

**ANALISIS PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP
KEPUASAN NASABAH PADA BANK BRI, CABANG PANDANARAN
SEMARANG**

SKRIPSI

Skripsi ini digunakan sebagai salah satu syarat untuk lulus dari Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Katolik Soegijapranata



Patrianus Pati Ritan

18.D1.0269

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS KATOLIK SOEGIJAPRANATA
SEMARANG**

2022

HALAMAN PERSETUJUAN

Nama : Patrianus Pati Ritan
NIM : 18.D1.0269
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis
Program Studi : Manajemen
Konsentrasi : Pemasaran
Judul : **Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap
Kepuasan Nasabah Pada BANK BRI Cabang Pandanaran Semarang**

Menyetujui,
Semarang, Desember 2022

Dr. Retno Yustini Wahyuningdyah, M.Si.

Dosen Pembimbing

HALAMAN PENGESAHAN



Judul Tugas Akhir: : Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap
Kepuasan Nasabah (Studi Pada Bank BRI
Pandanaran)

Diajukan oleh : PATRIANUS PATI RITAN

NIM : 18.D1.0269

Tanggal disetujui : 23 Februari 2023Telah setuju oleh

Pembimbing : Dr. Retno Yustini Wahyuningdyah M.Si.

Penguji 1 : Drs. A. Sentot Suciarto M.P., Ph.D.

Penguji 2 : Mg. Westri Kekalih S. S.E., M.E.

Penguji 3 : Dr. Retno Yustini Wahyuningdyah
M.Si.Ketua Program Studi : Dr. Widuri Kurniasari S.E., M.Si.

Dekan : Drs. Theodorus Sudimin M.S.

Halaman ini merupakan halaman yang sah dan dapat diverifikasi melalui alamat di bawah ini.

sintak.unika.ac.id/skripsi/verifikasi/?id=18.D1.0269

HALAMAN PERNYATAAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Patrianus Pati Ritan

Program Studi : Manajemen

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis

Jenis Karya : Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada BANK BRI Cabang Pandanaran Semarang

Menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Katolik Soegijapranata Semarang Hak Bebas Royalti Noneksklusif atas karya ilmiah yang berjudul **“Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada BANK BRI Cabang Pandanaran Semarang”** beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif ini Universitas Katolik Soegijapranata berhak menyimpan, mengalihkan media/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan mempublikasikan tugas akhir ini selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis / pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Semarang, 28 Februari 2022

Yang menyatakan



Patrianus Pati Ritan

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Patrianus Pati Ritan
NIM : 18.D1.0269
Jurusan : Manajemen
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis

Menyatakan bahwa skripsi ini adalah hasil karya saya sendiri. Jika ditemukan plagiasi, manipulasi, atau bentuk kecurangan lain, saya bersedia menerima sanksi dalam bentuk apapun dari Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Katolik Soegijapranata Semarang.

Semarang, Desember 2016

Yang menyatakan



Patrianus Pati Ritan

18.d1.0269

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

MOTTO:

“ sura beka heti dai ara bao lali dai goe pii wekik kaa pii”

Skripsi penulis dipersembahkan untuk:

1. Kedua orang tua dan sanak keluarga
2. Para dosen penguji (Dr. Retno Yustini Wahyuningdyah, M.Si. , Sentot Suciarto A.,Ph.D. dan MG. Westri Kekalih, SE., ME.
3. Teman – teman (Risto, Trian,Erik,Paulus dan Danang)
4. Crew Noms Kopi
5. Tim kicthen Nomaden Stay
6. Crew GHG dan U-winflay

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa atas Bimbingan dan Rahmat-Nya kepada penulis sehingga penulis dapat mengerjakan proposal penelitian yang berjudul “ANALISIS PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN NASABAH Pada BANK BRI Cabang Pandanaran Semarang”. Atas dukungan yang diberikan dalam penyusunan proposal penelitian, maka penulis mengucapkan terima kasih kepada :

1. Sang pemilik nafas kehidupan yang telah memberikan waktu
2. Orang tua yang memberikan dukungan baik moral maupun materi.
3. Kepada Bapak Drs. Theodorus Sudimin,MS yang telah menerima saya bergabung di Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Katolik Soegijapranata
4. Ibu Dr. Retno Yustini Wahyuningdyah, M.Si. selaku dosen pembimbing, Sentot Suciarto A.,Ph.D. dan MG. Westri Kekalih, SE., ME. Selaku dosen penguji yang memberikan dorongan dan masukan kepada penulis.
5. Teman – teman yang selalu memberikan support kepada penulis
6. Semua pihak yang membantu penulis yang tidak dapat penulis rinci satu per satu.
7. Semua pihak yang tidak dapat penulis rinci satu per satu yang telah membantu dalam proses penyusunan makalah ini.

Penulis menyadari bahwa makalah ini jauh dari kata sempurna dan masih terdapat beberapa kekurangan oleh karena itu penulis sangat mengharapkan saran dan kritikan yang membangun dari pembaca untuk menyempurnakan proposal penelitian ini.

Semarang, Desember 2022

DAFTAR ISI

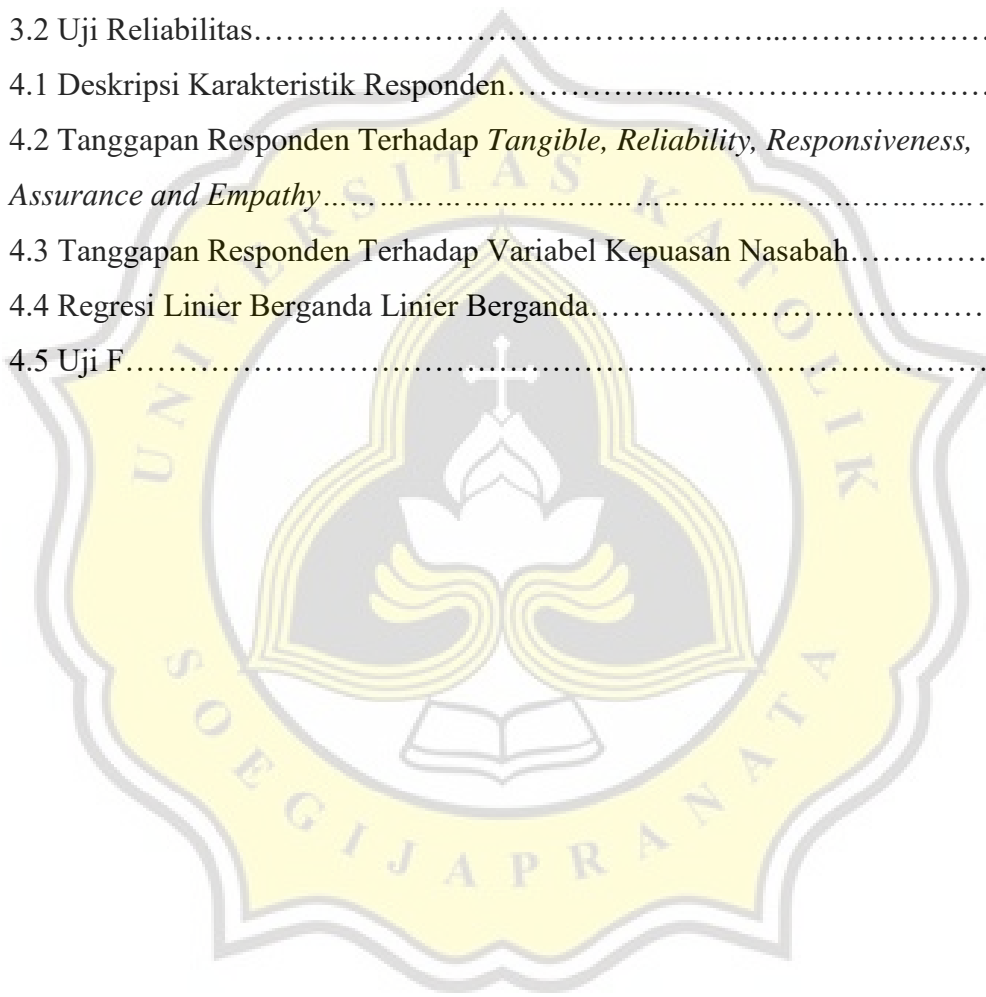
Halaman Judul.....	i
Halaman Persetujuan.....	ii
Halaman Pengesahan Skripsi.....	iii
Pernyataan Keaslian Skripsi.....	iv
Motto Dan Persembahan.....	v
Kata Pengantar.....	vi
Daftar Isi.....	vii
Daftar Tabel.....	ix
ABSTRAK.....	xi
ABSTRACT.....	xii
BAB I	
PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang.....	1
1.2. Rumusan Masalah.....	3
1.3. Tujuan dan Manfaat Penelitian.....	3
1.3.1. Tujuan Penelitian.....	3
1.3.2. Manfaat Peneliti.....	4
1.4. Sistematika Penulisan.....	4
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	
2.1. Landasan Teori.....	6
2.1.1. Pengertian Bank.....	6
2.1.2. Pengertian nasabah.....	6
2.1.3. Kualitas pelayanan.....	8
2.1.4. Kepuasan nasabah.....	9
2.1.5. Faktor – Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Nasabah.....	10

2.1.6. Pengaruh Kualitas Pelayanan Dengan Kepuasan Nasabah.....	11
2.2. Penelitian Terdahulu.....	12
2.3. Kerangka Berpikir.....	18
2.4. Hipotesis.....	19
2.5. Definisi Variabel.....	19
2.6. Definisi Operasional.....	20
BAB III METODE PENELITIAN.....	26
3.1.Lokasi dan Tempat Penelitian	26
3.2. Populasi dan Sample.....	26
3.3.Metode Pengumpulan Data.....	27
3.3.1 Jenis dan Sumber Data.....	27
3.3.2 Teknik Pengumpulan Data.....	28
3.3.3 Reliabilitas dan Validitas.....	29
3.4 Teknik Analisis Data	39
3.4.1. Analisis Deskriptif.....	39
3.4.2. Regresi Linier Berganda Linier Berganda.....	40
BAB IV PEMBAHASAN.....	41
4.1. Karakteristik Responden.....	43
4.2 Analisis Deskriptif.....	46
4.3 Regresi Linier Berganda Linier Berganda.....	55
4.3.1. Uji T.....	57
4.4.2. Uji F.....	58
4.5. Hasil Dan Pembahasan.....	59
BAB IV PENUTUP.....	63
5.1 Simpulan.....	63
5.2 Saran.....	63
DAFTAR	
PUSTAKA.....	xiv
LAMPIRAN 1.....	xv
KUESIONER.....	vi
DATA.....	xxvii

HASIL SPSS.....	xxxii
-----------------	-------

DAFTAR TABEL

1.1 Nasabah Bank BRI Semarang Pandanaran 2018-2022.....	2
2.1 Penelitian Terdahulu.....	12
3.1 Uji Validitas.....	30
3.2 Uji Reliabilitas.....	38
4.1 Deskripsi Karakteristik Responden.....	44
4.2 Tanggapan Responden Terhadap <i>Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance and Empathy</i>	47
4.3 Tanggapan Responden Terhadap Variabel Kepuasan Nasabah.....	51
4.4 Regresi Linier Berganda Linier Berganda.....	55
4.5 Uji F.....	59



ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menguji dimensi dari kualitas pelayanan antara lain, dimensi *tangibles*, dimensi *reliability*, dimensi *responsiveness*, dimensi *assurance*, dan dimensi *empathy* terhadap kepuasan nasabah pada Bank BRI Cabang Pandanaran Semarang. Penelitian menggunakan teori kualitas pelayanan atau kualitas jasa sebagai ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai dengan ekspektasi pelanggan serta kepuasan nasabah. Populasi yang digunakan adalah semua nasabah bank BRI Cabang Pandanaran, Semarang yang melakukan transaksi secara offline atau nasabah yang datang langsung ke bank BRI Pandanaran, Semarang untuk melakukan transaksi, jumlah sampel 41, teknik analisis data yang digunakan adalah regresi linier berganda. Hasil analisis menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang positif dan signifikan kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah pada Bank BRI, Cabang Pandanaran Semarang. Namun dimensi *tangible* dan dimensi *reliability* tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan nasabah pada Bank BRI, Cabang Pandanaran Semarang. *empathy* memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan nasabah pada Bank BRI, Cabang Pandanaran Semarang. Dari ketiga dimensi yang signifikan tersebut, dimensi *responsiveness* mempunyai pengaruh dominan terhadap kepuasan nasabah pada Bank BRI, Cabang Pandanaran Semarang

Kata kunci : dimensi *tangibles*, dimensi *reliability*, dimensi *responsiveness*, dimensi *assurance*, dan dimensi *empathy*

ABSTRACT

This study aims to examine the dimensions of service quality, including tangibles dimensions, reliability dimensions, responsiveness dimensions, assurance dimensions, and empathy dimensions for customer satisfaction at Bank BRI Pandanaran Branch Semarang. This research uses the theory of service quality or service quality as a measure of how well the level of service provided is able to match customer expectations and customer satisfaction. The population used is all BRI Bank Pandanaran Branch customers, Semarang who make transactions offline or customers who come directly to BRI Pandanaran Bank, Semarang to make transactions, the number of samples is 41, the data analysis technique used is multiple linear regression. The results of the analysis show that there is a positive and significant influence of service quality on customer satisfaction at Bank BRI, Pandanaran Semarang Branch. However, the tangible and reliability dimensions do not have a significant effect on customer satisfaction at Bank BRI, Pandanaran Semarang Branch. Empathy has a significant influence on customer satisfaction at Bank BRI, Pandanaran Semarang Branch. Of the three significant dimensions, the responsiveness dimension has a dominant influence on customer satisfaction at Bank BRI, Pandanaran Semarang Branch

Keywords: tangibles dimension, reliability dimension, responsiveness dimension, assurance dimension, and empathy dimension