

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
KEPUASAN NASABAH PADA PT.BANK RAKYAT
INDONESIA KCP SULTAN ALAUDDIN
KOTA MAKASSAR**

SKRIPSI



OLEH :

UMRATIN

105721136619

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

2024

KARYA TUGAS AKHIR MAHASISWA

JUDUL PENELITIAN:

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
KEPUASAN NASABAH PADA PT.BANK RAKYAT
INDONESIA KCP SULTAN ALAUDDIN
KOTA MAKASSAR**

SKRIPSI

Disusun dan Diajukan Oleh:

UMRATIN

105721136619

***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
MAKASSAR**

2024

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

MOTTO

Orang lain tidak akan bisa paham *struggle* dan masa sulit nya kita, yang mereka ingin tahu hanya bagian *success stories*. Berjuanglah untuk diri sendiri walaupun tak ada yang tepuk tangan. Kelak diri kita di masa depan akan sangat bangga dengan apa yang kita perjuangkan hari ini, tetap berjuang ya.

PERSEMBAHAN

Skripsi ini saya persembahkan secara khusus kepada kedua orang tua saya. Kepada yang teristimewa Ayahanda saya Jaenudin dan Ibunda saya Asia, serta kakek dan nenek saya almarhum H. Sukrin Ishaka dan Hj. Arni, serta adik-adik terkasih saya Agustian dan Alfaris. Untuk Bapak dan Ibu saya yang darahnya mengalir dalam tubuh saya, yang telah dengan sabar, ikhlas dan tulus membesarkan putrinya ini, yang selalu melangitkan doa-doa nya demi kelancaran studi saya. Mereka memang tidak sempat menyelesaikan pendidikan di bangku perkuliahan, namun beliau mampu mendidik saya, memotivasi, dan memberi dukungan penuh hingga saya mampu menyelesaikan skripsi ini. Satu hal yang Bapak dan Ibu ketahui serta keluarga, saya sangat menghormati, menyayangi, dan mencintai kalian semua dengan sepenuh hati. Tolong hidup lebih lama di dunia ini, dan izinkan saya untuk mengabdikan dan membalas semua jasa dan pengorbanan yang telah kalian lakukan dan berikan kepada saya, doa dan keikhlasan dari kalian semua yang telah mengantarkan saya untuk mewujudkan impianku.

KESAN DAN PESAN

Alhamdulillah, terimakasih yang setulus-tulusnya kepada seluruh insan Universitas Muhammadiyah Makassar yang telah kebersamai dan mengantarkan perjalanan pendidikan saya di jenjang perguruan Tinggi semoga segala ilmu dan pengalaman yang telah diberikan menjadi berkah. Kuliah bukan hanya tentang nilai IPK belaka, tapi tentang orang-orang yang ditemui, pengalaman yang di lalui, memori yang dibuat dan skill yang kita latih, serta pemahaman yang kita dapatkan. Kuliah itu seperti membeli situasi, situasi yang mendorong kita untuk belajar, mendorong kita berjejaring, mendorong kita berdiskusi, dan serta mendorong kita untuk bergerak. Ingat pesan Tulus "Hati-hati di jalan" untuk menempuh perjalanan kehidupan selanjutnya!



**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
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 Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT. Bank Rakyat Indonesia KCP Sultan Alauddin Kota Makassar

Nama : Umratin
No.Stambuk/Nim : 105721136619
Jurusan : Manajemen
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis
Perguruan Tinggi : Universitas Muhammadiyah Makassar

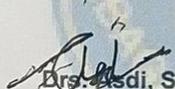
Menyatakan bahwa skripsi ini telah diteliti, diperiksa dan diujikan didepan panitia penguji skripsi strata (S1) pada tanggal 29 Juni 2024 di Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Makassar.

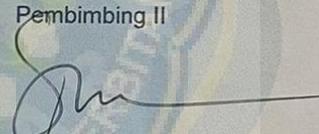
Makassar, 29 Juni 2024

Menyetujui,

Pembimbing I

Pembimbing II

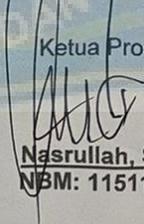

Drs. Asdi, S.E., M.M
NIDN: 0026126103


Sherry Edelia Natsir Kalla, S.E., M.M
NIDN: 0916018603

Mengetahui,

Ketua Program Studi


Dr. H. Andi Jam'an, SE., M.Si
NBM: 881507


Nasrullah, S.E., M.M
NBM: 1151132



**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 : Umratin, Nim : 105721100819 diterima dan disahkan oleh Panitia Ujian Skripsi berdasarkan Surat Keputusan Rektor Universitas Muhammadiyah Makassar Nomor : 0009/SK-Y/61201/091004/ 2024 Tanggal 22 Dzulhijjah 1445 H/29 Juni 2024 M. Sebagai salah satu syarat guna memperoleh gelar **Sarjana Manajemen** pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Makassar.

Makassar, 22 Dzulhijjah 1445 H
29 Juni 2024 M

PANITIA UJIAN

1. Pengawas Umum : Prof. Dr. H. Ambo Asse, M.Ag
(Rektor Unismuh Makassar)
2. Ketua : Dr. H. Andi Jam'an, SE., M.Si
(Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis)
3. Sekretaris : Agusdiwana Suarni, SE., M.Acc
(Wakil Dekan I Fakultas Ekonomi dan Bisnis)
4. Penguji : 1. Dr. Muhammad Yusuf, S.Sos., M.M
2. Sry Andayaningsi, S.E., M.M
3. Dr. M. Alfian Rendra Anggoro KR. SE., M.M
4. Drs. H. A. Muhiddin Daweng, M.M

Disahkan Oleh,
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Muhammadiyah Makassar



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

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

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

SURAT PERNYATAAN KEABSAHAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Umratin
Stambuk : 105721136619
Program Studi : Manajemen
Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT. Bank Rakyat Indonesia KCP Sultan Alauddin Kota 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, 29 Juni 2024

Yang Membuat Pernyataan,



Umratin

NIM: 105721136619

Diketahui Oleh:

Ketua Program Studi



Dr. Herand Jam'an, SE., M.Si
NBM: 661507

Nasrullah, S.E., M.M
NBM: 1151132

HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI

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

Nama : Umratin
NIM : 105721136619
Program Studi : Manajemen
Fakultas : Ekonomi Dan Bisnis
Jenis Karya : Skripsi

Demi 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 Kepuasan Nasabah Pada PT. Bank Rakyat Indonesia KCP Sultan Alauddin Kota Makassar.

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif ini Universitas Muhammadiyah Makassar berhak menyimpan, mengalihmedia/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, 29 Juni 2024

Yang Membuat Pernyataan,



Umratin

NIM: 105721136619

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Puji syukur atas kehadiran Allah SWT, Tuhan semesta alam yang tak pernah henti-hentinya menghadirkan kebahagiaan dalam kehidupan ini. Shalawat serta salam tak lupa pula penulis kirimkan kepada sang teladan mulia Nabi Muhammad SWA. Beserta para keluarga, sahabat dan para pengikutnya. Merupakan nilai yang tiada ternilai manakala penulisan skripsi yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah pada PT. Bank BRI KCP Sultan Alauddin Kota Makassar.”

Skripsi yang penulis buat ini bertujuan untuk memenuhi syarat dalam menyelesaikan program sarjana (S1) pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Makassar.

Teristimewa dan terutama yang penulis sampaikan ucapan terima kasih kepada orang tua penulis, Ayahanda saya Jaenudin dan Ibunda Saya Asia, serta kakek dan nenek saya H. Sukrin dan Hj. Arni senantiasa memberikan support, perhatian, kasih sayang dan doa yang tulus. Dan saudara-saudaraku tercinta yang senantiasa mendukung dan memberikan semangat hingga akhir studi ini. Dan untuk seluruh keluarga besar dan teman-teman yang sudah menjadi support sistem dan bagian dari perjalanan hidup ku atas segala pengorbanan, serta dukungan baik secara materi maupun moral, dan restu yang telah diberikan demi keberhasilan penulis dalam menuntut ilmu. Semoga apa yang telah mereka berikan kepada penulis bernilai ibadah dan cahaya penerang kehidupan di dunia dan di akhirat.

Penulis menyadari bahwa penyusunan skripsi ini tidak akan terwujud tanpa adanya bantuan dan dorongan dari berbagai pihak. Begitu pula penghargaan

yang setinggi-tingginya dan terima kasih banyak disampaikan dengan hormat 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 dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Makassar beserta jajaran
3. Bapak Nasrullah, SE., MM, selaku Ketua Program Studi Manajemen Universitas Muhammadiyah Makassar beserta jajaran
4. Bapak Drs. Asdi, S.E., M.M selaku pembimbing I yang senantiasa meluangkan waktunya membimbing dan mengarahkan penulis, sehingga Skripsi selesai dengan baik.
5. Ibu Sherry Edelia Natsir Kalla, S.E., M.M selaku pembimbing II yang telah berkenan membantu selama dalam penyusunan skripsi hingga ujian skripsi
6. Bapak/Ibu dan Asisten Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Makassar yang tak kenal lelah banyak menuangkan ilmunya kepada penulis selama mengikuti kuliah.
7. Segenap Staf dan Karyawan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Makassar.
8. Pimpinan serta karyawan pada Bank BRI KCP Alauddin yang telah memberikan izin meneliti
9. Teman seperjuangan serta teman-teman mahasiswa FEB Angkatan 2019 yang senantiasa selalu memberikan semangat dan tentu menemani perjuangan dari awal memasuki bangku kuliah hingga saat ini.

10. Terima kasih untuk diri saya sendiri yang sudah sampai saat ini sudah berjuang tak kenal lelah dan terus berusaha dalam menyelesaikan pendidikan.
11. Terima kasih untuk semua kerabat, yang terlibat dalam hidup saya dan tidak bisa saya sebutkan satu persatu yang telah memberikan dukungan, semangat, kesabaran, dan motivasi sehingga penulis dapat merampungkan skripsi ini.



ABSTRAK

UMRATIN, 2024. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah pada PT Bank BRI KCP Sultan Alauddin. Skripsi. Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Makassar. Dibimbing oleh : Bapak Asdi dan Ibu Sherry Edelia Natsir Kalla

Metode Penelitian merupakan jenis penelitian bersifat kuantitatif dengan tujuan untuk mengetahui pengaruh Kualitas pelayanan Terhadap kepuasan Nasabah pada PT. Bank BRI KCP Sultan Alauddin . Sampel yang digunakan pada penelitian ini berjumlah 50 responden. Pengumpulan data dilakukan dengan observasi dan pembagian kuesioner. Dalam penelitian ini sumber data yang digunakan dalam pengumpulan data mencakup data primer dan data sekunder.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah. PT. Bank BRI KCP Alauddin, terkait kualitas layanan sudah baik dan diharapkan perusahaan dapat mempertahankan dengan cara meningkatkan kualitas pelayanan. semakin meningkat kualitas pelayanan maka kepuasan nasabah juga meningkat.

Kata Kunci: *Kualitas Pelayanan, Kepuasan Nasabah*



ABSTRACT

UMRATIN, 2024. *The Influence of Service Quality on Customer Satisfaction at PT Bank BRI KCP Sultan Alauddin. Thesis. Department of Management, Faculty of Economics and Business, Muhammadiyah University of Makassar. Supervised by: Mr. Drs. Asdi, and Mrs. Sherry Edelia Natsir Kalla*

The research method is a type of quantitative research with the aim of determining the influence of service quality on customer satisfaction at PT. Bank BRI KCP Sultan Alauddin. The sample used in this research consisted of 50 respondents. Data collection was carried out by observation and distribution of questionnaires. In this research, the data sources used in data collection include primary data and secondary data.

The results of this research show that service quality has a positive and significant effect on customer satisfaction. PT. Bank BRI KCP Alauddin, regarding service quality is good and it is hoped that the company can maintain it by improving service quality. As service quality increases, customer satisfaction also increases.

Keywords: *Service Quality, Customer Satisfaction*

DAFTAR ISI

SAMPUL	i
LEMBAR JUDUL	ii
LEMBAR PERSEMBAHAN	iii
LEMBAR PERSETUJUAN	iv
LEMBAR PENGESAHAN	v
LEMBAR PERNYATAAN KEABSAHAN	vi
LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI	vii
KATA PENGANTAR	viii
ABSTRAK	xi
ABSTRACT	xii
DAFTAR ISI	xv
DAFTAR TABEL	xvi
DAFTAR GAMBAR	xvii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	5
C. Tujuan Masalah	5
D. Manfaat Penelitian	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	6
A. Landasan Teori	6
1. Kualitas Layanan	6
2. Kepuasan Nasabah	11
B. Tinjauan Empiris	13
C. Kerangka Konseptual	19
D. Hipotesis	19
BAB III METODE PENELITIAN	21
A. Jenis Penelitian	21
B. Tempat dan Waktu Penelitian	21
C. Populasi dan Sampel	21
D. Metode Pengumpulan Data	21
E. Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel	23
F. Teknik Pengumpulan Data	24

G. Teknik Analisis Data	25
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	32
A. Sejarah Singkat Bank BRI Indonesia	32
B. Visi dan Misi Bank BRI Indonesia	32
C. Struktural Organisasi Bank BRI KCP Sultan Alauddin	36
D. Hasil Penelitian	37
E. Pembahasan	55
BAB V PENUTUP	57
A. Kesimpulan	57
B. Saran	57
DAFTAR PUSTAKA	59
LAMPIRAN	62



DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu.....	24
Tabel 3.1 Definisi Operasional	28
Tabel 3.2 Ketentuan Instrumen dan Keterangan Pengukuran Penelitian	29
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	37
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	37
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenjang Pendidikan	39
Tabel 4.4 Penilaian Kualitas Pelayanan (X)	39
Tabel 4.5 Penilaian Kepuasan Pelanggan (Y).....	40
Tabel 4.6 Uji Validitas.....	43
Tabel 4.7 Uji Reabilitas	46
Tabel 4.8 Uji Normalitas	48
Tabel 4.9 Uji Multikolinieritas.....	49
Tabel 4.11 Analisis Regresi Linear Sederhana.....	50
Tabel 4.12 Uji Hipotesis Parsial (Uji T)	51
Tabel 4.13 Uji Determinasi (R^2)	52

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran	33
Gambar 4.1 Struktural Organisasi	36



BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Lembaga perbankan sebagai salah satu lembaga keuangan negara memegang peranan yang begitu penting, terutama sebagai penunjang kegiatan perekonomian di tingkat nasional dan sebagai penopang laju pertumbuhan ekonomi, khususnya untuk menstimulus pembangunan nasional. Perbankan dalam operasionalnya dengan menghimpun dana dari masyarakat bentuk simpanan, kemudian disalurkan kembali kepada masyarakat dalam bentuk siap. Mengingat peran penting utama bank sebagai lembaga intermediasi keuangan dan kemudian hal-hal dasar yang sangat dibutuhkan industri perbankan saat ini untuk dapat melakukannya memenuhi peran penting ini adalah kepercayaan dari masyarakat unggul dunia perbankan (Ferawati & Nurnajamuddin, 2023)

Tentunya perbankan selalu berada pada situasi persaingan. Bank selalu membutuhkan usaha yang keras untuk mendapatkan sebuah calon nasabah dan mempertahankan sebuah nasabah yang sudah menjadi pelanggan. Keberhasilan tersebut ditentukan dari bagaimana perusahaan memberikan pelayanan yang baik dan berkualitas. Semua lembaga keuangan wajib memberikan layanan kepada pelanggan sebaik mungkin dimana kebutuhan pelanggan semakin berkembang dan Pengaruh kualitas pelayanan terhadap pelanggan sebaik mungkin dimana kebutuhan pelanggan meningkat Saya ingin semua proses dilakukan dengan mudah dan cepat. Bisnis harus berusaha untuk memproduksi dan memasok barang dan jasa yang diinginkan

pelanggan dengan memberikan pelayanan yang menyenangkan, fasilitas dukungan, yang akan membentuk rasa kepuasan konsumen (Usman & Serlin, 2022).

Persaingan yang ketat antara bank dalam mendapatkan serta mempertahankan Nasabahnya tentu memiliki sebuah usaha. Menurut Parasuraman et.al (lupiyadi 2020), ada lima dimensi yang relevan untuk menjelaskan kualitas pelayanan yang dikenal dengan model *Servqual* yaitu *tangible*, *reliable*, tanggap, percaya diri dan empati. Kelima dimensi kualitas pelayanan tersebut adalah: kunci utama untuk meningkatkan kepuasan pelanggan yang pada akhirnya bermuara pada loyalitas klien. Pengalaman membuktikan bahwa pelanggan yang puas dan loyal akan terbangun basis pelanggan yang lebih kuat untuk masa depan bank. Dengan memperluas pelanggan diharapkan nasabah tidak rentan terhadap perubahan suku bunga dan perbankan masih demikian dapat memperoleh margin yang baik.

Kualitas pelayanan pada perusahaan jasa merupakan sesuatu yang sangat penting dari sudut pandang pelanggan. Pelanggan tidak hanya menilai hasil layanan, tetapi juga proses meminta layanan. Perusahaan harus mencoba untuk mengetahui apa yang diharapkan pelanggan produsen produk dan jasa. Pelanggan mengharapkan untuk mendapatkan diidentifikasi dengan tepat apakah perusahaan memahami persepsi pelanggan menuju kepuasan. Seperti bagaimana menciptakan layanan yang berkualitas khususnya dengan menawarkan layanan berkualitas, bank membedakan dirinya dengan cara yang kompatibel dengan transmisi kualitas pesaingnya lebih unggul, bank berinteraksi dengan pelanggan disertai dengan umpan balik sebagai kontrol dan pengukuran memukul

Setidaknya dalam memberikan pelayanan bank harus memenuhi 5 kriteria kualitas pelayanan yang sering disebut RATER untuk mempertahankan nasabahnya, yaitu kehandalan, jaminan, berwujud, empati (komunikasi) dan tanggap), Tjiptono (2020: 69). Mengabaikan faktor kualitas layanan di atas akan mempengaruhi kinerja dan karena itu mempengaruhi tingkat kepuasan pelanggan.

Bank BRI KCP Alauddin ialah lembaga keuangan BRI sebagai pembantu Kantor cabang BRI yang berfungsi melayani nasabah yang kegiatan usahanya membantu KC induknya, sesuai dengan alamat temat usaha yang jelas dengan lokasi KCP dalam melakukan usaha. BRI KCP Sultan Alauddin terletak di jalan sultan Alauddin. Keunggulan produk yang ditawarkan merupakan bagian penting untuk mencapai sebuah kesuksesan bagi perusahaan. Ada 2 pilihan dalam tugas dan fungsi lembaga keuangan, sukses mengembangkan suatu produk yang menghasilkan keunggulan, atau gagal melakukan bisnis dikarenakan tidak mampu bersaing.

Fenomena yang dihadapi Bank BRI KCP Alauddin ialah banyaknya lembaga keuangan (Bank) yang berada di lokasi atau wilayah sultan Alauddin sehingga faktor kualitas pelayanan sangat menentukan Kenyamanan Pelanggan. Tidak hanya itu, Bank BRI KC Alauddin belum mampu mengatasi terjadinya antrian diloket dengan jumlah nasabah yang akan dilayani. Terkesan bahwa petugas dalam memberikan pelayanan tidak mampu berimbang sesuai dengan nasabah yang akan dilayani. Sehingga antrian diloket masih selalu terjadi.

Upaya untuk mengatasi munculnya antrian, termasuk Bank Rakyat Indonesia (BRI) telah menyiapkan sistem call number atau sistem memanggil

nomor antrian, tetapi level antrian masih dalam proses, jadi masih banyak nasabah yang mengeluhkan kualitas layanan perbankan.

BritAma merupakan produk tabungan Bank Rakyat Indonesia (BRI). mampu memfasilitasi transaksi perbankan nasabah, dimana penyimpanan dapat dilakukan kapan saja dan penarikan tidak dibatasi selama saldo mencukupi dan memenuhi persyaratan yang berlaku. Sesuai dengan fenomena yang terjadi di Bank Rakyat Indonesia (BRI) KCP Alauddin, yang memberikan pelayanan diberikan kepada pelanggan dianggap tidak mencukupi, karena karyawan tidak ramah dengan pelanggan, pegawai tidak melayani dengan ramah. Kasus ini mempengaruhi kepuasan pelanggan, yang mengarah ke ketidakpuasan pelanggan, ada kebutuhan untuk melakukan penelitian terhadap faktor-faktor itu mempengaruhi kepuasan pelanggan di mana ia bertujuan untuk menganalisis faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan.

Fakta yang ditemukan di Bank BRI KCP Alauddin hari ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang dirasakan oleh pelanggan masih rendah harus ditingkatkan. Terlihat pada kualitas interaksi pegawai di bagian pelayanan kurang ramah dalam pelayanan, terkesan kurang ramah, jarang salam sapa, tidak empati, kurang bisa diandalkan dan cekatan dalam pelayanan, termasuk kualitas lingkungan fisik yang tidak mendukung ruang utama menunggu dengan tempat terbatas, kondisi ruangan kurang kondusif, fasilitas kerja kurang lengkap, tempat parkir sempit dan bentuk kinerja fisik pegawai kurang meyakinkan bagi nasabah. Sehingga perlu untuk diketahui Dilandasi dengan ayat Al-Quran sebagai berikut, "Hai orang-orang yang beriman, janganlah kamu saling memakan harta sesamamu dengan jalan yang

batil, kecuali dengan jalan perniagaan yang berlaku dengan suka sama-suka di antara kamu. Dan janganlah kamu membunuh dirimu; sesungguhnya Allah adalah Maha Penyayang kepadamu. (Q.S. An-Nisaa' : 29). Berdasarkan uraian diatas peneliti mengangkat judul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah pada PT. Bank Rakyat Indonesia (BRI) KCP Sultan Alauddin”**

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang tersebut, maka rumusan masalah dalam penelitian ini yaitu, apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah pada PT . Bank Rakyat Indonesia KCP Alauddin Kota Makassar”.

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah tersebut, maka tujuan penelitian ini yaitu untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah pada PT. Bank Rakyat Indonesia KCP Sultan Alauddin Kota Makassar.

D. Manfaat Penelitian

Manfaat yang ingin diperoleh dari penelitian ini ialah sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis
 - a. Menambah wawasan ilmu pengetahuan penulis terkhusus tentang perbankan yang dalam halnya berkaitan dengan pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan Nasabah
 - b. Sebagai referensi untuk penelitian lebih lanjut terkait pengaruh kualitas pelayanan.
2. Manfaat Praktis

Peneliti berharap penelitian ini mampu dijadikan Informasi dan bahan pertimbangan bagi perbankan dalam membuat keputusan tentang pengaruh kualitas pelayanan yang lebih baik yang mampu meningkatkan daya saing.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Landasan Teori

1. Kualitas Layanan

a. Pengertian Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan merupakan dasar utama untuk menentukan tingkat kepuasan pelanggan. Dalam hal ini dapat dikatakan suatu perusahaan baik jika dapat menyediakan barang atau jasa yang sesuai dengan cita-cita klien. Kualitas produk dan pelayanan yang baik akan sangat mempengaruhi kepuasan pelanggan. Kualitas pelayanan dapat diartikan sebagai tingkat kepuasan pelanggan. Dimana hal tersebut diperoleh dengan cara membandingkan satu jenis pelayanan dengan pelayanan lainnya yang bersifat homogen. Dengan demikian, konsumen dapat mengetahui perbandingan tingkat kualitas pelayanan antara perusahaan A dan B (Herlambang, 2016:11).

Pengertian kualitas pelayanan dari para ahli Kualitas layanan telah menjadi perhatian para ahli riset bisnis. Dari sinilah timbul definisi atau pengertian kualitas pelayanan menurut para ahli. Di antaranya berarti sebagai berikut:

1) Kualitas pelayanan menurut Fandy Chiptono (2005:7)

Kualitas pelayanan adalah keadaan kemajuan yang berkaitan erat dengan produk, jasa, sumber daya manusia. Dan proses serta lingkungan yang setidaknya dapat memenuhi atau bahkan melampaui kualitas layanan yang dipersyaratkan.

2) Kualitas layanan menurut dosen senior Monash University School of

Business, Malaysia Kualitas pelayanan adalah keinginan untuk memuaskan kebutuhan yang disertai dengan aspirasi konsumen dan ketepatan cara penyampaian sehingga dapat memenuhi harapan dan kepuasan pelanggan.

3) Kualitas Layanan oleh Wyckoff

Kualitas layanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan. Selain itu, juga melibatkan penggunaan kontrol keunggulan untuk memenuhi harapan konsumen. Menurut Wyckoff, kualitas suatu jasa tidak hanya dilihat dari sudut pandang produsen, tetapi juga dari sudut pandang konsumen yang menggunakan jasa tersebut.

4) Kualitas pelayanan berdasarkan J Supranto

Menurut J. Supranto, kualitas pelayanan berarti apa yang akan terjadi, apa yang harus dicapai dan dilakukan dengan bantuan tindakan. Di mana tindakan itu tidak berwujud dan mudah hilang, tetapi dapat dirasakan dan diingat.

5) Kualitas layanan dari Philip Kotler Menurut ekonom Philip Kotler,

Kualitas layanan adalah kinerja yang ditawarkan seseorang kepada orang lain. Perbuatan itu dapat berupa perbuatan yang tidak berwujud dan tidak memerlukan kepemilikan atas sesuatu atau siapa

pun.

6) Kualitas pelayanan dari Ratminto dan Atik

Kualitas layanan berdasarkan ahli berikut dari Ratminto dan Atik. Dimana ukuran keberhasilan pelayanan dipengaruhi oleh tingkat kepuasan penerima pelayanan. Kepuasan pelanggan tingkat menengah akan tercapai jika penerima menerima jenis layanan yang mereka harapkan (Biro Administrasi Kepegawaian Karir dan Informasi (BAKRI), 2022).

b. Prinsip Kualitas Layanan

Prinsip kualitas layanan (pelayanan) Menurut Walkins dalam Tjiptono (1996), kualitas layanan Ada 6 prinsip dasar kualitas layanan dalam pembentukan dan menjaga lingkungan yang tepat untuk implementasi peningkatan mutu yang berkelanjutan, yaitu:

- 1) Kepemimpinan Strategi kualitas perusahaan harus proaktif dan komitmen dari manajemen puncak. Manajemen puncak harus memimpin perusahaan untuk meningkatkan efisiensi kualitas.
- 2) Pendidikan Seluruh staf perusahaan mulai dari manajer puncak hingga Karyawan operasi harus dididik mengenai kualitas. Aspek yang akan diperoleh Penekanan dalam pendidikan tersebut meliputi konsep-konsep kualitas sebagai strategi bisnis, alat dan metode implementasi 31 Strategi kualitas dan peran cabang eksekutif dalam implementasi strategi kualitas.
- 3) Perencanaan

Proses perencanaan strategis harus mencakup pengukuran dan sasaran mutu yang digunakan dalam manajemen perusahaan untuk mencapai visinya.

- 4) Ulasan Proses peer review adalah satu-satunya alat yang paling efektif bagi manajemen untuk mengubah perilaku organisasi. Proses ini merupakan mekanisme penjaminan perhatian konstan dan konstan untuk mencapai sasaran mutu.
- 5) Komunikasi Mempengaruhi penerapan strategi mutu dalam organisasi proses komunikasi dalam perusahaan. Komunikasi seharusnya dilakukan dengan karyawan, pelanggan dan pemangku kepentingan perusahaan lain seperti pemasok, pemegang saham, pemerintah, masyarakat, dll.
- 6) Penghargaan dan pengakuan Penghargaan dan pengakuan adalah aspek penting dalam implementasi strategi mutu. Setiap karyawan siswa yang unggul harus dihargai dengan penghargaan dan prestasi Di kenali. Dengan demikian, dimungkinkan untuk ditingkatkan motivasi, sikap kerja, kebanggaan dan rasa memiliki masing-masing orang-orang dalam organisasi (Sulistiyowati, 2018).

c. Klasifikasi Layanan

Klasifikasi layanan Menurut Tjiptono (2005: 8-11), jasa dapat dibedakan menjadi tujuh kriteria sebagai berikut:

- 1) Segmen pasar Tergantung pada segmen pasar, layanan dapat dibagi menjadi: dua, yaitu:
 - a) Layanan kepada konsumen akhir Layanan yang diberikan kepada pengguna akhir atau pengguna bahwa layanan tersebut

langsung dirasakan secara pribadi dan langsung kepada konsumen. Misalnya: jasa pijat, jasa reparasi sepeda motor, mencuci pakaian. Jenis layanan yang ditawarkan bersifat langsung dirasakan oleh konsumen akhir, misalnya jasa laundry (laundry dan setrika) disediakan langsung konsumen yang menggunakan jasa laundry. Indikator keberhasilan layanan yang diberikan oleh penyedia jasa adalah pelanggan yang menggunakan jasa tersebut akan menggunakan kembali layanan.

- b) Layanan kepada konsumen organisasi Layanan yang diberikan kepada organisasi konsumen (misalnya: akuntansi dan perpajakan, konsultan manajemen, dll), lebih ke keputusan keputusan untuk menggunakan layanan dipertimbangkan kemajuan langsung organisasi.
- 2) Tingkat realitas Kriteria ini mengacu pada tingkat keterlibatan produk fisik dengan konsumen.
 - 3) Keterampilan penyedia layanan Tergantung pada tingkat keterampilan penyedia layanan, dibedakan menjadi dua, yaitu:
 - a) Layanan profesional Dalam layanan yang membutuhkan profesional, itu diperlukan pengerjaan yang tinggi dalam proses operasi, Konsumen cenderung sangat selektif dalam memilih penyedia layanan. Contoh layanan yang membutuhkan dokter berkualifikasi tinggi, konsultan manajemen, arsitek.
 - b) Layanan non-profesional Untuk layanan yang tidak memerlukan profesional dan kualifikasi tinggi, loyalitas konsumen sangat

rendah, karena tawarannya sangat banyak. Contoh layanan yang tidak memerlukan keterampilan tinggi sopir taksi, satpam dan lain-lain.

- 4) Tujuan organisasi Bergantung pada tujuan organisasi, layanan dapat dibedakan menjadi layanan komersial atau layanan komersial dan tidak pendapatan), misalnya: sekolah, panti asuhan,
- 5) Regulasi Menurut aspek hukum, layanan dibagi menjadi: layanan yang diatur (misalnya: broker, angkutan umum, dan layanan perbankan) dan layanan yang tidak diatur (misalnya: broker, catering dan salon).

Pengukuran kualitas layanan dalam penelitian ini mengacu pada sudut pandang pelanggan, di mana mereka mengharapkan layanan yang lebih baik dari donor melayani. Hal ini tentu saja karena adanya perbedaan jasa yang diterima dengan jasa yang diberikan disediakan oleh penyedia. Gaster (1995) ucapkan untuk membuat layanan ini kualitas dari sudut pandang pengguna membangun hubungan interaksi yang baik antara masyarakat dan pemerintah agar pelayanan dapat diberikan Bagus (Along, 2020).

2. Kepuasan Nasabah/Pelanggan

a. Pengertian Kepuasan Nasabah

Beberapa definisi kepuasan pelanggan, beberapa di antaranya adalah Tse dan Wilton (1988) menyatakan bahwa kepuasan pelanggan adalah tanggapan pelanggan terhadap evaluasi ketidaksesuaian yang dirasakan setelah penggunaan. Engel (1995) mendefinisikan kepuasan pelanggan sebagai evaluasi pasca pembelian dimana alternatif yang

dipilih setidaknya sama atau melebihi harapan pelanggan, dan ketidakpuasan terjadi ketika hasil tidak memenuhi harapan pelanggan. Sementara itu, Kotler (1997) berpendapat bahwa kepuasan pelanggan adalah tingkat keadaan perasaan seseorang yang dihasilkan dari perbandingan antara evaluasi kinerja dan hasil produk akhir dalam hubungannya dengan harapan pelanggan. Dari definisi di atas, dapat disimpulkan bahwa kepuasan atau Ketidakpuasan pelanggan adalah perbedaan/kesenjangan antara ekspektasi pra-pembelian dan kinerja atau hasil pasca-pembelian yang dirasakan.

Pelanggan adalah orang-orang yang mendapatkan hasil karya seseorang atau organisasi, kemudian mereka yang dapat menentukan kualitas apa yang mereka inginkan dan dapat menyampaikan apa dan bagaimana yang mereka butuhkan. Setiap orang di perusahaan harus bekerja dengan pelanggan internal dan eksternal untuk menentukan kebutuhan mereka dan bekerja sama dengan pemasok internal dan eksternal. Dalam kapasitas ini, terdapat beberapa elemen penting. Klien, yaitu:

- 1) Pelanggan harus menjadi prioritas utama organisasi. Kelangsungan hidup organisasi tergantung pada pelanggan.
- 2) Klien terpercaya adalah klien yang memiliki melakukan pembelian berulang (penebusan) dari organisasi yang sama. Pelanggan puas dengan kualitas produk atau layanan dibeli dari organisasi untuk menjadi pelanggan yang dapat diandalkan. Oleh karena itu, kepuasan pelanggan sangat penting.

3) Kepuasan pelanggan dijamin oleh produksi produk kualitas tinggi. Kepuasan menyiratkan perbaikan terus-menerus, jadi kualitas harus terus ditingkatkan agar pelanggan tetap puas dan loyal. Kepuasan pelanggan akan mempengaruhi setiap kinerja keuangan perusahaan. Ini dibuktikan dengan logika dan pengalaman sehari-hari berbisnis. Kepuasan pelanggan telah menjadi konsep sentral dalam teori dan praktik pemasaran dan merupakan salah satu tujuan utama dari aktivitas komersial. Kepuasan pelanggan berkontribusi pada sejumlah aspek penting seperti membangun loyalitas pelanggan, meningkatkan reputasi perusahaan, mengurangi elastisitas harga, menurunkan biaya transaksi di masa depan, dan meningkatkan efisiensi dan produktivitas karyawan. Pentingnya kepuasan pelanggan terkait dengan persaingan yang semakin ketat, serta tingkat kerugian dan keuntungan perusahaan. Untuk alasan yang terakhir inilah keuntungan tidak selalu ditentukan oleh faktor kepuasan pelanggan, serta kepercayaan dan loyalitas pelanggan terhadap produk dan perusahaan. Faktor-faktor tersebut jelas saling mempengaruhi, karena dalam lingkungan yang sangat kompetitif sangat sulit untuk mempertahankan loyalitas pelanggan (Kothler, 2022).

B. Tinjauan Empiris

Tabel 2.1 Tinjauan Empiris

No	Nama Peneliti dan Tahun Penelitian	Judul Penelitian	Variabel (Kuantitatif)	Alat Analisis	Hasil Penelitian
1.	Ulyana Muslimin, Fahrudin Andi Umar (2022)	Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT Bank Perkreditan Rakyat pada Cabang Parepare	Kepuasan Nasabah, Kualitas Pelayanan	Regresi Linear Berganda	Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara parsial variabel kehandalan (X1) berpengaruh positif namun tidak signifikan terhadap kepuasan nasabah (Y) dengan nilai thitung (2,258) \geq ttabel (2,004) dan probabilitas signifikan sebesar (0,028) \geq α (0,05).
2.	Akbar Usman, Ramlawati, Serlin Serang (2022)	Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kinerja Karyawan Terhadap Kepuasan Nasabah	Kualitas Layanan, Kepuasan Nasabah.	Hasil regresi berganda,	Dari hasil analisis data didapatkan bahwa Hasil regresi berganda menunjukkan bahwa variabel bebas yakni tangible, reliability, responsiveness, assurance berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah. Selain itu dari hasil tersebut dapat dilihat bahwa variabel bebas yang dominan adalah variabel Assurance
3.	Andi Ferawati	Pengaruh	Layanan,	teknik	Hasil penelitian

	, Mahfud Nurnajamuddin, Suriyanti (2023)	Kualitas Layanan Dan Kepuasan terhadap Loyalitas Nasabah BANK Rakyat Indonesia	Pelanggan, Loyalitas	random sampling	menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan Nasabah, dalam hal ini Bank BRI cabang Somba OPU telah bekerja semakin maksimal dalam menunjukkan kualitas pelayanan yang terbaik, hal yang sama juga menegaskan hasil penelitian sebelumnya bahwa kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan Kualitas pelayanan secara tidak langsung memberikan pengaruh yang signifikan dan positif terhadap loyalitas pelanggan.
4.	Elizabeth Tika Kristina Hartuti, Abdul Khoir, Ade Yusuf (2020)	Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT. Bank Bri Cabang Bintaro	Kualitas Pelayanan, Kepuasan Nasabah.	analisis statistik dengan pengujian regresi, korelasi, determinasi dan uji hipotesis.	Hasil penelitian ini variabel Kualitas Pelayanan diperoleh rata-rata skor sebesar 3,41 dengan kriteria baik. Variabel Kepuasan Nasabah diperoleh rata-rata skor

					<p>sebesar 3,83 dengan kriteria baik. Kualitas Pelayanan berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Nasabah dengan persamaan regresi $Y = 8,849 + 0,865X$, dan nilai korelasi 0,787 atau kuat dengan determinasi 62,0%. Uji hipotesis diperoleh signifikansi $0,000 < 0,05$</p>
5.	Yosefa Idju, Apriana H. J. Fanggidae, Yosefina K. I. D. D. Dhae, Ronald P. C. Fanggidae	Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Pada Nasabah PT. Bank Rakyat Indonesia Persero. Tbk Kantor Cabang Kupang)	Kualitas Layanan, Kepuasan Nasabah	penelitian kuantitatif	<p>Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara parsial, variabel Bukti Fisik tidak berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Nasabah, Kehandalan tidak berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Nasabah, Daya Tanggap berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Nasabah, Jaminan berpengaruh signifikan terhadap</p>

					Kepuasan Nasabah, dan Empati berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Nasabah.
6.	Ilham Nurcahyo , Sri Widiyanesti (2023)	<i>Analysis Of The Effect Of Service Quality Product Quality And Trust On Customer Satisfaction Of BRI Bekasi Harapan Indah Branch</i>	kualitas produk, kepercayaan dan kepuasan konsumen.	nonprobability sampling dan purposive sampling	. Hasil penelitian mendapatkan adanya pengaruh positif dan signifikan baik secara parsial maupun simultan terhadap keempat variabel, dengan hasil $Y=3,276+0,137X_1+0,267X_2+0,335X_3$. Hasil uji koefisien determinasi menunjukkan kualitas pelayanan, kualitas produk dan kepercayaan memiliki pengaruh secara parsial dan simultan terhadap kepuasan konsumen sebesar 34%, pengaruh dari variabel lain diluar penelitian ini sebesar 66%.
7.	Dewi lin Kasengkang, Silcyljeova Moniharapon, Yunita Mandagie	Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Layanan Bri Mobile	kualitas produk, kualitas layanan, kepuasan nasabah	regresi linier berganda	Hasil uji hipotesis ditemukan bahwa baik secara simultan atau pun parsial

	(2023)	(Brimo) Terhadap Kepuasan Nasabah Bri Unit Tumpaan			Kualitas Produk dan Kualitas Layanan berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Nasabah. Untuk Bank BRI di Kota Manado untuk lebih meningkatkan lagi kualitas produk dan Kualitas Layanan yang di tawarkan serta di terapkan sehingga faktor tersebut dapat menjadi faktor pendukung untuk meningkatkan kepuasana nasabah
8.	Mutiara Theadora Betania Lucky F. Tamengkel Joula J. Rogahang (2023)	Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank BRI Unit Tumpaan	Kualitas pelayanan dan Kepuasan nasabah	Deskriptif Kuantitatif	Berdasarkan hasil penelitian bahwa Pengaruh kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan nasabah pada Bank BRI Unit Tumpaan.
9.	Totok Ismawanto , R. Gunawan Setianegara , Safirda Rahmani.(2020)	Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kinerja Karyawan Frontliner Terhadap Kepuasan Nasabah PT Bank Rakyat	kinerja, kualitas layanan, kepuasan nasabah	deskriptif kuantitatif	Hasil penelitian menyimpulkan bahwa baik secara simultan maupun parsial variabel kinerja karyawan frontliner dan kualitas pelayanan berpengaruh

		Indonesia (Persero), Tbk Kantor Cabang Balikpapan Sudirman Unit Klandasan			terhadap kepuasan nasabah. Hal ini sesuai dengan hasil perhitungan uji yang telah dilakukan dengan data yang bersumber dari data primer dengan aplikasi spss.
10	Nadia Mauliditta Septiana, Dwi Wahyu Artiningsih dan Hairudinor (2021)	Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah Dengan Kepuasan Nasabah Sebagai Variabel Intervening (PT Bank Rakyat Indonesia Persero Tbk Cabang Banjarmasin Samudera)	Kualitas Layanan, Loyalitas Pelanggan, dan Kepuasan Pelanggan	Analitis Metode yang digunakan adalah Structural Equation Model (SEM) dengan program Partial Least Square (PLS)	Hasil penelitian ini membuktikan bahwa Service Quality tidak berpengaruh terhadap Customer Satisfaction di Bank BRI Cabang Prince Samudera Banjarmasin, sedangkan Kepuasan Pelanggan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kesetiaan pelanggan

C. Kerangka Konseptual

Sugiyono (2015:177) mengemukakan bahwa seorang peneliti harus memahami teori ilmiah sebagai dasar penyusunan kerangka kerja konseptual atau kerangka pemikiran yang menghasilkan hipotesis. Berdasarkan landasan teori dan penelitian terdahulu maka dapat disusun sebuah kerangka kerangka kerja. Berdasarkan Penerapan diatas, maka dapat disusun kerangka berpikir pada peneliian ini yaitu.



Gambar 2.1 Gambar Kerangka Pikir

D. Hipotesis

Hipotesis penelitian ini adalah : Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank BRI KCP Alauddin

Ha1 : Diduga Kualitas Layanan Berpengaruh Positif dan Signifikkan terhadap Kepuasan Nasabah pada BANK BRI KCP Alauddin

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian

Metode penelitian merupakan sebuah metode ilmiah yang berfungsi memperoleh informasi valid dengan tujuan bisa dibuktikan, dibesarkan, serta ditemui. Suatu pengetahuan yang bisa digunakan untuk menguasai, memprediksi permasalahan. Metode pendekatan penelitian yang digunakan dalam riset ini ialah metode deskriptif serta verifikatif dengan pendekatan kuantitatif (Sugiyono, 2017).

B. Tempat dan Waktu Penelitian

Berdasarkan judul penelitian maka yang menjadi tempat dalam penelitian ini adalah Bank BRI KCP Alauddin terletak di Jl. Sultan Alauddin No, 206 A, Kota Makassar. Waktu penelitian ini dilakukan di bulan Juli-Agustus 2023.

C. Populasi dan Sampel

1. Populasi Penelitian

Populasi merupakan wilayah general yang terdiri atas objek/subjek yang berkualitas dan memiliki karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan ditarik kesimpulan didalamnya. Adapun populasi dalam penelitian ini yaitu, Seluruh nasabah Bank BRI KCP Alauddin Kota Makassar.

2. Sampel Penelitian

Sampel merupakan bagian dari jumlah serta karakteristik yang dimiliki sebuah populasi. Sampel merupakan kelompok kecil yang diamati

dan merupakan bagian dari sebuah populasi sehingga sifat dan karakteristik populasi dimiliki sampel. Penelitian ini peneliti menggunakan teknik *Non-probability Sampling*. Jenis sampling yang digunakan ialah teknik *purposive sampling*, yaitu teknik pengambilan sampel dengan segala pertimbangan dan sampel dengan kriteria yaitu nasabah Bank BRI KCP Alauddin yang lebih dari satu tahun. Penentuan Jumlah sampel digunakan Sugiyono, (2017:91) menyarankan tentang ukuran sampel untuk penelitian sebagai berikut:

- a. Ukuran sampel yang layak dalam penelitian ini berkisar 30 sampai dengan 500
- b. Jika sampel dibagi dalam kategori maka jumlah anggota sampel minimal 30.
- c. Jika dalam penelitian akan melakukan analisis multivariate (korelasi atau regresi berganda) maka jumlah anggota sampel minimal 10 kali dari jumlah variabel yang akan diteliti. Misal variabel penelitian Misalnya variabel penelitiannya ada 1 (independen + dependen), Karena metode analisis penelitian ini menggunakan korelasi, maka sesuai dengan saran tersebut pada nomor 3 (tiga) di atas. Berikut perhitungan matematis dalam penentuan jumlah sampel penelitian ini yaitu: 1. Jumlah anggota sampel yang digunakan penelitian sebesar 25 sampel, memilih 25 sampel.
- d. Jumlah variabel dalam penelitian ini adalah 1 variabel bebas + 1 (satu) variabel terikat. Maka jumlah variabel dalam penelitian sebanyak 2 variabel. Dengan demikian jumlah sampel pada

penelitian ini sebanyak 25 indikator dikali dengan 2 variabel yaitu 50 sampel.

D. Definisi Oprasional dan Pengukuran Variabel

1. Definisi Operasional

Tabel 3.1 Definisi Operasional

Variabel	Definisi Variabel	Indikator
Kualitas Pelayanan(X)	Menurut Parasuraman (Jasfar 2005;51) kualitas pelayanan memiliki beberapa dimensi atau unsur kualitas pelayanan. Dimensi ini dibuat untuk mengukur kualitas pelayanan dengan menggunakan suatu kuesioner. Teknik servqual dapat mengetahui seberapa besar jarak harapan pelanggan dengan ekspetasi pelanggan terhadap pelayanan yang di terima.	Parasuraman & Berry (dalam Hardiyansyah 2011:11). indikator kualitas pelayanan terletak pada lima dimensi, yaitu sebagai berikut: a) Bukti fisik (tangibles); b) Reliabilitas (reliability); c) Daya tanggap (responsiveness); d) Jaminan (assurance); dan e) Empati (emphaty)
Kepuasan Nasabah (Y)	Menurut Kotler (2016:126) Mendefinisikan kepuasan nasabah dalam bentuk perasaan suka atau tidak suka seseorang kepada suatu produk setelah membandingkan kinerja produk tersebut dengan apa yang diharapkan. Kepuasan nasabah merupakan penilaian evaluatif setelah pemilihan yang disebabkan oleh seleksi pembleian khusus dan pengalaman dalam menggunakan sebuah produk.	Menurut Irwan (2008) indikator kepuasan nasabah dipengaruhi oleh tingkat : a. Perasaan Puas b. Selalu membeli Produk c. Keinginan Merekomendasikan d. Kesesuaian harapan

2. Pengukuran Variabel

Dalam penelitian ini, variabel diukur menggunakan lembar tertulis yaitu kuesioner yang berisi pernyataan dan tujuan memperoleh data untuk kemudian digunakan dalam menganalisis variabel penelitian. Skala pengukuran dalam variabel ini menggunakan skala *Likert*. *Likert scale* atau skala likert merupakan skala penelitian yang dipakai untuk mengukur sikap dan pendapat. Skala ini digunakan untuk melengkapi kuesioner yang mengharuskan responden menunjukkan tingkat persetujuan terhadap serangkaian pertanyaan.

Tabel 3.2 Ketentuan Instrumen dan Keterangan Pengukuran Penelitian

No	Jawaban	Skor
1	Sangat Setuju (SS)	5
2	Setuju (S)	4
3	Ragu-Ragu (RG)	3
4	Tidak Setuju (TS)	2
5	Sangat Tidak Setuju (STS)	1

E. Teknik Pengumpulan Data

Metode pengukuran data yang akan dilakukan dalam penelitian ini, dengan cara :

a. Observasi

Menurut Suharsimi Arikunto (2015:221) "Observasi merupakan tindakan pengumpulan informasi yang akan dipakai untuk mengetahui apakah tindakan yang dilakukan telah berjalan sesuai dengan rencana yang di harapkan". Tahap ini dilakukan bersama dengan pelaksanaan tindakan,

dimana guru melaksanakan pembelajaran dengan variasi mengajar guru serta peneliti melakukan pengamatan dengan mencatat semua hal yang terjadi yang dianggap diperlukan pada saat guru menyampaikan materi pembelajaran.

b. Kuesioner

Kuesioner merupakan daftar pertanyaan yang diberikan kepada responden secara langsung maupun tidak langsung. Kuesioner termasuk aspek penting dalam penelitian yang terdiri dari serangkaian pertanyaan untuk mengumpulkan informasi dari responden.

c. Wawancara

Menurut Sugiyono (2017,194) Wawancara digunakan sebagai teknik pengumpulan data apabila peneliti ingin melaksanakan studi pendahuluan untuk menemukan permasalahan yang akan diteliti, dan apabila peneliti juga ingin mengetahui hal-hal dari responden yang lebih mendalam dan jumlah dari responden tersebut sedikit. Pada penelitian ini wawancara dilakukan pimpinan Bank BRI KCP Alauddin

F. Teknik Analisis Data

Berdasarkan data dan variabel diatas, maka penelitian akan melakukan metode analisis data sebagai berikut :

1. Analisis Deskriptif

Menurut Sugiono (2017:207) kegiatan dalam analisis data adalah mengelompokkan data berdasarkan variabel dan jenis responden, mentabulasi data berdasarkan variabel dari seluruh responden, menyajikan data tiap variabel yang diteliti, melakukan perhitungan untuk menjawab rumusan masalah, dan melakukan perhitungan untuk menguji

hipotesis yang telah diajukan.

Dalam metode analisis data ini penulis mengambil analisis deskriptif yaitu analisis yang digunakan untuk menganalisis data dengan cara mendeskripsikan atau menggambarkan data yang telah terkumpul sebagaimana adanya tanpa bermaksud membuat kesimpulan yang berlaku untuk umum atau generalisasi.

a. Deskripsi Responden

Responden dalam penelitian ini adalah 50 orang nasabah pada Bank BRI KCP Alauddin. Untuk melihat responden penelitian berdasarkan jenis kelamin.

b. Deskripsi Variabel

Deskripsi variabel digunakan untuk mengetahui jawaban responden terhadap variabel kualitas pelayanan dan kepuasan Nasabah.

2. Uji Instrumen

a. Uji Validitas

Menurut Sugiyono (2017: 125) menunjukkan derajat ketepatan antara data yang sesungguhnya terjadi pada objek dengan data yang dikumpulkan oleh peneliti. Uji validitas ini dilakukan untuk mengukur apakah data yang telah didapat setelah penelitian merupakan data yang valid atau tidak, dengan menggunakan alat ukur yang digunakan (kuesioner). Uji validitas dilakukan pada responden sebanyak 50 nasabah.

b. Uji Reabilitas

Uji reliabilitas (kehandalan) merupakan alat yang digunakan untuk mengukur stabilitas dan konsistensi hasil pengukuran dari kuesioner dalam penggunaan yang berulang. Suatu kuesioner dikatakan handal apabila jawaban dari seseorang terhadap pertanyaan konsisten atau stabil dari waktu ke waktu. Dalam penelitian ini, uji reliabilitas menggunakan program komputer *Statistical Program for Society Science* (SPSS versi 26) yang memberikan fasilitas dengan uji statistik *Cronbach Alpha* (α). Suatu pernyataan dapat dikatakan reliabel apabila nilai *Cronbach Alpha* (α) $> 0,70$. Sebaliknya jika koefisien *Cronbach Alpha* (α) $\leq 0,70$ maka pernyataan dikatakan tidak reliabel (Ghozali, 2016).

3. Uji Asumsi Klasik

a. Uji Normalitas

Menurut Ghozali (2016). Uji Normalitas dilakukan untuk menguji apakah pada suatu model regresi, variabel independen dan variabel dependen ataupun keduanya mempunyai distribusi normal atau tidak normal. Jika Nilai Signifikan $> (0,05)$, Maka distribusi data dinyatakan normal dan jika Nilai Signifikan $< (0,05)$ Maka distribusi data dinyatakan tidak normal.

Menurut Buchari (2016). Uji Normalitas bermanfaat untuk memastikan informasi yang sudah dikumpulkan berdistribusi wajar ataupun diambil dari populasi wajar. Nilai reduisial ialah hasil dari yang dicoba terhadap informasi yang sudah di peroleh ataupun dikumpulkan. Uji normalitas yang banyak digunakan dikala

melakukan riset merupakan uji Kolmogorov-smirnov, bentuk z- score ialah informasi yang telah berdistribusi wajar.

- 1) Jika nilai signifikan terletak di dasar 0,05 ataupun $r_{xy} < 0.05$ hingga informasi tersebut mempunyai banyak perbandingan sehingga informasi tersebut dikatakan tidak wajar ataupun tidak reliable.
- 2) Nilai signifikan terletak diatas 0,05 hingga informasi tersebut dinyatakan tidak ada perbandingan antara informasi yang diuji dengan informasi baku hingga informasi tersebut dikatakan wajar ataupun reliable.

b. Uji Multikolinieritas

Uji multikolinieritas bertujuan untuk melihat ada atau tidaknya korelasi yang tinggi antara variabel-variabel bebas dalam suatu model regresi linear berganda. Uji ini juga bertujuan untuk menghindari kebiasaan dalam pengambilan kesimpulan mengenai pengaruh pada uji parsial masing-masing variabel independen terhadap variabel dependen. Uji ini dimaksudkan untuk mendeteksi gejala korelasi antara variabel independen yang satu dengan variabel independen yang lain Ghozali (2016).

Pada model regresi yang baik seharusnya tidak terdapat korelasi di antara variabel independen. Uji Multikolinieritas dapat dilakukan dengan 2 cara yaitu dengan melihat VIF (*Variance Inflation Factors*) dan nilai *tolerance*, dan apabila $VIF > 10$ dan nilai *tolerance* $< 0,10$ maka terbebas Analisis Regresi Linier Berganda

Analisis regresi linier berganda merupakan analisis yang dapat menjelaskan arah hubungan antara variabel independen (Kualitas Pelayanan) terhadap variabel dependen (Kepuasan Nasabah) (Ghozali, 2016). Persamaan analisis regresi linier berganda dalam penelitian ini dapat dilihat sebagai berikut:

$$Y = a + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + e \quad \dots\dots\dots(\text{Sugiyono, 2017})$$

Keterangan:

- a : Konstanta
 β_1, β_2 : Koefisien regresi dari masing-masing variabel independen
 E : *Error Estimate*
 Y : Kepuasan Nasabah
 X : Kualitas Pelayanan

Analisis regresi linier berganda dalam penelitian ini dapat dilakukan dengan melakukan pengujian signifikansi parsial, pengujian signifikansi simultan, serta pengujian koefisien determinasi.

a. Pengujian Hipotesis

Hipotesis penelitian merupakan jawaban sementara atas rumusan masalah penelitian yang telah dibuat dimana rumusan masalah penelitian tersebut dinyatakan dalam bentuk kalimat pertanyaan (Sugiyono, 2017).

1) Uji Parsial (Uji-t Statistik)

Uji t-statistik atau uji parsial merupakan teknik pengujian koefisien regresi terhadap hipotesis secara parsial pada variabel independennya (variabel bebas).

Pengujian parsial ini dilakukan untuk menguji hipotesis satu dan dua pada penelitian ini.

- a) Apabila $t_{\text{tabel}} > t_{\text{hitung}}$ maka H_0 diterima dan H_a ditolak. Artinya masing-masing variabel bebas secara parsial mempengaruhi variabel terikat. Dengan tingkat signifikansi sebesar 95% ($\alpha = 0,05$).
- b) Apabila $t_{\text{tabel}} < t_{\text{hitung}}$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima. Artinya masing-masing variabel bebas secara parsial tidak mempengaruhi variabel terikat. Dengan tingkat signifikansi sebesar 95% ($\alpha = 0,05$).
- c) Apabila angka probabilitas signifikansi $> 0,05$ maka H_0 diterima dan H_a ditolak.
- d) Apabila angka probabilitas signifikansi $< 0,05$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima (Ghozali, 2016).

2) Uji Simultan (uji F)

Uji F menguji apakah secara simultan variabel bebas berpengaruh terhadap variabel terikat. Dalam penelitian ini untuk menguji apakah Kualitas pelayanan memiliki pengaruh terhadap terhadap kepuasan nasabah. Apabila $F_{\text{tabel}} > F_{\text{hitung}}$ maka H_0 diterima dan H_a ditolak. Artinya masing-masing variabel bebas secara simultan tidak mempengaruhi variabel terikat. Dengan tingkat signifikansi sebesar 95% ($\alpha = 0,05$).

- a. Apabila $F_{\text{tabel}} < F_{\text{hitung}}$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima. Artinya masing-masing variabel bebas secara simultan mempengaruhi variabel terikat. Dengan tingkat

signifikansi sebesar 95% ($\alpha = 0,05$).

- b. Apabila angka probabilitas signifikansi $> 0,05$ maka H_0 diterima dan H_a ditolak.
- c. Apabila angka probabilitas signifikansi $< 0,05$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima (Ghozali, 2016).

3) Uji Determinasi (R^2)

Uji determinasi (R^2) bertujuan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh yang diberikan oleh variabel bebas pada variabel terikat. Nilai koefisien determinasi (*adjusted* R^2) antara 0 hingga 1 ($0 < \textit{adjusted} R^2 < 1$), dimana hasil R mendekati angka satu (1), maka hubungan antara variabel bebas terhadap variabel terikat semakin kuat. Jika nilai R sama dengan satu (1), maka ada hubungan antara variabel bebas dengan variabel terikat. Jika nilai R sama dengan nol (0), maka tidak ada hubungan antara variabel bebas dengan variabel terikat.

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Sejarah Umum Bank BRI

Bank Rakyat Indonesia (BRI) merupakan salah satu bank tertua di Indonesia & telah berjasa dlm membangun Indonesia sejak sebelum kemerdekaan. Pada tahun 2018 ini, BRI akan merayakan ulang tahunnya yg ke-123 & telah meluncurkan produk digital bank terbaru. Produk-produk tersebut pada kesannya akan memperkuat komitmen BRI untuk masuk sebagai bank digital & menolong semua transaksi yg berbasis digital. Selain itu, BRI pula sempat mendukung industri infrastruktur nasional & sudah dinobatkan oleh Global Finance sebagai bank terbaik di Indonesia selama tiga tahun berturut-turut. Faktor yg menjadi pertimbangan Global Finance untuk penilaian, diantaranya aset, keuntungan, layanan perbankan, inovasi, & pricing yg kompetitif. BRI telah menjadi kenaikan kinerja kasatmata diatas rata-rata sampai akhir periode Triwulan 2018 dgn penyaluran kredit yg tumbuh di atas rata-rata. Lalu, BRI pula telah melaksanakan banyak aktivitas amal mirip mengirimkan pertolongan bagi korban gempa & tsunami di Sulawesi Tengah. Banyak prestasi dr BRI yg mampu dibanggakan selaku salah satu bank pemerintah paling besar di Indonesia. BRI pula memiliki sejarah yg cukup panjang karena bank ini telah berdiri sebelum Indonesia merdeka. Di artikel ini, Sejarah Berdirinya Bank BRI akan dibahas dengan-cara singkat & lengkap. BRI sudah berdiri di Indonesia pada tahun 1895 & terletak di Purwokerto, Jawa Tengah, oleh Raden Bei Aria Wirjaatmadja. Purwokerto merupakan penerus ibu kota Karesidenan

Banyumas, & kemudian pendopo Si Panji beralih kawasan dr Kota Banyumas ke Kota Purwokerto. Kota ini mempunyai kiprah yg berfungsi dlm sejarah perbankan di Indonesia.

Selain itu, kota ini pula berperan dlm perjuangannya untuk mempertahankan kemerdekaan Indonesia. Banyak monument-monumen pelajar yg sudah berjasa dlm usaha kemerdekaan RI. Sedangkan Raden Bei Aria Wirjaatmadja, pendiri BRI, adalah keturunan asli dari kota Banyumas yg berbakti & dipercaya oleh kolonial Belanda. Maka untuk membantu pengoperasian rakyat Indonesia, Bank Rakyat Indonesia (BRI) pun dibangun. BRI berawal dgn nama De Poerwokertosche Hulp en Spaarbank der Inlandsche Hoofden atau “Bank Bantuan & Simpanan Milik Kaum Priyayi Purwokerto”.

Bank ini merupakan suatu lembaga keuangan yang berfungsi untuk melayani masyarakat Indonesia atau orang-orang pribumi. Resminya, lembaga ini berdiri pada tanggal 16 Desember 1895, yg kemudian dijadikan selaku hari kelahiran BRI hingga kini. Setelah Indonesia sukses merdeka pada tanggal 17 Agustus 1945 dr penjajahan Belanda & Jepang, BRI menjadi bank pertama RI menurut peraturan pemerintah No.1 tahun 1946 Pasal 1. Pada masa peperangan pertahanan kemerdekaan pada tahun 1948. BRI sempat berhenti beroperasi selama setahun. BRI beroperasi kembali pada tahun 1949 sesudah adanya perjanjian Renville antara Indonesia & Belanda untuk berdamai & Indonesia tetap merdeka. Setelah terjadinya persetujuan Renville, bank ini yg pada saat itu masih menggunakan nama Belanda dengan-cara resmi berganti nama menjadi Bank Rakyat

Indonesia Serikat. Selain berganti nama, bank ini pula mengalami peleburan menurut peraturan pemerintah No. 41 tahun 1960 dgn membentuk BKTN (Bank Koperasi Tani & Nelayan). BKTN pula kemudian diintegrasikan ke Bank Indonesia & berganti nama menjadi Bank Indonesia Urusan Koperasi Tani Nelayan (BIUKTN) menurut Penetapan Presiden No. 9 tahun 1965. Selain itu, bank lain yg pula merupakan bank peleburan BRI adalah Nederlandsche Maatschappij (NHM), yg menjadi Bank Exim, & Bank Tani Nelayan (BTN).

BRI pula sempat menjadi bank sentral melalui peraturan UU No. 13 tahun 1968, & kemudian ditetapkan kembali & menjalankan tugasnya lagi selaku bank lazim pada UU No. 21 tahun 1968. Bank Rakyat Indonesia (BRI) mengalami pergeseran lagi pada tahun 1990an, & berubah menjadi PT (Perseroan Terbatas) melalui UU Perbankan No. 7 Tahun 1992. Pada permulaan perubahannya menjadi PT, kepemilikan BRI dikuasai oleh Pemerintah Indonesia 100%. Pada tahun 2003, Pemerintah Indonesia memasarkan kepemilikannya sebanyak 30% & nama resmi BRI, PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Sulawesi Selatan merupakan salah satu provinsi yang memiliki cabang perusahaan PT. Bank BEI salah satunya PT. Bank BRI KCP Sultan Alauddin.

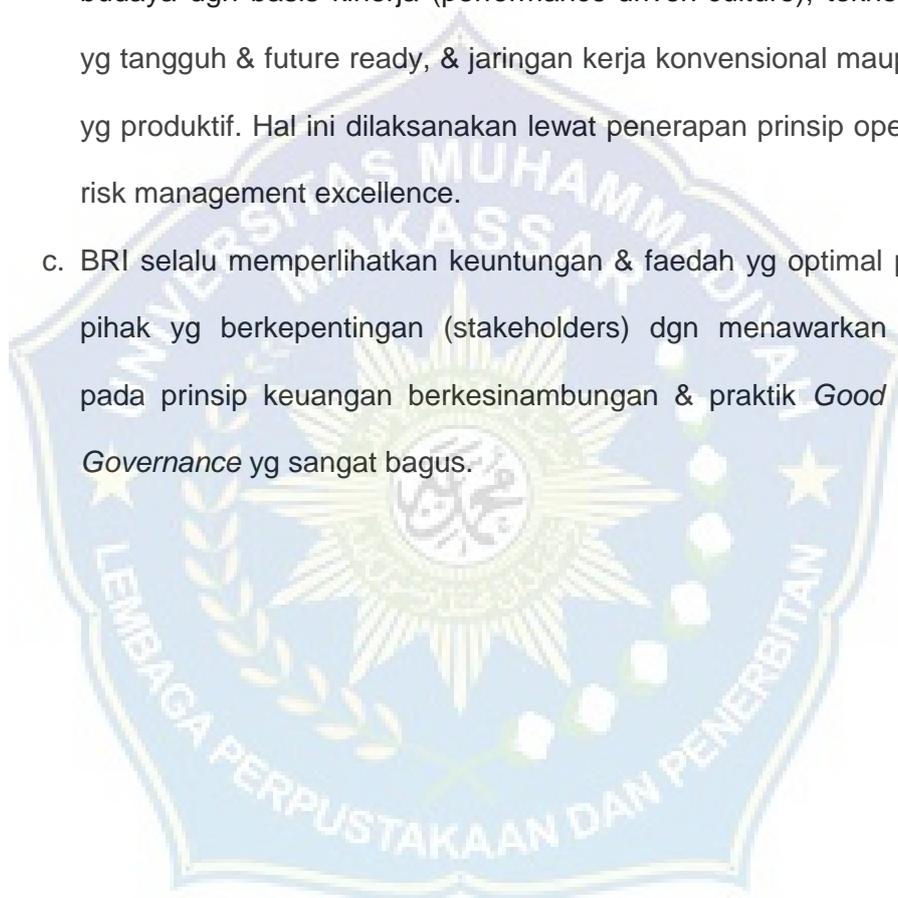
B. Visi Misi PT. Bank BRI Indonesia

1. Visi Bank BRI:

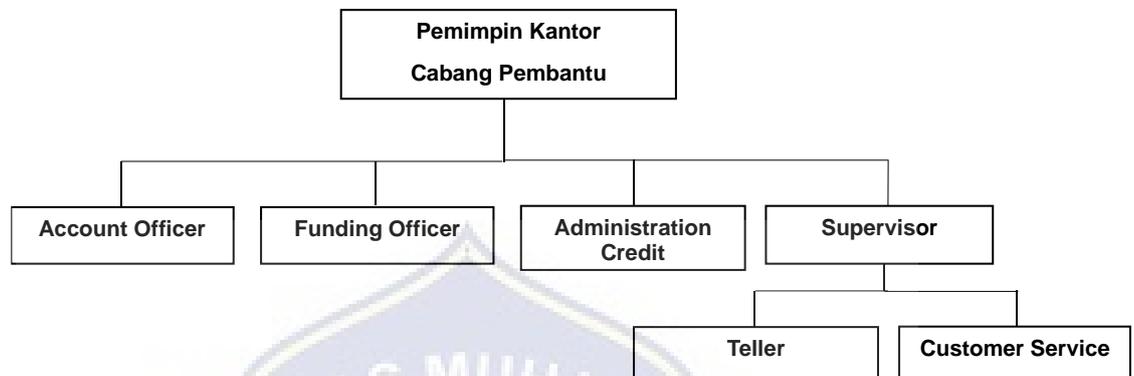
Menjadi The Most Valuable Bank di Asia Tenggara dan *Home to the Best Talent.*

2. Misi Bank BRI:

- a. BRI senantiasa melakukan aktivitas perbankan yg terbaik dgn mengutamakan pelayanan pada segmen mikro, kecil, & menengah untuk menunjang peningkatan ekonomi penduduk .
- b. BRI senantiasa memberikan pelayanan prima dgn memberikan fokus pada nasabah lewat sumber daya manusia yg profesional serta memiliki budaya dgn basis kinerja (performance-driven-culture), teknologi berita yg tangguh & future ready, & jaringan kerja konvensional maupun digital yg produktif. Hal ini dilaksanakan lewat penerapan prinsip operational & risk management excellence.
- c. BRI selalu memperlihatkan keuntungan & faedah yg optimal pada para pihak yg berkepentingan (stakeholders) dgn menawarkan perhatian pada prinsip keuangan berkesinambungan & praktik *Good Corporate Governance* yg sangat bagus.



C. Struktur Organisasi Bank BRI



Gambar 4.1 Struktur Organisasi PT. Bank BRI KCP Sultan Alauddin

D. Hasil Penelitian

1. Analisis Deskriptif Kuantitatif

Karakteristik Responden didapatkan dengan cara penyebaran kuesioner yang disebarikan kepada 50 orang responden yang merupakan karyawan Bank BRI KCP Sultan Alauddin Pada penelitian ini ada 4 karakteristik responden yang akan diteliti yakni jenis kelamin, umur responden, tingkat pendidikan, pekerjaan.

a. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jumlah responden dalam penelitian ini berjumlah 50 orang. Berikut yang merupakan data responden berdasarkan jenis kelamin.

Tabel 4.1
Berdasarkan Jenis kelamin

Kategori	Jumlah	Presentase (%)
Laki-Laki	22	44%
Perempuan	28	56 %
Total	50	100 %

Sumber Data : Data Primer (Kuesioner) Tahun 2024

Dari tabel 4.1 menunjukkan bahwa karakteristik berdasarkan jenis kelamin terlihat bahwasanya responden laki-laki sebanyak 22 orang dengan presentase 44% dan responden perempuan sebanyak 28 orang dengan presentase 56%. Dengan demikian dapat di simpulkan bahwa pada Bank BRI KCP Alauddin jumlah responden Perempuan lebih banyak dari responden Laki-laki.

b. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

Pada karakteristik ini akan menguraikan identitas responden berdasarkan usia responden yang di tetapkan sebagai sampel dalam penelitian ini. Berikut ini data responden berdasarkan usia dapat dilihat pada table di bawah ini:

Tabel 4.2
Responden Berdasarkan Usia

No	Usia	Frekuensi (Orang)	Presentasi (%)
1	16-19	9	18 %
2	20-29	30	60 %
3	30-39	3	6 %

4	40-49	3	6 %
5	>50	5	10%
Total Responden		50	100 %

Sumber Data: Data Primer (kuesioner) Tahun 2024

Dapat dilihat dari tabel 4.2 di atas, karakteristik responden yang berjumlah 50 orang dengan berdasarkan data usia antara 16-19 tahun yaitu berjumlah 9 orang dengan presentase 18%, usia responden antara 20-29 tahun yaitu sebanyak 30 orang dengan presentase 60%, usia responden antara 30-39 yaitu berjumlah 3 orang dengan presentase 6%, serta usia responden antara 40-49 tahun sebanyak 3 orang dengan presentase 6%. usia antara >50 tahun yang berjumlah 5 orang pada Bank BRI KCP Sultan Alauddin. Sehingga dapat ditarik kesimpulan bahwa lebih banyak responden dengan usia antara 20-29 tahun yang berjumlah 30 orang pada Bank BRI KCP Sultan Alauddin.

c. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenjang Pendidikan

Pada Karakteristik ini akan menguraikan identitas responden berdasarkan jenjang pendidikan terakhir responden yang ditetapkan sebagai sampel dalam penelitian ini. Berikut ini data respnden berdasarkan jenjang pendidikan terakhir yang dapat dilihat pada table di bawah ini:

Tabel 4.3**Responden Berdasarkan Jenjang Pendidikan**

No	Pendidikan	Frekuensi (Orang)	Presentase (%)
1	SMP	6	12 %
2	SMA	28	56 %
3	DIPLOMA	2	4 %
4	SRATA	14	28 %
Total Responden		50	100%

Sumber Data: Data Primer (Kuesioner) Tahun 2024

Dapat dilihat dari tabel 4.3 di atas, karakteristik responden yang berjumlah 50 orang dengan berdasarkan data jenjang pendidikan terakhir bahwa responden dengan tingkat pendidikan SMP yaitu 6 orang dengan presentase 12%, tingkat pendidikan SMA yaitu 28 orang dengan presentase 56%, tingkat pendidikan Diploma yaitu 2 orang dengan presentase 4%, serta tingkat pendidikan Strata yaitu 14 orang dengan presentase 28%. Sehingga dapat ditarik kesimpulan bahwa lebih banyak responden dengan jenjang pendidikan SMA yang berjumlah 28 orang pada Bank BRI KCP Sultan Alauddin.

Tabel 4.4**Responden Berdasarkan Jenjang Pekerjaan**

No	Pekerjaan	Frekuensi (Orang)	Presentase (%)
1	Mahasiswa	13	26 %
2	IRT	10	20 %
3	ASN	10	20 %

4	Pengusaha	17	34 %
Total Responden		50	100%

Sumber Data: Data Primer (Kuesioner) Tahun 2024

Dapat dilihat dari tabel 4.4 di atas, karakteristik responden yang berjumlah 50 orang dengan berdasarkan data jenjang pekerjaan Mahasiswa bahwa responden dengan tingkat pekerjaan Mahasiswa yaitu 13 orang dengan presentase 26%, pekerjaan IRT yaitu 10 orang dengan presentase 20%, tingkat ASN yaitu 10 orang dengan presentase 20%, serta pekerjaan Pengusaha dengan presentase 34%. Sehingga dapat ditarik kesimpulan bahwa lebih banyak responden dengan pekerjaan pengusaha yang berjumlah 17 orang pada Bank BRI KCP Sultan Alauddin.

2. Deskripsi Variabel Penelitian

Pengumpulan data mulai dilaksanakan dengan menyebarkan kuesioner, adapun yang menjadi sampel atau responden dalam penelitian ini sebanyak 50 orang karyawan pada Bank BRI KCP Sultan Alauddin.

a. Penilaian Kualitas Layanan (X)

Berdasarkan data yang diperoleh dari karyawan melalui kuesioner yang telah ditentukan diperoleh deskripsi data mengenai sebagai berikut:

Table 4.5

Variabel X

Alternatif Jawaban							
Item		TS	KS	RR	S	SS	Total
X.1	F	0	0	0	15	35	50
	%	0	0	0	30	70	100
X.2	F	0	0	0	16	34	50
	%	0	0	0	32	68	100
X.3	F	0	0	0	10	40	50
	%	0	0	0	20	80	100
X.4	F	0	0	1	40	9	50
	%	0	0	2	80	18	100
X.5	F	0	0	13	29	8	50
	%	0	0	26	58	16	100
X.6	F	0	0	12	32	6	50
	%	0	0	24	64	12	100
X.7	F	0	0	19	24	7	50
	%	0	0	38	48	14	100
X.8	F	0	0	1	34	15	50
	%	0	0	2	68	30	100
X.9	0	0	0	0	36	14	50
	0	0	0	0	72	28	100

Sumber: Olah Data SPSS 23 (06, Mei 2024).

Berdasarkan tabel 4.5 dapat diketahui hasil tanggapan responden adalah sebagai berikut:

- 1) Untuk pernyataan X.1, dari jumlah responden 50 orang terdapat 35 orang (70%) yang memilih setuju, 15 orang (15%) yang memilih sangat setuju. Dari data tersebut dapat disimpulkan bahwa lebih banyak responden yang memilih setuju untuk item pernyataan X.1.
- 2) Untuk pernyataan X.2, dari jumlah responden 50 orang terdapat 34 orang (68%) yang memilih setuju, 16 orang (32%) yang memilih sangat setuju. Dari data tersebut dapat disimpulkan bahwa lebih banyak responden yang memilih setuju untuk item pernyataan X.2.
- 3) Untuk pernyataan X.3, dari jumlah responden 50 orang terdapat 40 orang (80%) yang memilih setuju, 10 orang (20%) yang memilih sangat setuju. Dari data tersebut dapat disimpulkan bahwa lebih banyak responden yang memilih setuju untuk item pernyataan X.3.
- 4) Untuk pernyataan X.4, dari jumlah responden 50 orang terdapat 1 orang (2%) yang memilih setuju, 40 orang (80%) yang memilih sangat setuju. Dari data tersebut dapat disimpulkan bahwa lebih banyak responden yang memilih sangat setuju untuk item pernyataan X.4.
- 5) Untuk pernyataan X.5, dari jumlah responden 50 orang terdapat 13 orang (26%) yang memilih ragu-ragu, 29 orang (58%) yang memilih setuju. Dari data tersebut dapat disimpulkan bahwa lebih banyak yang memilih setuju untuk item pernyataan X.5.
- 6) Untuk pernyataan X.6, dari jumlah responden 50 orang terdapat 12 orang (24%) yang memilih ragu-ragu, 32 orang (64%) yang memilih setuju, dan 6 orang (12%) yang memilih sangat setuju. Dari data

tersebut dapat disimpulkan bahwa lebih banyak yang memilih setuju untuk item pernyataan X.6.

- 7) Untuk pernyataan X.7, dari jumlah responden 50 orang terdapat 19 orang (38%) yang memilih setuju, 24 orang (48%) yang memilih sangat setuju. 7 orang (14%) yang memilih sangat setuju. Dari data tersebut dapat disimpulkan bahwa lebih banyak yang memilih setuju untuk item pernyataan X.7.
- 8) Untuk pernyataan X.8, dari jumlah responden 50 orang terdapat 1 orang (2%) yang memilih ragu-ragu, 34 orang (68%) yang memilih setuju, dan 15 orang (30%) yang memilih sangat setuju. Dari data tersebut dapat disimpulkan bahwa lebih banyak yang memilih sangat setuju untuk item pernyataan X.8.
- 9) Untuk pernyataan X.9, dari jumlah responden 50 orang terdapat 36 orang (72%) yang memilih setuju, 14 orang (28%) yang memilih sangat setuju. Dari data tersebut dapat disimpulkan bahwa lebih banyak yang memilih sangat setuju untuk item X.9.
- b. Penilaian Kepuasan Nasabah (Y)

Berdasarkan data yang diperoleh dari karyawan melalui kuesioner yang telah ditentukan diperoleh deskripsi data mengenai sebagai berikut:

Tabel 4.6

Variabel Kepuasan Nasabah

Alternatif Jawaban							
Item		TS	KS	RR	S	SS	Total
Y.1	F	0	0	0	34	16	50

	%	0	0	0	68	32	100
Y.2	F	0	0	0	40	10	50
	%	0	0	0	80	20	100
Y.3	F	0	0	1	40	9	50
	%	0	0	2	80	18	100
Y.4	F	0	0	5	45	0	50
	%	0	0	10	90	0	100
Y.5	F	0	0	3	39	8	50
	%	0	0	6	78	16	100
Y.6	F	0	0	15	30	5	50
	%	0	0	30	60	10	100
Y.7	F	0	0	1	44	5	50
	%	0	0	2	88	10	100
Y.8	F	0	0	4	41	5	50
	%	0	0	8	82	10	100

Sumber: Olah Data SPSS 23 (Mei,2024)

Berdasarkan tabel 4.6 dapat diketahui hasil tanggapan responden adalah sebagai berikut:

- 1) Untuk pernyataan Y.1, dari jumlah responden 50 orang terdapat 34 orang (68%) yang memilih setuju, 16 orang (32%) yang memilih sangat setuju, Dari data tersebut dapat disimpulkan bahwa lebih banyak responden yang sangat setuju untuk item pernyataan Y.1.
- 2) Untuk pernyataan Y.2, dari jumlah responden 50 orang terdapat 40 orang (80%) yang memilih setuju, dan 10 orang (20%) yang memilih sangat setuju. Dari data tersebut dapat

disimpulkan bahwa lebih banyak memilih setuju untuk item pernyataan Y.2.

- 3) Untuk pernyataan Y.3, dari jumlah responden 50 orang terdapat 1 orang (2%) yang memilih ragu-ragu, 40 orang (80%) yang memilih setuju. 9 orang (18%) yang memilih sangat setuju. Dari data tersebut dapat disimpulkan bahwa lebih banyak yang memilih setuju untuk item pernyataan Y.3.
- 4) Untuk pernyataan Y.4, dari jumlah responden 50 orang terdapat 5 orang (10%) yang memilih ragu-ragu, 45 orang (90%) yang memilih setuju. Dari data tersebut dapat disimpulkan bahwa lebih banyak yang memilih sangat setuju untuk item pernyataan Y.4.
- 5) Untuk pernyataan Y.5, dari jumlah responden 50 orang terdapat 3 orang (6%) yang memilih ragu-ragu, 39 orang (78%) yang memilih setuju, dan 8 orang (16%) yang memilih sangat setuju. Dari data tersebut dapat disimpulkan bahwa lebih banyak yang memilih sangat setuju untuk item pernyataan Y.5.
- 6) Untuk pernyataan Y.6, dari jumlah responden 50 orang terdapat 15 orang (30%) yang memilih ragu-ragu, 30 orang (60%) yang memilih setuju. 5 orang (10%) yang memilih sangat setuju. Dari data tersebut dapat disimpulkan bahwa lebih banyak yang memilih setuju untuk item Y.6.
- 7) Untuk pernyataan Y.7, terdapat 1 orang (2%) yang memilih ragu-ragu, 44 orang (88%) yang memilih setuju, 5 orang (10%)

yang memilih sangat setuju. Dari data tersebut dapat disimpulkan bahwa lebih banyak yang memilih setuju untuk item Y.7.

- 8) Untuk pernyataan Y.8, terdapat 4 orang (8%) yang memilih ragu-ragu, 41 orang (82%) yang memilih setuju. 41 orang (82%) yang memilih sangat setuju. Dari data tersebut dapat disimpulkan bahwa lebih banyak yang memilih sangat setuju untuk item Y8.

3. Uji Keabsahan Data

a. Uji Validitas

Uji Validitas menunjukkan seberapa bagus sebuah instrument yang digunakan untuk mengukur (sebuah konsep tertentu) yang harus diukur. Sebuah instrument yang valid mempunyai tingkat validitas yang tinggi dan sebaliknya instrument yang kurang valid berarti memiliki tingkat validitas yang rendah, sebuah instrument dikatakan valid apabila mampu mengukur apa yang diinginkan dan dapat mengungkap data dari variabel yang teliti secara tepat. Jika hasil korelasi dari tiap-tiap pertanyaan dengan skor total menunjukkan hasil yang signifikan dan variabel dinyatakan valid dapat diketahui dari signifikan $< 0,4$ Jika rhitung positif $> r$ tabel maka pertanyaan tersebut juga dapat dikatakan valid.

Tabel 4.7

Hasil Uji Validitas

No	Variabel	Item Pernyataan	Validitas		Keterangan
			Rhitung	Rtabel	
		X.1	0,683	0,278	Valid

1	Kualitas Layanan (X)	X.2	0,768	0,278	Valid
		X.3	0,774	0,278	Valid
		X.4	0,774	0,278	Valid
		X.5	0,770	0,278	Valid
		X.6	0,824	0,278	Valid
		X.7	0,743	0,278	Valid
		X.8	0,882	0,278	Valid
		X.9	0,765	0,278	Valid
		2	Kepuasan Nasabah (Y)	Y.1	0,409
Y.2	0,536			0,242	Valid
Y.3	0,772			0,242	Valid
Y.4	0,448			0,242	Valid
Y.5	0,803			0,715	Valid
Y.6	0,738			0,715	Valid
Y.7	0,392			0,715	Valid
Y.8	0,625			0,715	Valid

Sumber: Olah Data SPSS 23 (Mei, 2024)

Berdasarkan data pada tabel 4.7 menunjukkan bahwa pada uji validitas dengan indikator kuesioner Kualitas Pelayanan terhadap kepuasan nasabah pada PT. Bank Rakyat Indonesia KCP Sultan Alauddin Kota Makassar, diperoleh hasil untuk keseluruhan nilai r hitung > r tabel yaitu sebesar 0,715. Maka dari itu disimpulkan bahwa semua item pernyataan kuesioner penelitian dinyatakan valid.

b. Uji Reabilitas

Uji reabilitas merupakan ukuran suatu kestabilan dan konsistensi responden dalam menjawab hal yang berkaitan dengan konstruk-konstruk pernyataan yang merupakan dimensi suatu variabel dan disusun dalam suatu bentuk kuesioner. Uji reliabilitas dapat dilakukan secara bersama-sama terhadap seluruh butir pernyataan untuk lebih dari satu variabel, namun sebaiknya uji reliabilitas dilakukan pada masing-masing variabel pada lembar kerja yang berbeda sehingga dapat diketahui konstruk variabel mana yang tidak reliabel.

Reliabilitas suatu konstruk pada variabel dikatakan baik jika memiliki nilai cronbach's Alpha > 0,798. Setelah semua data dinyatakan valid, hasil uji reliabilitas dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

Tabel 4.8
Hasil Uji Reabilitas

Variabel	Cronbach Alpha	Standar Reliabilitas	Keterangan
X	0,903	0,60	Reliabel
Y	0,741	0,60	Reliabel

Sumber: Olah Data SPSS 23 (Mei,2024)

Berdasarkan tabel 4.8 Hasil yang didapatkan setelah uji reliabilitas menunjukkan bahwa untuk variabel Kualitas Layanan (X), dan Kepuasan Nasabah (Y) bisa diuji selanjutnya atau seluruh variabel menunjukkan nilai *reliabel* yaitu di atas standar *reliabel* yakni 0,60.

4. Uji Asumsi Klasik

a. Uji Normalitas

Uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi, kedua variabel bebas maupun terikat mempunyai distribusi normal. Seperti diketahui bahwa uji normalitas mengasumsikan bahwa nilai residual mengikuti distribusi normal. Apabila tingkat signifikan pada Asymp Sig(2-tailed) lebih dari 0,126 maka dapat dikatakan data berdistribusi normal.

Tabel 4.9
Hasil Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		50
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	1.5532198
Most Extreme Differences	Absolute	.1
	Positive	.088
	Negative	-.088
Test Statistic		.088
Asymp. Sig. (2-tailed)		.200 ^{c,d}

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

c. Lilliefors Significance Correction.

d. This is a lower bound of the true significance.

Sumber: Olah Data SPSS 23 (Mei, 2024)

Berdasarkan tabel 4.9 uji normalitas di atas, maka diketahui bahwa nilai signifikansi sebesar, $0.200 > 0,05$ maka model regresi yang digunakan berdistribusi normal.

b. Uji Heteroskedastisitas

Uji Heteroskedastisitas ini bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan varians dari residual satu pengamatan ke pengamatan lain. Model regresi yang baik adalah tidak terjadi heteroskedastisitas dan untuk mengetahui ada tidaknya heteroskedastisitas dengan menggunakan uji *Glejser*. Jika variabel independen tidak signifikan secara statistik dan tidak mempengaruhi variabel dependen ($\text{sig} > 0,05$), maka ada indikasi tidak terjadi heteroskedastisitas. Berikut hasil uji heteroskedastisitas pada model regresi pada penelitian ini:

Tabel 4.10
Hasil Uji Heteroskedastisitas

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
		1	(Constant)	-1.014		
	KUALITAS	.059	.041	.204	1.443	.156

a. Dependent Variable: ABS_RES

Sumber: Olah Data SPSS 23 (Maret, 2023)

Berdasarkan tabel 4.10 diatas diketahui bahwa hasil uji heteroskedastisitas dengan metode glejser diperoleh nilai signifikan variabel kualitas pelayanan(X)

sebesar 0,156. Nilai signifikan tersebut lebih besar dari 0,05 sehingga dapat disimpulkan data terjadi masalah heteroskedastisitas.

c. Uji Multikolinieritas

Uji Multikolinieritas bertujuan untuk menguji apakah model regresi ditemukan adanya korelasi di antara variabel bebas. Cara untuk mendeteksi adanya multikolinieritas adalah dengan melihat besarnya *Tolerance value* dan *Variance Inflation factor (VIF)*. Variabel yang menyebabkan multikolinieritas dapat dilihat dari $VIF > 10$ dan $VIF < 10$, maka model dapat dikatakan terbebas dari multikolinieritas.

Tabel 4.11
Hasil Uji Multikolinieritas

Collinearity Diagnostics^a

Model	Dimension	Eigenvalue	Condition Index	Variance Proportions	
				(Constant)	KUALITAS
1	1	1.996	1.000	.00	.00
	2	.004	21.215	1.00	1.00

a. Dependent Variable: KUALITAS

Sumber: Olah Data SPSS 23 (Mei, 2024)

Berdasarkan hasil uji pada tabel 4.11 di atas, maka dapat dilihat bahwa variabel yang digunakan menunjukkan nilai $VIF >$ dari variabel Kualitas Layanan (X) adalah 1,000 dan nilai VIF variabel tersebut lebih kecil dari 10 dan nilai tolerance $> 0,10$. Maka dalam hal ini menunjukkan

bahwa variabel bebas yang digunakan dalam penelitian ini tidak menunjukkan adanya masalah multikolinearitas.

5. Analisis Regresi Linear Sederhana

Regresi linear sederhana adalah hubungan linear antara satu variabel bebas (X) dengan variabel terikat (Y), analisis ini untuk mengetahui arah hubungan antara variabel X dan variabel Y apakah positif atau negatif dan untuk memprediksi nilai variabel dependen jika nilai variabel independen meningkat atau menurun.

Pengujian ini dibantu dengan menggunakan program SPSS. Untuk lebih jelasnya akan disajikan hasil pengolahan data dari analisis linear sederhana berikut:

Tabel 4.12
Hasil Uji Analisis Regresi Linear Sederhana

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	5.846	1.778		3.288	.002
	KUALITAS	.755	.044	.928	17.206	.000

a. Dependent Variable: PELAYANAN

Sumber: Olah Data SPSS 23 (Mei,2024)

Berdasarkan hasil perhitungan dan data dari table 4.12 Menunjukkan nilai yaitu $a = 23,075$, $b = 0,389$, sehingga persamaan regresi yang digunakan untuk memprediksi Kualitas Pelayanan Bank BRI KCP Sultan Alauddin berdasarkan kepuasan Nasabah adalah:

$$Y = 17,917 + 0,395X$$

Dimana :

Y = Kepuasan Nasabah

X = Kualitas Layanan

a = Nilai Konstanta

b = Arah Koefisien Regresi

Hal ini menunjukkan bahwa:

- a. 17,917 merupakan nilai konstanta, mengandung arti bahwa jika tidak ada kualitas pelayanan maka nilai konsisten kepuasan nasabah sebesar 17,917
- b. Koefisien regresi variabel Kualitas Pelayanan (X) sebesar 0,395 menyatakan bahwa setiap penambahan 1% nilai kualitas pelayanan, maka nilai kepuasan nasabah bertambah sebesar 0,395 koefisien regresi tersebut bernilai positif. Sehingga dapat dikatakan bahwa ada pengaruh variabel X terhadap variabel Y adalah positif.
- c. menjelaskan besarnya nilai korelasi atau hubungan (**R**) yaitu sebesar 0,669 dari output tersebut diperoleh koefisien determinasi (**R Square**) sebesar 0,860 yang mengandung pengertian bahwa pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat adalah 8,60%. Dari output tersebut diketahui bahwa nilai F hitung = 38.968 dengan tingkat signifikansi sebesar $0,000 < 0,05$, maka model dapat dipakai untuk memprediksi variabel partisipasi atau dengan kata lain ada pengaruh variabel X(kualitas pelayanan) terhadap Y(kepuasan nasabah).

6. Uji Hipotesis

a. Uji Hipotesis Parsial (Uji T)

Uji hipotesis parsial (uji t) yang akan digunakan adalah uji signifikan parsial (uji t). uji signifikan parsial atau uji t dilakukan untuk menguji apakah variabel independen Kualitas Pelayanan (X) secara

parsial mempunyai pengaruh signifikan terhadap variabel dependen yaitu Kepuasan Nasabah (Y) dalam penelitian.

Tabel 4.13
Hasil Uji Parsial

		Coefficients ^a				
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		
Model		B	Std. Error	Beta	t	Sig.
1	(Constant)	17.917	2.359		7.594	.000
	KUALITAS	.395	.063	.669	6.242	.000

a. Dependent Variable: KUALITAS

Sumber: Olah Data SPSS 23 (Maret, 2023)

Berdasarkan hasil uji t pada tabel 4.13 di atas. Maka dapat disusun diantaranya:

- 1) Berdasarkan nilai signifikan dari tabel coefficients diperoleh nilai signifikan sebesar $0,000 < 0,05$ sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel kualitas pelayanan (X) berpengaruh terhadap kepuasan nasabah(Y).
- 2) Berdasarkan nilai t : Diketahui nilai T hitung sebesar $6.242 > T$ tabel $0,278$ maka H_0 ditolak (Menerima H_a) sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel kualitas pelayanan(X) berpengaruh positif terhadap variabel kepuasan nasabah (Y).

b. Uji Determinasi (R^2)

Uji koefisien determinasi digunakan untuk mengetahui seberapa besar sumbangan variabel kepuasan kerja dan secara simultan terhadap kinerja karyawan sebagai berikut :

Tabel 4.14
Hasil Uji Determinasi (R^2)

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.669 ^a	.448	.437	1.569

a. Predictors: (Constant), KUALITAS

Sumber: Olah Data SPSS 23 (Mei, 2024)

Berdasarkan tabel 4.14 diatas, maka dapat dilihat bahwa adjusted R square sebesar 0,437 hal ini berarti 43,7 % dari variasi variabel dependen kepuasan Nasabah yang dapat dijelaskan oleh variabel independen Kualitas Pelayanan sedangkan sisanya sebesar 56,3 % dijelaskan oleh variable lain diluar variabel penelitian.

c. Uji F

Uji F menguji apakah secara simultan variabel bebas berpengaruh terhadap variabel terikat. Dalam penelitian ini untuk menguji apakah Kualitas pelayanan memiliki pengaruh terhadap terhadap kepuasan nasabah. Apabila $F_{tabel} > F_{hitung}$ maka H_0 diterima dan H_a ditolak. Artinya masing-masing variabel bebas secara simultan tidak mempengaruhi variabel terikat. Dengan tingkat signifikansi sebesar 95% ($\alpha = 0,05$).

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	95.968	1	95.968	38.968	.000 ^b
	Residual	118.212	48	2.463		
	Total	214.180	49			

a. Dependent Variable: KEPUASAN

b. Predictors: (Constant), KUALITAS

Berdasarkan tabel diatas maka dapat dilihat bahwa hasil nilai Fhitung untuk varibel kualitas pelayanan (X) terhadap kepuasan nasabah (Y) adalah sebesar 38.968 dengan nilai sig sebesar 0,000. Dalam penelitian ini diperoleh Fhitung (38.968) > Ftabel ($0,278$) dan nilai sig adalah sebesar $0,000 < 0,05$, maka sesuai dengan dasar pengambilan keputusan dalam uji F dapat disimpulkan bahwa hipotesis diterima atau dengan kata lain Kualitas Pelayanan (X) berpengaruh secara simultan terhadap Pelayanan Nasabah (Y).

E. Pembahasan Hasil Penelitian

Secara umum hasil pengujian hipotesis terhadap variabel Kualitas Pelayanan memiliki pengaruh signifikan terhadap Kepuasan Nasabah Bank BRI KCP Sultan Alauddin. Pembahasan dalam penelitian ini yaitu hasil pengujian hipotesis yang kemudian dijelaskan dalam pembahasan sebagai berikut:

Dari hasil pengujian hipotesis mengenai pengaruh kepuasan kerja terhadap peningkatan kinerja karyawan menunjukkan bahwa pengaruh kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan sebesar nilai T hitung sebesar $6,242 > T$ tabel $0,278$ maka H_0 ditolak (Menerima H_a) sehingga dapat

disimpulkan bahwa variabel kualitas pelayanan (X) berpengaruh positif terhadap variabel kepuasan nasabah (Y). Hal ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan nasabah Bank BRI KCP Alauddin., yang artinya kualitas pelayanan erat hubungannya dengan kepuasan pelanggan manakala ketika kualitas pelayanan baik maka kepuasan nasabah meningkat dan semakin baik.

Penelitian ini didukung oleh teori Dewi Lin, Kasengkang (2023), bahwa ditemukan bahwa baik secara simultan atau pun parsial Kualitas Produk dan Kualitas Layanan berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Nasabah. Untuk Bank BRI di Kota Manado untuk lebih meningkatkan lagi kualitas produk dan Kualitas Layanan yang ditawarkan serta diterapkan sehingga faktor tersebut dapat menjadi faktor pendukung untuk meningkatkan kepuasan nasabah. Artinya ketika kualitas pelayanan baik maka dapat meningkatkan kepuasan nasabah dalam melakukan segala macam transaksi di Bank BRI Indonesia. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian .

Sejalan juga dengan penelitian dari Ilham Nurcahyo, Sri Widiyanesti (2023) "*Analysis Of The Effect Of Service Quality Product Quality And Trust On Customer Satisfaction Of BRI Bekasi Harapan Indah Branch*" adalah kualitas produk dan kepercayaan memiliki pengaruh secara parsial dan simultan terhadap kepuasan konsumen sebesar 34%, pengaruh dari variabel lain diluar penelitian ini sebesar 66%. Sejalan juga dengan penelitian Yosefa Idju, Apriana H. J. Fanggidae, Yosefina K. I. D. D. Dhae, Ronald P. C. Fanggidae (2022), "*Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Pada Nasabah PT. Bank Rakyat Indonesia Persero. Tbk Kantor Cabang Kupang)*". Hasil penelitian menunjukkan bahwa

secara parsial, variabel Bukti Fisik berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Nasabah, Keandalan berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Nasabah, Daya Tanggap berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Nasabah, Jaminan berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Nasabah, dan Empati berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Nasabah.

Selain itu, penelitian ini juga sejalan dengan Elizabeth Tika Kristina Hartuti, Abdul Khoir, Ade Yusuf (2020) "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT. Bank Bri Cabang Bintaro". Hasil penelitian ini variabel Kualitas Pelayanan diperoleh rata-rata skor sebesar 3,41 dengan kriteria baik. Variabel Kepuasan Nasabah diperoleh rata-rata skor sebesar 3,83 dengan kriteria baik. Kualitas Pelayanan berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Nasabah dengan persamaan regresi $Y = 8,849 + 0,865X$, dan nilai korelasi 0,787 atau kuat dengan determinasi 62,0%. Uji hipotesis diperoleh signifikansi $0,000 < 0,05$.

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dilakukan mengenai pengaruh kualitas Pelayanan terhadap kepuasan Nasabah pada PT. Bank BRI KCP Sultan Alauddin dapat disimpulkan bahwa Kualitas Pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Nasabah. Hal ini dibuktikan dengan uji hipotesis nilai thitung Kualitas Pelayanan sebesar $6,242 > t_{tabel}$ yaitu $0,278$ dengan nilai sig sebesar $0,000 < tingkat\ signifikan$ ($0,05$).

B. Saran

Dari hasil penelitian mengenai Kualitas Pelayanan terhadap kepuasan Nasabah pada PT. Bank BRI KCP Sultan Alauddin, maka penulis akan mengajukan saran yang umumnya dapat bermanfaat bagi kita semua, yaitu:

1. Saran pada perusahaan
 - a. Melakukan survei kualitas pelayanan, lakukan survei secara periodik untuk mengevaluasi tingkat kepuasan nasabah. Survei ini dapat memberikan wawasan yang berharga tentang area-area yang perlu diperbaiki atau ditingkatkan dalam lingkungan kerja.
 - b. Memperhatikan komunikasi pastikan ada saluran komunikasi yang terbuka dan efektif antara manajemen, karyawan, dan nasabah. Selain itu, dengarkan masukan, saran, dan keluhan dari karyawan dengan serius dan tanggap. Komunikasi yang baik dapat membantu.

2. Pada Peneliti Selanjutnya

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan di PT. Bank BRI KCP Sultan Alauddin, maka dapat disarankan pada peneliti selanjutnya untuk mencapai hasil penelitian yang lebih maksimal dengan mengkaji setiap variabel gunakan alat ukur yang lebih mutakhir, baik menggunakan teori terbaru yang relevan ataupun menggunakan metode penelitian yang berbeda agar dapat melihat melalui pandangan yang berbeda dari peneliti sebelumnya.



DAFTAR PUSTAKA

- Along, A. (2020). Kualitas Layanan Administrasi Akademik di Politeknik Negeri Pontianak. *Jurnal Ilmiah Administrasi Publik*, 006(01), 94–99. <https://doi.org/10.21776/ub.jiap.2020.006.01.11>
- Biro Administrasi Kepegawaian Karir dan Informasi (BAKRI). (2022). Pengertian Kualitas Layanan. 13 Juli, 2. <https://bakri.uma.ac.id/pengertian-kualitas-pelayanan/>
- Ferawati, A., & Nurnajamuddin, M. (2023). *SEIKO : Journal of Management & Business Pengaruh Kualitas Layanan Dan Kepuasan terhadap Loyalitas*. 6(1), 776–783.
- Ghozali. (2016). *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 3*, (8th ed.). Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Hartuti, E. T. K., Khoir, A., & Yusuf, A. (2020a). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Pt. Bank Bri Cabang Bintaro. *Jurnal Ekonomi Efektif*, 3(1), 262–274. <https://doi.org/10.32493/jee.v3i1.7316>
- Hartuti, E. T. K., Khoir, A., & Yusuf, A. (2020b). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Pt. Bank Bri Cabang Bintaro. *Jurnal Ekonomi Efektif*, 3(1), 77–83. <https://doi.org/10.32493/jee.v3i1.7316>
- Herlambang, S. (2016). *Manajemen Pelayanan Kesehatan Rumah Sakt Cara Mudah Memahami Manajemen Pelayanan Di Rumah Sakit Dan Organisasi Pelayanan Kesehatan Lainnya*.
- Ismawanto, T., Setianegara, R. G., & Rahmani, S. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kinerja Karyawan Frontliner Terhadap Kepuasan Nasabah PT Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk Kantor Cabang Balikpapan Sudirman Unit Klandasan. *Jurnal Bisnis Dan Kewirausahaan*, 16(1), 1–11. <https://doi.org/10.31940/jbk.v16i1.1713>
- Kothler. (2022). Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Nasabah Pada PT. Bank Mandiri Tbk. *Angewandte Chemie International Edition*, 6(11), 951–952., 5–24.
- Kualitas, P., Dan, P., Layanan, K., Mobile, B. R. I., Kasengkang, I., Moniharapon, S., & Mandagie, Y. (2023). *D , I . Kasengkang , S . Moniharapon , Y . Mandagie Terhadap Kepuasan Nasabah Bri Unit Tumpaan The Effect Of Bri Mobile Product Quality And Service Quality (Brimo) On Customer Satisfaction Of Bri Tumpaan Units Jurnal Emba Vol . 11 No . 1 Maret 2023 , Ha. 11(1), 1075–1084*.
- Mutiara Theadora Betania, Tamengkel, L. F., & Rogahang, J. J. (2016). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah pada Bank BRI Unit Tumpaan*. 4(3), 1–23.
- Nurcahyo, I., Widiyanesti, S., Telkom, U., & Telkom, U. (2023). *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Kualitas Produk Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Nasabah BRI Cabang Bekasi Harapan Indah Analysis Of The Effect Of Service Quality Product Quality And Trust On Customer Satisfaction Of BRI Bekasi Harapan Indah Branch*. 10(2), 618–625.
- Septiana, N. M., Artiningsih, D. W., & Hairudinor, H. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah Dengan Kepuasan Nasabah Sebagai Variabel Intervening (Pt Bank Rakyat Indonesia Persero Tbk Cabang Banjarmasin Samudera). *Jurnal Bisnis Dan Pembangunan*, 10(2), 24. <https://doi.org/10.20527/jbp.v10i2.10955>
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Pendidikan (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D)*. Alfabeta.

Sulistiyowati, W. (2018). *Kualitas Layanan: Teori dan Aplikasinya*.

Tbk, P., & Branch, K. (2015). *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Pada Nasabah PT . Bank Rakyat Indonesia Persero . Tbk Kantor Cabang Kupang) Analysis Of The Influence Of Service Quality On Customer Satisfaction (Study On Customers Of Pt . Bank Rak. 7, 477–488.*

Usman, A., & Serlin, R. (2022). *YUME : Journal of Management Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kinerja Karyawan Terhadap Kepuasan Nasabah. 5(3), 226–240.* <https://doi.org/10.37531/yume.vxix.346>



L

A

M

P

I

R

A

N



Lampiran 1 Kuesioner dan Tabulasi Data

KUESIONER PENELITIAN
**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN NASABAH
 PADA PT. BANK RAKYAT INDONESIA**

KCP SULTAN ALAUDDIN KOTA
 MAKASSAR

Kepada Responden yang Terhormat,

Dalam rangka menyelesaikan studi skripsi / tugas akhir di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Jurusan Manajemen, Universitas Muhammadiyah Makassar. Maka dari itu dengan hormat diperlukan dukungan Bapak/ Ibu/ Saudara(i) untuk membantu saya mengisi kuisisioner penelitian saya,

Kuisisioner ini didedarkan untuk mengetahui tingkat kepuasan jasa perbankan khususnya PT. Bank Rakyat Indonesia, KCP Sultan Alauddin Untuk itu, saya sangat mengharapkan kesediaan Bapak/ Ibu/ Saudara(i) meluangkan waktu mengisi kuisisioner ini. Masukkan informasi yang jujur, akurat dan benar sangat diharapkan agar informasi ilmiah yang disajikan benar-benar dapat dipertanggung jawabkan dan berguna bagi peningkatan kualitas layanan PT. Bank Rakyat Indonesia, KCP.

Terima kasih atas bantuan dan kesediaannya dalam meluangkan waktu untuk mengisi kuisisioner ini.

Nama : Umratin

NIM : 105721136619

A. Data Responden

Petunjuk: berilah tanda cek list () pada tempat yang telah disediakan

Nama:

1. Jenis kelamin

- pria wanita
2. Usia
- < 15 tahun 30 – 40 tahun
 16 – 19 tahun 41 – 50 tahun
 20 – 29 tahun > 50 tahun
3. Pendidikan terakhir
- SD Diploma (D1, D2, D3)
 SMP Sarjana (S1,S2,S3)
 SMU
4. Pekerjaan
- pegawai negeri sipil / TNI ibu rumah tangga
 mahasiswa pengusaha

B. Keterangan Responden

Petunjuk pengisian

Pada kolom tingkat kepentingan dan tingkat kepuasan anda dimohon memilih angka 1-5 dengan tanda memberikan cek list () pada kolom jawaban yang anda pilih. Sesuai dengan pandangan Anda sebagai nasabah Bank Rakyat Indonesia terhadap tingkat kepentingan dan tingkat kinerja terhadap atribut-atribut mutu jasa tersebut.

Keterangan :

1. Sangat Setuju
2. Setuju
3. Ragu-Ragu
4. Kurang Setuju
5. Tidak Setuju

C. Kualitas Layanan

No	Indikator	Pernyataan	Pilihan Pernyataan				
			SS	S	RR	KS	TS
		1. Pegawai berpakaian seragam bersih dan berpenampilan rapi					

1.	Bukti Fisik	2. Fasilitas yang dimiliki bank BRI Lengkap, Bersih, dan Rapi					
2.	Keandalan	3. Pegawai memiliki wawasan luas mengenai perbankan					
		4. Pegawai Memberi pelayanan yang baik serta membantu memecahkan masalah					
3.	Daya tanggap	5. Pegawai Menyambut dengan ramah dan sopan					
		6. Pegawai Memiliki Kecepatan dan Ketepatan dalam memberikan pelayanan kepada nasabah					
4.	Jaminan	7. Pegawai memberi jaminan waktu penyelesaian masalah nasabah dan menepatinya					

5.	Empati	8. Pegawai Meminta maaf atas setiap Komplain dan Ketidaknyamanan yang diajukan oleh nasabah					
		9. Pegawai mengucapkan terima kasih dan salam akhir layanan.					

D. Kepuasan Nasabah

	Indikator	Pernyataan	Pilihan Pernyataan				
			SS	S	RR	KS	TS
1.	Kesesuaian Harapan	1. Nasabah merasa puas dengan kualitas layanan Bank BRI					
		2. Nasabah Merasa Aman dengan transaksi yang mereka lakukan					
2.	Minat Berkunjung	3. Nasabah memiliki minat berkunjung yang tinggi dan melakukan transaksi di Bank BRI setiap kali jika ingin bertransaksi					
		4. Nasabah tidak menggunakan Perusahaan bank lain karena Bank BRI sudah cukup digunakan untuk melakukan transaksi					

3.	Kesediaan Merekomendasi	5. Nasabah merekomendasikan kepada kerabat dekat terkait Bank yang layak dan bagus untuk digunakan dalam system transaksi					
		6. Nasabah merekomendasikan produk yang dijual dari Bank BRI					
4.	Perasaan Puas	7. Nasabah merasa puas dengan Layanan Karyawan Bank BRI					
		8. Nasabah merasa puas dengan fasilitas yang diberikan Bank BRI					

Lampiran 2.

TABULASI DATA VARIABEL X										
NO	X.1	X.2	X.3	X.4	X.5	X.6	X.7	X.8	X.9	X.T
1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
3	5	5	4	4	4	4	4	5	4	39
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
6	4	4	4	5	4	4	5	4	4	38
7	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
8	5	4	4	4	4	5	4	4	4	38
9	5	4	4	4	4	4	4	5	5	39
10	5	5	5	4	4	4	4	5	4	40
11	4	4	5	4	4	4	5	4	5	39
12	4	4	4	4	4	4	3	4	4	35
13	5	4	4	4	3	4	3	4	4	35
14	4	4	4	4	3	4	3	4	4	34
15	4	4	4	4	3	4	3	4	4	34
16	4	4	4	4	3	3	3	4	4	33
17	4	4	4	4	3	4	3	4	4	34
18	4	4	4	4	3	3	3	4	4	33
19	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45
20	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45
21	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45
22	4	4	4	4	4	4	3	4	4	35
23	4	5	5	5	4	5	5	5	5	43
24	5	5	5	5	5	4	4	5	4	42
25	4	5	4	4	5	4	4	5	4	39
26	5	5	5	5	5	4	4	5	5	43
27	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
28	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45
29	5	5	4	5	5	4	4	4	5	41
30	4	4	4	4	4	3	4	4	4	35
31	4	5	5	4	4	3	4	5	4	38
32	4	4	4	3	4	3	4	4	4	34
33	4	4	4	4	4	4	3	4	4	35
34	4	4	4	4	3	3	3	3	4	32
35	5	5	4	4	4	4	4	5	5	40
36	4	4	4	4	3	3	3	4	4	33
37	4	4	4	4	4	4	3	4	5	36
38	4	5	4	4	4	4	4	4	4	37
39	4	4	4	4	4	3	3	4	4	34
40	4	4	4	4	3	4	3	4	4	34
41	4	4	4	4	3	3	3	4	4	33
42	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36

5	4	4	4	4	3	4	4	32
4	4	4	4	4	4	4	4	32
4	4	4	4	4	3	4	4	31
5	4	4	4	5	4	5	4	35
4	4	4	3	4	3	5	4	31
5	4	4	4	4	3	4	4	32
4	4	4	3	4	3	4	4	30
4	4	4	4	3	3	4	4	30
4	4	4	4	4	3	4	4	31
4	4	3	3	3	3	4	4	28
5	4	5	4	4	4	4	4	34
4	5	4	4	4	4	4	4	33
4	4	4	4	3	3	4	4	30
4	5	4	4	5	3	4	4	33



	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.001	.000	.001	.000		.008	.000
	N	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50
X9	Pearson Correlation	.467**	.432**	.468**	.508**	.445**	.506**	.482**	.370**	1	.672**
	Sig. (2-tailed)	.001	.002	.001	.000	.001	.000	.000	.008		.000
	N	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50
X.T	Pearson Correlation	.683**	.768**	.774**	.770**	.824**	.743**	.822**	.765**	.672**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50

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

* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

Variabel Kepuasan Nasabah (Y)

Correlations

	Y1	Y2	Y3	Y4	Y5	Y6	Y7	Y8	Y.T
Y1 Pearson Correlation	1	-.236	.251	.229	.225	.086	.219	.170	.409**
Sig. (2-tailed)		.099	.079	.110	.117	.554	.127	.238	.003
N	50	50	50	50	50	50	50	50	50
Y2 Pearson Correlation	-.236	1	.407**	.167	.436**	.417**	.030	.330*	.536**
Sig. (2-tailed)	.099		.003	.247	.002	.003	.838	.019	.000
N	50	50	50	50	50	50	50	50	50
Y3 Pearson Correlation	.251	.407**	1	.287*	.648**	.527**	.193	.321*	.772**
Sig. (2-tailed)	.079	.003		.043	.000	.000	.179	.023	.000
N	50	50	50	50	50	50	50	50	50
Y4 Pearson Correlation	.229	.167	.287*	1	.218	.333*	-.119	.173	.448**
Sig. (2-tailed)	.110	.247	.043		.128	.018	.412	.229	.001
N	50	50	50	50	50	50	50	50	50
Y5 Pearson Correlation	.225	.436**	.648**	.218	1	.509**	.337*	.402**	.803**
Sig. (2-tailed)	.117	.002	.000	.128		.000	.017	.004	.000
N	50	50	50	50	50	50	50	50	50
Y6 Pearson Correlation	.086	.417**	.527**	.333*	.509**	1	.079	.330*	.738**
Sig. (2-tailed)	.554	.003	.000	.018	.000		.585	.019	.000
N	50	50	50	50	50	50	50	50	50

Y7	Pearson Correlation	.219	.030	.193	-.119	.337*	.079	1	.269	.392**
	Sig. (2-tailed)	.127	.838	.179	.412	.017	.585		.059	.005
	N	50	50	50	50	50	50	50	50	50
Y8	Pearson Correlation	.170	.330*	.321*	.173	.402**	.330*	.269	1	.625**
	Sig. (2-tailed)	.238	.019	.023	.229	.004	.019	.059		.000
	N	50	50	50	50	50	50	50	50	50
Y.T	Pearson Correlation	.409**	.536**	.772**	.448**	.803**	.738**	.392**	.625**	1
	Sig. (2-tailed)	.003	.000	.000	.001	.000	.000	.005	.000	
	N	50	50	50	50	50	50	50	50	50

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

* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).



LAMPIRAN 4

Hasil Uji Reabilitas

Variabel Kualitas Pelayanan (X)

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.903	9

Variabel Kepuasan Nasabah (Y)

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.741	8

LAMPIRAN 5

Hasil Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		50
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	1.5532198
Most Extreme Differences	Absolute	.088
	Positive	.083
	Negative	-.088
Test Statistic		.088
Asymp. Sig. (2-tailed)		.200 ^{c,d}

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

c. Lilliefors Significance Correction.

d. This is a lower bound of the true significance.

LAMPIRAN 7

Hasil Uji Multikolineritas

Collinearity Diagnostics^a

Model	Dimension	Eigenvalue	Condition Index	Variance Proportions	
				(Constant)	KUALITAS
1	1	1.996	1.000	.00	.00
	2	.004	21.215	1.00	1.00

a. Dependent Variable: KUALITAS PELAYANAN

LAMPIRAN 8

Hasil Uji Analisis Regresi Sederhana

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
		1	(Constant)	17.917		
	KUALITAS	.395	.063	.669	6.242	.000

a. Dependent Variable: KUALITAS PELAYANAN

LAMPIRAN 9

Hasil Uji Hipotesis

Hasil Uji Parsial (Uji T)

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	17.917	2.359		7.594	.000
	KUALITAS	.395	.063	.669	6.242	.000

a. Dependent Variable: KUALITAS PELAYANAN

Hasil Uji R² (Uji Determinasi)

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.669 ^a	.448	.437	1.569

a. Predictors: (Constant), KUALITAS

Lampiran 10.
Dokumentasi





Umratin 105721136619 Bab I

by Tahap Tutup



Submission date: 22-Jun-2024 12:28PM (UTC+0700)

Submission ID: 2406616850

File name: bab_1_rati.docx (48.21K)

Word count: 1002

Character count: 7661

Scanned with CamScanner

Umratin 105721136619 Bab I

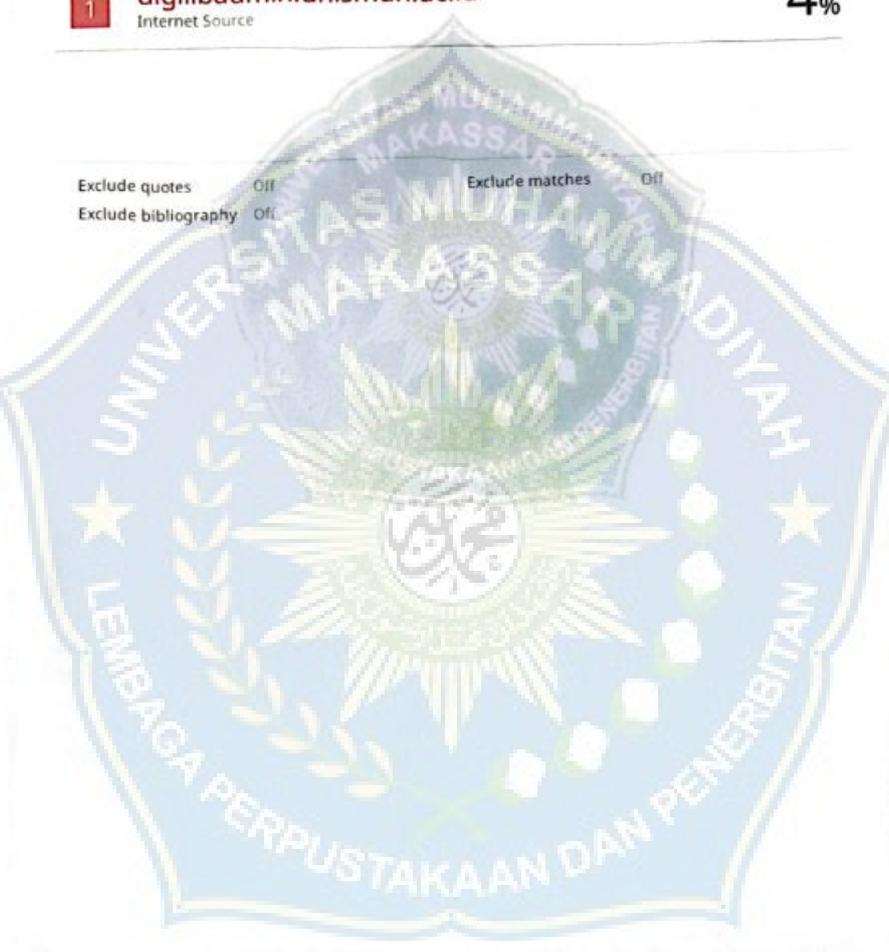
ORIGINALITY REPORT

4% SIMILARITY INDEX	4% INTERNET SOURCES	1% PUBLICATIONS	0% STUDENT PAPERS
-------------------------------	-------------------------------	---------------------------	-----------------------------

PRIMARY SOURCES

1	digilibadmin.unismuh.ac.id Internet Source	4%
----------	--	-----------

Exclude quotes Off Exclude matches Off
Exclude bibliography Off



The image contains a large, semi-transparent watermark of the logo for Universitas Muhammadiyah Makassar. The logo is a shield-shaped emblem with a central sunburst and Arabic calligraphy. The text 'UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR' is written across the top, and 'LEMBAGA PERPUSTAKAAN DAN PENERBITAN' is written across the bottom.

Umratin 105721136619 Bab II

by Tahap Tutup



Submission date: 22-Jun-2024 12:36PM (UTC+0700)

Submission ID: 2406618756

File name: bab_2_rati.docx (72.16K)

Word count: 2183

Character count: 17050

Scanned with CamScanner

Umratin_105721136619 Bab II

ORIGINALITY REPORT		
4 %	3 %	1 %
SIMILARITY INDEX	INTERNET SOURCES	PUBLICATIONS
turnitin		
PRIMARY SOURCES		
1	123dok.com Internet Source	1 %
2	Hanifah Oktaviani Fakhri, Sri Ramadhani, Nurul Jannah. "Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan Dan Relationship Marketing Terhadap Loyalitas Nasabah (Studi Kasus Pada Bank Syariah PT. BPRS Puduarta Insani Tembung)", eCo-Fin, 2023 Publication	1 %
3	adoc.tips Internet Source	1 %
4	docplayer.info Internet Source	1 %
5	openjournal.unpam.ac.id Internet Source	1 %
6	digilibadmin.unismuh.ac.id Internet Source	<1 %

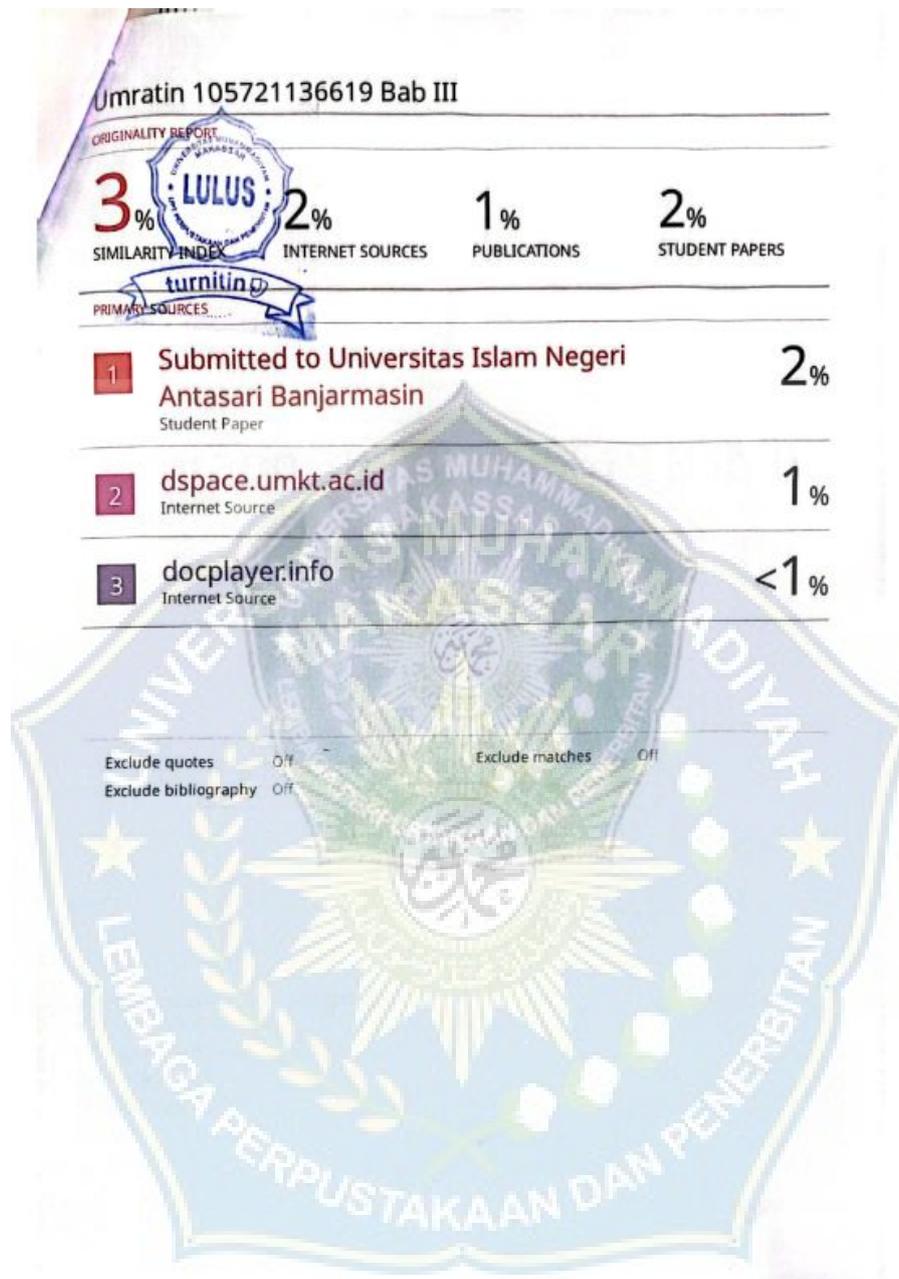
Umratin 105721136619 Bab III

by Tahap Tutup



Submission date: 22-Jun-2024 12:36PM (UTC+0700)
Submission ID: 2406618888
File name: bab_3_rati.docx (57.71K)
Word count: 1782
Character count: 13553

Scanned with CamScanner



Umratin 105721136619 Bab IV

by Tahap Tutup

Submission date: 22-Jun-2024 12:37PM (UTC+0700)

Submission ID: 2406619205

File name: bab_4_rati.docx (106.92K)

Word count: 4686

Character count: 30993

Scanned with CamScanner



Scanned with CamScanner

Umratin 105721136619 Bab IV

ORIGINALITY REPORT

6%

SIMILARITY INDEX



3%

INTERNET SOURCES

1%

PUBLICATIONS

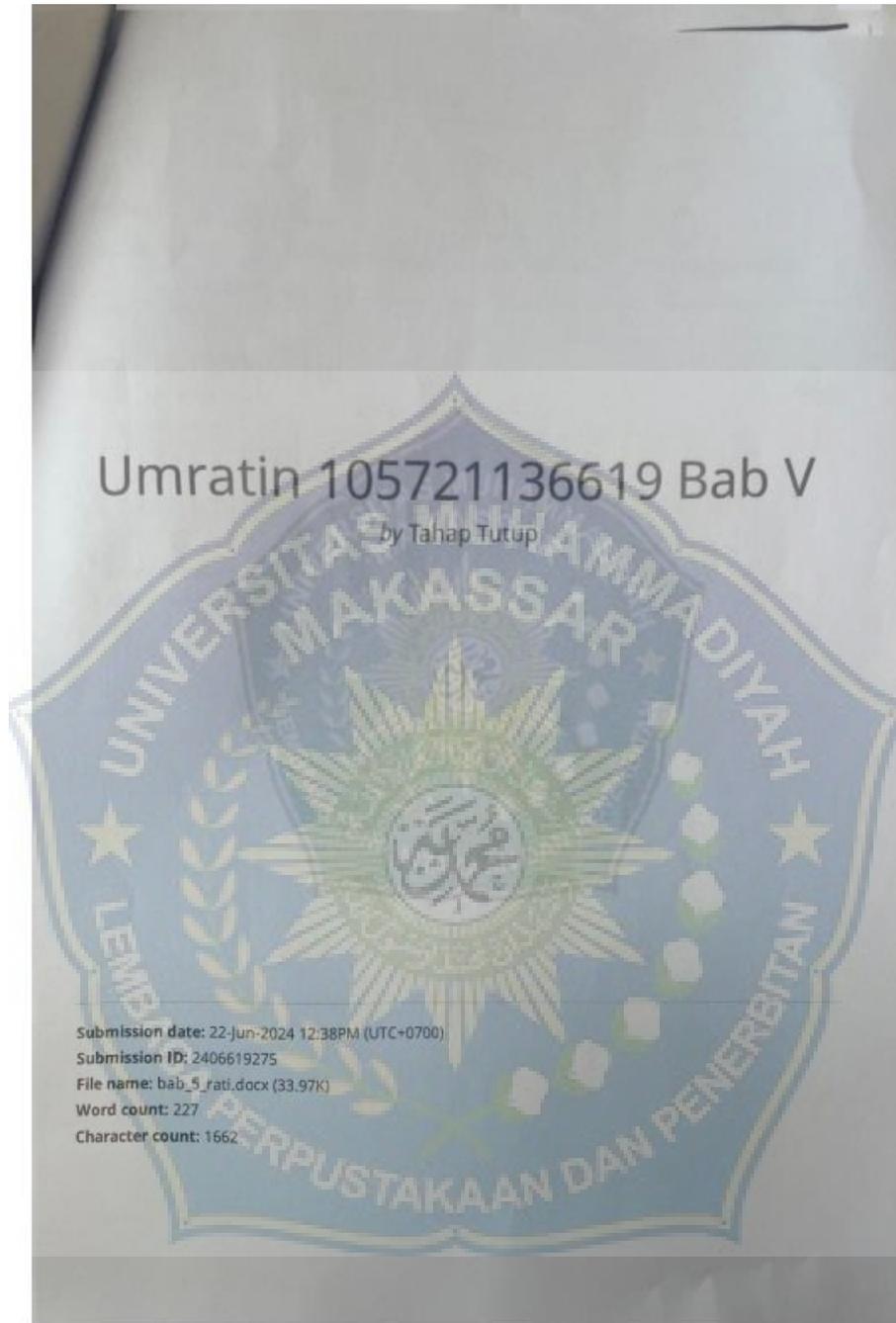
4%

STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

1	Submitted to IAIN Purwokerto Student Paper	3%
2	repository.uinjambi.ac.id Internet Source	1%
3	repository.akuntansiukipaulus.com Internet Source	1%
4	Submitted to Sriwijaya University Student Paper	<1%
5	www.scribd.com Internet Source	<1%
6	openjournal.unpam.ac.id Internet Source	<1%
7	repository.usu.ac.id Internet Source	<1%
8	Hanifah Oktaviani Fakhri, Sri Ramadhani, Nurul Jannah. "Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan Dan Relationship Marketing Terhadap Loyalitas Nasabah (Studi	<1%

Scanned with CamScanner



Scanned with CamScanner

Tratin 105721136619 Bab V

ORIGINALITY REPORT

4%	LULUS	4%	0%	0%
SIMILARITY INDEX		INTERNET SOURCES	PUBLICATIONS	STUDENT PAPERS

PRIMA SOLUTIONS

id.123dok.com
Internet Source

4%



Exclude quotes Off Exclude matches Off
Exclude bibliography Off

Scanned with CamScanner

BIOGRAFI PENULIS



Umratin lahir di Nipa pada tanggal 18 Februari 2002 dari pasangan suami istri Ayahanda Jaenudin dan Ibunda Asia. Peneliti sekarang tinggal di Ujungkalate Desa Nika Kecamatan Ambalawi Kabupaten Bima Provinsi Nusa Tenggara Barat. Pendidikan yang ditempuh oleh peneliti adalah SD Inpres Ujung Kalate, SMP Negeri 1 Ambalawi, SMA Negeri 1 Ambalawi. Pada tahun 2019 peneliti lulus seleksi masuk Program S1 Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Makassar. Sampai dengan penulisan skripsi ini peneliti masih terdaftar sebagai mahasiswa Program S1 Fakultas Ekonomi dan Bisnis Program Studi Manajemen Universitas Muhammadiyah Makassar.