

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP TINGKAT  
KEPUASAN NASABAH PADA BANK BTPN KANTOR  
CABANG MAKASSAR**

**SKRIPSI**



**PUTRI ADILAH  
105721132620**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR  
MAKASSAR  
2024**

**KARYA TUGAS AKHIR MAHASISWA**

**JUDUL PENELITIAN:  
PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP TINGKAT  
KEPUASAN NASABAH PADA BANK BTPN KANTOR CABANG  
MAKASSAR**

**SKRIPSI**

**Disusun Dan Diajukan Oleh :**

**PUTRI ADILAH  
NIM : 105721132620**

***Untuk memenuhi persyaratan guna memperoleh gelar sarjana  
ekonomi pada program studi manajemen  
Fakultas Ekonomi Dan Bisnis  
Universitas Muhammadiyah Makassar***

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR  
2024**

## MOTTO DAN PERSEMBAHAN

### MOTTO

**“saya bangga melanjutkan pendidikan. Bagi saya Melanjutkan pendidikan tidak melulu hanya karena ingin mendapat pekerjaan semata. terkhusus lagi bagi perempuan yang notabenenya akan menjadi sumber ilmu utama bagi generasi yang lahir dari rahimnya kelak”**

**Kata Ayah Tercinta :**

**“Tiada Kata Seindah Doa”**

### PERSEMBAHAN

**“Tiada lembar yang lebih indah dalam laporan skripsi ini kecuali lembar persembahan”**

**Segala puji bagi Allah SWT atas Berlimpah nikmatnya, Ridho-Nya serta karunianya sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.**

**Skripsi ini saya persembahkan untuk kedua orang tuaku tercinta, kakakku, teman-teman yang selalu membantu, dan juga orang terkasih yang senantiasa membantu dan mendampingi untuk menyelesaikan skripsi ini.**

### KESAN DAN PESAN

**Tidak mudah untuk sampai dititik ini , harus tetap bertahan kuat, dan tetap optimis melangkah, melanjutkan dan menuntaskan apa yang telah dimulai. Karena Untuk melanjutkan pendidikan dan bercita-cita meraih kesuksesan tidak hanya dengan cukup finansial saja, perlu tekad yang kuat dan kesanggupan untuk memulai, dan menjalani jalan yang telah dipilih.**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR  
2024**



FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR  
Jl. Sultan Alauddin No. 259 Gedung Iqra Lt. 7 Telp. (0411) 866972 Makassar

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

**HALAMAN PERSETUJUAN**

Judul Penelitian : Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Nasabah Pada Bank BTPN Kantor Cabang Makassar

Nama Mahasiswa : Putri Adilajh

NIM : 105721132620

Program Studi : Manajemen

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis

Perguruan Tinggi : Universitas Muhammadiyah Makassar

Menyatakan Bahwa Penelitian Ini Telah diteliti dan diujikan di depan panitia panguji skripsi strata satu (S1) pada tanggal 20 April 2024, di Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Makassar

Makassar, 20 Mei 2024

Menyetujui,

Pembimbing I

Pembimbing II

  
**Dr. Ruliaty., M.M.**  
NIDN : 0009095406

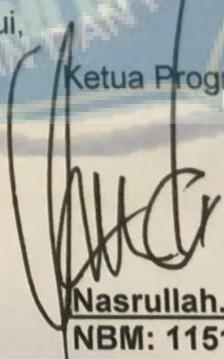
  
**Sherry Adelia Natsir Kalla**  
NIDN : 0916018603

Mengetahui,

Dekan

Ketua Program Studi

  
**Dr. H. Andi Jam'an, S.E., M.Si**  
NBM: 651 507

  
**Nasrullah, S.E., M.M**  
NBM: 1151 132



FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR  
Jl. Sultan Alauddin No. 259 Gedung Iqra Lt. 7 Telp. (0411) 866972 Makassar

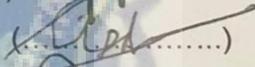
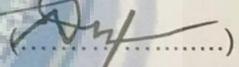
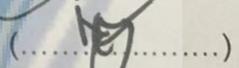
بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

## HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi atas Nama : Putri Adilah, Nim : 105721132620 diterima dan disahkan oleh Panitia Ujian Skripsi berdasarkan Surat Keputusan Rektor Universitas Muhammadiyah Makassar Nomor : 005/SK-Y/61201/091004/2014 ,Tanggal 11 Syawal 1445 H/ 20 April 2024 M. Sebagai salah satu syarat guna memperoleh gelar Sarjana Manajemen pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Makassar.

Makassar, 11 Syawal 1445 H  
20 April 2024 M

### PANITIA UJIAN

1. Pengawas Umum : Prof. Dr. H. Ambo Asse, M.Ag  
(Rektor Unismuh Makassar) 
2. Ketua : Dr. H. Andi Jam'an, S.E., M.Si  
(Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis) 
3. Sekretaris : Agusdiwana Suarni, S.E., M.Acc  
(Wakil Dekan I Fakultas Ekonomi dan Bisnis) 
4. Penguji :
  1. Drs. Asdi, M.M 
  2. Muh Nur R, SE., M.M 
  3. Dr. Muhammad Yusuf, S.Sos., M.M 
  4. Hj. Nurinaya, ST., M.M 

Disahkan Oleh,

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis  
Universitas Muhammadiyah Makassar



Dr. H. Andi Jam'an, S.E., M.Si  
NBM : 651 507



FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR  
Jl. Sultan Alauddin No. 259 Gedung Iqra Lt. 7 Telp. (0411) 866972 Makassar

## SURAT PERNYATAAN KEABSAHAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Putri Adilah  
Stambuk : 105721132620  
Program Studi : Manajemen  
Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Nasabah Pada Bank BTPN Kantor Cabang Makassar

Dengan ini menyatakan Bahwa:

***Skripsi yang saya ajukan di depan Tim Penguji adalah ASLI hasil karya sendiri, bukan hasil jiplakan dan tidak dibuat oleh siapa pun.***

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya dan saya bersedia menerima sanksi apabila pernyataan ini tidak benar

Makassar, 20, April, 2024

Yang Membuat Pernyataan,



Putri Adilah

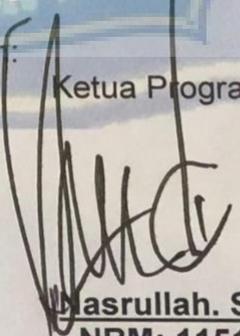
NIM : 105721132620

Diketahui Oleh:

Dekan,

Ketua Program Studi

  
Dr. H. Andi Jam'an, S.E., M.Si  
NBM: 651507

  
Masrullah, S.E., M.M  
NBM: 1151 132

**HALAMAN PERNYATAAN**  
**PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR**

---

Sebagai sivitas akademik Universitas Muhammadiyah Makassar, saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Putri Adilah  
NIM : 105721132620  
Program Studi : Manajemen  
Fakultas : Ekonomi Dan Bisnis  
Jenis Karya : Skripsi

Dengan pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Muhammadiyah Makassar **Hak Bebas Royalti Noneksklusif (Non-exclusive Royalty Free Right)** atas karya ilmiah saya yang berjudul:

Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Nasabah Pada Bank  
BTPN Kantor Cabang Makassar  
Beserta perangkat yang ada (Jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif ini Universitas Muhammadiyah Makassar berhak menyimpan, mengalihkan media/format-kan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (database), merawat dan mempublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya

Makassar, 20, April, 2024

Yang Membuat Pernyataan



**Putri Adilah**  
**NIM : 105721132620**

## KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Segala puji syukur bagi Allah SWT yang selalu melimpahkan segala rahmat dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan Proposal Penelitian dengan judul “pengaruh kualitas pelayanan terhadap tingkat kepuasan nasabah pada Bank BTPN Kantor Cabang Makassar” shalawat serta salam juga tercurahkan kepada baginda Rasulullah SAW yang dinantikan syafaatnya di akhir kelak.

Adapun tujuan dari penulisan proposal penelitian ini adalah untuk mempelajari cara pembuatan proposal penelitian dan diajukan untuk memenuhi syarat memperoleh gelar sarjana Manajemen pada program Studi Manajeme Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Makassar. Tidaklah mudah menyelesaikan proposal penelitian ini, penulis menyadari masih banyak kekurangan, Namun berkat usaha serta bantuan motivasi dan doa dari berbagai pihak semua dapat terselesaikan. pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terimakasih pada semua pihak yang turut membantu selama proses penulisan proposal penelitian tersebut, teristimewah dan paling utama pada kedua orang tua (**ayah Syamsuddin dan ibu Samidah**), kakak tercinta yang senantiasa membantu dari berbagai macam hal (**Risman Ependi., S.T**) dan segenap keluarga besar yang dengan penuh dukungan dan kasih sayang, mendidik serta memberikan dorongan dan motivasi kepada penulis. Semoga apa yang telah diberikan kepada penulis dapat bernilai ibadah dan menjadi cahaya penerang bagi kehidupan di dunia dan di akhirat kelak.

Penulis menyadari bahwa penulisan skripsi ini tidak akan terwujud tanpa adanya bantuan dan dorongan berbagai pihak. Begitu pula penghargaan yang setinggi tingginya dan terimakasih banyak dengan hormat penulis sampaikan kepada :

1. Bapak Prof. Dr. H. Ambo Asse, M.Ag, Rektor Universitas Muhammadiyah Makassar.

2. Dr. H. Andi Jam'an, SE., M.Si, Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Makassar.
3. Bapak Nasrullah, SE., M.M, selaku Ketua Program Studi Manajemen Universitas Muhammadiyah Makassar.
4. Ibu Dr. Ruliaty., M.M selaku pembimbing I yang senantiasa membimbing, membantu dan mengarahkan penulis sehingga skripsi dapat terselesaikan dengan baik.
5. Ibu Sherry Adelia Natsir Kalla selaku pembimbing II yang telah berkenan membantu dan mengarahkan selama dalam penyusunan skripsi hingga ujian skripsi.
6. Bapak Ir. Muhammad Akib M.M selaku penasehat akademik yang senantiasa meluangkan waktunya untuk membantu penulis dalam menyusun rencana studi.
7. Bapak/ibu dosen fakultas ekonomi dan bisnis universitas muhammadiyah makassar yang tak kenal lelah banyak menuangkan ilmunya kepada penulis selama mengikuti kuliah.
8. Segenap staf dan karyawan fakultas ekonomi dan bisnis universitas muhammadiyah makassar.
9. Pimpinan dan staf pegawai beserta nasabah pada Bank BTPN Kantor Cabang Makassar telah membantu memberikan fasilitas dalam penelitian kepada penulis.
10. Rekan-rekan mahasiswa fakultas ekonomi dan bisnis program studi manajemen universitas muhammadiyah makassar angkatan 2020, terkhusus kelas manajemen 20 G yang selalu belajar bersama yang tidak sedikit bantuannya dan dorongan dalam aktivitas studi penulis.
11. Terima kasih untuk semua kerabat yang tidak bisa saya tulis satu persatu, yang telah memberikan semangat, motivasi, dan dukungannya sehingga penulis dapat merampungkan penulisan skripsi ini.

Makassar, 18 Februari 2024

**Penulis**

## ABSTRAK

**PUTRI ADILAH 2024. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Nasabah Pada Bank BTPN Kantor Cabang Makassar. Skripsi Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Makassar. Dibimbing oleh : Ruliyat dan Sherry Adelia Natsir Kalla.***

Penelitian ini merupakan jenis penelitian bersifat kuantitatif dengan tujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap tingkat kepuasan nasabah pada Bank BTPN Kantor Cabang Makassar. Jumlah populasi dalam penelitian ini adalah 1.500 nasabah. Teknik pengambilan sampel pada penelitian menggunakan teknik slovin dengan simple random sampling dengan jumlah sampel 43 nasabah. Sampel ini diambil dari Bank BTPN Kantor Cabang Makassar. Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data kuantitatif yang diperoleh dari kuisioner yang dibagikan dan berhubungan dengan masalah yang diteliti. Pengumpulan data dilakukan dengan observasi dan pembagian kuisioner. Dalam penelitian ini sumber data yang digunakan dalam pengumpulan data mencakup data primer. Instrumen penelitian yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan metode skala likert. Berdasarkan hasil penelitian data dengan menggunakan perhitungan statistik melalui aplikasi *statistical package for the social science* (SPSS) versi 29 mengenai pengaruh kualitas pelayanan terhadap tingkat kepuasan nasabah pada Bank BTPN Kantor Cabang Makassar yang telah di bahas sebelumnya, maka penulis menarik kesimpulan dari hasil penelitian yaitu kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap tingkat kepuasan nasabah dan koefisien determinasi sebesar 88% dapat menggambarkan kepuasan nasabah dipengaruhi oleh kualitas pelayanan sedangkan sisanya 12% merupakan kekurangan dan keterbatasan dari model penelitian yang dilakukan. Kualitas pelayanan harus dipertahankan dan lebih ditingkatkan karena dapat dilihat dari hasil penelitian bahwa kualitas pelayanan yang ada sudah cukup kuat.

**Kata kunci :** *Kualitas Pelayanan, Tingkat Kepuasan Nasabah*

## ABSTRACT

**PUTRI ADILAH 2024. *The Influence of Service Quality on the Level of Customer Satisfaction at Bank BTPN Branch Office Makassar. Thesis Departement Of Management, Faculty Of Economics and Business, Muhammadiyah University Of Makassar. Supervised by : Ruliaty and Sherry Adelia Natsir Kalla.***

*This type of research is quantitative with the aim of knowing the effect of service quality on the level of customer satisfaction at Bank BTPN Branch Office Makassar. The population in this study was 1,500 customers. The sampling technique in the research used simple random sampling with slovin technique sample size of 43 customers. This sample was taken from the Bank BTPN Branch Office Makassar. The type of data used in this research is quantitative data obtained from distributed questionnaires and is related to the problem being studied. Data collection was carried out by observation and distribution of questionnaires. In this research, the data sources used in data collection include primary data. The research instrumen user in this research used the likrt scale method. Based on the results of data research using statistical calculations through the statistical package for the social science (SPSS) version 29 application. regarding the influence of service quality on the level of customer satisfaction at Bank BTPN Branch Office Makassar which was discussed in the previous chapter, the author draws an important conclusion, service quality has a positive and significant effect to customer satisfaction. Coefficient of determination remaining 88%, effect of service quality to customer satisfaction can be describe with the used variables and the remaining 12% represent limitations of this research model. Service quality must be maintained and further improved because it can be seen from the research results that service quality is good. There is already strong enough.*

**Keywords :** *Service Quality, Customer Satisfaction*

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN SAMPUL</b> .....	<b>i</b>
<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	<b>ii</b>
<b>MOTTO DAN PERSEMBAHAN</b> .....	<b>iii</b>
<b>HALAMAN PERSETUJUAN</b> .....	<b>iv</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>v</b>
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>vi</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>ix</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>xi</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>xii</b>
<b>BAB I</b> .....	<b>1</b>
<b>PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
A. Latar Belakang .....	1
B. Rumusan Masalah .....	5
C. Tujuan Penelitian .....	5
D. Manfaat Penelitian .....	5
<b>BAB II</b> .....	<b>7</b>
<b>TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	<b>7</b>
A. Tinjauan Teori .....	7
1. Pengertian Kualitas .....	7
2. Dimensi Kualitas Pelayanan .....	9
3. Kajian Islam Tentang Pelayanan .....	12
4. Kepercayaan .....	12
5. Loyalitas nasabah .....	14
6. Kepuasan Nasabah .....	14
7. Mengukur Kepuasan Konsumen Dengan Indikator .....	16
B. Tinjauan Empiris.....	17
C. Kerangka Pemikiran .....	24
D. Hipotesis .....	24
<b>BAB III</b> .....	<b>26</b>
<b>METODE PENELITIAN</b> .....	<b>26</b>
A. Jenis Penelitian .....	26

B. Lokasi dan waktu penelitian.....	26
C. Jenis dan Sumber Data .....	27
D. Populasi dan Sampel .....	27
E. Teknik Pengumpulan Data.....	29
F. Definisi Operasional Variabel.....	31
G. Metode Analisis Data .....	32
H. Uji Hipotesis .....	34
<b>BAB IV .....</b>	<b>35</b>
<b>HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>35</b>
A. Gambaran Umum Objek Penelitian .....	35
B. Hasil Penelitian .....	40
C. Analisis Dan Interpretasi Data (Pembahasan) .....	48
<b>BAB V .....</b>	<b>52</b>
<b>PENUTUP .....</b>	<b>52</b>
A. Kesimpulan .....	52
B. Saran Kesimpulan .....	52
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>54</b>
<b>BIOGRAFI PENULIS.....</b>	<b>56</b>
<b>LAMPIRAN .....</b>	<b>57</b>

## DAFTAR TABEL

<b>Nomor</b>	<b>Judul</b>	<b>Halaman</b>
Tabel 2.1	Penelitian Terdahulu.....	17
Tabel 3.1	Definisi Operasional Variabel.....	31
Tabel 4.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	40
Tabel 4.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	41
Tabel 4.3	Tanggapan Responden Terkait Kualitas Pelayanan.....	42
Tabel 4.4	Tanggapan Responden Terkait Tingkat Kepuasan Nasabah.....	43
Tabel 4.5	Hasil Pengujian Validitas Kualitas Pelayanan.....	44
Tabel 4.6	Hasil Pengujian Validitas Tingkat Kepuasan Nasabah.....	45
Tabel 4.7	Hasil Pengujian Reliabilitas.....	45
Tabel 4.8	Coefficients Regresi Antara Variabel.....	46
Tabel 4.9	Hasil Uji Parsial (Uji-t).....	47
Tabel 4.10	Hasil Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) .....	48

## DAFTAR GAMBAR

Nomor	Judul	Halaman
Gambar 2.1	Kerangka Pemikiran.....	23
Gambar 4.1	Struktur Organisasi.....	39



## **BAB I PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Bank merupakan perusahaan yang bergerak dalam bidang keuangan, artinya aktivitas perbankan selalu berkaitan dalam bidang keuangan. Fungsi fungsi bank menunjukkan betapa pentingnya keberadaan bank dalam perekonomian modern saat ini, dalam rangka mendorong pertumbuhan ekonomi, industri perbankan memiliki peran penting dalam perekonomian, yaitu menyediakan dan menyalurkan dana untuk pembangunan ekonomi masyarakat. Menurut UU Perbankan No.10 Tahun 1998, bank adalah badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkannya kepada masyarakat dalam bentuk kredit atau bentuk-bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup orang banyak. Oleh karena itu, peranan perbankan sangat mempengaruhi kegiatan ekonomi suatu negara. Semakin maju suatu negara maka semakin besar peranan perbankan dalam mengendalikan ekonomi negara tersebut.

Perbankan merupakan organisasi perusahaan jasa, dimana dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, pelayanan yang diberikan oleh setiap karyawan harus mampu memberikan kepuasan terhadap jasa pelayanan yang dihasilkan. Keberhasilan ini hanya dimungkinkan, jika karyawan tersebut merasa pekerjaannya adalah merupakan tanggung jawab yang harus diemban dan memiliki kedisiplinan diri yang tinggi dalam melaksanakan pekerjaannya.

Perbankan adalah badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkan kepada masyarakat dalam bentuk pinjaman atau kredit atau bentuk-bentuk lainnya untuk meningkatkan taraf hidup orang banyak. Bank adalah badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkannya kepada masyarakat dalam bentuk kredit atau bentuk-bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat banyak. Menurut Prof. G. M. Verryn Stuart mendefinisikan: Bank adalah suatu badan yang bertujuan untuk memuaskan kebutuhan kredit, baik dengan alat pembayarannya sendiri atau dengan uang yang diperolehnya dari orang lain maupun dengan jalan memperedarkan alat-alat penukar baru berupa uang giral.

Asal mulanya kegiatan perbankan dimulai dan jasa penukaran uang. Dalam perkembangan selanjutnya kegiatan operasional perbankan bertambah lagi menjadi tempat penitipan uang atau disebut dengan kegiatan simpanan. Kemudian kegiatan perbankan berkembang dengan kegiatan peminjaman uang yaitu dengan cara uang yang semula disimpan oleh masyarakat, oleh perbankan dipinjamkan kembali dengan kemasyarkat yang membutuhkannya. Akibat dari kebutuhan masyarakat akan jasa keuangan semakin meningkat, maka peranan dunia perbankan semakin dibutuhkan oleh seluruh lapisan masyarakat baik yang berada di Negara maju maupun di Negara berkembang. Sehingga masyarakat berpendapat bahwa dalam dunia perbankan, Bank adalah lembaga keuangan yang menghimpun Dana dari masyarakat dan disalurkan kembali berupa pinjaman kredit kemudian menawarkan jasa-jasa lainnya.

Di era persaingan yang semakin kompetitif ini, menyebabkan persaingan dalam dunia perbankan menjadi semakin ketat. Hal ini diawali ketika pemerintah mengeluarkan kebijakan pada tahun 1988 yang dikenal dengan Paket 27 Oktober 1988 (Pakto 88) yang isinya antara lain memberikan kemudahan untuk mendirikan bank-bank baru. Hal ini menyebabkan tumbuhnya lembaga keuangan perbankan yang ditandai dengan berdirinya sejumlah bank yang menyebabkan persaingan antara sesama bank dalam merebut nasabah semakin ketat. Hal tersebut telah menyebabkan bank tidak hanya “wait and see” tapi telah mendesak bank berupaya keras untuk mendapatkan nasabah. Banyak perusahaan semakin aktif berlomba memberikan pelayanan yang terbaik kepada pelanggan dan menjadikan pelanggan (service) sebagai salah satu indikator kinerja (key performance indikator) kesuksesan dari setiap cabang yang dimiliki. Hal tersebut, pada dasarnya dilakukan untuk memuaskan para pelanggan. Dengan harapan, pelanggan yang mendapatkan service excellent atau pelayanan yang baik dari Frontliners ataupun dari petugas bank lainnya.

Pelayanan adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun. Layanan dibutuhkan oleh nasabah yang artinya jika anda tidak memperdulikan customer maka mereka akan melakukan hal yang sama, artinya pelanggan harus dapat dipuaskan oleh bank.

Kepuasan pelanggan tidak akan terlepas dari service quality (kualitas pelayanan). Service Quality dapat diketahui dengan cara

membandingkan persepsi (*perceived service*) para pelanggan atas layanan yang nyata- nyata mereka terima atau diperoleh dengan layanan yang sesungguhnya mereka harapkan (*expected service*). Apabila pelayanan yang diterima atau dirasakan sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas pelayanan yang dipersepsikan adalah kualitas yang baik. Jika pelayanan yang diterima melampaui harapan pelanggan, maka kualitas pelayanan yang dipersepsikan sebagai kualitas yang ideal. Sebaliknya jika pelayanan yang diterima lebih rendah dari pada yang diharapkan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan buruk.

Pada kasus perbankan konvensional maupun perbankan syariah dimana inti bisnisnya adalah membangun kepercayaan (*trust*). Dimana bank harus mampu memberikan rasa aman pada nasabahnya menyangkut dana yang disimpan atau yang telah dikelola oleh bank. Kepercayaan ada ketika sebuah kelompok percaya pada sifat terpercaya dan integritas mitra. Kepercayaan adalah ekspektasi yang dipegang oleh individu bahwa ucapan seseorang dapat diandalkan. Kelompok terpercaya perlu memiliki integritas tinggi dan dapat dipercaya, yang diasosiasikan dengan kualitas. Faktor-faktor yang menjadi pondasi terbentuknya hubungan jangka panjang antara perusahaan dengan konsumen yang berdasarkan kepercayaan, yaitu: tingkat kepercayaan dapat diukur melalui beberapa faktor antara lain kejujuran dalam bertransaksi, tanggung jawab perusahaan terhadap konsumen dan masih banyak lagi.

Jaminan rasa aman menyangkut evaluasi nasabah terhadap berbagai risiko yang bisa dialami oleh nasabah terkait dengan dana yang

disimpan di Bank Tabungan Pensiunan Nasional. Untuk jaminan rasa aman ini, Bank Tabungan Pensiunan Nasional sudah menjaminkan dana simpanan nasabah pada Lembaga Penjamin Simpanan (LPS) sebagaimana yang telah diamanatkan oleh Undang- Undang Republik Indonesia No 24 tentang lembaga penjamin simpanan yang ditetapkan pada 22 September 2004 bahwa setiap bank yang melakukan kegiatan usaha diwilayah Republik Indonesia wajib menjadi peserta penjaminan LPS. Dengan megikuti aturan yang ditetapkan oleh pemerintah ini setidaknya mampu memberikan jaminan rasa aman kepada nasabah.

Dari sistem pelayanan yang diberikan oleh Bank Tabungan Pensiunan Nasional diharapkan nasabah akan merasa puas, sehingga loyal terhadap bank ini dan selanjutnya nasabah menggunakan serta memanfaatkan kembali. Jika nasabah loyal maka yang diharapkan oleh Bank adalah perekomendasiian kepada rekannya yang lain untuk menggunakan jasa Bank Tabungan Pensiunan Nasional, dan meningkatkan proporsi pembelanjaan layanan bank.

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan diatas, maka peneliti ingin melakukan suatu penelitian mengenai **“Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Nasabah Pada Bank BTPN Kantor Cabang Makassar”**

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang telah dijabarkan diatas maka rumusan masalah yang diambil yaitu:

Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap tingkat kepuasan nasabah pada Bank BTPN Kantor Cabang Makassar?

## **C. Tujuan Penelitian**

Tujuan penelitian merupakan gambaran tentang arah yang akan dituju dalam melakukan penelitian. Tujuan penelitian harus mengacu kepada masalah- masalah yang telah dirumuskan sebelumnya.

Tujuan penelitian ini adalah:

Untuk mengetahui Pengaruh kualitas pelayanan terhadap tingkat kepuasan nasabah pada Bank BTPN Kantor Cabang Makassar.

## **D. Manfaat Penelitian**

Manfaat dari penelitian merupakan dampak dari tercapainya tujuan.

Adapun manfaat dari hasil penelitian ini adalah sebagai berikut:

### **1. Secara teoritis**

Dapat digunakan sebagai sumbangan tertulis berupa informasi ilmiah untuk penelitian lebih lanjut yang berkaitan dengan pemasaran khususnya mengenai kualitas pelayanan, kepercayaan dan loyalitas nasabah pengguna atribut-atribut kinerja pelayanan dan dapat memberikan informasi ilmiah untuk mengembangkan kualitas pelayanan bagi fakultas Ekonomi dan Bisnis islam khususnya jurusan perbankan syariah.

## 2. Secara praktis.

Bagi peneliti, sebagai sarana untuk mengaplikasikan teori-teori yang telah diperoleh dimasa kuliah serta dapat menambah wawasan pengetahuan khususnya pengetahuan yang luas tentang kualitas pelayanan, kepercayaan dan loyalitas nasabah. Bagi lembaga yang menjadi objek penelitian, dapat memberikan informasi yang bernilai dalam membuat keputusan yang terbaik berkenaan dengan strategi pemasaran baik untuk meningkatkan kualitas pelayanan, kepercayaan, maupun loyalitas nasabah dan memberikan sumbangan pemikiran untuk mengintropeksi agar dapat meningkatkan kualitas pelayanan terhadap tingkat kepuasan nasabah pada Bank BTPN Kantor Cabang Makassar.



## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **A. Tinjauan Teori**

##### **1. Pengertian Kualitas**

Kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan memenuhi atau melebihi harapan. Sedangkan pelayanan adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun.

Maksud dari pengertian diatas dapat diringkaskan sebagai berikut: Apabila barang atau jasa yang diterima atau dirasakan sesuai yang diharapkan, maka kualitas barang dan jasa dipersepsikan baik dan memuaskan. Jika barang atau jasa yang diterima melampaui harapan pelanggan, maka kualitasnya dipersepsikan buruk. Dengan demikian baik tidaknya kualitas barang atau jasa tergantung pada kemampuan penyedia dalam hal ini produsen dalam memenuhi harapan konsumen secara konsisten. Adapun faktor yang mempengaruhi kualitas:

##### **a. Fungsi suatu produk**

Di dalam menciptakan atau memberikan suatu produk baik berupa barang atau jasa yang tidak boleh dilupakan adalah memperhatikan fungsi dari produk tersebut, yaitu untuk apakah produk ataupun jasa tersebut digunakan atau diberikan, dengan demikian

produk tersebut dapat memenuhi fungsinya kepuasan konsumen akan dipengaruhi oleh fungsi dari produk yang digunakannya, maka hendaknya kualitas dari suatu produk harus sesuai dengan fungsi untuk apa produk tersebut disediakan atau diciptakan.

b.. Wujud luar

Dari mutu produk seringkali digunakan oleh konsumen untuk menentukan kualitas produk yang akan dibelinya. Orang akan menganggap kualitas dari suatu produk tersebut baik, apabila wujud luarnya menarik.

Padahal tidak selamanya demikian. Oleh karena itu meskipun secara teknis atau mekanis produk tersebut telah maju namun wujud luarnya atau penampilannya menarik (kurang dapat diterima), maka hal ini akan menyebabkan kurang senang.

c. Biaya barang/penyedia jasa.

Adapun suatu penilaian bahwa suatu produk (barang atau jasa) yang berharga mahal adalah yang berkualitas baik dan sebaliknya produk yang memiliki harga murah dianggap sebagai produk yang memiliki kualitas rendah. Semua ini terjadi karena untuk menghasilkan atau memberikan produk yang berkualitas baik, biasanya membutuhkan biaya yang lebih banyak. Sebenarnya tidak demikian halnya, sebab biaya atau harga yang diperkirakan tidak selamanya biaya yang sebenarnya (Ahyar, 1990: 238).

## 2. Dimensi Kualitas Pelayanan

Menurut Zeithaml et.al, (1996) dari hasil penelitian pada 12 fokus grup di Amerika, menghasilkan adanya 10 dimensi kualitas pelayanan dan selanjutnya disederhanakan menjadi 5 dimensi yaitu:

1. Keandalan (Reliability) adalah kemampuan untuk melaksanakan pelayanan yang semestinya secara cepat.
2. Ketanggapan (Responsiveness) adalah keinginan untuk membantu nasabah dan memberikan pelayanan yang cepat dan seharga.
3. Empati (Empathy) adalah memiliki rasa memperhatikan dan memelihara pada masing-masing nasabah/pelanggan.
4. Kepastian (Assurance) adalah pengetahuan dan keramahan karyawan serta kemampuannya untuk memberi kesan dapat dipercaya dan penuh keyakinan.
5. Keberwujudan (Tangible) adalah penampilan fasilitas-fasilitas fisik, peralatan, personil, dan perlengkapan-perengkapan komunikasi.

Pelayanan memiliki arti yang sangat luas dalam hal pekerjaan dan cara bekerja dari para juru layan yang semuanya ditujukan untuk memberikan kepuasan kepada konsumen. Pegawai ataupun pelayan yang terdidik dengan baik dan mengerti akan pekerjaannya tentunya tidak akan berhenti setelah usahanya untuk memberikan kepuasan kepada konsumen berhasil, akan tetapi dia berusaha terus agar dia dapat melayani dan mendahului sebelum konsumennya menyampaikan keinginannya. Disamping itu sikap ramah tamah dari pelayan atau karyawan juga tidak kalah pentingnya dalam memberikan pelayanan kepada konsumen.

Untuk mencapai tingkat pelayanan yang unggul setiap karyawan harus memiliki ketrampilan tertentu, diantara penampilan yang baik dan menarik, sikap ramah, memperlihatkan gairah kerja dan sikap selalu siap untuk melayani, tenang dalam melayani, tidak merasa tinggi hati karena dibutuhkan, menguasai pekerjaannya baik tugas yang berkaitan pada bagian atau departemennya maupun bagian lainnya, mampu berkomunikasi dengan baik, bisa memahami bahasa isyarat konsumen dan memiliki kemampuan menangani keluhan konsumen secara profesional.

Dalam salah satu studi mengenai servqual oleh Parasuraman bahwa terdapat lima dimensi Servqual sebagai berikut :

a. Bukti fisik (*Tangibles*)

Yaitu kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik harus dapat diandalkan, keadaan lingkungan sekitarnya adalah bukti dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa. Yang meliputi fasilitas fisik (gedung, gudang dan lain sebagainya), perlengkapan dan peralatan yang dipergunakan (teknologi) serta penampilan pegawainya.

b. Keandalan (*Realibility*)

Kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Kinerja harus sesuai dengan harapan pelanggan yang berarti ketepatan waktu, pelayanan yang sama untuk semua pelanggan tanpa kesalahan, sikap yang simpatik dan dengan akurasi yang tinggi.

c. Ketanggapan (*Responsiveness*)

Yaitu suatu kemauan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada pelanggan dengan penyampaian informasi yang jelas. Membiarkan konsumen menunggu tanpa adanya suatu alasan yang jelas menyebabkan persepsi yang negatif dalam kualitas pelayanan.

d. Jaminan dan Kepastian (*Assurance*)

Yaitu pengetahuan, kesopanan santunan dan kemampuan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya para pelanggan kepada perusahaan. Terdiri dari beberapa komponen antara lain komunikasi, kredibilitas, keamanan, kompetensi dan sopan santun.

e. Perhatian individual (*Empathy*)

yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada para pelanggan dengan berupaya memahami keinginan konsumen. Di mana suatu perusahaan diharapkan memiliki pengertian dan pengetahuan tentang pelanggan, memahami kebutuhan pelanggan secara spesifik serta memiliki waktu pengoperasian yang nyaman bagi pelanggan.

### 3. Kajian Islam Tentang Pelayanan

Pelayanan ialah melayani dengan sepenuh hati dan memberikan yang terbaik untuk pelanggan atau konsumen agar mereka percaya dan tidak mengalami kebingungan dan keragu-raguan dengan transaksi di bank yang rumit dan membingungkan. Disebut sangat baik karena sesuai dengan standar pelayanan yang berlaku atau dimiliki oleh instansi yang memberikan

pelayanan sesuai dengan harapan pelanggan.

#### 4. Kepercayaan

Kepercayaan merupakan kesediaan perusahaan untuk bergantung pada mitra bisnis. Kepercayaan tergantung pada sejumlah faktor antar pribadi dan antarorganisasi.

Beberapa elemen penting dari kepercayaan adalah :

- a. Kepercayaan merupakan perkembangan dari pengalaman dan tindakan masa lalu.
- b. Watak yang dapat dipercaya dan dapat diandalkan.
- c. Kepercayaan melibatkan kesediaan untuk menempatkan diri dalam resiko.
- d. Kepercayaan melibatkan perasaan aman dan yakin pada diri partner

Dimensi kepercayaan terdiri atas:

- 1) Transparan: informasi, jujur
- 2) Kualitas produk/jasa: produk dan jasa terbaik untuk memenuhi harapan.
- 3) Insentif: insentif diselaraskan sehingga karyawan mempercayai dan memenuhi diri mereka sendiri

#### 5. Loyalitas nasabah

Loyalitas merupakan istilah kuno yang secara tradisional telah digunakan untuk melukiskan kesetiaan dan pengabdian antusia kepada negara, cita-cita, atau individu. Dalam konteks bisnis belakangan ini, istilah loyalitas telah digunakan untuk melukiskan kesediaan pelanggan untuk terus berlangganan pada sebuah perusahaan dalam jangka panjang, dengan membeli dan menggunakan barang serta jasanya secara berulang-ulang dan lebih baik lagi

secara eksklusif, dan dengan sukarela merekomendasikan produk perusahaan tersebut kepada teman-teman dan rekan-rekannya.

## 6. Kepuasan Nasabah

Kepuasan (Satisfaction) adalah perasaan senang atau kecewa dari seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja (hasil) produk atau jasa yang dipikirkan terhadap kinerja (atau hasil) yang diharapkan. Jika kinerja berada di bawah harapan maka nasabah tidak puas. Jika kinerja memenuhi harapan dari nasabah akan puas. Jika kinerja melebihi harapan maka pelanggan akan sangat puas atau senang, (Kotler & Keller, 2016). Menurut (Tjiptono, Fandy; Chandra, Gregorius, 2016), kata kepuasan (Satisfaction) berasal dari bahasa latin "satis" (artinya cukup baik, memadai dan "facio" (melakukan atau membuat).

Kepuasan bisa diartikan sebagai "upaya pemenuhan sesuatu" atau "membuat sesuatu memadai". Menurut Oxford Advance Learner's Dictionary dalam (Tjiptono, Fandy; Chandra, Gregorius, 2016) "kepuasan konsumen adalah respon emosional terhadap pengalaman-pengalaman berkaitan dengan produk atau jasa tertentu yang dibeli, gerai ritel, atau bahkan pola perilaku (seperti perilaku belanja dan perilaku pembeli), serta pasar secara keseluruhan. Respon emosional dipicu oleh proses evaluasi kognitif yang membandingkan persepsi (atau keyakinan) terhadap obyek, tindakan atau kondisi tertentu dengan nilai-nilai (atau kebutuhan, keinginan dan hasrat) individual.

Sedangkan menurut (Daryanto & Setyobudi, 2016) mengatakan kepuasan konsumen adalah suatu penilaian emosional dari konsumen setelah

konsumen menggunakan produk dimana harapan dan kebutuhan konsumen yang menggunakannya terpenuhi. Berdasarkan dari definisi diatas peneliti menyimpulkan bahwa kepuasan nasabah adalah respon yang diterima dengan baik oleh nasabah atas apa yang telah diterimanya melalui pelayanan jasa yang diberikan oleh perusahaan dengan rasa puas atas terpenuhinya kebutuhan dari nasabah tersebut. Seorang konsumen, jika merasa puas dengan nilai yang telah diberikan oleh perusahaan melalui produk dan jasa, maka kemungkinan nasabah tersebut untuk menjadi pelanggan dalam waktu yang lama akan sangat besar. Maka dari itu dapat dilihat bahwa kepuasan adalah fungsi dari persepsi atau kesan dari kinerja serta harapan seseorang setelah memperoleh produk atau jasa.

Kepuasan nasabah merupakan faktor penting khususnya untuk perusahaan jasa. Karena bagi perusahaan jasa kepuasan konsumen menjadi acuan keberhasilan perusahaan dalam memberikan pelayanan pada konsumen. Untuk mencapai kepuasan konsumen perusahaan harus memberikan kualitas pelayanan yang optimal sesuai dengan harapan konsumen. Konsumen yang terpuaskan akan menjadi konsumen perusahaan dan akan memberikan dampak positif bagi kelangsungan hidup perusahaan tersebut. Indikator Tingkat Kepuasan Nasabah Menurut Kenedy dan Young dalam (Supranto, 2011)

## 7. Mengukur Kepuasan Konsumen Dengan Indikator

Untuk mengukur kepuasan konsumen dengan indikator sebagai berikut:

- a. Keberadaan pelayanan (availability of service) Tingkat dimana pelanggan dapat kontak langsung dengan penyedia jasa.
- b. Ketanggapan pelayanan (responsiveness of service) Tingkatan dimana pemberi jasa beraksi dengan cepat terhadap permintaan pelanggan.
- c. Ketepatan waktu pelayanan (timeliness of service) Tingkatan dimana pekerjaan diselesaikan dalam kerangka waktu, sesuai dengan perjanjian.
- d. Profesionisme pelayanan (professionalism of service) Tingkatan dimana pemberi jasa memberikan perilaku dan gaya profesional yang tepat selama bekerja dengan pelanggan.
- e. Kepuasan keseluruhan dengan pelayanan (over all of satisfaction with service) Tingkatan dimana pemberi jasa memperlakukan pelanggan dengan baik.
- f. Kepuasan keseluruhan dengan barang (over all of satisfaction with product).Tingkatan di mana hasil kinerja pemberi jasa sangat baik.

## B. Tinjauan Empiris

Pengertian empiris adalah segala informasi yang diperoleh melalui eksperimen, penelitian, dan observasi. Sedangkan data empiris adalah data yang ditemukan atau disimpulkan dari suatu percobaan atau penelitian. Sebagaimana kita ketahui, ilmu pengetahuan dan penelitian di zaman modern semuanya bersifat eksperimental. Temuan atau bukti apa pun harus didasarkan pada penelitian sensorik eksperimental. Empirisme mengacu pada hipotesis yang dapat diteliti dan diverifikasi melalui observasi atau eksperimen

**Tabel 2.1**  
**Penelitian Terdahulu**

No	Nama Peneliti dan Tahun Penelitian	Judul Penelitian	Variabel	Alat Analisis	Hasil Penelitian
1.	Irma Wahyuningtyas (2016)	Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Nasabah Pt.Bank Tabungan Pensiunan Nasional Kantor Cabang Pembantu Rogojampi Banyuwangi	Kualitas pelayanan (X1) Kepercayaan (X2) Loyalitas Nasabah (Y)	Teknik analisis data adalah mengelompokkan data berdasarkan variabel dan jenis responden, mentabulasi data berdasarkan variabel dari seluruh responden	Hasil penelitian ini Terbukti bahwa faktor kualitas layanan dan kepercayaan mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap loyalitas nasabah

2	Aras Tulip, Tutik Pebrianti, Vivin Afini, Arubina Bangsawan, Zein Ghozali (2021)	Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Nasabah Kredit Pada Pt. Bank Btpn Syariah Cabang Belitang li	Kualitas Pelayanan (X) Tingkat Kepuasan (Y)	analisis suatu penelitian dapat berupa individu, kelompok, organisasi, benda, wilayah dan waktu tertentu sesuai dengan fokus permasalahan lainnya	Hasil penelitian yang telah dilakukan diperoleh hasil bahwa variabel independen (X) Kualitas Pelayanan berpengaruh terhadap variabel dependen (Y) Tingkat Kepuasan Nasabah.
3	Wirdayani Wahab (2017)	Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Industri Perbankan Syariah Di Kota Pekanbaru	Kualitas Pelayanan (X1) Kualitas Produk (X2) Kepuasan Nasabah (Y)	Teknik analisis data Digunakan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah.	hasil penelitian yang dilakukan, bahwa Perbankan Syariah di Kota Pekanbaru mempunyai kualitas pelayanan yang cukup memuaskan sehingga nasabah tidak perlu merasa ragu menjadi nasabah di Perbankan Syariah di Kota Pekanbaru

4	Nasfi, Rahmad, Sabri (2020)	Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Perbankan Syariah	<p>Kualitas Pelayanan</p> <p>Tagible (X1)</p> <p>Pelayanan Empathy (X2)</p> <p>Pelayanan Reliability (X2)</p> <p>Pelayanan Responsiveness (X4)</p> <p>Pelayanan Assurance (X5)</p> <p>Kepuasan Masyarakat (Y)</p>	Teknik analisis data menggunakan analisis pengujian hipotesis, penelitian ini akan menggunakan beberapa teknik analisis statistik	<p>Tangibles (tampilan fisik) berpengaruh secara signifikan kepada kepuasan nasabah pada BPRS Haji Miskin. Empathy (Perhatian) berpengaruh secara signifikan terhadap kepada nasabah pada BPRS Haji Miskin. Reliability (Keandalan) berpengaruh secara signifikan kepada kepuasan nasabah pada BPRS Haji Miskin. Responsiveness (Tanggapan) berpengaruh secara signifikan kepada kepuasan nasabah pada BPRS Haji Miskin.</p>
---	-----------------------------	---	---	---	--

5	Adi Kuswanto (2009)	Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Tingkat Kepuasan Nasabah	Bukti fisik (X1) Keandalan (X2) Daya tanggap (X3) Empati (X4). Variabel	Teknik analisis data penelitian ini adalah purposive sampling. Survey dilakukan dengan menyebarkan kuesioner	Hasil penelitian menunjukkan bahwa layanan dalam bentuk bukti fisik dan empati berpengaruh terhadap tingkat kepuasan nasabah.
			terikat dalam Kepuasan nasabah (Y1) Pujian oleh nasabah kepada bank (Y2).	kepada responden selama kurang lebih 2 minggu dan memperoleh 109 nasabah.	
6	Kusuma Wijayanto (2015)	Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Nasabah Bank	Kualitas Pelayanan (X1) Kepuasan (X2) Loyalitas (Y)	Teknik analisis Data penelitian diperoleh secara langsung oleh peneliti dari responden untuk dijadikan sample penelitian.	Hasil penelitian ini Terbukti bahwa faktor kualitas layanan, dan kepuasan mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap loyalitas nasabah

7	Muhammad Zakiy, Evrita Putri Azzahroh (2017)	Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Nasabah Bank Syariah Dengan Kepuasan Nasabah Sebagai Variabel Intervening	Kualitas Pelayanan (X1) Loyalitas (X2) kepuasan (Y)	Teknik analisis data dikumpulkan menggunakan kuesioner, didistribusikan melalui online dan fisik ke nasabah Bank Syariah	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kepuasan nasabah mampu memediasi secara penuh (full mediation) pengaruh kualitas layanan terhadap loyalitas nasabah Bank Syariah.
8	Restu Khaliq (2019)	Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Mandiri Di Banjarmasin Kalimantan Selatan	Kualitas Pelayanan (X1) kepuasan (Y)	Teknik Analisis penelitian ini menggunakan dimensi CARTER sebagai variabel kualitas pelayanan pada bank syariah dan variabel kepuasan pelanggan. Kuesioner penelitian ini mengacu pada beberapa peneliti dan kemudian menggabungkannya dengan	Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan dari kualitas pelayanan CARTER compliance, assurance, reliability, tangible, empathy, responsiveness terhadap kepuasan nasabah Mandiri Banjarmasin karena seluruh nilai T-Statistics 1,960. Dimensi yang paling dominan dalam mempengaruhi kepuasan nasabah adalah

				<p>karakteristik jasa perbankan syariah dengan menggunakan menggunakan skala Liker.</p>	<p>dimensi compliance tentang penerapan prinsip syariah Islam.</p>
9	<p>Zulfadli Hamzah, Astri Ayu Purwati (2019)</p>	<p>Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Perbankan Syariah</p>	<p>Kualitas Pelayanan (X1) Loyalitas (X2) kepuasan (Y)</p>	<p>Teknik analisis data penelitian yang digunakan adalah analisis regresi berganda</p>	<p>Hasil penelitian menunjukkan Keseluruhan dimensi kualitas pelayanan memiliki pengaruh positif yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan yang artinya semakin baik kualitas pelayanan mulai dari bukti fisik, data tanggap, kehandalan, jaminan dan empati yang diberikan oleh Perbankan syariah akan mampu meningkatkan kepuasan nasabah dan sebaliknya.</p>

10	Junaidi Safitri (2014)	Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Nasabah Pada Bank Bri Syariah Cabang Yogyakarta	Kualitas Pelayanan (X1) Kepuasan (X2) Loyalitas (Y)	Sampel berjumlah 200 Nasabah diambil dengan menggunakan teknik probability sampling dengan memakai prosedur simple random sampling	Hasil penelitian menunjukkan Bahwa semua dimensi kualitas pelayanan memberikan pengaruh yang signifikan dan positif terhadap kepuasan nasabah dengan angka statistik Compliance (koefisien path = 0,188, C.R.= 2,370, dan p = 0,018); Assurance (koefisien path = 0,168, C.R.= 2,090, dan p = 0,037); Reliability (koefisien path = 0,159, C.R.= 1,966, dan p = 0,049); Tangibles (koefisien path = 0,205, C.R.= 2,309, dan p = 0,021); Empathy (koefisien path = 0,176, C.R.= 2,131, dan p = 0,033); dan Responsiveness (koefisien path = 0,236, C.R.= 2,317, dan p = 0,021)
----	------------------------	--	---	--	---

### C. Kerangka Pemikiran

Berdasarkan uraian-uraian diatas, maka akan diuji apakah variabel Kualitas Pelayanan berpengaruh terhadap Tingkat Kepuasan Nasabah seperti digambarkan pada model dibawah ini:



**Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran**

Dari gambar kerangka pemikiran diatas dapat dilihat bahwa yang menjadi variabel independen/variabel bebas adalah Kualitas Pelayanan (X), sedangkan variabel dependen/variabel terikat adalah Tingkat Kepuasan Nasabah (Y).

### D. Hipotesis

Berdasarkan dari rumusan masalah dan kerangka pemikiran diatas, maka hipotesis yang ingin dibuktikan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

H<sub>0</sub> : Diduga Kualitas Pelayanan (X) tidak berpengaruh terhadap Tingkat Kepuasan Nasabah pada Bank BTPN Kantor Cabang Makassar.

H<sub>a</sub> : Diduga Kualitas Pelayanan (X) berpengaruh positif dan signifikan terhadap Tingkat Kepuasan Nasabah pada Bank BTPN Kantor Cabang Makassar



## **BAB III METODE PENELITIAN**

### **A. Jenis Penelitian**

Dalam penelitian ini penulis menggunakan metode kuantitatif yang menggunakan dan mengembangkan model matematis, teori atau hipotesis yang berkaitan dengan fenomena alam. Proses pengukuran penelitian ini mengambil sampel dari populasi dan menggunakan kuesioner sebagai alat pengumpulan data. Desain metode survei ini adalah deskriptif kuantitatif.

Penelitian ini termasuk jenis penelitian deskriptif kuantitatif karena melibatkan pengembangan konsep dan pengumpulan data tentang pengaruh kualitas pelayanan terhadap tingkat kepuasan nasabah pada Bank BTPN Kantor Cabang Makassar.

### **B. Lokasi dan waktu penelitian**

Dalam hal ini lokasi penelitian tersebut menunjukkan dan menentukan tempat dimana Seseorang meneliti. Penelitian ini akan dilakukan pada Perusahaan Bank BTPN Kantor Cabang Makassar yang berlokasi atau berstudy kasus di Jl. G. Bawakaraeng No. 170-176, Barana, Kec. Makassar, Kota Makassar, Sulawesi selatan Waktu penelitian untuk memperoleh data, penulis memperkirakan mulai bulan Desember-Februari tahun 2024.

## **C. Jenis dan Sumber Data**

### **1. Jenis data**

Data kuantitatif, dimana data yang diperoleh dari Perusahaan BANK BTPN Kantor Cabang Makassar Kota Makassar, yang diteliti sebagai gambaran dalam bentuk angka dan dapat digunakan untuk pembahasan lebih lanjut.

### **2. Sumber Data**

Data primer, yaitu data yang diperoleh langsung dari Perusahaan Bank BTPN Kantor Cabang Makassar Kota Makassar yang memerlukan pengelolaan lebih lanjut.

## **D. Populasi dan Sampel**

### **1. Populasi**

Populasi merupakan jumlah dari keseluruhan objek suatu penelitian. Dapat juga diartikan sebagai semua jumlah dari satu atau individu yang karakteristiknya perlu diteliti. Menurut Sugiyono (2012) Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek atau subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Berdasarkan pendapat ahli tersebut, populasi dalam sampel penelitian merupakan jenis populasi yang terbatas sedangkan menurut sifatnya merupakan populasi yang homogen.

Adapun populasi dalam penelitian ini adalah seluruh nasabah pada Perusahaan Bank BTPN Kantor Cabang Makassar Kota Makassar yang berjumlah 1.500 nasabah.

## 2. Sampel

Sampel adalah sebagian dari populasi yang akan menjadi objek penelitian dan dianggap dapat mewakili gambaran populasi secara akurat. Menurut Sugiyono (2012) Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik suatu populasi. Sampel penelitian ini adalah para nasabah perusahaan Bank BTPN Kantor Cabang Makassar. dengan pengambilan sampel menggunakan rumus Slovin.

$$n = \frac{N}{1 + N(e)^2}$$

Keterangan:

n = jumlah sampel minimal

N= Jumlah Populasi

e = Error Margin ( Batasan toleransi

kesalahan ) Diketahui : N = 1.500 orang ;

e = 15 %

$$n = \frac{N}{1 + N(e)^2}$$

$$n = \frac{1.500}{1 + (1.500 \cdot (0,15)^2)}$$

$$n = \frac{1,500}{1 + (1.500 \cdot 0,0225)}$$

$$n = \frac{1.500}{1 + (1500 \cdot 0,0225)}$$

$$n = \frac{1.500}{1 + 33,75}$$

$$n = \frac{1.500}{34,75}$$

$$n = 43,16 \text{ atau } 43 \text{ Sampel}$$

Berdasarkan perhitungan diatas sampel yang mejadi responden dalam penelitian ini di sesuaikan menjadi sebanyak 43 orang dari nasabah Bank BTPN Kantor Cabang Makassar.

#### E. Teknik Pengumpulan Data

Pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan dengan berbagai cara sesuai dengan informasi yang dibutuhkan, beberapa cara yang digunakan antara lain :

### 1. **Observasi**

Observasi disebut juga pengamatan, dimana kegiatan memusatkan perhatian pada suatu objek dengan menggunakan seluruh alat indera. Oleh karena itu, pengamatan dapat dilakukan dengan penglihatan, perabaan dan pengecapan. Observasi dilakukan dengan cara mengamati dan mencatat secara sistematis gejala-gejala yang diteliti.

### 2. **Kuesioner**

Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah metode survei yang menggunakan kuesioner. Kuesioner atau daftar pertanyaan yang diberikan kepada responden bersifat terbuka dan tertutup dengan jawaban yang diberikan dan responden harus mengisi kuesioner tersebut dengan memilih alternatif jawaban mana saja yang tersedia. Skala dan metode pengukuran kuesioner ini menggunakan tingkatan skala Likert sebagai berikut:

- 5 = Sangat Setuju (SS)
- 4 = Setuju (S)
- 3 = Kurang Setuju (KS)
- 2 = Tidak setuju (TS)
- 1 = Sangat Tidak Setuju (STS)

### 3. **Dokumentasi**

Dokumentasi adalah suatu metode yang digunakan peneliti untuk mempelajari benda-benda tertulis seperti buku, majalah, dokumen, peraturan, foto, notulensi rapat, catatan harian, dan lain-lain

## F. Definisi Operasional Variabel

Operasional Variabel objek yang menjadi pedoman dalam melakukan penelitian untuk mengidentifikasi kriteria yang dapat diamati sehingga memudahkan pengukuran variabel. Variabel dalam penelitian ini adalah:

**Tabel 3. 1**

**Definisi Operasional Variabel**

Variabel	Definisi Operasional Variabel	Indikator
Kualitas Pelayanan (X)	Kualitas Pelayanan merupakan hal yang amat penting dan perlu ditingkatkan perusahaan yang bergerak dibidang perbankan. Kualitas Pelayanan berpusat pada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan nasabah. Dimana kualitas pelayanan mampu melampaui harapan dari nasabah	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Ketanggapan</li> <li>2. Kehandalan</li> <li>3. Empati</li> <li>4. Jaminan</li> <li>5. Bukti Fisik</li> </ol>
Tingkat Kepuasan Nasabah (Y)	Kepuasan nasabah merupakan faktor penting khususnya untuk perusahaan jasa. Karena bagi perusahaan jasa kepuasan nasabah menjadi acuan keberhasilan perusaan. Sehingga hal utama yang perlu diperhatikan adalah kesiapan pihak perusahaan dalam memberikan pelayanan pada konsumen.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Keberadaan Pelayanan</li> <li>2. Ketanggapan Pelayanan</li> <li>3. Ketepatan waktu Pelayanan</li> <li>4. Profesionlisme pelayanan</li> <li>5. Kepuasan keseluruhan dengan pelayanan</li> <li>6. Kepuasan keseluruhan dengan jasa</li> </ol>

## G. Metode Analisis Data

Untuk membuktikan hipotesis yang telah dikemukakan maka dalam penelitian ini digunakan:

### 1. Analisis Deskriptif Kuantitatif

Suatu metode yang bertujuan untuk mengubah kumpulan data mentah menjadi bentuk yang dapat dimengerti, menjadi informasi ringkas, yang darinya dapat diperoleh hasil. Penelitian dan analisisnya dituangkan dalam suatu karya ilmiah yang kemudian akan diambil kesimpulannya.

### 2. Uji Validitas

Uji validitas merupakan pengujian yang digunakan untuk menunjukkan seberapa baik alat ukur yang digunakan mengukur apa yang diukur. Aspek lain yang menentukan validitas adalah aspek kecermatan/presisi pengukuran. Alat ukur yang valid dapat menjalankan fungsi pengukuran secara akurat dan ketelitian yang tinggi. Uji validitas memungkinkan kita mengukur valid atau tidaknya suatu kuesioner. Suatu kuesioner dikatakan valid apabila pertanyaan-pertanyaan dalam kuesioner dapat mengungkapkan sesuatu yang seharusnya diukur oleh kuesioner tersebut. Pengujian ini menghitung kriteria validasi dengan menggunakan program SPSS sebagai berikut :

- a. Apabila  $r$  hitung  $>$   $r$  tabel, kesimpulannya item koesioner tersebut valid.
- b. Apabila  $r$  hitung  $<$   $r$  tabel, kesimpulannya item koesioner

tersebut tidak vali

### 3. Uji Realibilitas

Menurut Sugiyono (2017:130) menyatakan bahwa uji reliabilitas adalah sejauh mana hasil pengukuran dengan menggunakan objek yang sama akan menghasilkan data yang sama. Uji reabilitas dilakukan secara kolektif pada semua pernyataan. Tujuan pengukuran kuesioner adalah indikator dari suatu variabel. Reliabilitas diukur menggunakan uji statistik Cronbach Alpha ( $\alpha$ ). Suatu variabel dikatakan realibel jika memberikan nilai Cronbach Alpha  $> 0,60$ .

### 4. Analisis Regresi Linear Sederhana

Penelitian ini menggunakan analisis regresi linier sederhana untuk mengetahui pengaruh yang signifikan dan bersama-sama antara kualitas pelayanan terhadap tingkat kepuasan nasabah. Rumus regresi linier sederhana adalah sebagai berikut:

$$Y = b_0 + X + e$$

Dimana :

Y = Tingkat Kepuasan

X = Kualitas Pelayanan

$b_0$  = Konstanta

e = Error Stand

## H. Uji Hipotesis

Pengujian Hipotesis Secara Parsial (Uji t) Uji-t atau t-test merupakan uji statistik yang digunakan untuk menguji benar atau salahnya suatu hipotesis nol. Rata-rata uji-t dari dua sampel berpasangan Uji-t adalah uji statistik parametrik yang digunakan untuk menguji benar atau salahnya hipotesis nol, yang menyatakan bahwa antara dua nilai rata-rata Sampel diambil secara acak dari populasi, tanpa perbedaan signifikan. Uji T merupakan salah satu uji yang harus dilakukan oleh peneliti agar data yang disajikan akurat dan sesuai dengan kenyataan yang ada di lapangan.



## BAB IV

### HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

#### A. Gambaran Umum Objek Penelitian

##### 1. Sejarah Singkat

Bank Tabungan Pensiunan Nasional (BTPN) pada awalnya bernama bank pegawai pensiunan militer (BAPEMIL) dengan status usaha sebagai badan perkumpulan yang menerima simpanan dan memberikan pinjaman kepada para anggotanya, didirikan di Bandung pada tanggal 05 februari 1958 oleh 6 orang purnawirawan ABRI dan seorang ibu, yaitu : Rd, Ramelie Tjokroadiredjo, M.R.L. Siahaan, Abdul Hamid, Abdurrachman, Moch. Abdul Fattah, Ibrahim Bejk, dan ibu Rd. Ayu Pandamrukmi Tjokrodiredjo (Sipil). BAPEMIL memiliki tujuan yang mulia yakni membantu meringankan beban ekonomi para pensiunan, baik angkatan bersenjata republik Indonesia maupun sipil, yang ketika itu pada umumnya sangat kesulitan bahkan banyak yang terjerat rentenir. Perubahan BAPEMIL menjadi PT Bank Tabungan Pensiunan Nasional, dalam rangka memenuhi ketentuan undang-undang nomor 14 tahun 1967, tentang pokok-pokok perbangkan, pasal 12, ayat (1) dan (2), yaitu bahwa bank harus berbentuk PT, maka pada tanggal 16 februari 1985 BAPEMIL berubah status menjadi PT. Bank Tabungan Pensiunan Nasional, dengan ditetapkan 23 orang sebagai pendiri sekaligus sebagai pemegang saham.

BAPEMIL resmi dibubarkan terhitung 31 maret 1986 dan kegiatan usaha dilanjutkan PT. BTPN. Keputusan RUPSLB tanggal 26 februari

1986, bahwa terhitung mulai tanggal 1 april 1986 semua hak dan kewajiban. Perkumpulan BAPEMIL yang meliputi kantor pusat dan kantor-kantor cabangnya serta kantor-kantor cabang pembantunya beralih menjadi hak dan kewajiban PT. Bank Tabungan Pensiunan Nasional. Januari 1987 menjadi anggota ke-66 PERBANAS, SK Nomor : 600.1.1987,tanggal 1 juli 1987 perubahan bank BTPN Menjadi bank umum melalui SK Menteri keuangan Nomor kep. 0551KM.171 1993 tanggal 22 maret 1993, tentang izin usaha PT. Bank Tabungan Pensiunan Nasional di Bandung. Izin dimaksud meliputi 26 kantor cabang. Sebagai bank umum, bank BTPN Giro, Tabungan, Deposito (deposito berjangka dan sertifikat deposito), pinjaman yang diberikan (pensiunan deposan, pegawai aktif /PNS/ABRI/BUMN, serta kredit umum), pelayanan jasa bank (kliring, transfer, inkaso, ATM). Berlakunya undang-undang nomor 7/1992 yang kemudian diperbaharui dengan undang-undang nomor.1011998, tentang perbankan, bank menjadi dua jenis yaitu bank umum dan bank perkreditan rakyat (BPR).

Akuisisi saham bank BTPN, undang undang nomor 1/1995, Tentang perseroan terbatas, mengharuskan modal ditempatkan dan di setor penuh. Kondisi moneter dampak naiknya kurs dollar di Indonesia mempengaruhi RUPSLB, Maka tanggal 5 desember 1997 saham milik 23 orang pemegang saham diakuisisi oleh PT. Bank Nasional dan bakrie group, dengan komposisi (85%) : (15%). Akta jual beli No 8 dan 9 oleh notaris toety juniarto, tanggal 5 desember 1997. Perubahan status bank BTPN diatas mendapatkan persetujuan bank Indonesia sebagaimana ditetapkan dalam surat Bank Indonesia No. 26/UPBD2/Bd tanggal 22 april

1993 yaitu mengatakan status perseroan sebagai bank umum. Pada tahun 2008 bank BTPN melakukan IPO Dan diubah menjadi PT. Bank BTPN, Tbk. Pada tanggal 12 maret 2008 bank BTPN melakukan Go public dengan melepas saham milik pemerintah republik Indonesia c.q. PT. Perusahaan pengelola asset (PPA) sebesar 28.39%. tanggal 14 maret 2008 TPG Nusantara, S.a.r.l mengakuisisi bank BTPN, sehingga menjadi pemegang saham pengendali.

## 2. Visi dan Misi

### a. Visi

Visi PT. Bank BTPN, Tbk Pengembangan jaringan kantor dalam rangka mendukung program peningkatan kualitas dan market share serta pelayanan yang prima kepada nasabah adalah merupakan salah satu kunci keberhasilan bank BTPN, Tbk.

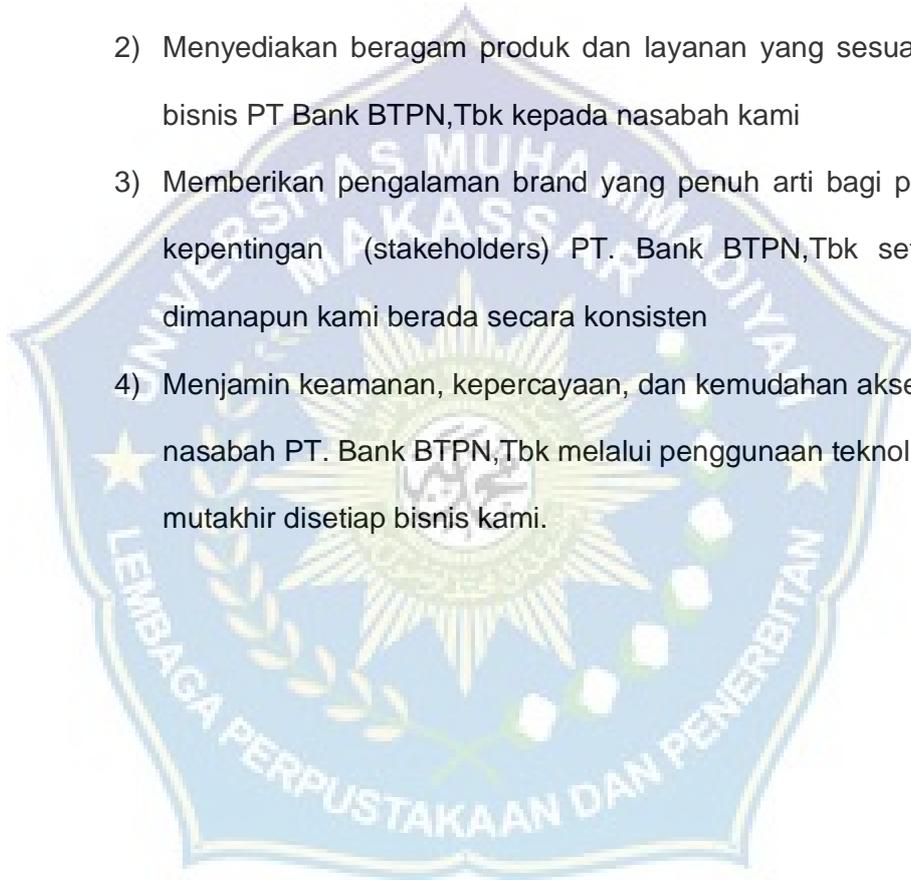
Keberhasilan ini terwujud melalui visi yang telah ditetapkan, yaitu : “menjadi penyedia jasa keuangan retail yang terpilih dan penuh kepedulian di indonesia”.

Berkat kepercayaan yang tinggi dari berbagai pihak, PT bank BTPN, Tbk berhasil memfokuskan usahanya pada segmen tertentu yaitu melayani nasabah yang mayoritas para pensiun. Berangkat dari keberhasilan ini PT. Bank BTPN, Tbk juga telah menyusun strategi untuk mengembangkan usahanya dan merangkul nasabah serta depositan baru dengan mendirikan beberapa ladies branch yang bertujuan untuk pengembangan bisnis dengan konsep individual banking serta membuka kantor cabang di wilayah timur Indonesia.

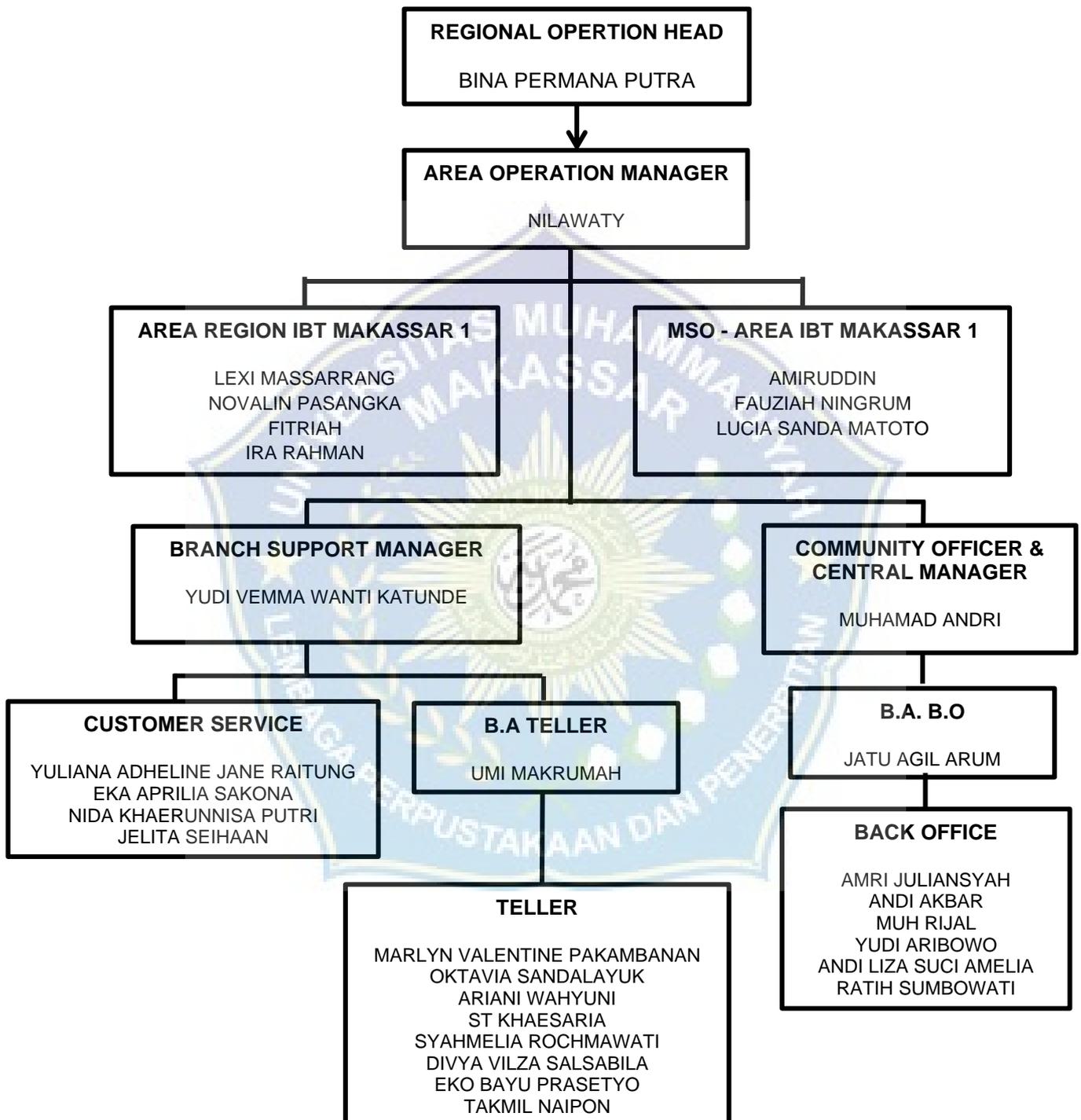
b. Misi

Misi PT. Bank BTPN, Tbk dalam penjabaran visi PT Bank BTPN,Tbk tersebut diatas maka ditetapkan pula misi PT Bank BTPN, Tbk sebagai berikut :

- 1) Melaksanakan good corporate governance (GCG) Disetiap pengoperasian bisnis PT. Bank BTPN,Tbk
- 2) Menyediakan beragam produk dan layanan yang sesuai dengan bisnis PT Bank BTPN,Tbk kepada nasabah kami
- 3) Memberikan pengalaman brand yang penuh arti bagi pemangku kepentingan (stakeholders) PT. Bank BTPN,Tbk setiap saat dimanapun kami berada secara konsisten
- 4) Menjamin keamanan, kepercayaan, dan kemudahan akses bagi nasabah PT. Bank BTPN,Tbk melalui penggunaan teknologi mutakhir disetiap bisnis kami.



### 3. STRUKTUR JABATAN BANK BTPN KANTOR CABANG MAKASSAR



Gambar 4. 1 Struktur Organisasi

## B. Penyajian Data (Hasil Penelitian)

### 1. Analisis Deskriptif

Penelitian ini menguraikan tentang Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Nasabah Pada Bank BTPN Kantor Cabang Makassar. Responden dalam penelitian ini adalah nasabah pada bank BTPN, oleh karena itu terlebih dahulu dikemukakan gambaran karakteristik responden yang digunakan untuk melengkapi penelitian meliputi jenis kelamin, usia, deskripsi variabel. Adapun uraian gambaran umum responden pada penelitian ini sebagai berikut :

#### a) Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin

Berdasarkan hasil penelitian mengenai karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin dapat dilihat pada tabel berikut ini:

**Tabel 4. 1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Laki Laki	28	65.1	65.1	
Perempuan	15	34.9	34.9	100.0
Total	43	100.0	100.0	

Sumber : data diolah dari (SPSS 29), Januari 2024

Berdasarkan tabel 4.1 diatas terlihat bahwa responden terbanyak berjenis kelamin laki – laki yaitu 28 responden atau 65.1%, sedangkan responden berjenis kelamin perempuan berjumlah 15 responden atau sebanyak 34.9%.

### b) Karakteristik responden berdasarkan usia

Berdasarkan hasil penelitian mengenai karakteristik responden berdasarkan usia dapat dilihat pada tabel berikut ini:

**Tabel 4. 2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 20-25	26	60.5	60.5	60.5
26-30	12	27.9	27.9	88.4
31-40	4	9.3	9.3	97.7
> 40	1	2.3	2.3	100.0
Total	43	100.0	100.0	

Sumber : data diolah dari (SPSS 29), Januari 2024

Berdasarkan tabel 4.2 diatas terlihat bahwa responden yang memiliki usia 20-25 tahun berjumlah 26 responden atau 60.5%, jumlah responden yang memiliki usia 26-30 tahun berjumlah 12 responden atau 27.9%, jumlah responden yang memiliki usia 31-40 tahun berjumlah 4 responden atau 9.3%, jumlah responden yang memiliki usia >40 tahun berjumlah 1 responden atau sebanyak 2.3%.

### c) Deskripsi variabel kualitas pelayanan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan terhadap 43 responden pada Bank BTPN Kantor Cabang Makassar melalui penyebaran kuesioner, untuk mendapatkan jawaban responden terhadap masing – masing variabel akan didasarkan pada rentang skor sebagaimana pada lampiran.

Hasil dari jawaban variabel kualitas pelayanan dijelaskan pada tabel berikut :

**Tabel 4.3 Tanggapan Responden Terkait Kualitas pelayanan**

NO	Pernyataan	Skor					Jumlah
		SS	S	KS	TS	STS	
1	X1 : Karyawan bank BTPN selalu siap dan cepat dalam menanggapi setiap keluhan nasabah	11 (25,5%)	30 (69,7%)	1 (2,3%)	- (0%)	1 (2,3%)	43 (100%)
2	X2 : Karyawan bank BTPN senantiasa melayani nasabah dengan tepat sesuai dengan kebutuhan nasabah	10 (23,2%)	31 (72,0%)	1 (2,3%)	- (0%)	1 (2,3%)	43 (100%)
3	X3 : Karyawan bank BTPN memahami dengan baik setiap keinginan dan kebutuhan nasabah	13 (30,2%)	29 (67,4%)	- (0%)	- (0%)	1 (2,3%)	43 (100%)
4	X4 : Karyawan bank BTPN menguasai setiap jenis pelayanan yang disediakan	11 (25,5%)	26 (60,4%)	5 (11,6%)	- (0%)	1 (2,3%)	43 (100%)
5	X5 : Nasabah merasa aman dan nyaman saat berinteraksi dengan karyawan bank BTPN	8 (18,6%)	34 (79,0%)	- (0%)	- (0%)	1 (2,3%)	43 (100%)
6	X6 : Terdapat ruang tunggu yang nyaman	15 (34,8%)	25 (58,1%)	2 (4,6%)	- (0%)	1 (2,3%)	43 (100%)
7	X7 : Ruang pelayanan yang bersih	15 (34,8%)	27 (62,7%)	- (0%)	- (0%)	1 (2,3%)	43 (100%)
8	X8 : Karyawan bank BTPN berpenampilan rapi dan bersih	9 (20,9%)	31 (72,0%)	2 (4,6%)	- (0%)	1 (2,3%)	43 (100%)

Sumber : data primer yang diolah dari (SPSS 29), Januari 2024

Berdasarkan tabel 4.3 dapat dilihat bahwa karakteristik responden dalam menanggapi pernyataan yang diberikan oleh peneliti mayoritas responden memberi jawaban setuju dan sangat sangat setuju.

**d) Deskripsi variabel Tingkat Kepuasan Nasabah**

Variabel tingkat kepuasan nasabah pada penelitian ini diukur melalui enam pernyataan. Hasil jawaban dari variabel Tingkat Kepuasan Nasabah dijelaskan pada tabel berikut ini:

**Tabel 4.4 Tanggapan Responden Terkait Tingkat Kepuasan Nasabah**

NO	Pernyataan	Skor					jumlah
		SS	S	KS	TS	STS	
1	Y1 : Memberikan pelayanan sesuai dengan keinginan dan harapan	9 (20,9%)	32 (74,4%)	1 (2,3)	- (0%)	1 (2,3%)	43 (100%)
2	Y2 : Karyawan bank BTPN cepat tanggap dan memberikan solusi sesuai dengan keluhan nasabah	9 (20,9%)	32 (74,4%)	1 (2,3%)	- (0%)	1 (2,3%)	43 (100%)
3	Y3 : Memberikan pelayanan sesuai dengan jam operasional di bank BTPN	8 (18,6%)	33 (76,7%)	1 (2,3%)	- (0%)	1 (2,3%)	43 (100%)
4	Y4 : Karyawan bank BTPN memiliki sifat jujur, bertanggung jawab dan bersikap ramah	6 (13,9%)	34 (79,0%)	2 (4,6%)	- (0%)	1 (2,3%)	43 (100%)
5	Y5 : Nasabah selalu merasa puas dengan bentuk pelayanan yang diberikan	8 (18,6%)	32 (74,4%)	2 (4,6%)	- (0%)	1 (2,3%)	43 (100%)
6	Y6 : Pelayanan jasa yang diberikan bank BTPN sesuai dengan keinginan	11 (25,5%)	31 (72,0%)	- (0%)	- (0%)	1 (2,3%)	43 (100%)

Sumber : data primer yang diolah dari (SPSS 29), Januari 2024

Berdasarkan tabel 4.4 dapat dilihat bahwa karakteristik responden dalam menanggapi pernyataan terkait Tingkat Kepuasan Nasabah yang

diberikan oleh peneliti mayoritas responden memberi jawaban setuju, sangat setuju dan kurang setuju.

## 2. Uji Instrumen Penelitian

### a) Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk mengukur sah atau tidaknya suatu kuesioner. Suatu kuesioner dinyatakan valid jika pernyataan pada kuesioner mampu mengungkapkan sesuatu yang diukur. Uji validitas pada penelitian ini menggunakan uji dua arah dengan tingkat signifikansi 0,05. Kuesioner dikatakan valid jika  $r$  hitung > dari  $r$  tabel.

#### 1) Kualitas Pelayanan (X)

**Tabel 4.5 Hasil Pengujian Validitas Kualitas Pelayanan**

No	Item Pernyataan	r hitung	r tabel	Ketereangan
1	X1	0,914	0,3008	Valid
2	X2	0,926	0,3008	Valid
3	X3	0,870	0,3008	Valid
4	X4	0,826	0,3008	Valid
5	X5	0,934	0,3008	Valid
6	X6	0,844	0,3008	Valid
7	X7	0,913	0,3008	Valid
8	X8	0,891	0,3008	Valid

Sumber : data primer yang diolah dari (SPSS 29), Januari 2024

Tabel 4.5 menunjukkan seluruh instrumen valid untuk digunakan sebagai instrumen atau pernyataan untuk mengukur variabel Kualitas Pelayanan yang diteliti.

## 2) Tingkat Kepuasan Nasabah (Y)

**Tabel 4.6 Hasil Pengujian Validitas Tingkat Kepuasan Nasabah (Y)**

No	Item Pernyataan	r hitung	r tabel	Ketereangan
1	Y1	0,947	0,3008	Valid
2	Y2	0,947	0,3008	Valid
3	Y3	0,933	0,3008	Valid
4	Y4	0,856	0,3008	Valid
5	Y5	0,900	0,3008	Valid
6	Y6	0,907	0,3008	Valid

Sumber : data primer yang diolah dari (SPSS 29), Januari 2024

Tabel 4.6 menunjukkan seluruh instrumen valid untuk digunakan sebagai instrumen atau pernyataan untuk mengukur variabel Tingkat Kepuasan Nasabah yang diteliti.

## b) Uji Reliabilitas

**Tabel 4.7 Hasil Pengujian Reliabilitas**

Variabel	Cronbach's Alpha	Keterangan
Kualitas Pelayanan (X)	961	Reliabel
Tingkat Kepuasan Nasabah (Y)	961	Reliabel

Sumber : data primer yang diolah dari (SPSS 29), Januari 2024

Hasil uji reliabilitas tersebut menunjukkan bahwa semua variabel dinyatakan reliabel karena telah melewati batas koefisien reliabilitas sehingga untuk selanjutnya item-item pada masing - masing konsep variabel tersebut layak digunakan sebagai alat ukur.

### 3. Hasil Uji Regresi Linear Sederhana

Penelitian ini akan dilanjutkan dengan melakukan pengujian signifikan dan menginterpretasikan model regresi linear sederhana.

**Tabel 4.8 Coefficients Regresi Antara Variabel**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	1.797	1.313		1.369	.178
Kualitas Pelayanan	.684	.039	.939	17.561	<.001

Sumber : data diolah dari (SPSS 29), Januari 2024

Berdasarkan hasil uji analisis regresi linear sederhana pada tabel diatas, nilai konstanta (a) 1.797, nilai Kualitas Pelayanan (b) 0,684. Maka menghasilkan persamaan regresi linear sederhana pada penelitian ini antara lain:

$$Y = b_0 + X + e$$

$$Y = 1,797 + 0,684 + e$$

Dimana :

Y = Tingkat Kepuasan

X = Kualitas Pelayanan

b<sub>0</sub>= Konstanta

#### 4. Hasil Uji Hipotesis

##### a) Uji Parsial (Uji-t)

Uji-t digunakan untuk mengetahui seberapa jauh pengaruh satu variabel penjelas secara individual dalam menerangkan variabel-variabel terkait pengujian melalui uji-t adalah dengan  $t_{hitung}$  dan  $t_{tabel}$  pada derajat signifikansi.

**Tabel 4.9 Hasil Uji Parsial (Uji-t)**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	1.797	1.313		1.369	.178
Kualitas Pelayanan	.684	.039	.939	17.561	<.001

Sumber : data diolah dari (SPSS 29), Januari 2024

Berdasarkan hasil yang ditunjukkan pada tabel diatas dapat dilihat yaitu pada nilai t, diperoleh pada lampiran yaitu:

- 1) Untuk variabel (X) Kualitas Pelayanan diperoleh t hitung 17,561 lebih besar dari t tabel = 2.0195 ( $17,561 > 2.0195$ ) dengan tingkat signifikansi 0.001 yang berarti  $H_a$  diterima. Dengan demikian, maka hipotesis pertama penelitian ini terbukti artinya ada pengaruh positif dan signifikan Kualitas Pelayanan terhadap Tingkat kepuasan Nasabah pada Bank BTP Kantor Cabang Makasar.

## b) Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ )

**Tabel 4.10 Hasil Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ )**

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.939 <sup>a</sup>	.883	.880	1.250

Sumber : data diolah dari (SPSS 29), Januari 2024

- a. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan.
- b. Dependent Variable: Tingkat Kepuasan Nasabah

Berdasarkan tabel 4.10 output bagian kedua (Model Summary) tabel diatas menjelaskan besarnya nilai pada Adjustes R Square sebesar 0,880 atau 88,0%. Hal tersebut memiliki arti bahwa kemampuan variabel independen sebesar 88,0% sedangkan sisanya sebesar 12,0% (100% - 88,0%) dijelaskan oleh variabel lain selain variabel independen dalam penelitian.

## C. Analisis dan Interpretasi Data (Pembahasan)

Tujuan utama dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh antara variabel Kualitas Pelayanan (X) yang terdiri dari ketanggapan (X1), Keandalan (X2), Empati (X3), Jaminan (X4), dan Bukti Fisik (X5) Terhadap tingkat kepuasan nasabah (Y). Kualitas pelayanan merupakan hal yang amat penting dan perlu ditingkatkan pada perusahaan yang bergerak dibidang perbankan khususnya pada Bank BTPN Kantor Cabang Maakassar. Pada dasarnya kualitas pelayanan sangat diharapkan dapat memberikan kepuasan kepada nasabah yakni pelayanan yang diberikan mampu melampaui harapan dari nasabah. Dampak dari kualitas pelayanan yang baik adalah kebutuhan

nasabah terpenuhi dan mampu menarik hati nasabah atau minat dari nasabah. Kualitas pelayanan berpusat pada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan nasabah serta ketepatan penyampaiannya untuk mengimbangi harapan para nasabah. Bila pelayanan yang diberikan mampu melampaui harapan dari nasabah maka kualitas pelayanan yang diberikan akan mendapatkan persepsi yang ideal dari penerima layanan.

Berdasarkan dari hasil penelitian ini telah memberikan bukti bahwa Kualitas Pelayanan pada Bank BTPN Kantor Cabang Makassar berpengaruh positif dan signifikan secara parsial terhadap Tingkat Kepuasan Nasabah. Hal ini terbukti bahwa  $t$  hitung 17,561 lebih besar dari  $t$  tabel = 2.0195 ( $17,561 > 2.0195$ ) dengan tingkat signifikansi menggunakan  $<0,05$  ( $0,001 < 0,05$ ) artinya signifikan. Koefisien pengaruh bertanda positif disebabkan karena tingginya tingkat hubungan Nasabah dengan perusahaan yang telah memberikan pelayanan yang baik dan penyampaian informasi yang mudah dipahami, serta cepat tanggap akan kebutuhan ataupun keluhan lainnya. Selain itu Bank BTPN Kantor Cabang Makassar juga telah menyediakan ruang tunggu yang bersih dan nyaman dengan kelengkapan fasilitas yang dikhususkan untuk nasabah, sehingga Nasabah akan selalu merasa nyaman selama berada di lingkungan Bank BTPN Kantor Cabang Makassar. Hal ini menunjukkan bahwa Kualitas Pelayanan yang baik akan berdampak pada Tingkat Kepuasan Nasabah.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Aras Tulip, Tutik Pebrianti, Vivin Afini, Arubina Bangsawan, Zein Ghazali (2021), dengan judul "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Nasabah Kredit Pada PT. Bank BTPN SYARIAH Cabang Belitang II.

Penulis dalam melakukan penelitian ini melakukan analisis data menggunakan IBM SPSS Statistic 25, Uji Validitas dalam analisis ini dari total 10 pertanyaan diperoleh nilai  $r_{hitung}$  yang lebih besar dari  $r_{tabel}$  dengan demikian dapat diartikan bahwa kuisioner yang telah disebarkan valid sehingga variabel Kualitas Pelayanan (X) dan variabel Tingkat Kepuasan Nasabah (Y) dapat dijadikan sebagai alat ukur dalam penelitian ini.

Dalam penelitian ini juga diperoleh nilai *cronbach's alpha* variabel Kualitas Pelayanan sebesar 0,810 yaitu lebih besar dari 0,6. Berdasarkan ketentuan kriteria reliabilitas dimana suatu instrumen penelitian dikatakan reliabel jika nilai *cronbach's alpha* > 0,6 sehingga instrumen penelitian ini dinyatakan reliabel, hal ini dinuktikan dari angka 0,810 > 0,6 sehingga *cronbach's alpha* variabel Tingkat Kepuasan Nasabah sebesar 0,768 yaitu lebih besar dari 0,6. Dengan demikian angka 0,810 dan 0,768 dari hasil uji reliabilitas memiliki arti bahwa kuisioner dalam penelitian ini memiliki hubungan yang erat dan dapat dijadikan sebagai alat ukur dalam penelitian ini.

Berdasarkan dari hasil penelitian ditarik kesimpulan variabel Kualitas Pelayanan (X) berpengaruh signifikan terhadap Tingkat Kepuasan Nasabah (Y) hal ini dibuktikan dari variabel Kualitas Pelayanan (X) lebih besar dari  $t_{tabel}$  dengan nilai  $9,622 > 1,622$ , dan nilai  $sig < 0,05$  dengan nilai  $(0,000 < 0,05)$ .

Untuk mengetahui besarnya pengaruh secara kuantitatif dari suatu perubahan (variabel X) terhadap kejadian lainnya (variabel Y). Berdasarkan hasil analisis regresi linera sederhana pengaruh Kualitas Pelayanan (X) terhadap Tingkat Kepuasan Nasabah (Y) dapat diketahui bahwa  $Y = 17,269 + 0,629 X$ . Nilai konstanta sebesar 17,269 menunjukkan bahwa jika tidak ada variabel independen (X) Kualitas Pelayanan, maka nilai Tingkat Kepuasan Nasabah

sebesar 17,269. Nilai koefisien X sebesar 0,629 menunjukkan bahwa jika nilai variabel independen (Kualitas Pelayanan) sebesar 1, maka Tingkat Kepuasan Nasabah akan bertumbuh sehingga Tingkat Kepuasan Nasabah (Y) akan meningkat sebesar 62,9%. Dan dari hasil uji statistik dilihat bahwa thitung diperoleh nilai sebesar  $t_{tabel}$  dengan nilai  $9,622 > 1,622$  dan nilai  $sig < 0,05$  dengan nilai  $(0,000 < 0,05)$  dengan demikian dapat disimpulkan bahwa  $H_1$  diterima dan  $H_0$  ditolak. Dengan demikian Kualitas Pelayanan (X) berpengaruh terhadap Tingkat Kepuasan Nasabah (Y).



## **BAB V PENUTUP**

### **A. Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh peneliti mengenai variabel pengaruh kualitas pelayanan (X) terhadap tingkat kepuasan nasabah (Y) pada Bank BTPN Kantor Cabang Makassar yang telah dibahas serta perhitungan statistik yang telah dilakukan maka penulis menarik kesimpulan dari hasil penelitian yaitu kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan secara parsial terhadap tingkat kepuasan nasabah pada Bank BTPN Kantor Cabang Makassar dengan pengaruh sebanyak 88,0% sedangkan 12,0% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

### **B. Saran**

Berdasarkan penelitian yang dilakukan dan merujuk pada kesimpulan penelitian di atas maka dapat diberikan saran sebagai berikut :

#### **1. Bagi pimpinan**

Diharapkan agar pimpinan BANK BTPN KANTOR CABANG MAKASSAR mempertahankan dan lebih memberikan kualitas pelayanan terbaik terhadap nasabah agar terus meningkatkan citra yang ada pada BANK BTPN KANTOR CABANG MAKASSAR. Selain itu disarankan pimpinan juga memperhatikan faktor lain yang dapat mempengaruhi kualitas pelayanan seperti kegiatan controlling yang efektif serta memberikan pelayanan yang lebih baik lagi untuk nasabah.

2. Bagi nasabah

Diharapkan mampu memberikan ide-ide, saran, dan juga masukan bagi perusahaan. Sehingga perusahaan akan tahu apa yang menjadi keluhan para nasabah dan segera melakukan evaluasi.

3. Bagi peneliti selanjutnya

Diharapkan dapat mengungkapkan variabel lain, selain kualitas pelayanan dan tingkat kepuasan nasabah. Seperti loyalitas nasabah persepsi nasabah, dan variabel-variabel lainnya untuk penelitian dimasa yang akan datang.



## DAFTAR PUSTAKA

- Aras T, Tutik P, Vivin A, Arubina B, Zein G,(2021) Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Nasabah Kredit Pada Pt. Bank Btpn Syariah Cabang Belitang II. *Jurnal EKOBIS: Kajian Ekonomi Dan Bisnis*, Vol. 5 No. 1 Unviersitas Sjakhyakirti
- Kuswanto, A. (2009) Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Tingkat Kepuasan Nasabah. *Jurnal Ekonomi Bisnis No. 2 Vol. 14* Sekretariat Program Doktor Ilmu Ekonomi Universitas Gunadarma
- Muhammad Zakiy, Evrita Putri Azzahroh, (2017) Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Nasabah Bank Syariah Dengan Kepuasan Nasabah Sebagai Variabel Intervening. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis Islam, Vol. 3, No. 1*. Program Studi Ekonomi dan Perbankan Perbankan Islam, Fakultas Agama Islam, Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
- Nasfi, Rahmad, Sabri. (2020) Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Perbankan Syariah, *Journal of Economic Studies*, Vol. 4, No. 1
- Restu K. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Mandiri di Banjarmasin Kalimantan Selatan. *Journal of Management and Bussines* ▪ Vol. 2 ▪ No.1. UIN Antasari Banjarmasin.
- Sugiyono. (2012). Metode Penelitian Pendidikan: Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung: Alfabeta.
- Wijayanto K. (2015) Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Nasabah Bank. *Jurnal Ekonomi Manajemen Sumber Daya Vol. 17, No. 1*, Program Pascasarjana Magister Manajemen Universitas Muhammadiyah Surakarta.
- Wirdayani, W. (2017) Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Industri Perbankan Syariah Di Kota Pekanbaru, *Jurnal Kajian Ekonomi Islam -Volume 2, Nomor 1*, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Mahaputra Riau.
- Zulfadli, H, Astri Ayu Purwati. (2019) Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Perbankan Syariah. *Journal of Economic, Business and Accounting*. Universitas Islam Riau, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Pelita Indonesia.



# LAMPIRAN

## Lampiran 1

### KUISONER PENELITIAN

*Assalamualaikum warohmatullahi wabarokatuh.....*

Kepada :

Yth. Responden

Sebelumnya saya ucapkan banyak terimakasih atas kesediaan bapak/ibu/saudara(i) Untuk menjadi responden dalam penelitian ini. Daftar pernyataan ini dibuat dengan maksud tujuan untuk mengumpulkan data dalam rangka penyusunan skripsi dengan judul penelitian : **“Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Nasabah Pada BANK BTPN KC MAKASSAR”**

#### A. Identitas Responden

1. Jenis Kelamin :  Pria  Wanita
2. Usia :  20-25 tahun  31-40 tahun  
 26-30 tahun  >40 tahun
3. Nasabah pada bank BTPN :  Ya  Tidak

#### B. Petunjuk Pengisian Kuisoner

1. Sebelum mengisi kuisoner ini tolong bapak/ibu/saudara(i) mengisi identitas anda terlebih dahulu dengan kategori yang telah disediakan.
2. Diharapkan bapak/ibu/saudara(i) membaca setiap pernyataan dengan cermat.
3. Bapak/ibu/saudara(i) silahkan memberi tanda (√) pada kolom yang sesuai dengan alternatif jawaban.
4. Untuk setiap pernyataan hanya diperbolehkan memilih satu alternatif jawaban yang tersedia.

5. Jika terjadi kesalahan dalam memilih alternatif jawaban, beri tanda (X) pada kolom yang salah kemudian beri tanda checklist (√) pada kolom yang sesuai.
6. Semua pernyataan yang ada, mohon diharapkan dijawab tanpa ada satupun yang dikosongkan.

### C. Keterangan Jawaban

Skor	Jawaban
5	Sangat Setuju (SS)
4	Setuju (S)
3	Kurang Setuju (KS)
2	Tidak Setuju (TS)
1	Sangat Tidak Setuju (STS)

### D. Variabel Penelitian

Variabel X Kualitas Pelayanan

No	PERNYATAAN	KUALITAS PELAYANAN				
		SS	S	KS	TS	STS
<b>1</b>	<b>Ketanggapan (responsiveness)</b>					
	Karyawan bank BTPN selalu siap dan cepat dalam menanggapi setiap keluhan nasabah					
<b>2</b>	<b>Kehandalan (reliability)</b>					
	Karyawan bank BTPN senantiasa melayani nasabah dengan cepat dan tepat sesuai kebutuhan nasabah					
<b>3</b>	<b>Empati (empathy)</b>					
	Karyawan bank BTPN memahami dengan baik setiap keinginan dan kebutuhan nasabah					

<b>4</b>	<b>Jaminan (assurance)</b>					
	a) Pengetahuan karyawan bank BTPN mengenai layanan yang disediakan. b) Nasabah merasa aman dan nyaman saat berinteraksi dengan karyawan bank BTPN					
<b>5</b>	<b>Bukti fisik (tangible)</b>					
	a) Terdapat ruang tunggu b) Ruang pelayanan yang bersih dan nyaman c) Karyawan bank BTPN berpenampilan rapi dan bersih					

Variabel Y Tingkat Kepuasan Nasabah

No	PERNYATAAN	TINGKAT KEPUASAN NASABAH				
		SS	S	KS	TS	STS
<b>1</b>	<b>Keberadaan pelayanan (existence of service)</b>					
	memberikan pelayanan sesuai dengan keinginan dan harapan nasabah					
<b>2</b>	<b>Ketanggapan pelayanan (service responsiveness)</b>					
	Karyawan bank BTPN cepat tanggap dan memberikan solusi sesuai dengan keluhan nasabah					
<b>3</b>	<b>Ketepatan waktu pelayanan (timeliness of service)</b>					
	Memberikan pelayanan sesuai dengan jam operasional di bank BTPN					
<b>4</b>	<b>Profesionalisme pelayanan (service professionalism)</b>					
	Karyawan bank BTPN memiliki sifat jujur, bertanggung jawab dan bersikap ramah					
<b>5</b>	<b>Kepuasan keseluruhan dengan pelayanan</b>					
	Nasabah selalu merasa puas dengan segala bentuk pelayanan yang tersedia					
<b>6</b>	<b>Kepuasan keseluruhan dengan jasa</b>					
	Pelayanan jasa yang diberikan karyawan bank BTPN sesuai dengan keinginan					

## Lampiran 2

### 1. Data Responden/Nasabah

No	Nama Nasabah	Alamat	Usia	Jenis kelamin
1	siti setiati	Makassar	30 tahun	Perempuan
2	Asdar	jl. Galagan kapal no 80 makassar	30 tahun	Laki-Laki
3	Fitriani	Jeneponto	19 tahun	Perempuan
4	Fitriyani	Samata	21 tahun	perempuan
5	aisyah nur afni A	JL. Sultan alauddin	21 tahun	perempuan
6	haris mustafa	Rappocini	32 tahun	Laki-Laki
7	risman endi	desa tompobulu kec. Rumbia	26 tahun	Laki-Laki
8	taufik kurniawan	jl. Andalas	24 tahun	Laki-Laki
9	randi H	Rappocini	29 tahun	Laki-Laki
10	drajat tri putra	magasa ke.tamalate, makassar	31 tahun	Laki-Laki
11	aulia amanda S suci ramadhani mursin	JL. Lingkar	21 tahun	perempuan
12		Barru	22 tahun	perempuan
13	aldi pratama putra	BTN Pao-Pao permai	22 tahun	Laki-Laki
14	Herman	batua raya	32 tahun	Laki-Laki
15	Safri	Gowa	28 tahun	Laki-Laki
16	alham munandar	Bontolanra	27 tahun	Laki-Laki
17	irwan L	alauddin 3	21 tahun	Laki-Laki
18	Ikbal	Jeneponto	22 tahun	Laki-Laki
19	Syamsuddin	mannuruki II lorong 12 makassar	45 tahun	Laki-Laki
20	Yayat	Makassar	21 tahun	Laki-Laki
21	alim muwaldy	Gowa	23 tahun	Laki-Laki
22	Ridwan	lembah hijau rumbia	38 tahun	Laki-Laki
23	Muh agil	Malakaji	21 tahun	Laki-Laki
24	Ahmad	JL. Tidung 110	21 tahun	Laki-Laki
25	irmayanti khoiriyah	BTN Minasa Upa	22 tahun	perempuan
26	muh alfin	Jeneponto	18 tahun	Laki-Laki
27	putri adilah	JL. Sultan alauddin makassar	23 tahun	perempuan
28	Wahyu	Jeneponto	21 tahun	laki laki
29	lilis suganda	jl. Tallasalapang 2	20 tahun	perempuan
30	uswatun hasanah	Makassar	22 tahun	perempuan
31	Uci	Takalar	22 tahun	perempuan
32	amri juliansyah	BTN gowa lestari	27 tahun	Laki-Laki
33	Dandi	JL. Sultan alauddin 2	26 tahun	Laki-Laki
34	ferdi ardiansyah	Jeneponto	18 tahun	Laki-Laki
35	fitriani nurbaiska	Sungguminasa	21 tahun	perempuan

36	Taqwim	jl. Pabentengang	23 tahun	Laki-Laki
37	irma wati	batua raya	27 tahun	perempuan
38	Kartini	jl AP pettarani	29 tahun	perempuan
39	sulfarman nur jaya	jl. Nipa nipa Dlm VI No 48 Antang	22 tahun	Laki-Laki
40	sintia sari	Jeneponto	22 tahun	perempuan
41	amrito muhammad	jl. Urip sumoharjo	29 tahun	Laki-Laki
42	Rahmat	Minasaupa	26 tahun	Laki-Laki
43	nurwahyu basriadi	Tompolando	23 tahun	Laki-Laki
<b>Jumlah</b>				<b>43</b>

### Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

No	Jenis kelamin		Jumlah
	Laki-laki	Perempuan	
	28	15	43
<b>Total</b>			43

### Responden Berdasarkan Usia

No	Usia Responden	Jumlah
	20-25 Tahun	26
	26-30 Tahun	12
	31-40 Tahu	4
	>40 Tahun	1
<b>Total</b>		43

## Lampiran 3

## Tabulasi Data Responden dan Koesioner

No	Nama Responden	Usia	Pertanyaan/Pernyataan															
			X								Y							
			X1	X2	X3	X4	X5	X6	X7	X8	Jumlah (X)	Y1	Y2	Y3	Y4	Y5	Y6	Jumlah (Y)
1	siti setiati	30 tahun	5	4	4	3	5	5	5	4	35	4	5	4	5	4	4	26
2	asdar	30 tahun	4	4	4	4	4	4	4	4	32	4	4	4	4	4	4	24
3	fitriani	19 tahun	5	5	5	5	5	5	5	5	40	5	5	5	5	4	4	28
4	fitriyani	21 tahun	4	4	4	3	4	5	4	3	31	4	4	4	4	4	4	24
5	aisyah nur afni A	21 tahun	4	4	4	4	4	4	4	4	32	4	4	4	4	4	4	24
6	haris mustafa	32 tahun	4	4	4	5	4	4	4	4	33	5	4	5	4	4	4	26
7	risman endi	26 tahun	4	4	4	4	4	4	4	4	32	4	4	4	4	4	4	24
8	taufik kurniawan	24 tahun	4	4	4	4	4	4	4	4	32	4	4	4	4	4	4	24
9	randi H	29 tahun	4	4	4	4	4	4	4	4	32	4	4	4	4	4	4	24
10	drajat tri putra	31 tahun	5	5	5	5	5	5	5	5	40	5	5	5	4	5	5	29
11	aulia amanda S	21 tahun	5	5	5	5	5	5	5	5	40	5	5	5	5	5	5	30
12	suci ramadhani mursin	22 tahun	5	5	5	5	5	5	5	5	40	5	5	4	4	5	5	28
13	aldi pratama putra	22 tahun	4	4	4	4	4	4	4	4	32	4	4	4	4	4	4	24
14	herman	32 tahun	5	4	4	4	4	4	4	4	33	4	4	4	4	4	4	24
15	safri	28 tahun	5	5	5	5	5	5	5	5	40	5	5	5	5	5	5	30
16	alham munandar	27 tahun	4	4	4	4	4	4	4	4	32	4	4	4	4	4	5	25
17	irwan L	21 tahun	4	4	5	5	5	4	5	5	37	5	5	5	4	5	5	29
18	ikbal	22 tahun	4	4	4	4	4	4	4	4	32	4	4	4	4	4	4	24
19	syamsuddin	45 tahun	4	4	4	4	4	4	4	4	32	4	4	4	4	4	4	24
20	yayat	21 tahun	5	5	4	5	4	4	4	4	35	4	4	4	4	4	4	24
21	alim muwaldy	23 tahun	4	4	4	5	4	4	4	4	33	4	4	4	4	4	4	24
22	ridwan	38 tahun	4	4	4	4	4	4	4	4	32	4	4	4	4	4	4	24
23	Muh agil	21 tahun	4	4	4	4	4	4	4	4	32	4	4	4	4	4	4	24
24	ahmad	21 tahun	4	4	4	4	4	4	4	4	32	4	4	4	4	5	5	26
25	irmayanti khoiriyah	22 tahun	4	4	4	3	4	4	4	4	31	4	4	4	4	3	4	23
26	muh alfin	18 tahun	4	4	4	4	4	4	4	5	33	4	4	4	4	4	4	24
27	putri adilah	23 tahun	4	4	4	4	4	5	5	4	34	5	5	5	4	4	5	28
28	wahyu	21 tahun	4	4	4	4	4	4	4	4	32	4	4	4	4	4	4	24
29	lilis suganda	20 tahun	1	1	1	1	1	1	1	1	8	1	1	1	1	1	1	6
30	uswatun hasanah	22 tahun	4	4	4	4	4	4	4	4	32	4	4	4	4	4	4	24
31	uci	22 tahun	3	3	5	3	4	3	4	3	28	4	4	4	3	3	4	22
32	amri juliansyah	27 tahun	5	5	5	4	4	4	5	4	36	4	4	4	4	4	4	24
33	dandi	26 tahun	5	5	5	4	4	5	5	4	37	4	4	4	5	4	4	25



## Lampiran 4 Hasil Olah Data

### 1. Karakteristik Responden

#### Jenis Kelamina

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Laki Laki	28	65.1	65.1	
Perempuan	15	34.9	34.9	100.0
Total	43	100.0	100.0	

#### Usia

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 20-25	26	60.5	60.5	60.5
26-30	12	27.9	27.9	88.4
31-40	4	9.3	9.3	97.7
> 40	1	2.3	2.3	100.0
Total	43	100.0	100.0	

### 2. Variabel Kualitas Pelayanan (X)

		X1			Cumulative Percent
		Frequency	Percent	Valid Percent	
Valid	STS	1	2.3	2.3	2.3
	KS	1	2.3	2.3	4.7
	S	30	69.8	69.8	74.4
	SS	11	25.6	25.6	100.0
	Total	43	100.0	100.0	

<b>X2</b>					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	STS	1	2.3	2.3	2.3
	KS	1	2.3	2.3	4.7
	S	31	72.1	72.1	76.7
	SS	10	23.3	23.3	100.0
	Total	43	100.0	100.0	

<b>X3</b>					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	STS	1	2.3	2.3	2.3
	S	29	67.4	67.4	69.8
	SS	13	30.2	30.2	100.0
	Total	43	100.0	100.0	

<b>X4</b>					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	STS	1	2.3	2.3	2.3
	KS	5	11.6	11.6	14.0
	S	26	60.5	60.5	74.4
	SS	11	25.6	25.6	100.0
	Total	43	100.0	100.0	

<b>X5</b>					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	STS	1	2.3	2.3	2.3
	S	34	79.1	79.1	81.4
	SS	8	18.6	18.6	100.0
	Total	43	100.0	100.0	

<b>X6</b>					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	STS	1	2.3	2.3	2.3
	KS	2	4.7	4.7	7.0
	S	25	58.1	58.1	65.1
	SS	15	34.9	34.9	100.0
	Total	43	100.0	100.0	

<b>X7</b>					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	STS	1	2.3	2.3	2.3
	S	27	62.8	62.8	65.1
	SS	15	34.9	34.9	100.0
	Total	43	100.0	100.0	

<b>X8</b>					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	STS	1	2.3	2.3	2.3
	KS	2	4.7	4.7	7.0
	S	31	72.1	72.1	79.1
	SS	9	20.9	20.9	100.0
	Total	43	100.0	100.0	

### 3. Variabel Tingkat Kepuasan (Y)

Y1					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	STS	1	2.3	2.3	2.3
	KS	1	2.3	2.3	4.7
	S	32	74.4	74.4	79.1
	SS	9	20.9	20.9	100.0
	Total	43	100.0	100.0	

Y2					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	STS	1	2.3	2.3	2.3
	KS	1	2.3	2.3	4.7
	S	32	74.4	74.4	79.1
	SS	9	20.9	20.9	100.0
	Total	43	100.0	100.0	

Y3					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	STS	1	2.3	2.3	2.3
	KS	1	2.3	2.3	4.7
	S	33	76.7	76.7	81.4
	SS	8	18.6	18.6	100.0
	Total	43	100.0	100.0	

Y4					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	STS	1	2.3	2.3	2.3
	KS	2	4.7	4.7	7.0
	S	34	79.1	79.1	86.0
	SS	6	14.0	14.0	100.0
	Total	43	100.0	100.0	

Y5					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	STS	1	2.3	2.3	2.3
	KS	2	4.7	4.7	7.0
	S	32	74.4	74.4	81.4
	SS	8	18.6	18.6	100.0
	Total	43	100.0	100.0	

Y6					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	STS	1	2.3	2.3	2.3
	S	31	72.1	72.1	74.4
	SS	11	25.6	25.6	100.0
	Total	43	100.0	100.0	



### 5. Uji ReabilitaS Variabel Kualitas pelayanan (X)

Case Processing Summary			
		N	%
Cases	Valid	43	100.0
	Excluded <sup>a</sup>	0	.0
	Total	43	100.0

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

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.961	8

Item-Total Statistics				
	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
X1	29.16	18.759	.886	.953
X2	29.19	18.774	.902	.953
X3	29.09	19.086	.829	.957
X4	29.26	18.814	.766	.961
X5	29.21	19.122	.914	.952
X6	29.09	18.801	.790	.960
X7	29.05	18.664	.884	.954
X8	29.23	18.945	.857	.955

## 6. Uji Validitas Variabel Tingkat Kepuasan Nasabah (Y)

		Correlations						
		Y1	Y2	Y3	Y4	Y5	Y6	Y
Y1	Pearson Correlation	1	.946**	.918**	.729**	.788**	.816**	.947**
	Sig. (2-tailed)		<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001
	N	43	43	43	43	43	43	43
Y2	Pearson Correlation	.946**	1	.862**	.785**	.788**	.816**	.947**
	Sig. (2-tailed)	<.001		<.001	<.001	<.001	<.001	<.001
	N	43	43	43	43	43	43	43
Y3	Pearson Correlation	.918**	.862**	1	.804**	.754**	.789**	.933**
	Sig. (2-tailed)	<.001	<.001		<.001	<.001	<.001	<.001
	N	43	43	43	43	43	43	43
Y4	Pearson Correlation	.729**	.785**	.804**	1	.724**	.666**	.856**
	Sig. (2-tailed)	<.001	<.001	<.001		<.001	<.001	<.001
	N	43	43	43	43	43	43	43
Y5	Pearson Correlation	.788**	.788**	.754**	.724**	1	.882**	.900**
	Sig. (2-tailed)	<.001	<.001	<.001	<.001		<.001	<.001
	N	43	43	43	43	43	43	43
Y6	Pearson Correlation	.816**	.816**	.789**	.666**	.882**	1	.907**
	Sig. (2-tailed)	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001		<.001
	N	43	43	43	43	43	43	43
Y	Pearson Correlation	.947**	.947**	.933**	.856**	.900**	.907**	1
	Sig. (2-tailed)	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	
	N	43	43	43	43	43	43	43

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

## 7. Uji Reabilitas Tingkat Kepuasan Nasabah (Y)

Case Processing Summary			
		N	%
Cases	Valid	43	100.0
	Excluded <sup>a</sup>	0	.0
	Total	43	100.0

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

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.961	6

Item-Total Statistics				
	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Y1	20.49	8.922	.922	.949
Y2	20.49	8.922	.922	.949
Y3	20.51	9.065	.903	.951
Y4	20.58	9.487	.795	.962
Y5	20.53	9.112	.854	.956
Y6	20.42	9.106	.863	.955

## 8. Regresi linear

Variables Entered/Removed <sup>a</sup>			
Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	Kualitas Pelayanan <sup>b</sup>	.	Enter

a. Dependent Variable: Tingkat Kepuasan Nasabah  
b. All requested variables entered.

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.939 <sup>a</sup>	.883	.880	1.250

a. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan

ANOVA <sup>a</sup>						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	482.173	1	482.173	308.383	<.001 <sup>b</sup>
	Residual	64.106	41	1.564		
	Total	546.279	42			

a. Dependent Variable: Tingkat Kepuasan Nasabah  
b. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan

Coefficients <sup>a</sup>						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	1.797	1.313		1.369	.178
	Kualitas Pelayanan	.684	.039	.939	17.561	<.001

a. Dependent Variable: Tingkat Kepuasan Nasabah

## Lampiran 5 persuratan



**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR**  
**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS**

بِسْمِ اللّٰهِ الرَّحْمٰنِ الرَّحِیْمِ

Nomor : 108 Makassar, 26 Desember 2021

Lamp : -

Hal : Permohonan Izin Penelitian

Kepada Yth.

Ketua L.P3M Universitas Muhammadiyah Makassar

Di-

Tempat

Dengan Hormat

Dalam rangka proses penelitian dan penulisan skripsi mahasiswa dibawah ini:

Nama : PUTRI ADILAH

Stambuk : 105721132620

Jurusan : Manajemen

Judul Penelitian : PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP  
TINGKAT KEPUASAN NASABAH PADA BANK BTPN KC  
MAKASSAR

Dimohon kiranya mahasiswa tersebut dapat diberikan izin untuk melakukan penelitian sesuai tempat mahasiswa tersebut melakukan penelitian

Demikian permohonan kami, atas perhatian dan bantuannya diucapkan terimakasih.



Tembusan:

1. Rektor Unismuh Makassar
2. Arsip

Jl. Sultan Alauddin No.259 Telp. 0411-866972 Fax. 0411-865588 Makassar 90221  
 Gedung Iqra Lantai 7 Kampus Talasapang Makassar - Sulawesi Selatan



**MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PIMPINAN PUSAT MUHAMMADIYAH  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR**

LEMBAGA PENELITIAN PENGEMBANGAN DAN PENGABDIAN KEPADA MASYARAKAT  
Jl. Sultan Alauddin No. 259 Telp. 866972 Fax (0411) 863568 Makassar 90221 e-mail: lp3m@unismuh.ac.id

Nomor : 3222/05/C.4-VIII/1/1445/2024  
Lamp : 1 (satu) Rangkap Proposal  
Hal : Permohonan Izin Penelitian

05 January 2024 M  
23 Jumadil akhir 1445

Kepada Yth,  
Bapak Gubernur Prov. Sul-Sel  
Cq. Kepala Dinas Penanaman Modal & PTSP Provinsi Sulawesi Selatan  
di -  
Makassar

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Berdasarkan surat Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Makassar, nomor: 205/05/A.2-II/XII/45/2023 tanggal 26 Desember 2023, menerangkan bahwa mahasiswa tersebut di bawah ini :

Nama : **PUTRI ADILAH**  
No. Stambuk : **10572 1132620**  
Fakultas : **Fakultas Ekonomi dan Bisnis**  
Jurusan : **Manajemen**  
Pekerjaan : **Mahasiswa**

Bermaksud melaksanakan penelitian/pengumpulan data dalam rangka penulisan Skripsi dengan judul :

**"PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP TINGKAT KEPUASAN NASABAH PADA BANK BTPN KC MAKASSAR"**

Yang akan dilaksanakan dari tanggal 10 Januari 2024 s/d 10 Maret 2024.

Sehubungan dengan maksud di atas, kiranya Mahasiswa tersebut diberikan izin untuk melakukan penelitian sesuai ketentuan yang berlaku.

Demikian, atas perhatian dan kerjasamanya diucapkan Jazakumullahu khaeran

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Ketua LP3M,



Muh. Arief Muhsin, M.Pd  
NBM 1127761

01-24



Nomor : MKS/0029/164  
Lamp : -

Kepada  
Universitas Muhammadiyah Makassar  
Jl. Sultan Alauddin No. 259 Makassar  
Makassar

Hal : Persetujuan Pelaksanaan Penelitian

Surat Kantor Cabang Makassar IBT 1 Tanggal 09 Januari 2024

Menunjuk surat tersebut di atas perihal pada pokok surat, dengan ini terlampir kami sampaikan hal – hal sebagai berikut.

1. Permohonan melaksanakan Penelitian pada PT. Bank BTPN (persero) Tbk. Kantor Cabang Makassar dapat kami setujui pelaksanaannya yaitu :

No.	Nama Mahasiswa	Nomor Induk	Judul Penelitian
1	PUTRI ADILAH	105721132620	"PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP TINGKAT KEPUASAN NASABAH PADA BANK BTPN KC MAKASSAR."

2. Adapun syarat – syarat yang harus dipenuhi adalah sbh :

- Mahasiswa wajib membuat dan menandatangani surat pernyataan yang mencantumkan bahwa ybs. Tetap menjunjung tinggi kode etik *surveyor/research* semata – mata digunakan untuk kepentingan ilmiah dan sanggup menjaga kerahasiaan Bank menurut kelaziman dalam dunia perbankan cf. UU No. 10 tahun 1998 tentang perubahan UU No. 7 tahun 1992 tentang perbankan.
- Menyerahkan proposal penelitian kepada BTPN Cabang Makassar dan hasil penelitian berupa salinan/copy diserahkan kepada BTPN setelah mendapat pengesahan dari BTPN.
- Pelaksanaan penelitian sejak tanggal pelaksanaan.
- Peserta menyerahkan Kartu mahasiswa/KTP asli selama melaksanakan Magang/penelitian dan akan diserahkan kembali apabila hasil/laporan telah kami terima.
- Memiliki tabungan rekening Jenius sesuai yang dipersyaratkan.

3. Agar seluruh peserta magang/penelitian menerapkan protocol kesehatan yang diterapkan dalam rangka pencegahan dan penanggulangan Covid-19, seperti memakai masker, mencuci tangan *social & physical distancing*.

Demikian penyampaian kami agar maklum, atas perhatian dan kerjasama saudara kami ucapkan terima kasih.

Makassar, 09 Januari 2024  
PT. Bank BTPN (persero) Tbk.  
Kantor Cabang Makassar



PT Bank BTPN Tbk  
Menara BTPN  
CBD Mega Kuningan, Jakarta 12960

1. +6221 300 25 200  
1. +6221 300 25 101  
www.btpn.com

Lampiran 6 Dokumentasi













**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR**  
**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS**  
**PUSAT VALIDASI DATA**  
Jl. Sultan Alauddin 250 Makassar, Goleong 90911, RI e-mail: pusat.validasi@um-makassar.ac.id

**LEMBAR KONTROL VALIDASI**  
**PENELITIAN KUANTITATIF**

NAMA MAHASISWA		PUTRI ADILAH		
NIM		105721132620		
PROGRAM STUDI		Manajemen		
JUDUL SKRIPSI		Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Nasabah Pada Bank BTPN KC MAKASSAR		
NAMA PEMBIMBING 1		Dr. Rulliaty, M.M		
NAMA PEMBIMBING 2		Sherry Adella Natar Kalla, S.E., M.Mktg		
NAMA VALIDATOR		Dr. Siti Nurbaya, S.Pd., M.M		
No	Dokumen	Tanggal Revisi	Uraian Perbaikan/saran	Paraf*
1	Instrumen Pengumpulan data (data primer)	03-03-2024	Terdapat Instrumen Pengumpulan data (data primer) berupa kuisisioner	
2	Sumber data (data sekunder)	03-03-2024	Tidak terdapat sumber data (data sekunder)	
3	Raw data/Tabulasi data (data primer)	03-03-2024	Terdapat tabulasi data	
4	Hasil Statistik deskriptif	03-03-2024	Terdapat Hasil Statistik deskriptif	
5	Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen	03-03-2024	Terdapat hasil uji validitas dan reliabilitas instrumen	
6	Hasil Uji Asumsi Statistik	03-03-2024	Tidak perlu Uji asumsi klasik karena regresi sederhana	
7	Hasil Analisis Data/Uji Hipotesis	03-03-2024	Terdapat hasil analisis data uji hipotesis	
8	Hasil Interpretasi data	03-03-2024	Terdapat Hasil interpretasi sesuai dengan olah data	
9	Dokumentasi	03-03-2024	Terdapat dokumentasi proses penelitian	

\*Harap validator memberi paraf ketika koreksi telah disetujui

**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR**  
**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS**  
**PUSAT VALIDASI DATA**  
Jl. Sultan Alauddin 250 Makassar, Goleong 90911, RI e-mail: pusat.validasi@um-makassar.ac.id

**LEMBAR KONTROL VALIDASI**  
**ABSTRAK**

NAMA MAHASISWA		Putri Adilah		
NIM		105721132620		
PROGRAM STUDI		Manajemen		
JUDUL SKRIPSI		Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Nasabah Pada Bank BTPN Kantor Cabang Makassar		
NAMA PEMBIMBING 1		Dr. Rulliaty, M.M		
NAMA PEMBIMBING 2		Sherry Adella Natar Kalla, S.E., M.Mktg		
NAMA VALIDATOR		M. Hidayat, S.E., MM		
No	Dokumen	Tanggal Revisi/acc.	Uraian Perbaikan/saran	Paraf*
1	Abstrak	20 Maret 2024	Sebelum melakukan perbaikan abstrak sesuai dengan revisi yang diberikan	

\*Harap validator memberi paraf ketika koreksi telah disetujui

## BIOGRAFI PENULIS



Putri Adilah panggilan Dilla lahir di Jenepono pada tanggal 22 Mei 2001 dari pasangan suami istri Bapak Syamsuddin dan Ibu Samidah. Peneliti adalah anak kedua dari 3 bersaudara. Peneliti sekarang bertempat tinggal di Desa Tompobulu Kecamatan Rumbia Kabupaten Jenepono, Sulawesi Selatan.

Pendidikan yang ditempuh oleh peneliti yaitu SD Negeri 139 Sunggumanai lulus tahun 2013, SMP Negeri 1 Rumbia tahun 2016, SMA Negeri 6 Jenepono. Lulus tahun 2019, dan mulai tahun 2020 mengikuti Program S1 Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Program Studi Manajemen Kampus Universitas Muhammadiyah Makassar sampai dengan sekarang. Sampai dengan penulisan skripsi ini peneliti masih terdaftar sebagai mahasiswa Program S1 Fakultas Ekonomi Bisnis Program Studi Manajemen Universitas Muhammadiyah Makassar.

