaction Dan Customer Loyalty The Light Cup Di Surabaya Town Square*. 1(2), 1–13.
- Ismail, M. B. A. (2018). *Manajemen Perbankan: Dari Teori Menuju Aplikasi*. Kencana.
- KLAVERT, L. P. (2015). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Pt. Bank Rakyat Indonesia (PERSERO) Tbk*. UNIT POLITEKNIK.
- Kotler, P. (2003). *Marketing Insights From A to Z 80 Concepts Every Manager Needs To Know*. (A. Lastiati, Trans.) Jakarta: Erlangga.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2009). *Manajemen Pemasaran* (13 ed.). (B. sabran, Trans.) Jakarta: Erlangga.
- Lupiyoadi,R. (2013). Manajemen Pemasaran Jasa. Jakarta : Salemba Empat
- Lovelock, C., Wirtz, J., & Mussry, J. (2012). *Pemasaran pelayanan manusia, teknologi, strategi*. Jakarta: Erlangga.
- Moenir, A. (2002). *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Muhammad. (2008). Metodelogi Penelitian Ekonomi Islam: pendekatan kuantitatif. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada

Nasfi, Rahmad, Sabri. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Perbankan Syariah. *Journal of Economic Studies*, 4, 19-38.

Nasution, N. (2004). *Manajemen Jasa Terpadu*. Bogor: Ghalia Indonesia.

Noor, F. V. (2020). PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PT HERBA PENAWAR ALWAHIDA INDONESIA (Studi Pada Alfatih Business Center II HPAI Kota Bengkulu).

Olyvia, I. (2010). Pengaruh Kualitas Jasa Terhadap Loyalitas Nasabah Kredit Dimensi Dengan Variabel Kepuasan. *Manajemen Surakarta*.

Parasuraman, A., Berry, L., & Zeithaml, V. (1994). *Service Quality : A Multiple Item Scale For Measuring Costumer Perception Of Service Quality*.

Prakarsa, I. (2013). Kualitas Pelayanan PT. Bank Rakyat Indonesia di Kota Tanjungpinang. *Naskah Publikasi. Universitas Maritim Raja Haji*.

Priansa, D. J. (2017). *Komunikasi pemasaran terpadu*. Bandung: Pustaka Setia.

Putra, I. G. (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Terhadap Niat Berkunjung Kembali Wisatawan Mancanegara Ke Daya Tarik Wisata Alas Pala Sangeh. *Jurnal Industri Perjalanan Wisata*, 2, 2338–8633.

Qodri, P. (2018). *Hubungan antara Lingkungan Kerja Fisik dengan Kualitas Pelayanan pada Cafe Makyung*.

Sugiarto, S., & Octaviana, V. (2021). Service Quality (SERVQUAL) Dimensions on Customer Satisfaction: Empirical Evidence from Bank Study. *Golden Ratio of Marketing and Applied Psychology of Business*, 1(2), 93-106.

Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung. Alfabeta

Suliyanto. (2006). *Metode riset bisnis*. Yogyakarta: Andi.

Tjiptono. (2011). *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: Andi Offset.

UNIVERSITAS MEDAN AREA

Tjiptono, & Fandy. (2007). *Service Quality & Satisfaction* (2 ed.). Yogyakarta: Andi Offset.

Tjiptono, & Fandy. (2014). *Pemasaran Jasa*. Yogyakarta: Andi Offset.

Vincent, G. (1997). *Manajemen Kualitas*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.

Zeithaml, V.A., M.J. Bitner, D.D. Gremler. (2013). *Services Marketing: Integrating Customer Focus Across the Firm 6thed*. Mc.Graw-Hill. Boston



UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

Document Accepted 22/5/23

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

Access From (repository.uma.ac.id)22/5/23



LAMPIRAN A

ALAT UKUR PENELITIAN

KATA PENGANTAR

Dengan hormat, dalam memenuhi persyaratan untuk menyelesaikan Pendidikan Program Sarjana Psikologi Universitas Medan Area, saya bermaksud mengadakan penelitian. Untuk itu saya berharap dan memohon bantuan dan kerjasama saudara-saudara untuk mengisi skala ini sebagai data dalam penelitian saya.

Skala ini terdiri dari sekelompok pernyataan untuk dijawab sesuai dengan daftar pilihan yang dijelaskan dalam petunjuk pengisian. Untuk itu saya berharap agar saudara-saudara memperhatikan setiap petunjuk pengisian dengan baik.

Dalam memilih daftar pilihan, tidak ada jawaban benar atau salah. Untuk itu sangat diharapkan agar saudara-saudara menjawab dengan jujur dan tidak mendiskusikannya dengan orang lain. Semua jawaban akan dijaga kerahasiannya dan hanya digunakan untuk keperluan penelitian ini saja.

Bantuan dan kerja sama saudara-saudara dalam menjawab pernyataan pada skala ini merupakan bantuan yang amat besar bagi keberhasilan penelitian ini. Atas bantuan dan kerja samanya diucapkan terima kasih.

Hormat saya

Peneliti

LEMBAR PERSETUJUAN MENJADI RESPONDEN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini menyatakan bersedia menjadi responden dalam penelitian yang akan dilakukan oleh mahasiswa Psikologi Universitas Medan Area. Saya memahami dan mengerti bahwa penelitian ini tidak berdampak buruk terhadap saya maka dari itu saya bersedia menjadi responden peneliti



Data Identitas Diri

Isilah data-data berikut ini dengan keadaan diri saudara :

1. Inisial : _____
2. Jenis Kelamin : _____
3. Usia : _____

Petunjuk Pengisian Skala

1. Tulislah Identitas Anda pada tempat yang telah disediakan.
2. Di dalam skala ini akan disajikan sejumlah pernyataan, bacalah setiap pernyataan dengan teliti. Tugas Anda adalah memilih salah satu alternatif jawaban yang paling sesuai dengan keadaan diri Anda. Jawaban diberikan dengan memberikan **tanda silang (X)** pada kolom yang telah disediakan di setiap butir-butir pernyataan. Dan setiap butir pernyataan jangan sampai terlewatkan. Adapun pilihan jawaban yang tersedia adalah sebagai berikut:

SS : Bila merasa **SANGAT SESUAI** dengan pernyataan yang diajukan.

S : Bila merasa **SESUAI** dengan pernyataan yang diajukan.

TS : Bila merasa **TIDAK SESUAI** dengan pernyataan yang diajukan.

STS : Bila merasa **SANGAT TIDAK SESUAI** dengan pernyataan yang diajukan.

2. Anda diharapkan menjawab semua pernyataan, **jangan sampai ada yang terlewatkan.**
3. Angket ini bukanlah suatu tes, jadi tidak ada jawaban yang salah. Semua jawaban adalah benar, asal benar-benar sesuai dengan kenyataan yang ada pada diri Anda.
4. Kesungguhan dan jawaban yang sesuai keadaan yang sebenarnya dalam memilih tanggapan sangat menentukan kualitas penelitian ini.

Atas kesediaannya saya ucapan terima kasih.

NO	PERNYATAAN	PILIHAN JAWABAN			
		SS	S	TS	STS
1.	Saya merasa karyawan Bank BRI bersikap cepat dan tanggap dalam melayani nasabah				
2.	Saya merasa terbebani karena kursi ruang tunggu terbatas				
3.	Karyawan selalu mengenakan seragam dan tanda pengenal				
4.	Saya merasa karyawan BRI mengabaikan keluhan nasabah				
5.	Karyawan sigap dalam melayani				
6.	Saya merasa karyawan berpenampilan kurang baik				
7.	Karyawan bank BRI membantu saya ketika mengalami kesulitan dalam transaksi				
8.	Karyawan mengulur waktu dalam melayani nasabah				
9.	Saya merasa kursi tunggu untuk nasabah memadai				
10.	Saya kebingungan mencari tempat parkir di Bank BRI				
11.	Karyawan melayani dengan pakaian yang rapi				
12.	Karyawan BRI kurang handal menangani kesulitan yang saya alami				
13.	Saya merasa Bank BRI memiliki tempat parkir yang luas				
14.	Saya merasa karyawan Bank BRI kurang memahami kebutuhan nasabah				
15.	Karyawan meminta respon kepuasan nasabah setelah selesai melayani				
16.	Saya merasa karyawan BRI cetus dalam berkomunikasi				
17.	Saya merasa karyawan BRI memberikan solusi atas keluhan yang diajukan nasabah				
18.	Saya merasa karyawan BRI bertindak lamban dalam menangani masalah nasabah				
19.	Karyawan menyesuaikan tabungan yang dibutuhkan				

UNIVERSITAS MEDAN AREA

	nasabah			
20	Saya merasa kurang yakin dengan sikap karyawan dalam melayani nasabah			
21.	Bank BRI memberikan pelayanan secara tepat pada nasabah			
22.	Karyawan memaksa nasabah untuk membuka tabungan dengan program baru			
23.	Karyawan siap sedia membantu pelanggan sampai pelanggan selesai melakukan transaksi			
24.	BRI hanya memiliki 1 security yang membuat nasabah merasa tidak aman			
25.	Saya merasa karyawan BRI selalu menggunakan bahasa yang baik dalam menanggapi nasabah			
26.	BRI tidak peduli ketika nasabah akan mengklaim tabungan			
27.	Karyawan Bank BRI mampu bersikap profesional dalam melayani nasabah			
28.	Karyawan Bank BRI mempersulit proses penyelesaian masalah			
29.	BRI memberikan asuransi jika tabungan tidak bisa diklaim			
30.	Karyawan melayani dengan penampilan yang tidak rapi			
31.	Nasabah nyaman BRI memiliki keamanan yang baik			
32.	Karyawan cuek pada nasabah yang kurang informasi			
33.	Saya merasa jam operasional Bank BRI sesuai kebutuhan nasabah			
34.	Saya merasa jam pelayanan Bank BRI kurang efektif			
35.	Karyawan akan menjelaskan sampai nasabah mengerti			
36.	Saya merasa belum paham dengan penjelasan karyawan Bank BRI			
37.	Saya merasa pelayanan di Bank BRI mampu memikat hati nasabah			

UNIVERSITAS MEDAN AREA

38.	Saya merasa kesal akan perilaku karyawan Bank BRI				
39.	Saya merasa karyawan Bank BRI mampu menjelaskan yang belum saya pahami				
40.	Karyawan tidak peduli dengan kepuasan nasabah selesai melayani				



UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

Document Accepted 22/5/23

- 1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
- 2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
- 3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

Access From (repository.uma.ac.id)22/5/23

NO	PERNYATAAN	PILIHAN JAWABAN			
		SS	S	TS	STS
1.	Saya merasa puas akan layanan yang diberikan pihak BRI mampu memenuhi kebutuhan nasabah				
2.	Saya kecewa karena manfaat yang saya harapkan jauh dari kenyataan saat transaksi				
3.	Saya merasa puas dan nyaman dengan kecepatan transaksi yang diberikan Bank BRI				
4.	Saya kecewa dengan pelayanan bank BRI yang menurun				
5.	Saya merasa BRI lebih lama berdiri disbanding bank lain				
6.	BRI sulit saya jumpai di daerah manapun				
7.	BRI merupakan Bank yang banyak dijumpai dimana saja				
8.	Saya kurang puas dengan ruang tunggu di BRI				
9.	Saya merasa nyaman di ruang tunggu ketika mengantre				
10.	Saya merasa kecewa karena transaksi agak lamban				
11.	Saya merasa puas usai menggunakan layanan di Bank BRI				
12.	Saya kecewa dengan sikap karyawan terhadap nasabah				
13.	Saya puas dengan keramahan dan kesopanan karyawan BRI				
14.	Saya merasa kinerja dari karyawan BRI kurang optimal				
15.	Saya mengikuti program tabungan yang ada di BRI				
16.	Saya tidak mengerti perencanaan program BRI				
17.	Saya akan mengecek print buku tabungan setiap 6 bulan sekali				
18.	BRI kalah pelayanannya dengan bank lain				
19.	Saya puas dengan semua manfaat yang terbukti langsung saat proses transaksi				
20.	Saya takut mengikuti program BRI				
21.	Saya memahami program yang ditawarkan BRI				
22.	Saya kesal Bank BRI kurang memahami kebutuhan nasabah				

UNIVERSITAS MEDAN AREA

23.	Saya merasa pelayanan di Bank BRI memberikan pelayanan yang terbaik sepanjang yang pernah anda temui			
24.	Saya kecewa karena pegawai tidak mampu memaksimalkan waktu saat melayani nasabah			
25.	Saya memilih Program tabungan sesuai kebutuhan			
26.	BRI tidak memiliki kwalitas			
27.	Saya memilih untuk menggunakan BRI sejak lama			
28.	BRI sering mendapatkan complain dari nasabah			
29.	BRI dapat diandalkan kualitasnya			
30.	Program kerja BRI tergolong lama			
31.	Semua program BRI yang dibutuhkan nasabah tersedia di BRI			
32.	Saya tidak memahami spek dalam baju			
33.	Tidak ada kecatatan pada program BRI yang ditawarkan			
34.	Saya malas antri untuk mengecek buku tabungan			
35.	Saya menyukai program kerja BRI yang sesuai harapan			
36.	Tidak semua program tabungan tersedia di BRI			
37.	Jika tabungan pendidikan kurang sesuai dengan pilihan saya, saya akan mengajukan saran			
38.	Saya tidak tertarik menggunakan BRI dimasa sekarang ini			
39.	Saya merasa puas terhadap petugas yang dapat memberikan kepercayaan kepada nasabah (ketepatan waktu, kenyamanan, dan keamanan)			
40.	Saya mencari Bank yang memiliki tabungan Pendidikan yang lebih menarik dari BRI			



UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

Document Accepted 22/5/23

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

Access From (repository.uma.ac.id)22/5/23

No	KUALITAS PELAYANAN																																						Total		
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35	36	37	38	39	40	
1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	2	2	2	2	3	2	2	2	3	88
2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	2	1	2	1	2	1	1	82		
3	1	2	2	2	2	2	2	1	1	1	1	2	2	2	2	2	1	1	1	2	2	2	1	1	2	2	1	2	1	2	1	2	1	1	1	2	1	2	63		
4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	2	2	89			
5	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	2	1	88				
6	2	2	2	2	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	68			
7	1	2	2	2	2	2	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	1	1	1	1	2	2	2	2	1	1	1	2	1	2	1	1	1	2	1	2	1	2	62		
8	3	4	3	3	4	3	2	2	3	4	4	3	3	3	4	4	4	3	3	3	4	3	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	133			
9	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	89				
10	2	3	3	3	2	1	2	1	1	2	2	2	2	3	3	3	2	1	2	1	2	1	1	2	2	2	2	3	3	3	2	1	2	1	1	2	77				
11	1	2	2	1	2	1	2	1	1	1	2	1	1	2	2	1	2	1	2	1	1	1	2	1	1	2	2	1	2	1	2	1	1	1	2	1	1	57			
12	2	2	2	2	2	2	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	2	2	2	2	2	2	3	3	3	2	2	2	2	2	89				
13	2	2	2	2	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	2	2	2	2	89			
14	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	66				
15	1	2	1	1	2	1	1	2	1	1	2	2	1	2	1	1	2	1	2	1	1	1	2	2	1	2	1	1	2	1	1	1	2	1	1	1	1	56			
16	3	4	3	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	137			
17	2	2	2	2	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	2	2	2	2	2	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	89			
UNIVERSITAS MEDAN AREA	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	2	2	2	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	88			

19	1	1	2	2	2	2	2	1	1	1	2	2	2	1	1	2	2	1	2	1	1	2	2	2	2	2	1	1	1	2	2	2	1	1	2	2	64
20	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	2	2	2	2	2	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	3	3	2	2	2	92	
21	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	2	2	2	2	2	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2	3	3	2	2	2	2	90		
22	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	2	2	2	2	2	1	1	1	1	2	2	2	2	2	70	
23	1	2	2	2	2	2	2	1	1	1	1	2	2	2	1	1	2	1	2	1	2	2	2	2	2	2	1	1	1	1	2	2	2	1	1	64	
24	4	3	3	3	4	3	3	4	4	3	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	4	3	4	135	
25	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	2	2	2	2	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	2	2	2	90	
26	1	2	2	2	2	3	3	2	1	2	1	1	2	2	2	2	3	3	3	1	2	2	2	2	3	3	3	2	1	2	1	1	2	2	2	79	
27	1	1	2	1	1	2	2	1	2	1	2	1	1	1	2	1	1	1	2	1	1	2	1	1	2	1	2	1	1	2	1	1	1	2	1	56	
28	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	2	2	2	86	
29	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	2	2	2	2	86	
30	2	2	2	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1	1	2	2	2	2	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	1	64	
31	1	1	2	2	1	1	2	1	1	2	1	1	2	2	1	2	1	1	1	2	1	2	2	1	1	1	1	2	1	1	2	1	1	2	2	57	
32	3	4	3	4	3	4	3	3	4	3	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	4	3	3	4	3	3	3	4	3	3	4	3	4	3	4	138	
33	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	2	3	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	3	3	2	2	2	2	2	88	
34	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	82	
35	2	2	1	1	1	2	2	2	1	1	2	1	2	2	2	1	1	1	2	2	2	1	2	2	1	1	1	2	2	2	1	2	2	1	1	63	
36	2	2	2	2	2	2	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	2	2	2	2	87	
37	2	2	2	2	2	2	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	2	2	2	2	2	2	3	3	3	2	2	2	2	89	
38	2	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	1	1	2	1	1	1	2	2	2	2	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	1	1	1	1	62	
39	2	2	1	1	1	1	2	2	2	2	1	1	2	2	2	1	1	1	2	2	2	2	2	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	1	1	62	
40	3	4	4	3	3	3	4	3	3	4	3	4	3	3	4	4	4	3	3	4	3	3	3	4	4	4	3	3	3	4	3	3	4	4	4	3	135
41	2	2	2	2	2	2	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2	3	3	2	2	2	2	2	87	
UNIVERSITAS MEDAN AREA	3	3	2	1	2	1	2	1	2	1	2	2	3	3	3	3	2	1	2	1	3	3	2	1	2	1	1	3	3	3	2	1	1	80			
© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang	Document Accepted 22/5/23																																				

43	2	1	2	1	2	1	1	1	2	1	1	2	2	1	2	1	2	1	1	2	1	2	1	1	2	1	2	1	2	1	58		
44	2	2	2	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	2	2	2	2	2	3	3	3	2	2	2	2	2	89	
45	2	2	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	2	2	2	2	2	3	3	3	2	2	2	2	2	3	90	
46	1	1	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	1	1	2	2	2	2	2	1	1	1	2	2	65
47	1	1	2	1	1	2	1	1	2	2	1	1	1	1	2	1	1	2	1	1	1	2	1	1	2	1	1	1	1	2	1	53	
48	3	4	3	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	135		
49	1	2	2	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	1	1	1	2	1	66
50	1	2	2	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1	1	1	61
51	2	2	2	2	2	2	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2	3	3	2	2	2	87
52	3	3	2	1	2	1	1	2	2	2	2	3	3	3	3	2	1	2	1	1	3	3	2	1	2	1	1	3	3	3	2	1	80
53	2	1	2	1	2	1	1	1	2	1	1	2	2	1	2	1	2	1	1	2	1	1	2	1	2	1	2	1	1	2	1	58	
54	2	2	2	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	2	2	2	2	2	3	3	3	2	2	2	2	2	89	
55	2	2	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	2	2	2	2	2	3	3	3	2	2	2	2	2	3	90
56	1	1	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	1	1	2	2	2	2	1	1	1	2	2	65	
57	1	1	2	1	1	2	1	1	2	2	1	2	1	1	1	2	1	1	2	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	2	1	53	

UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

Document Accepted 22/5/23

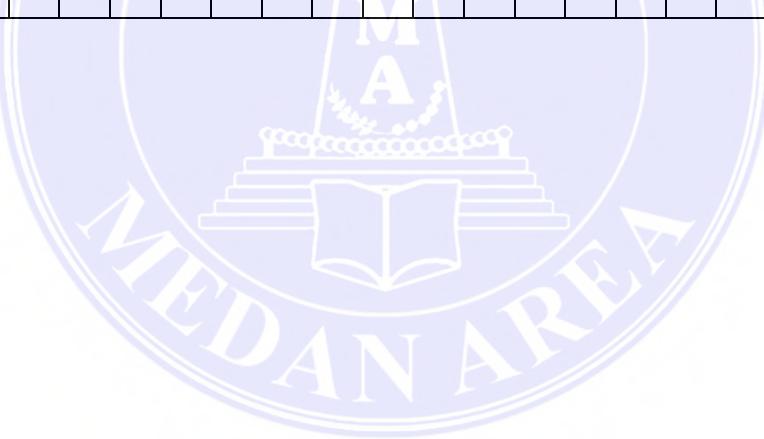
1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

Access From (repository.uma.ac.id)22/5/23

KEPUASAN NASABAH																															Total									
No	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35	36	37	38	39	40
1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	86						
2	2	2	2	2	2	3	3	3	2	1	2	1	2	1	1	2	2	2	2	3	3	3	2	1	2	1	1	2	2	2	2	2	1	2	2	77				
3	2	2	2	2	1	1	2	2	1	2	1	2	1	1	1	2	1	2	2	2	2	1	1	2	1	2	1	1	1	2	2	2	1	62						
4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	3	3	2	89					
5	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	2	2	2	2	2	2	3	3	3	2	2	89					
6	2	2	2	2	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1	1	2	2	2	68					
7	2	2	2	1	1	2	1	1	2	1	2	1	1	2	1	2	2	2	2	1	1	2	1	1	2	1	2	1	1	2	2	2	1	1	2	60				
8	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	3	4	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	4	136					
9	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	87						
10	2	3	3	3	2	1	2	1	1	2	2	2	2	2	3	3	2	1	2	1	2	1	1	2	2	2	3	3	2	1	2	1	2	3	79					
11	1	2	2	1	2	1	2	1	1	1	2	1	1	2	1	2	1	2	1	1	1	2	1	1	2	1	2	1	2	1	1	2	1	2	58					
12	2	2	2	2	2	2	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	2	2	2	2	2	2	3	3	2	2	2	89						
13	2	2	2	2	2	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	2	2	2	89						
14	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1	1	2	2	2	2	1	1	64					
15	1	2	1	1	2	1	1	2	1	1	2	2	1	2	1	1	2	1	2	1	1	1	2	2	1	2	1	1	2	1	2	1	2	1	57					
16	3	4	3	4	3	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	137					
17	2	2	2	2	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	89					
18	2	2	2	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	2	2	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	88					
19	1	1	2	2	2	2	1	1	1	2	2	2	1	1	2	2	1	2	1	1	2	2	2	2	2	1	1	1	2	2	2	1	1	2	64					
20	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	2	2	2	2	2	3	3	3	2	2	2	2	2	3	3	3	2	2	2	92					
21	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	2	2	2	2	2	2	3	3	2	2	2	2	3	3	3	2	2	2	90						
UNIVERSITAS MEDAN AREA																																								
22	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	2	2	2	2	1	1	1	2	2	2	2	2	70						
© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang																																								
Document Accepted 22/5/23																																								

23	1	2	2	2	2	2	2	1	1	1	2	2	2	1	1	2	1	1	2	2	2	2	2	1	1	1	1	2	2	2	1	1	1	64			
24	4	3	3	3	4	3	3	4	4	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	4	135			
25	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	2	2	2	2	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	2	2	90				
26	1	2	2	2	2	3	3	3	2	1	2	1	1	2	2	2	2	3	3	3	1	2	2	2	2	3	3	3	2	1	2	1	1	2	2	2	79
27	1	1	2	1	1	2	2	1	2	1	2	1	1	1	2	1	1	2	2	1	1	2	2	1	1	2	1	2	1	1	1	2	1	56			
28	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	2	2	2	2	86			
29	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	2	2	2	2	2	86			
30	2	2	2	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1	1	1	2	2	2	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	1	64		
31	1	1	2	2	1	1	2	1	1	2	1	2	1	1	2	1	1	1	1	2	2	1	1	2	1	1	2	1	1	1	2	2	57				
32	3	4	3	4	3	4	3	3	4	3	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	138			
33	3	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	3	2	2	2	85		
34	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	80			
35	2	2	1	1	1	2	2	2	1	1	1	2	2	2	1	1	1	1	2	2	2	1	1	2	2	2	2	1	2	2	1	1	1	62			
36	2	2	2	2	2	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2	3	3	2	2	2	2	3	3	2	2	2	2	3	3	2	2	2	2	88			
37	2	2	2	2	2	2	3	3	2	2	2	2	2	2	3	3	2	2	2	2	3	3	3	2	2	2	2	3	3	3	2	2	2	2	92		
38	2	1	1	1	1	2	2	2	1	1	1	1	2	2	2	2	1	1	1	2	2	2	2	1	1	1	2	2	2	2	1	1	1	61			
39	2	2	1	1	1	1	2	2	2	1	1	1	2	2	2	1	1	1	1	2	2	2	2	1	1	1	1	2	2	2	2	1	1	62			
40	3	4	4	3	3	4	3	3	4	4	3	3	3	4	3	3	4	4	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	4	3	134		
41	2	2	2	2	2	2	3	3	2	2	2	2	2	2	3	3	2	2	2	2	2	3	3	3	2	2	2	2	3	3	2	2	2	2	88		
42	3	3	2	1	2	1	1	3	3	2	1	2	1	1	3	3	2	1	1	2	1	1	3	3	2	1	1	2	1	1	3	3	2	1	73		
43	2	1	2	1	2	1	1	2	1	2	1	2	1	1	2	1	2	1	2	1	1	2	1	1	2	1	1	2	1	1	2	1	1	58			
44	2	2	2	2	3	3	3	2	2	2	2	2	3	3	3	2	2	2	2	2	3	3	3	2	2	2	2	2	3	3	3	2	2	2	92		
45	2	2	2	3	3	3	2	2	2	2	2	3	3	3	2	2	2	2	2	3	3	3	2	2	2	2	2	3	3	3	2	2	2	3	93		
UNIVERSITAS MEDAN AREA																														70							
© Hak Cipta Di Lihdung Urdang-Urdang																														Document Accepted 22/5/23							

47	1	1	2	1	1	2	1	2	1	1	1	2	1	1	2	1	1	1	2	1	1	2	1	1	2	1	1	2	1	53		
48	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	133	
49	1	2	2	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	1	2	1	1	1	2	2	2	2	2	1	63	
50	2	2	2	2	2	1	1	1	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	3	1	2	2	2	2	1	1	1	1	68		
51	2	2	2	2	2	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2	3	3	2	2	2	2	3	2	2	2	2	3	3	2	2	88	
52	3	3	2	1	2	1	2	1	1	3	3	2	1	2	1	1	3	3	2	1	2	1	1	3	3	2	1	3	3	2	1	73
53	2	1	2	1	2	1	1	2	1	2	1	2	1	2	1	1	2	1	2	1	2	1	1	2	1	2	1	1	2	1	58	
54	2	2	2	2	3	3	3	2	2	2	2	2	2	3	3	2	2	2	2	3	3	3	2	2	2	2	3	3	2	2	92	
55	2	2	2	3	3	3	2	2	2	2	2	2	3	3	3	2	2	2	2	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	3	93	
56	1	1	2	2	2	2	2	1	1	2	2	2	2	2	2	1	1	2	2	2	2	2	1	1	2	2	2	1	1	2	2	70
57	1	1	2	1	1	2	1	2	1	1	1	2	1	1	2	1	1	1	2	1	1	2	1	1	2	1	1	1	2	1	53	



UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

Document Accepted 22/5/23

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

Access From (repository.uma.ac.id) 22/5/23



UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

Document Accepted 22/5/23

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

Access From (repository.uma.ac.id)22/5/23

Notes

Output Created	10-NOV-2022 21:35:58	
Comments	DataSet0 <none> <none> <none> 57	
Input	Active Dataset Filter Weight Split File N of Rows in Working Data File Matrix Input	Definition of Missing
Missing Value Handling		User-defined missing values are treated as missing. Statistics are based on all cases with valid data for all variables in the procedure.
Syntax	RELIABILITY /VARIABLES=aitem_1 aitem_2 aitem_3 aitem_4 aitem_5 aitem_6 aitem_7 aitem_8 aitem_9 aitem_10 aitem_11 aitem_12 aitem_13 aitem_14 aitem_15 aitem_16 aitem_17 aitem_18 aitem_19 aitem_20 aitem_21 aitem_22 aitem_23 aitem_24 aitem_25 aitem_26 aitem_27 aitem_28 aitem_29 aitem_30 aitem_31 aitem_32 aitem_33 aitem_34 aitem_35 aitem_36 aitem_37 aitem_38 aitem_39 aitem_40 /SCALE('KUALITAS PELAYANAN') ALL /MODEL=ALPHA /STATISTICS=DESCRIPTIVE SCALE /SUMMARY=TOTAL.	
Resources	Processor Time Elapsed Time	00:00:00,03 00:00:00,03

Scale: KUALITAS PELAYANAN

Case Processing Summary

	N	%
Valid	57	100,0
Cases Excluded ^a	0	,0
Total	57	100,0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

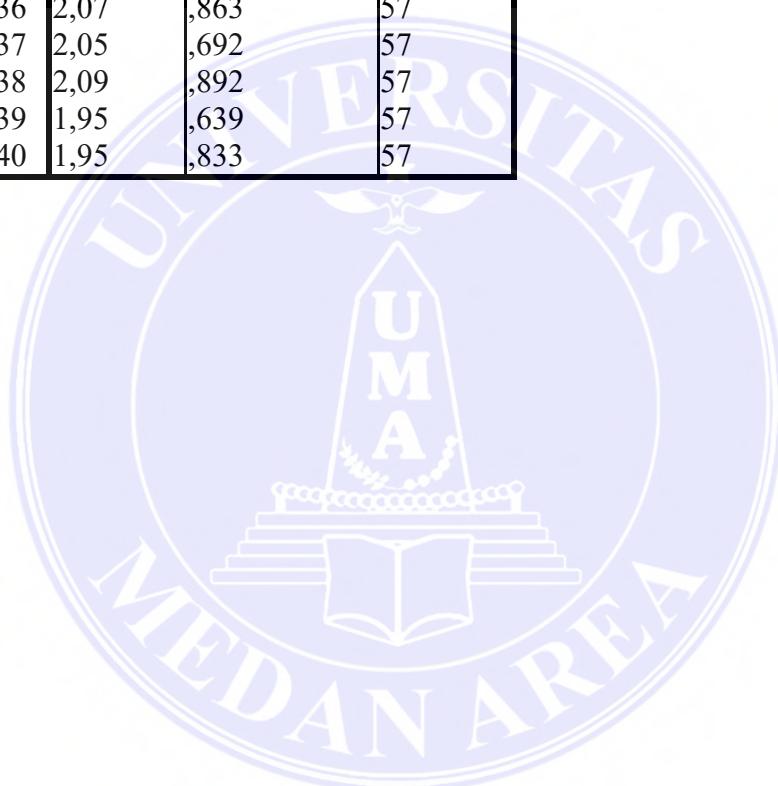
Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,981	40

Item Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
aitem_1	1,95	,742	57
aitem_2	2,11	,817	57
aitem_3	2,07	,530	57
aitem_4	1,96	,731	57
aitem_5	2,11	,724	57
aitem_6	2,09	,689	57
aitem_7	2,14	,639	57
aitem_8	2,05	,766	57
aitem_9	1,95	,718	57
aitem_10	1,98	,855	57
aitem_11	2,02	,719	57
aitem_12	2,02	,767	57
aitem_13	2,02	,641	57
aitem_14	2,12	,734	57
aitem_15	2,02	,813	57
aitem_16	2,09	,830	57
aitem_17	2,05	,580	57
aitem_18	2,00	,866	57
aitem_19	1,98	,641	57
aitem_20	1,91	,739	57
aitem_21	2,07	,821	57
aitem_22	2,05	,718	57
aitem_23	2,16	,727	57
aitem_24	2,16	,774	57

aitem_25	2,04	,680	57
aitem_26	2,09	,739	57
aitem_27	2,04	,731	57
aitem_28	2,11	,699	57
aitem_29	1,93	,678	57
aitem_30	2,11	,795	57
aitem_31	2,05	,766	57
aitem_32	2,04	,731	57
aitem_33	2,07	,728	57
aitem_34	1,95	,766	57
aitem_35	2,09	,714	57
aitem_36	2,07	,863	57
aitem_37	2,05	,692	57
aitem_38	2,09	,892	57
aitem_39	1,95	,639	57
aitem_40	1,95	,833	57



Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
aitem_1	79,72	482,206	,762	,981
aitem_2	79,56	477,786	,816	,980
aitem_3	79,60	490,674	,708	,981
aitem_4	79,70	482,106	,777	,981
aitem_5	79,56	482,286	,779	,981
aitem_6	79,58	487,141	,657	,981
aitem_7	79,53	487,968	,680	,981
aitem_8	79,61	484,491	,668	,981
aitem_9	79,72	483,777	,738	,981
aitem_10	79,68	476,256	,819	,980
aitem_11	79,65	483,768	,736	,981
aitem_12	79,65	480,803	,778	,981
aitem_13	79,65	485,839	,755	,981
aitem_14	79,54	483,967	,715	,981
aitem_15	79,65	480,160	,751	,981
aitem_16	79,58	478,391	,785	,981
aitem_17	79,61	490,313	,659	,981
aitem_18	79,67	474,333	,862	,980
aitem_19	79,68	485,470	,769	,981
aitem_20	79,75	482,546	,755	,981
aitem_21	79,60	478,816	,782	,981
aitem_22	79,61	485,670	,676	,981
aitem_23	79,51	482,576	,767	,981
aitem_24	79,51	482,183	,729	,981
aitem_25	79,63	486,665	,681	,981
aitem_26	79,58	481,927	,774	,981
aitem_27	79,63	481,737	,789	,981
aitem_28	79,56	483,572	,765	,981
aitem_29	79,74	485,055	,739	,981
aitem_30	79,56	479,572	,787	,981
aitem_31	79,61	484,741	,660	,981
aitem_32	79,63	483,451	,734	,981
aitem_33	79,60	485,281	,678	,981
aitem_34	79,72	482,777	,720	,981
aitem_35	79,58	484,605	,715	,981
aitem_36	79,60	476,959	,793	,981
aitem_37	79,61	486,634	,670	,981
aitem_38	79,58	473,462	,858	,980
aitem_39	79,72	486,706	,726	,981
aitem_40	79,72	477,527	,807	,980

Scale Statistics

Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
81,67	507,583	22,530	40



Notes

Output Created	10-NOV-2022 21:36:54	
Comments	DataSet0	
Input	Active Dataset Filter Weight Split File N of Rows in Working Data File Matrix Input	<none> <none> <none> 57
Missing Value Handling	User-defined missing values are treated as missing. Statistics are based on all cases with valid data for all variables in the procedure.	
Cases Used	RELIABILITY	
Syntax	<pre>/VARIABLES=aitem_1 aitem_2 aitem_3 aitem_4 aitem_5 aitem_6 aitem_7 aitem_8 aitem_9 aitem_10 aitem_11 aitem_12 aitem_13 aitem_14 aitem_15 aitem_16 aitem_17 aitem_18 aitem_19 aitem_20 aitem_21 aitem_22 aitem_23 aitem_24 aitem_25 aitem_26 aitem_27 aitem_28 aitem_29 aitem_30 aitem_31 aitem_32 aitem_33 aitem_34 aitem_35 aitem_36 aitem_37 aitem_38 aitem_39 aitem_40 /SCALE('KEPUASAN NASABAH') ALL /MODEL=ALPHA /STATISTICS=DESCRIPTIVE SCALE /SUMMARY=TOTAL.</pre>	
Resources	Processor Time Elapsed Time	00:00:00,02 00:00:00,06

[DataSet0]

Scale: KEPUASAN NASABAH

Case Processing Summary

	N	%
Valid	57	100,0
Cases Excluded ^a	0	,0
Total	57	100,0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,981	40

Item Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
aitem_1	2,00	,707	57
aitem_2	2,09	,786	57
aitem_3	2,09	,576	57
aitem_4	1,93	,753	57
aitem_5	2,05	,718	57
aitem_6	2,11	,748	57
aitem_7	2,14	,693	57
aitem_8	2,07	,842	57
aitem_9	1,98	,694	57
aitem_10	1,95	,742	57
aitem_11	2,02	,855	57
aitem_12	2,04	,706	57
aitem_13	2,00	,681	57
aitem_14	2,11	,817	57
aitem_15	1,96	,731	57
aitem_16	2,16	,797	57
aitem_17	2,07	,623	57
aitem_18	2,00	,824	57
aitem_19	2,02	,582	57
aitem_20	2,04	,801	57
aitem_21	2,05	,766	57
aitem_22	1,95	,766	57
aitem_23	2,11	,817	57
aitem_24	2,09	,786	57
aitem_25	2,12	,629	57
aitem_26	2,14	,766	57
aitem_27	2,00	,732	57
aitem_28	2,09	,739	57
aitem_29	1,95	,742	57
aitem_30	2,04	,731	57
aitem_31	1,91	,763	57
aitem_32	2,00	,802	57
aitem_33	2,04	,706	57
aitem_34	2,07	,704	57
aitem_35	2,16	,727	57
aitem_36	2,11	,772	57
aitem_37	2,09	,662	57

aitem_38	2,05	,915	.57
aitem_39	2,00	,567	.57
aitem_40	1,95	,811	.57

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
aitem_1	79,70	487,856	,703	,981
aitem_2	79,61	483,098	,770	,981
aitem_3	79,61	491,384	,729	,981
aitem_4	79,77	482,536	,823	,981
aitem_5	79,65	484,946	,786	,981
aitem_6	79,60	486,924	,691	,981
aitem_7	79,56	487,608	,727	,981
aitem_8	79,63	481,951	,748	,981
aitem_9	79,72	487,277	,736	,981
aitem_10	79,75	487,546	,678	,981
aitem_11	79,68	480,327	,780	,981
aitem_12	79,67	487,369	,720	,981
aitem_13	79,70	486,999	,760	,981
aitem_14	79,60	480,816	,805	,981
aitem_15	79,74	486,447	,724	,981
aitem_16	79,54	480,645	,831	,980
aitem_17	79,63	491,451	,669	,981
aitem_18	79,70	479,892	,824	,981
aitem_19	79,68	492,934	,659	,981
aitem_20	79,67	483,083	,755	,981
aitem_21	79,65	484,910	,736	,981
aitem_22	79,75	484,510	,748	,981
aitem_23	79,60	481,495	,785	,981
aitem_24	79,61	483,670	,753	,981
aitem_25	79,58	490,320	,704	,981
aitem_26	79,56	483,643	,774	,981
aitem_27	79,70	486,570	,719	,981
aitem_28	79,61	486,598	,711	,981
aitem_29	79,75	485,367	,746	,981
aitem_30	79,67	485,190	,764	,981
aitem_31	79,79	483,098	,795	,981
aitem_32	79,70	482,963	,758	,981
aitem_33	79,67	487,726	,708	,981
aitem_34	79,63	487,094	,732	,981
aitem_35	79,54	486,324	,732	,981
aitem_36	79,60	485,138	,723	,981
aitem_37	79,61	491,206	,636	,981
aitem_38	79,65	476,553	,825	,981
aitem_39	79,70	491,070	,753	,981
aitem_40	79,75	479,724	,843	,980

Scale Statistics

Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
81,70	510,320	22,590	40



UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

Document Accepted 22/5/23

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

Access From (repository.uma.ac.id)22/5/23

NPAR TESTS
 /K-S(NORMAL)=X Y
 /STATISTICS DESCRIPTIVES
 /MISSING ANALYSIS.

NPar Tests

Notes

Output Created	10-NOV-2022 21:40:18
Comments	
Input	Active Dataset DataSet1 Filter <none> Weight <none> Split File <none> N of Rows in Working Data File 57 Definition of Missing User-defined missing values are treated as missing. Statistics for each test are based on all cases with valid data for the variable(s) used in that test. Cases Used NPAN AREA M A User-defined missing values are treated as missing. Statistics for each test are based on all cases with valid data for the variable(s) used in that test. Processor Time 00:00:00,02 Elapsed Time 00:00:00,03 Number of Cases Allowed ^a 157286
Missing Value Handling	
Syntax	
Resources	

a. Based on availability of workspace memory.

[DataSet1]

Descriptive Statistics

	N	Mean	Std. Deviation	Minimum	Maximum
KUALITAS PELAYANAN KEPUASAN NASABAH	57	81,67	22,530	53	138
	57	81,70	22,590	53	138

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		KUALITAS PELAYANA N	KEPUASAN NASABAH
N		57	57
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	81,67	81,70
	Std. Deviation	22,530	22,590
Most Extreme Differences	Absolute	,233	,203
	Positive	,233	,203
	Negative	-,102	-,102
Kolmogorov-Smirnov Z		,759	,534
Asymp. Sig. (2-tailed)		,400	,810

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.



UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

Document Accepted 22/5/23

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

Access From (repository.uma.ac.id)22/5/23

Notes

	Output Created	10-NOV-2022 21:40:55
	Comments	
Input	Active Dataset Filter Weight Split File N of Rows in Working Data File	DataSet1 <none> <none> <none>
Missing Value Handling	Definition of Missing	For each dependent variable in a table, user-defined missing values for the dependent and all grouping variables are treated as missing.
Syntax	Cases Used	Cases used for each table have no missing values in any independent variable, and not all dependent variables have missing values.
Resources	Processor Time Elapsed Time	MEANS TABLES=Y BY X /CELLS MEAN COUNT STDDEV /STATISTICS ANOVA LINEARITY. 00:00:00,02 00:00:00,08

Case Processing Summary

	Cases
--	-------

	Included		Excluded		Total	
	N	Percent	N	Percent	N	Percent
KEPUASAN NASABAH * KUALITAS PELAYANAN	57	100,0%	0	0,0%	57	100,0%

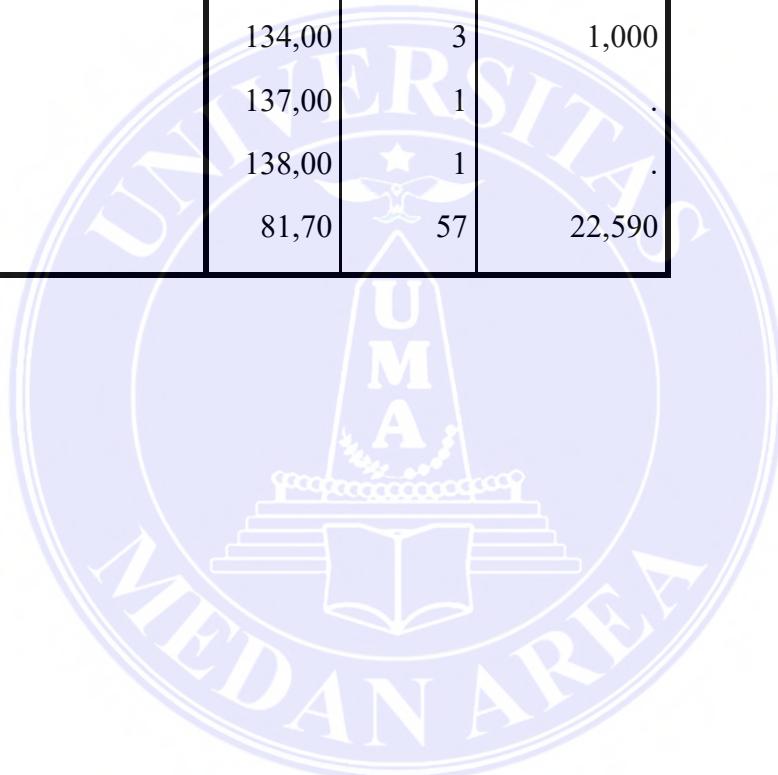
Report

KEPUASAN NASABAH

KUALITAS PELAYANAN	Mean	N	Std. Deviation
53	53,00	2	,000
56	56,50	2	,707
57	57,50	2	,707
58	58,00	2	,000
61	68,00	1	.
62	61,00	3	1,000
63	62,00	2	,000
64	64,00	3	,000
65	70,00	2	,000
66	63,50	2	,707
68	68,00	1	.
70	70,00	1	.
77	79,00	1	.
79	79,00	1	.
80	73,00	2	,000
82	78,50	2	2,121

UNIVERSITAS MEDAN AREA

86	86,00	2	,000
87	88,00	3	,000
88	87,00	4	1,826
89	89,88	8	1,885
90	91,50	4	1,732
92	92,00	1	.
133	136,00	1	.
135	134,00	3	1,000
137	137,00	1	.
138	138,00	1	.
Total	81,70	57	22,590

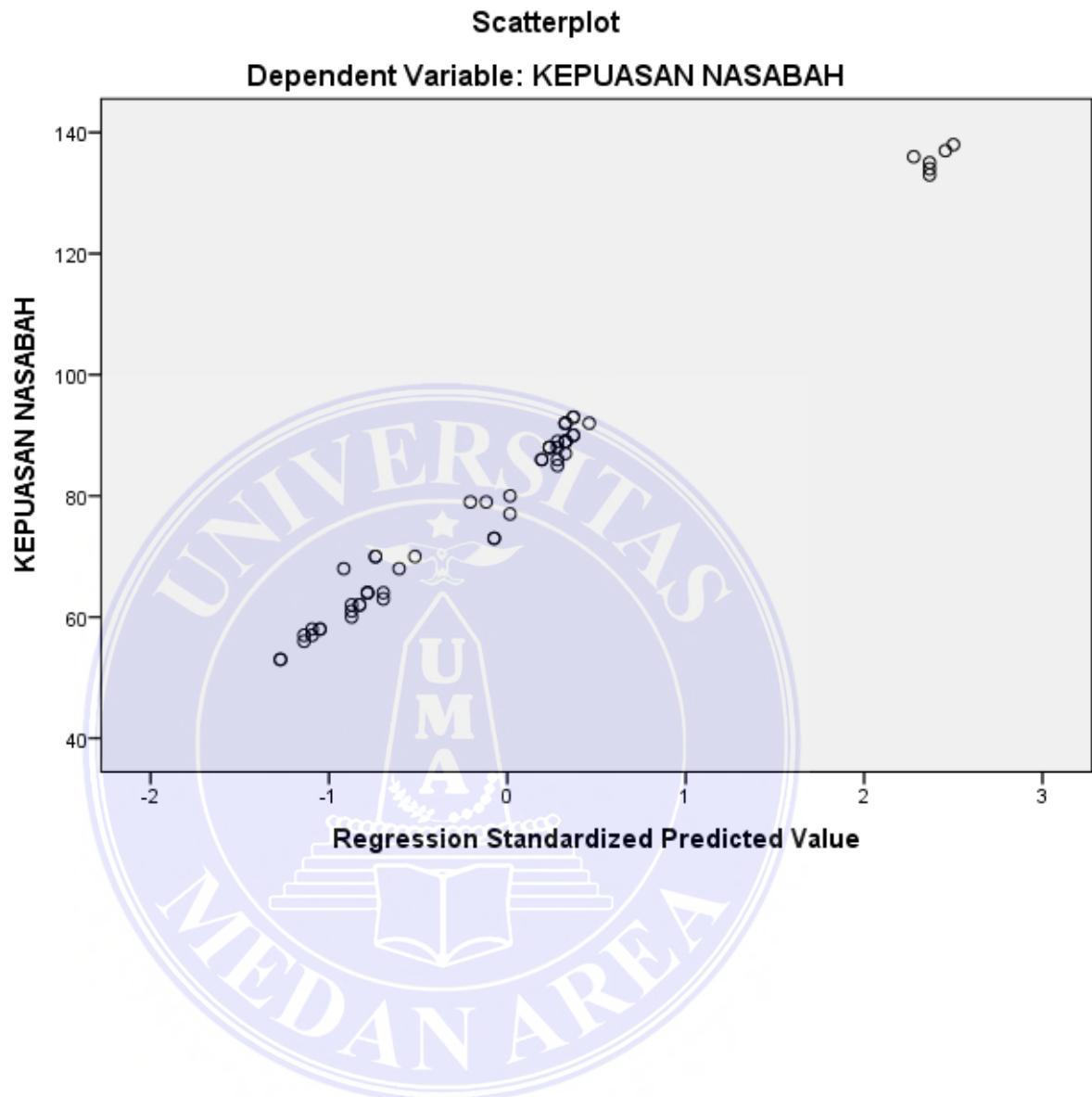


ANOVA Table

		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
KEPUASAN NASABAH * KUALITAS PELAYANAN	(Combined)	28524,055	25	1140,962	656,517	,000
	Between Groups	Linearity	28246,281	1	28246,281	16253,080
		Deviation from Linearity	277,774	24	11,574	6,660
	Within Groups		53,875	31	1,738	
	Total		28577,930	56		

Measures of Association

	R	R Squared	Eta	Eta Squared
KEPUASAN NASABAH * KUALITAS PELAYANAN	,994	,988	,999	,998





```

REGRESSION
/MISSING LISTWISE
/STATISTICS COEFF OUTS BCOV R ANOVA COLLIN TOL
/CRITERIA=PIN(.05) POUT(.10)
/NOORIGIN
/DEPENDENT Y
/METHOD=ENTER X
/SCATTERPLOT=(Y,*ZPRED)
/RESIDUALS HISTOGRAM(ZRESID) NORMPROB(ZRESID).

```

Regression

Notes

Output Created		10-NOV-2022 21:43:57
Comments		
Input	Active Dataset Filter Weight Split File N of Rows in Working Data File Definition of Missing Cases Used	DataSet1 <none> <none> <none> 57 User-defined missing values are treated as missing. Statistics are based on cases with no missing values for any variable used.
Missing Value Handling		
Syntax		REGRESSION /MISSING LISTWISE /STATISTICS COEFF OUTS BCOV R ANOVA COLLIN TOL /CRITERIA=PIN(.05) POUT(.10) /NOORIGIN /DEPENDENT Y /METHOD=ENTER X /SCATTERPLOT=(Y,*ZPRED) /RESIDUALS HISTOGRAM(ZRESID) NORMPROB(ZRESID).
Resources	Processor Time Elapsed Time Memory Required Additional Memory Required for Residual Plots	00:00:03,04 00:00:03,06 1356 bytes 912 bytes

[DataSet1]

Variables Entered/Removed^a

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	KUALITAS PELAYANAN ^b	.	Enter

a. Dependent Variable: KEPUASAN NASABAH

UNIVERSITAS MEDAN AREA

b. All requested variables entered.

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,994 ^a	,988	,988	2,456

a. Predictors: (Constant), KUALITAS PELAYANAN

b. Dependent Variable: KEPUASAN NASABAH

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	28246,281	1	28246,281	4684,305	,000 ^b
	Residual	331,649	55	6,030		
	Total	28577,930	56			

a. Dependent Variable: KEPUASAN NASABAH

b. Predictors: (Constant), KUALITAS PELAYANAN

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients Beta	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error				Tolerance	VIF
1	,292 (Constant)	1,233		,237	,814		
	KUALITAS PELAYANAN	,997 ,015	,994	68,442	,000	1,000	1,000

a. Dependent Variable: KEPUASAN NASABAH

Coefficient Correlations^a

Model		KUALITAS PELAYANAN
1	Correlations	KUALITAS PELAYANAN 1,000
	Covariances	KUALITAS PELAYANAN ,000

a. Dependent Variable: KEPUASAN NASABAH

Collinearity Diagnostics^a

Model	Dimension	Eigenvalue	Condition Index	Variance Proportions	
				(Constant)	KUALITAS PELAYANAN
1	1	1,965	1,000	,02	,02
	2	,035	7,448	,98	,98

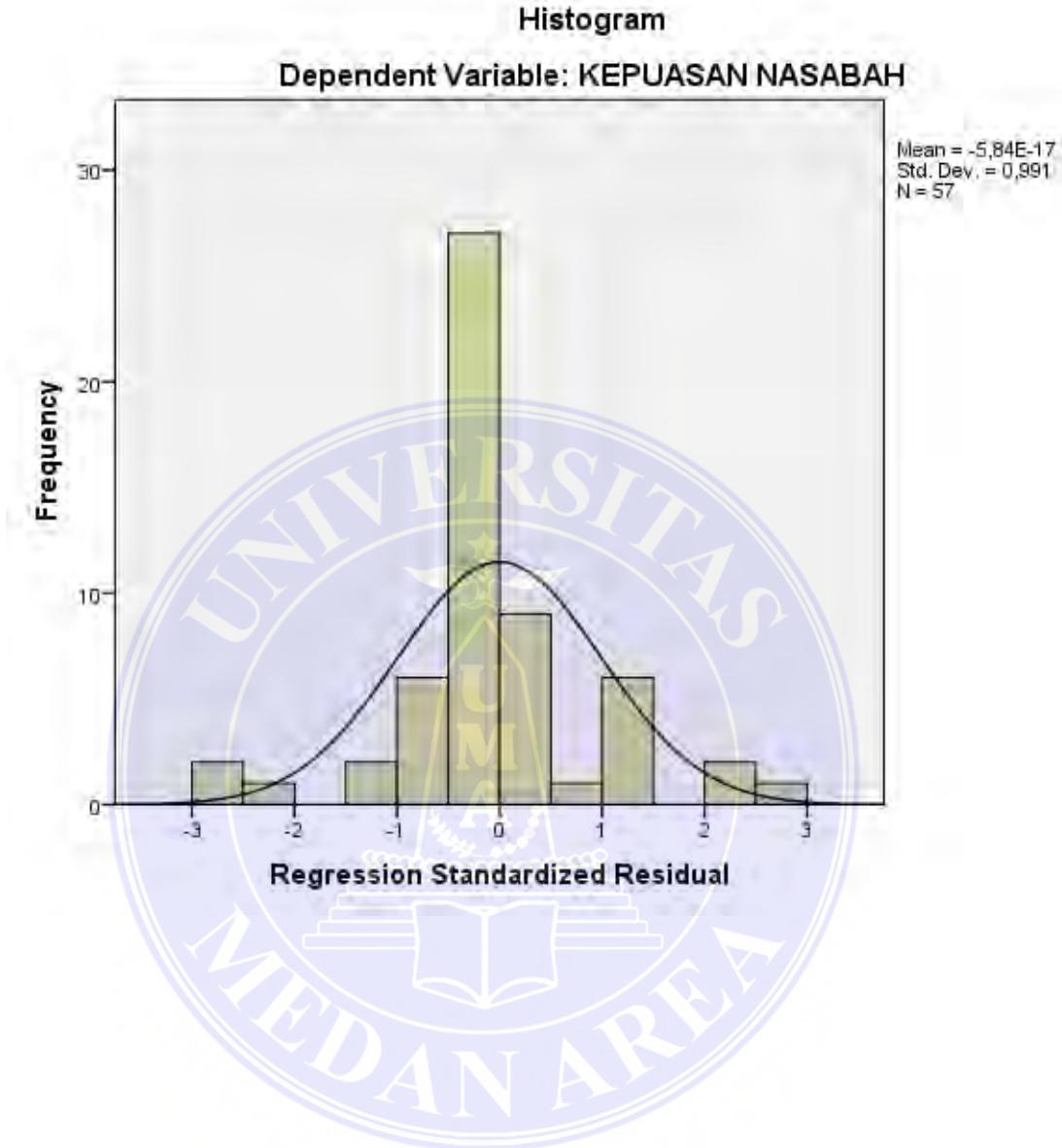
a. Dependent Variable: KEPUASAN NASABAH

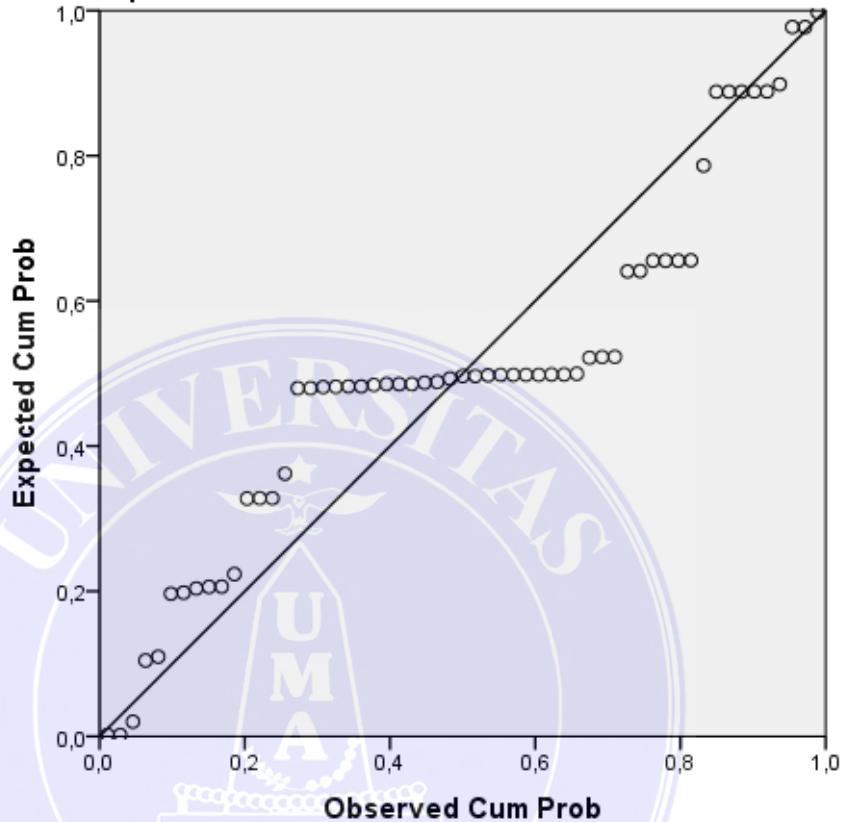
Residuals Statistics^a

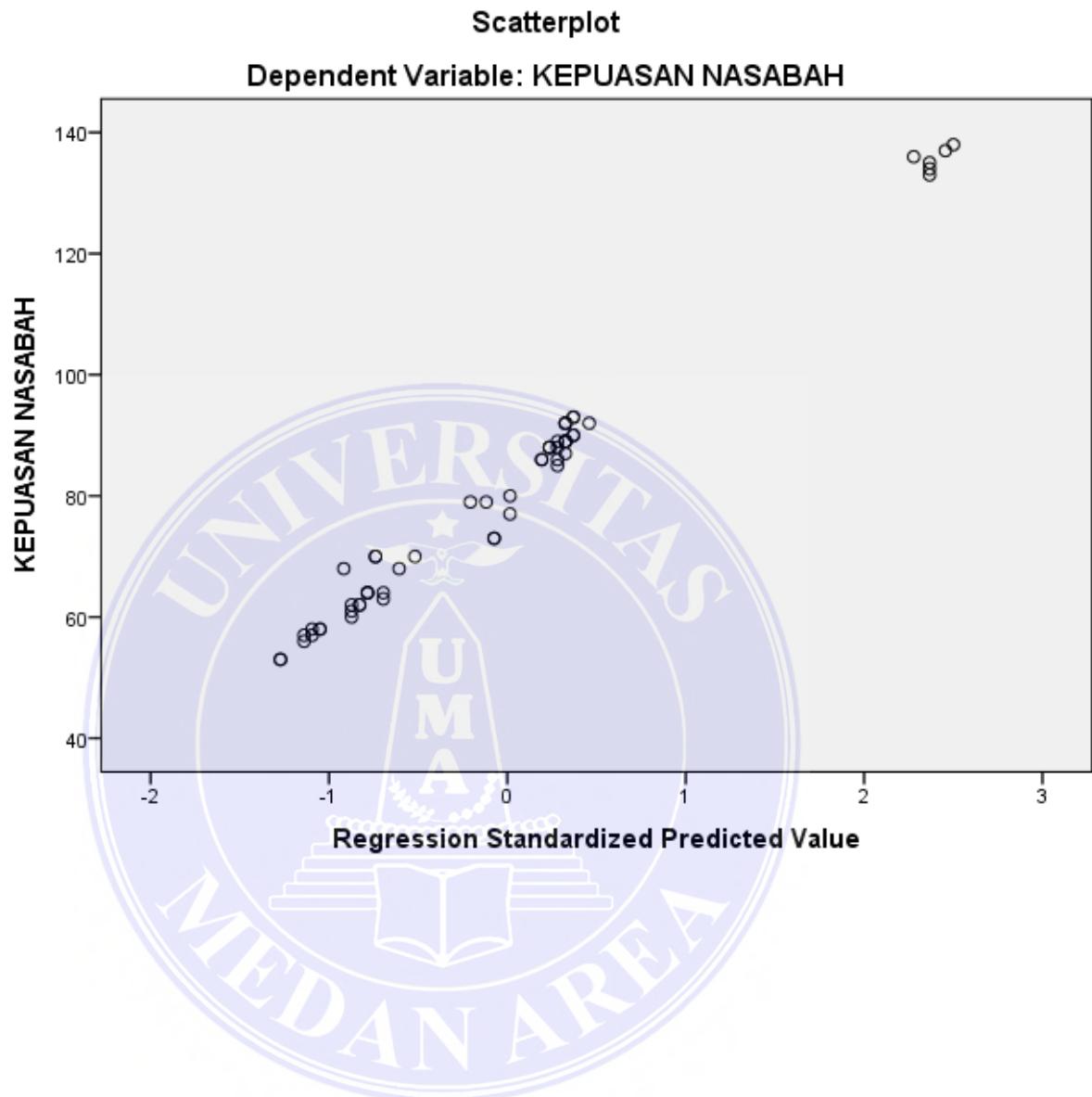
	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation	N
Predicted Value	53,13	137,86	81,70	22,459	57
Residual	-7,040	6,900	,000	2,434	57
Std. Predicted Value	-1,272	2,500	,000	1,000	57
Std. Residual	-2,867	2,810	,000	,991	57

a. Dependent Variable: KEPUASAN NASABAH

Charts



Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual**Dependent Variable: KEPUASAN NASABAH**





UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

Document Accepted 22/5/23

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

Access From (repository.uma.ac.id)22/5/23

UNIVERSITAS MEDAN AREA
FAKULTAS PSIKOLOGI

Kampus I : Jalan Kolam Nomor 1 Medan Estate (061) 7360168, 7366878, 7364348 (061) 7368012 Medan 20223
Kampus II : Jalan Setiabudi Nomor 79 / Jalan Sri Serayu Nomor 70 A (061) 8225602 (061) 8226331 Medan 20122
Website: www.uma.ac.id E-Mail: univ_medanarea@uma.ac.id

Nomor : 1160/FPSI/01.10/VIII/2022 24 Agustus 2022
Lampiran : -
Hal : Riset dan Pengambilan Data

**Yth. Bapak/Ibu Kepala
Unit Sibolangit
di
Tempat**

Dengan hormat, bersama ini kami mohon kesediaan Bapak/Ibu untuk memberikan izin dan kesempatan kepada mahasiswa kami:

Nama : Arahandson Napitupulu
NPM : 188600069
Program Studi : Ilmu Psikologi
Fakultas : Psikologi

untuk melaksanakan pengambilan data di PT. Bank Rakyat Indonesia, Jl. Jamin Ginting Desa Bandar Baru Kecamatan Sibolangit guna penyusunan skripsi yang berjudul **"Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT. Bank Rakyat Indonesia Unit Sibolangit"**.

Perlu kami informasikan bahwa penelitian dimaksud adalah semata-mata untuk tulisan ilmiah dan penyusunan skripsi, yang merupakan salah satu syarat bagi mahasiswa tersebut untuk mengikuti ujian Sarjana Psikologi di Fakultas Psikologi Universitas Medan Area.

Sehubungan dengan hal tersebut kami mohon kiranya Bapak/Ibu dapat memberikan kemudahan dalam pengambilan data yang diperlukan, dan apabila telah selesai melakukan penelitian maka kami harapkan Bapak/Ibu dapat mengeluarkan Surat Keterangan yang menyatakan bahwa mahasiswa tersebut telah selesai melaksanakan pengambilan data pada Perusahaan yang Bapak/Ibu pimpin.

Demikian kami sampaikan, atas perhatian dan kerjasama yang baik diucapkan terima kasih.

An. Dekan,
Wakil Dekan Bidang Pendidikan, Penelitian Dan
Kegiatan Masyarakat

S.Psi, MM, M.Psi, Psikolog

Tembusan
- Mahasiswa Ybs
- Arsip





PT. BANK RAKYAT INDONESIA(PERSERO)tbk
KANTOR UNIT SIBOLANGIT
Jl.Jamin Ginting No 160 Bandar Baru ☎ (0628)97298
Website : www.brico.id, Email: b5270@corp.bri.co.id

Nomor ; B.14/MKR/11/2022
Lamp ;
Hal ; Persetujuan Riset

Sibolangit, 15 November 2022
Kepada
Dekan Fakultas Psikologi
Universitas Medan Area
Di-
Tempat

Surat Universitas Medan Area No: 1160/FPSI/01.10/VIII/2022 tgl: 24 Agustus 2022

Sehubungan dengan surat tersebut diatas, dengan ini disampaikan bahwa:

Nama	:	Arahanson Napitupulu
NPM	:	188600069
Program Studi	:	Ilmu Psikologi
Fakultas	:	Psikologi

Telah selesai melaksanakan penelitian yang dilakukan dari mulai Tgl 17 Oktober 2022 s/d 01 November 2022 di BRI Unit Sibolangit Kanca BRI Kabanjahe sepanjang tidak menyangkut rahasia Bank dan bersedia untuk menaati prosedur yang berlaku di BRI.

Demikian surat keterangan ini diperbuat untuk keperluan akademik Mahasiswa tersebut.
Atas Perhatian dan kerjasamanya disampaikan terima kasih.

PT. BANK RAKYAT INDONESIA (Persero) Tbk
KANTOR CABANG KABANJAHE
UNIT SIBOLANGIT

ttd
Rocky K Sembiring
Ka Unit

Tindasan;
1. Arsip