

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
KEPUASAN NASABAH PADA PT BANK BTN
CABANG PANAKKUKANG KOTA MAKASSAR**

SKRIPSI



**ADRYAN
NIM: 105721112821**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR
MAKASSAR
2025**

KARYA TUGAS AKHIR SEMESTER

JUDUL PENELITIAN

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
KEPUASAN NASABAH PADA PT BANK BTN
CABANG PANAKKUKANG KOTA MAKASSAR**

SKRIPSI

Disusun dan Diajukan Oleh:

ADRYAN

105721112821

*Untuk Memenuhi Persyaratan Guna Memperoleh Gelar
Sarjana pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi
dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Makassar*

PROGRAM STUDI MANAJEMEN

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR

MAKASSAR

2025

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

MOTTO

**"Ilmu adalah Cahaya yang Membimbing, sebagaimana Firman-Nya dalam
"Bacalah dengan (menyebut) nama Tuhanmu yang menciptakan. Dia
telah menciptakan manusia dari segumpal darah. Bacalah, dan
Tuhanmulah yang Maha Pemurah. Yang mengajarkan manusia
dengan perantaraan kalam."**

Surah Al-Alaq (96:1-5)

**Barang siapa yang menempuh jalan untuk mencari Ilmu, Allah akan
Memudahkan baginya jalan menuju surga(HR. Muslim)**

PERSEMBAHAN

**"Dengan mengucapkan syukur Alhamdulillah, skripsi ini dapat terselesaikan.
Semoga Allah SWT menerima karya ini sebagai amal ibadah dan
semoga shalawat serta salam senantiasa tercurah kepada Nabi
Muhammad SAW. Semoga karya ini dapat menjadi ilmu yang
bermanfaat dan menjadi jalan untuk meraih ridha Allah SWT."**

PESAN DAN KESAN

**"Skripsi ini kupersembahkan dengan penuh cinta dan hormat kepada
kedua orang tua saya Ridwan dan Rosmawati.Terima kasih atas
segala doa, dukungan, dan pengorbanan yang tak terhingga.
Tanpa kalian, aku tidak akan bisa sampai di titik ini."**



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

Jl. Sultan Alauddin No. 295 gedung iqra Lt. 7 Tel. (0411) 866972Makassar

HALAMAN PERSETUJUAN

Judul Penelitian : Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah pada PT Bank BTN Cabang Panakkukang Kota Makassar
Nama Mahasiswa : Adryan
No. Stambuk/NIM : 105721112821
Program Studi : Manajemen
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis
Perguruan Tinggi : Universitas Muhammadiyah Makassar

Menyatakan bahwa skripsi ini telah diteliti ini diperiksa dan ditujikan di depan panitia Penguji Skripsi Strata Satu (S1) pada tanggal 23 April 2025 di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Makassar.

Makassar, 23 April 2025

Menyetujui

Pembimbing I

Pembimbing II


Aulia, S.IP., M.Si.M.
NIDN. 0923058802

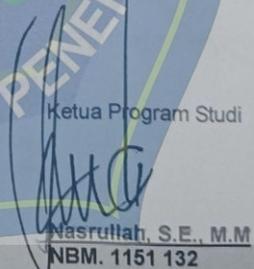

Sherry Adelia Natsir Kalla, S.E., M.Mktg.
NIDN. 0916018603

Mengetahui

Dekan

Ketua Program Studi


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


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



**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR**

Jl. Sultan Alauddin No. 259 Gedung Iqra Lt. 7 Telp. (0411) 866972 Makassar

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi atas Nama : Adryan, Nim 105721112821 diterima dan disahkan oleh Panitia Ujian Skripsi berdasarkan Surat Keputusan Rektor Universitas Muhammadiyah Makassar Nomor : 0008/SK-Y/61201/091004/2025 M, Tanggal 24 Syawal 1446 H/ 23 April 2025 M. Sebagai salah satu syarat guna memperoleh gelar Sarjana pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Makassar.

Makassar, 24 Syawal 1446 H
23 April 2025 M

PANITIA UJIAN

1. Pengawas Umum : Dr. Ir. H. Abd Rakhim Nanda, S.T., M.T., IPU (.....)
(Rektor Unismuh Makassar)
2. Ketua : Dr. H. Andi Jam'an, S.E., M.Si (.....)
(Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis)
3. Sekretaris : Agusdiwana Suami, S.E., M. Acc (.....)
(Wakil Dekan I Fakultas Ekonomi dan Bisnis)
4. Penguji : 1. Dr. Buyung Ramadhoni, S.E., M.Si (.....)
2. Moh. Aris Pasigai, S.E., M.M. (.....)
3. Dr. Sri Andyaningsih, S.E., M.M. (.....)
4. Dr. Samsul Rizal, S.E., M.M. (.....)

Disahkan Oleh,
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Muhammadiyah Makassar

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



**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR**

Jl. Sultan Alauddin No. 259 Gedung Iqra Lt. 7 Telp. (0411) 866972 Makassar

SURAT PERNYATAAN KEABSAHAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Adryan
Stambuk : 105721112821
Program Studi : Manajemen
Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah
Pada PT Bank BTN Cabang Panakkukang 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, 23 April 2025

Yang Membuat Pernyataan,



Adryan
105721112821

Diketahui Oleh:

Dekan,

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

Ketua Program Studi

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

**HALAMAN PERNYATAAN
PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR**

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

Nama : Adryan
NIM : 105721112821
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
BTN Cabang Panakkukang 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, 23 April 2025

Yang Membuat Pernyataan



NIM : 105721112821

ABSTRAK

Adryan. 2025. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT Bank BTN Cabang Panakkukang Kota Makassar. Skripsi. Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Makassar. Dibimbing oleh : Aulia dan Sherry Adelia Natsir Kalla.*

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah PT Bank BTN Cabang Panakkukang Kota Makassar. Data dikumpulkan melalui kuesioner yang disebarakan kepada 120 responden. Analisis data dilakukan menggunakan perangkat lunak *Statistical Package for the Social Sciences*. SPSS versi 29, dengan metode regresi linier sederhana untuk mengidentifikasi hubungan antara variabel kualitas pelayanan dan kepuasan nasabah. Hasil analisis deskriptif menunjukkan bahwa rata-rata skor kualitas pelayanan adalah 4.12, dan kepuasan nasabah 4.16. Analisis regresi sederhana menunjukkan bahwa variabel tersebut secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah ($F=215.328$; $p<0,05$ $F= 215.328$; $p<0,05$. Secara parsial, variabel kualitas pelayanan memiliki koefisien pengaruh sebesar 0,809

Kata kunci: Kualitas pelayanan, Kepuasan nasabah

ABSTRACT

Adryan. 2025. The Influence of Service Quality on Customer Satisfaction at PT Bank BTN Panakkukang Branch, Makassar City. Thesis. Department of Management, Faculty of Economics and Business, Muhammadiyah University of Makassar. Supervised by: Aulia and Sherry Adelia Natsir Kalla.

This research aims to analyze the influence of service quality on customer satisfaction at PT Bank BTN Panakkukang Branch, Makassar City. Data was collected through questionnaires distributed to 120 respondents. Data analysis was carried out using the Statistical Package for the Social Sciences. SPSS version 29 software, with a simple linear regression method to identify the relationship between service quality variables and consumer satisfaction. The results of descriptive analysis show that the average service quality score is 4.12, and consumer satisfaction is 4.16. Simple regression analysis shows that these variables simultaneously have a significant effect on consumer satisfaction ($F=215.328$; $p<0.05$). Partially, the service quality variable has an influence coefficient of 0.809

Keywords: Service quality, customer satisfaction



KATA PENGANTAR



Puji dan Syukur kehadiran Allah Subhanahu Wa Ta' ala atas Rahmat, hidayah, dan karunia-Nya. Begitupula sholawat serta salam senantiasa tercurahkan kepada baginda nabi besar Muhammad SAW, beserta keluarga, sahabat, dan seluruh pengikutnya sampai akhir zaman, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT. BANK BTN Cabang Panakkukang Kota Makassar"

Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan Pendidikan Strata Satu (S1) Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis di Universitas Muhammadiyah Makassar.

Penulis menyampaikan rasa terima kasih yang mendalam kepada kedua orang tua tercinta, yang telah menjadi sumber inspirasi, kekuatan dan motivasi selama menjalani proses Pendidikan hingga penyusunan skripsi ini. Berkat doa yang tidak pernah putus, kasih sayang yang tulus, serta dukungan moral maupun materi yang diberikan tanpa pamrih. Penulis dapat menghadapi berbagai tantangan dengan semangat dan keyakinan. Penulis sangat bersyukur memiliki orangtua yang senantiasa memberi dorongan untuk terus belajar, mengingatkan pentingnya kerja keras, dan mendukung segala Upaya yang dilakukan. Semoga segala doa dan cinta yang telah mereka curahkan menjadi amal kebaikan yang di berkahi oleh Allah SWT.

Penulis menyadari bahwa penyusunan skripsi ini tidak terlepas dari bantuan, dukungan, serta doa dari berbagai pihak. Penulis mengucapkan terima

kasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang telah memberikan kontribusi disampaikan dengan hormat kepada;

1. Bapak Dr. Ir. H. Abd Rakhim Nanda, S.T., M.T., IPU Rektor Universitas Muhammadiyah Makassar.
2. Dr. H. Andi Jam'an, SE., M.Si, Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Makassar.
3. Bapak Nasrullah, S.E., M.M selaku Ketua Program Studi Universitas Muhammadiyah Makassar.
4. Aulia, S.IP., M.Si.M selaku Pembimbing I yang senantiasa meluangkan waktunya membimbing dan mengarahkan penulis, sehingga Skripsi selesai dengan baik.
5. Ibu Sherry Adelia Natsir Kalla, S.E., M.MKtg. selaku Pembimbing II yang telah berkenan membantu selama dalam penyusunan skripsi hingga ujian skripsi.
6. Kepada partner special Ashma Alfiyyah yang selalu menemani dan selalu menjadi support system penulis pada hari yang tidak mudah selama proses pengerjaan skripsi. Terimakasih telah mendengarkan keluh kesah, berkontribusi banyak dalam penulisan skripsi ini, memberikan dukungan, semangat, tenaga, pikiran maupun bantuan dan senantiasa sabar menghadapi saya, terimakasih telah menjadi bagian perjalanan saya hingga penyusunan skripsi ini.
7. Bapak/Ibu dan Asisten Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Makassar yang tak kenal lelah banyak menuangkan ilmunya kepada penulis selama mengikuti kuliah.

8. Segenap Staf dan Karyawan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Makassar.
9. Rekan-rekan Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Program Studi Manajemen Angkatan 2021 yang selalu belajar bersama yang tidak sedikit bantuannya dan dorongan dalam aktivitas studi penulis.
10. Terima kasih teruntuk semua kerabat yang tidak bisa saya tulis satu persatu yang telah memberikan semangat, kesabaran, motivasi, dan dukungannya sehingga penulis dapat merampungkan penulisan Skripsi ini.

Penulis dengan sepenuh hati menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna, baik dari segi isi metode, maupun penyajiannya, sehingga kritik dan saranyang membangun dari berbagai pihak sangat penulis harapkan untuk menjadi bahan pembelajaran dan penyempurnaan di masa yang akan datang.

Mudah-mudahan skripsi ini dapat memberikan manfaat terutama bagi Universitas Muhammadiyah Makassar, baik dalam pengembangan ilmu pengetahuan..

Billahi fii Sabilil Haq, Fastabiqul Khairat, Wassalamu'alaikum Wr.Wb

Makassar, 10 Januari 2025

Adryan

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL.....	i
HALAMAN JUDUL.....	ii
MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....	iii
HALAMAN PERSETUJUAN.....	iv
HALAMAN PENGESAHAN.....	v
HALAMAN PERNYATAAN KEABSAHAN.....	vi
HALAMAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH.....	vii
MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....	iii
ABSTRAK.....	viii
ABSTRACT.....	ix
KATA PENGANTAR.....	x
DAFTAR ISI.....	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xv
DAFTAR TABEL.....	xvi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah.....	5
C. Tujuan Penelitian.....	5
D. Manfaat Penelitian.....	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	7
A. Tinjauan Teori.....	7
B. Penelitian Terdahulu.....	16
C. Kerangka Pikir.....	22
D. Hipotesis.....	23
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....	24
A. Jenis Penelitian.....	24
B. Lokasi dan Waktu Penelitian.....	24

C. Jenis dan Sumber Data.....	25
D. Populasi dan Sampel	26
E. Teknik Pengumpulan Data	27
F. Definisi Operasional Variabel dan Pengukuran	28
G. Metode Analisis Data	30
H. Uji Hipotesis Penelitian.....	33
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	36
A. Gambaran Lokasi Penelitian	36
B. Penyajian Data Hasil Penelitian.....	40
C. Pembahasan.....	52
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	55
A. Kesimpulan.....	55
B. Saran	55
DAFTAR PUSTAKA	57
LAMPIRAN	61



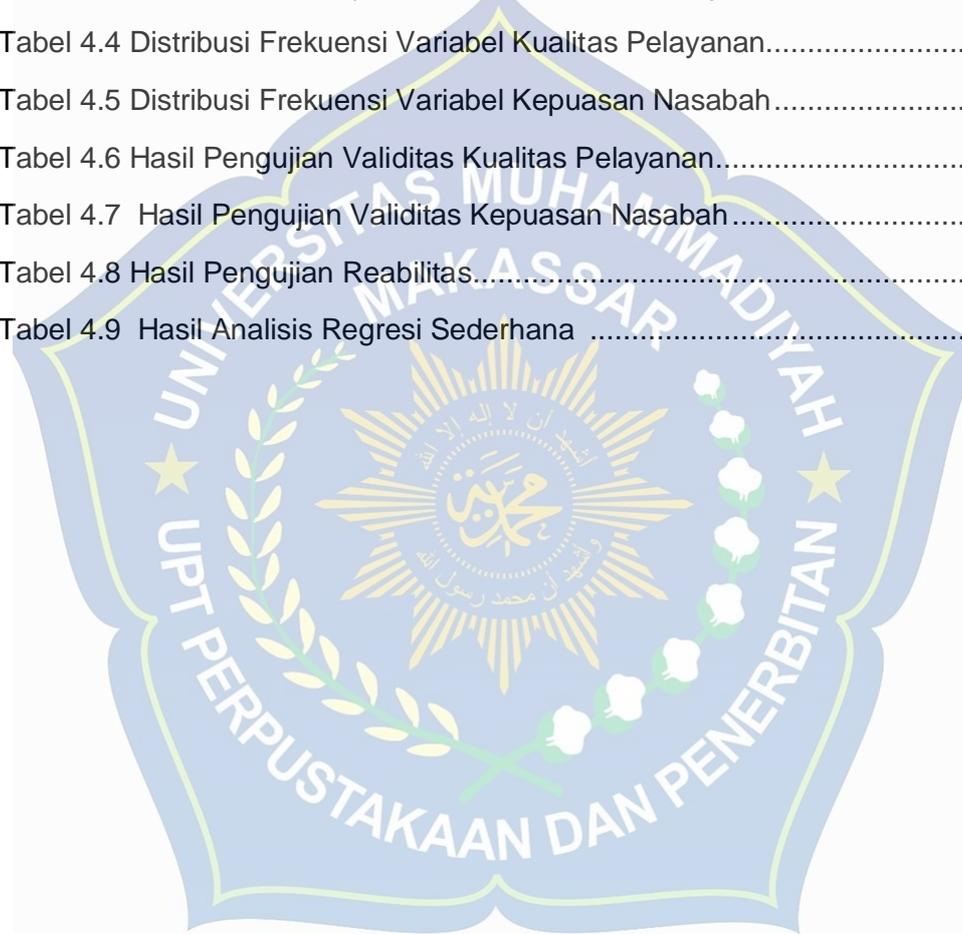
DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Pikir.....	23
Gambar 4.1 Struktur Organisasi	39
Gambar 4.2 Hasil Pengujian Normalitas	48



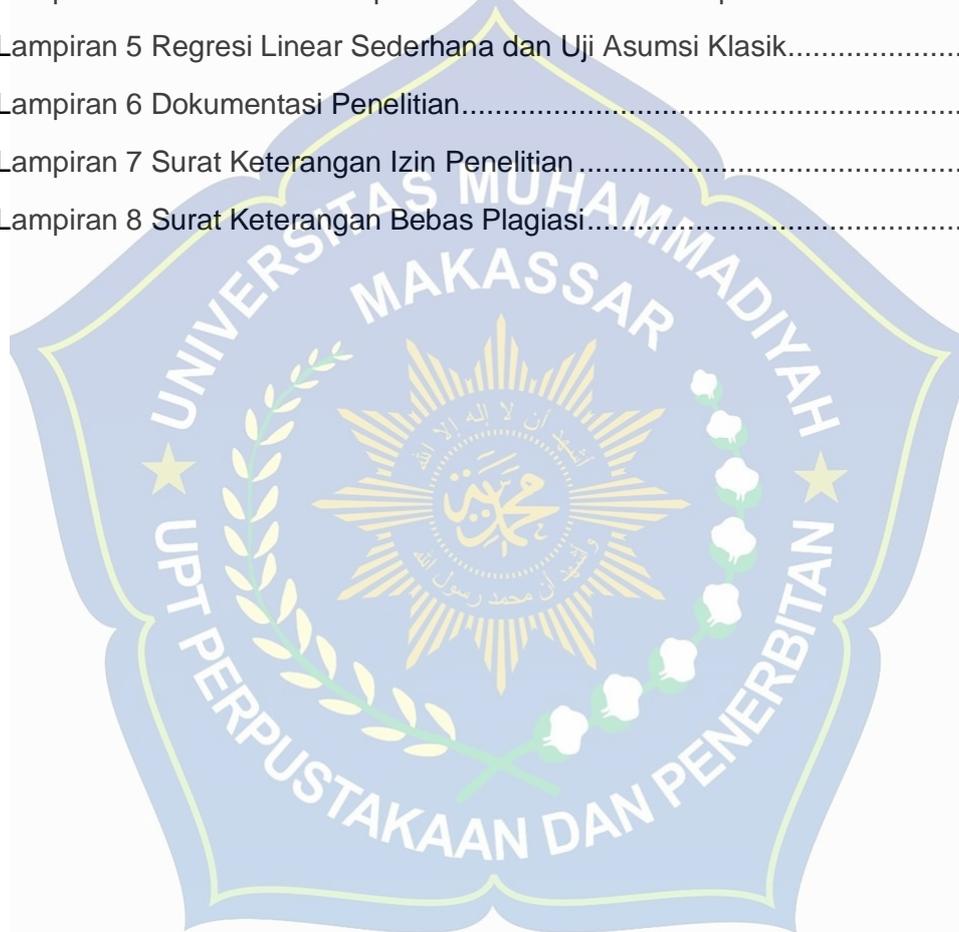
DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	17
Tabel 3.1 Skala Likert	30
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Jenis Kelamin	40
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	41
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	41
Tabel 4.4 Distribusi Frekuensi Variabel Kualitas Pelayanan.....	43
Tabel 4.5 Distribusi Frekuensi Variabel Kepuasan Nasabah.....	44
Tabel 4.6 Hasil Pengujian Validitas Kualitas Pelayanan.....	45
Tabel 4.7 Hasil Pengujian Validitas Kepuasan Nasabah.....	46
Tabel 4.8 Hasil Pengujian Reabilitas.....	47
Tabel 4.9 Hasil Analisis Regresi Sederhana	49



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian	61
Lampiran 2 Tabulasi Data Kuesioner	66
Lampiran 3 Validitas dan Reabilitas	77
Lampiran 4 Karakteristik Responden dan Distribusi Responden	81
Lampiran 5 Regresi Linear Sederhana dan Uji Asumsi Klasik.....	87
Lampiran 6 Dokumentasi Penelitian.....	89
Lampiran 7 Surat Keterangan Izin Penelitian	90
Lampiran 8 Surat Keterangan Bebas Plagiasi.....	91



BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Perkembangan dunia perbankan di Indonesia berkembang pesat mengakibatkan persaingan semakin kompetitif. Setiap bank bersaing dengan menunjukkan keunggulan dan kualitas untuk meyakinkan nasabah agar mau menempatkan dananya di bank. Salah satu strategi dalam membangun keunggulan adalah meningkatkan kualitas layanan bank. Dalam rangka meningkatkan layanan perbankan sumber daya manusia mempunyai peranan penting dalam sebuah keberhasilan. Bank BTN merupakan bank yang memiliki sumber daya manusia yang berkualitas dan kompeten. Bank Tabungan Negara (BTN) adalah bank yang terkenal dengan produk kredit pemilikan rumah (KPR) dan memimpin pasar KPR. Bank BTN menyediakan fasilitas kredit KPR subsidi dan non subsidi. PT Bank tabungan Negara (Persero) Salah satu perusahaan perbankan di Indonesia yang telah melakukan pengelolaan dan pengarsipan yang terorganisir. Menurut Badri (2007), kearsipan adalah proses penciptaan, penerimaan, pengaturan, pengumpulan, pengendalian, pemeliharaan, dan penyusunan arsip sesuai dengan sistem tertentu. Dalam mengelola arsip dapat dilakukan dengan dua cara yaitu secara manual maupun elektronik.

Bank merupakan sektor yang sangat penting dan berpengaruh dalam dunia usaha, banyak orang dan organisasi yang memanfaatkan jasa bank untuk menyimpan atau meminjam dana. Bank merupakan mitra untuk memenuhi kebutuhan keuangan dalam kehidupan sehari-hari. Bank juga dijadikan tempat untuk melakukan berbagai transaksi yang berhubungan

dengan keuangan seperti mengamankan uang, melakukan pembayaran, atau melakukan penagihan. Peranan perbankan dalam era pembangunan yang terus menerus berlangsung ternyata sangat penting untuk ditingkatkan, terutama dalam era globalisasi sekarang ini. Persaingan perbankan dan situasi bisnis di pasar pun sangat berubah dengan cepat.

Kondisi tersebut berhadapan dengan sistem pasar global dengan tingkat persaingan yang sangat tajam di pasar domestik maupun pasar Internasional. Persaingan itu sendiri dapat berupa persaingan produk dan persaingan jasa seperti persaingan untuk mendapatkan nasabah yang sebanyak-banyaknya dengan berbagai macam cara yang digunakan mulai dari peluncuran produk perbankan yang lebih efisien dan saling menguntungkan sampai dengan program yang ditujukan untuk kepuasan nasabah yang menggunakan jasa mereka.

Terciptanya kualitas pelayanan tentunya akan menciptakan kepuasan terhadap pengguna layanan, yang pada akhirnya dapat memberikan beberapa manfaat diantaranya terjalin hubungan yang harmonis antara penyedia jasa dan jasa dengan nasabah, memberikan jasa yang baik bagi terciptanya loyalitas nasabah dan membentuk suatu rekomendasi dari mulut ke mulut (*word of mouth*) yang menguntungkan bagi penyedia jasa tersebut.

Bank BTN Cabang Panakkukang Kota Makassar adalah salah satu unit operasional dari PT Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk yang

berada di wilayah Panakkukang. Bank ini menawarkan layanan keuangan dan perbankan kepada masyarakat, seperti pembukaan rekening tabungan, layanan pinjaman, serta layanan transaksi keuangan lainnya. Cabang ini melayani kebutuhan masyarakat sekitar Panakkukang, baik untuk keperluan individu maupun bisnis

Bank sangat berkepentingan dengan nasabah baik kreditur maupun debitur. Oleh karena itu kepuasan nasabah menjadi hal yang sangat penting dalam rangka memperoleh kepercayaan, komitmen dan loyalitas dari para nasabah. Untuk memberikan kepuasan kepada para nasabah bukan perkara yang mudah karena bank harus sigap dalam menangani berbagai keluhan dan tuntutan nasabah. Nasabah yang keluhan atau tuntutannya telah terpenuhi seringkali memiliki harapan baru sehingga sering dikatakan bahwa nasabah tidak akan dapat terpuaskan sepenuhnya.

Kualitas pelayanan berusaha untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggan, dan untuk memastikan pengiriman dengan tetap mempertimbangkan keinginan konsumen. Keunggulan pelayanan didefinisikan sebagai jenis atau sikap karyawan yang memberikan pelayanan pelanggan/pelanggan yang memuaskan. Akurasi, keramahan dan kenyamanan secara keseluruhan

Menurut Kotler dan Keller (2013), kualitas layanan merupakan suatu bentuk penilaian konsumen terhadap tingkat layanan yang diterima

(*perceived service*) dengan tingkat layanan yang diharapkan (*expected service*). Dengan demikian pelayanan yang diberikan sebuah bank sangat tergantung kepada kualitas pelayanan yang diberikannya. Apabila jasa yang diterima atau yang dirasakan sesuai yang diharapkan, maka kualitas jasa yang dipersepsikan sebagai kualitas yang baik dan memuaskan. Jika jasa yang diterima melampaui harapan nasabah, maka kualitas jasa dipersepsikan sebagai kualitas yang ideal. Sebaliknya jika kualitas jasa yang diterima lebih rendah daripada yang diharapkan, maka kualitas jasa akan dipersepsikan buruk atau tidak memuaskan.

Kualitas layanan dan kepercayaan nasabah mempengaruhi tingkat kepuasan nasabah di PT Bank BTN Cabang Panakkukang Kota Makassar. Meskipun bank telah berupaya memberikan layanan yang baik, terdapat indikasi bahwa kepuasan nasabah belum optimal. Hal ini menimbulkan pertanyaan mengenai faktor-faktor spesifik apa saja dalam kualitas layanan yang perlu ditingkatkan dan sejauh mana tingkat kepercayaan nasabah terhadap bank mempengaruhi persepsi mereka terhadap kepuasan. Masalah yang lebih besar adalah bagaimana kedua variabel ini (kualitas layanan dan kepercayaan) dapat dikelola dengan lebih baik untuk meningkatkan kepuasan nasabah, yang pada akhirnya dapat berkontribusi pada peningkatan loyalitas dan retensi nasabah.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian dari latar belakang maka rumusan masalah dalam penelitian ini yaitu Apakah Kualitas Pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah pada Bank BTN Cabang Panakkukang Kota Makassar

C. Tujuan Penelitian

Adapun Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisis seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan Nasabah pada Bank BTN Cabang Panakkukang Kota Makassar

D. Manfaat Penelitian

Pembahasan masalah yang akan disajikan juga akan memberikan manfaat kebeberapa pihak yang terkait yaitu :

1. Bagi pihak penulis

Menambah ilmu pengetahuan baik teori maupun praktek dibidang manajemen pemasaran dan kesiapan dalam terjun di dunia kerja.

2. Bagi pihak instansi / perusahaan

Hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan bahan pertimbangan pimpinan dalam merumuskan kebijakan terkait dengan kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah.

3. Bagi pihak akademis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi tambahan referensi untuk mahasiswa yang akan membahas masalah yang sama dimasa yang akan datang.



BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Tinjauan Teori

1. Manajemen Pemasaran

Menurut Manap dalam (Maramis et al., 2022), Manajemen pemasaran merupakan perencanaan pengarahannya hingga pengawasan strategi pemasaran. Menurut Kotler dan Armstrong dalam (Feliani et al., 2022), manajemen pemasaran merupakan seni dan ilmu memilih pasar sasaran dan meraih, mempertahankan, serta menumbuhkan pelanggan dengan menciptakan, menghantarkan, dan mengomunikasikan nilai pelanggan yang unggul.

Sedangkan menurut Darmanto dalam (Maarif dan Latif, 2022), mengartikan manajemen pemasaran sebagai mencari dan membangun hubungan yang saling menguntungkan dengan calon konsumen.

Adapun pengertian pemasaran dari sisi sosial merupakan proses individu dan kelompok untuk mendapatkan apa yang mereka perlukan dan inginkan, sedangkan manajemen atau manajerial digambarkan sebagai “seni menjual produk”. Dari definisi di atas, pemasaran merupakan serangkaian prinsip untuk memilih:

- a) Pasar sasaran (target market)
- b) Mengevaluasi kebutuhan konsumen
- c) Mengembangkan barang dan jasa
- d) Pemuas keinginan

- e) Memberikan nilai kepada konsumen dan laba bagi perusahaan

Jadi, dapat disimpulkan bahwa inti dari pemasaran (*marketing*) adalah mengidentifikasi dan memenuhi kebutuhan manusia dan sosial. Sedangkan dari sudut pandang manajemen, pemasaran adalah fungsi organisasi dan serangkaian proses untuk menciptakan, mengkomunikasikan dan menghantarkan nilai kepada pelanggan dan untuk mengelola hubungan pelanggan dengan cara yang menguntungkan organisasi dan pemegang kepentingan lainnya. Sehingga, manajemen pemasaran dapat dikatakan sebagai seni dan ilmu memilih pasar sasaran serta meraih, mempertahankan, dan menumbuhkan pelanggan melalui penciptaan, penghantaran dan pengkomunikasian nilai pelanggan yang unggul.

2. Kualitas Pelayanan

a. Pengertian Kualitas Pelayanan

Zeithaml (dalam Manap, 2016) mengemukakan bahwa, kualitas didefinisikan sebagai penilaian konsumen atas keunggulan atau keistimewaan suatu produk atau layanan secara menyeluruh. Sedangkan Kotler (dalam Tjiptono, 2014) mendefinisikan, layanan sebagai setiap tindakan atau kinerja yang dapat ditawarkan satu pihak

kepada pihak lain yang pada intinya tidak berwujud dan tidak menghasilkan kepemilikan apapun.

Kualitas pelayanan menjadi salah satu kunci yang wajib dimiliki pengusaha, baik yang baru memulai usaha atau yang sudah bertahun-tahun menerjuni dunia bisnis. Pengertiannya, kualitas pelayanan merupakan tingkat layanan terkait pemenuhan harapan dan kebutuhan konsumen. Artinya, layanan bisa disebut berkualitas jika memenuhi sebagian besar harapan para konsumen.

Menurut Kotler(2019) mendefinisikan kualitas pelayanan adalah bentuk penilaian konsumen terhadap tingkat pelayanan yang diterima dengan tingkat pelayanan yang diharapkan .apabila pelayanan yang diterima atau dirasakan sesuai dengan yang diharapkan,maka kualitas pelayanan di persepsikan baik dan memuaskan .kepuasan yang telah terbentuk dapat mendorong konsumen untuk melakukan pembelian ulang dan nantikan akan menjadi pelanggan setia.

Menurut Goesth dan Davis (2019) mendefinisikan kualitas pelayanan merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk jasa ,manusia, proses,lingkungan yang mampu memenuhi dan atau melebihi harapan konsumen. Menurut Abdullah dan Tantri (2019) kualitas layanan adalah keseluruhan ciri dan karakteristik suatu barang atau jasa yang berpengaruh pada kemampuan nya untuk memuaskan kebutuhan yang dinyatakan

maupun yang tersirat. Kualitas Pelayanan yang diberikan oleh perusahaan untuk dapat memenuhi harapan konsumennya.

b. Manfaat Kualitas Pelayanan

Pelayanan yang baik tentu akan memberikan hal yang baik pula untuk perusahaan. Manfaat dan tujuan kualitas pelayanan menurut Kottler, Hayes dan Bloom (dalam Manap, 2016) seperti:

1. Konsumen akan setia kepada perusahaan Karena konsumen merasa pelayanan perusahaan sangat baik, konsumen bisa jadi akan menjadi konsumen tetap perusahaan tersebut.
2. Konsumen bisa menjadi media iklan gratis Dengan kepuasan konsumen terhadap pelayanan perusahaan, konsumen bisa saja menyebarkan mengenai hal tersebut kepada rekan-rekan atau tetangganya sehingga perusahaan bisa menjadi lebih dikenal.
3. Kelangsungan bisnis jangka panjang terjamin Dengan semakin banyaknya konsumen tetap perusahaan, maka perusahaan tidak perlu khawatir tidak akan mendapat konsumen, karena sudah adanya para konsumen tetap tersebut.
4. Konsumen tidak akan mempermasalahkan mengenai harga Karena rasa kepercayaan konsumen terhadap perusahaan, maka konsumen tidak akan mempermasalahkan mengenai harga terhadap suatu produk yang ditawarkan perusahaan.
5. Konsumen merasa puas karena kebutuhannya terpenuhi Kebutuhan konsumen bukan hanya dari kualitas produk, melainkan juga dari segi

kualitas pelayanan perusahaan. Dengan pelayanan yang baik, maka konsumen akan merasa bahwa semua kebutuhannya telah dipenuhi oleh perusahaan.

6. Nama baik perusahaan meningkat Hal ini dikarenakan semakin banyaknya konsumen yang merasa puas dan menjadi konsumen setia sehingga nama baik perusahaan pun meningkat di mata semua konsumen.

7. Unggul dalam persaingan bisnis, maksudnya unggul disini yaitu perusahaan bisa dikatakan satu langkah didepan perusahaan lainnya dalam bersaing karena konsumen telah mempercayai baik dari segi pelayanan maupun kualitas produk perusahaan tersebut.

c. Indikator Kualitas Pelayanan

★ Indikator kualitas pelayanan yang dikemukakan oleh Tjiptono (2014) terdiri dari :

1. Reliabilitas

Kemampuan dalam memberikan pelayanan yang akurat dan memuaskan. Berkaitan dengan kemampuan perusahaan untuk memberikan layanan yang akurat sejak pertama kali tanpa membuat kesalahan apapun dan menyampaikan jasanya sesuai dengan waktu yang disepakati.

2. Daya Tanggap

Kemampuan dalam pemberian informasi secara cepat dan tepat. Berkaitan dengan kesediaan dan kemampuan para

karyawan untuk membantu para konsumen dan merespon permintaan mereka, serta menginformasikan kepada jasa akan diberikan dan kemudian memberikan jasa secara cepat.

3. Jaminan

Berkompetensi, dapat dipercaya, bebas dari keraguan. Yakni perilaku para karyawan mampu menumbuhkan kepercayaan konsumen terhadap perusahaan dan perusahaan biasa menciptakan rasa aman bagi para konsumen. Jaminan juga berarti bahwa para karyawan selalu bersikap sopan dan menguasai pengetahuan dan keterampilan yang dibutuhkan untuk menangani setiap pertanyaan atau masalah konsumen.

4. Empati

Kemudahan berelasi, komunikasi yang baik. Perusahaan memahami masalah para konsumennya dan bertindak demi kepentingan konsumen, serta memberikan perhatian personal kepada para konsumen dan memiliki jam operasi yang nyaman.

5. Bukti fisik

Fasilitas fisik yang disediakan perusahaan. Berknaan dengan daya fasilitas fisik, perlengkapan, dan material yang digunakan Perusahaan.

1. Kepuasan Nasabah

a. Pengertian Kepuasan Nasabah

Kepuasan nasabah adalah tingkat perasaan dimana seseorang menyatakan hasil dari perbandingan antara hasil kerja suatu produk maupun jasa yang telah diterima dengan yang diharapkannya. Secara umum, kepuasan yaitu sebagai adanya kesamaan antara kinerja produk atau pelayanan yang diterima dengan apa yang diharapkan oleh konsumen

Wah Yap et al., dikutip oleh Subaesbani (2019) menjelaskan bahwa kepuasan pelanggan adalah evaluasi pasca pembelian atau penggunaan di mana alternatif memilih setidaknya untuk memberikan hasil sama atau melebihi harapan pelanggan, sementara ketidakpuasan muncul jika hasil yang diperoleh tidak memenuhi harapan pelanggan.

Menurut Kotler (2016) mendefinisikan kepuasan nasabah sebagai perasaan suka atau tidak suka seseorang terhadap suatu produk setelah membandingkan kinerja produk tersebut dengan yang diharapkan. Kepuasan nasabah ini merupakan penilaian evaluatif setelah pemilihan yang disebabkan oleh seleksi pembelian khusus dan pengalaman menggunakan produk.

Kepuasan nasabah terhadap suatu produk ataupun jasa, sebenarnya sesuatu yang sangat sulit didapatkan jika perusahaan jasa

atau industri tidak benar-benar mengerti apa yang diharapkan nasabah. Untuk produk dan layanan yang kualitas sama, dapat memberikan tingkat kepuasan yang berbeda-beda bagi nasabah yang berbeda. Oleh karena itu, suatu perusahaan harus selalu memperhatikan produk atau jasa yang diberikan kepada nasabah. Kepuasan nasabah merupakan respon nasabah terhadap ketidaksesuaian antara tingkat kepentingan sebelumnya dan kinerja aktual yang dirasakan setelah pemakaian.

b. Indikator kepuasan nasabah

Adapun indikator kepuasan nasabah menurut Rocki Warouw et al. (2021) sebagai berikut:.

1. Kepuasan pada pelayanan yang diberikan sesuai harapan nasabah.
2. Minat untuk berkunjung kembali.
3. Kenyamanan yang dirasakan nasabah pada pelayanan yang diberikan.
4. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan

Menurut Lupiyoadi dalam bukunya mengemukakan suatu pelanggan akan muncul rasa puas jika terpenuhinya harapannya serta akan merasa sangat puas apabila melampaui harapannya. Ada 5 faktor yang dapat mempengaruhi dari kepuasan:

- a. Kualitas Produk Suatu produk yang digunakan oleh pelanggan memiliki nilai yang berkualitas, maka dalam melakukan evaluasi pelanggan tersebut akan menunjukkan rasa puas. Penilaian

terhadap suatu produk yang berkualitas, yakni apabila suatu produk tersebut mampu memenuhi kebutuhan pelanggan.

- b. Sistem Pelayanan yang Baik Pelanggan merasakan tingkat kepuasan apabila memperoleh pelayanan dengan baik serta sesuai atau melebihi harapannya. Kualitas pelayanan tergantung pada tiga hal, yakni teknologi, manusia, dan sistem. Namun, faktor manusia memberikan kontribusi lebih besar yaitu 70%. Jadi, tidak mengeherankan apabila kepuasan terhadap kualitas pelayanan sering kali sulit untuk ditirukan.
- c. Emosional Nasabah yang merasakan senang serta memperoleh keyakinan lebih terhadap seseorang mengaguminya jika menggunakan produk ataupun merk yang cenderung memiliki tingkat kepuasan lebih besar. Kepuasan didapat bukan dari kualitas produk namun sosial atau self esteem yang menjadikan mereka merasa puas pada suatu merk. Pelanggan atau nasabah akan memiliki rasa puas pada suatu produk meskipun produk tersebut memiliki harga cenderung mahal, tetapi hal tersebut dapat menciptakan rasa puas lebih dikarenakan adanya nilai emosional yang lebih diberikan pada suatu merk dari produk tersebut.
- d. Harga Produk dengan memiliki kualitas yang sama namun dalam menetapkan harga jauh relatif lebih murah dapat menciptakan nilai kepada pelanggan yang lebih.

- e. Biaya dan Kemudahan Mendapatkan Produk Pelanggan dalam memperoleh produk atau jasa tidak mengeluarkan biaya tambahan lagi ataupun membuang waktunya cenderung akan merasakan puas terhadap produk ataupun jasa yang diberikan tersebut

B. Penelitian Terdahulu

Di dalam melakukan penelitian dilakukan suatu landasan teori yang akan dipergunakan untuk mendukung teori yang akan diajukan. Landasan yang dapat digunakan sebagai acuan adalah dengan menggunakan penelitian terdahulu. Berikut adalah penelitian terdahulu yang dipandang relevan dan dapat dijadikan pendukung dalam penelitian ini :



Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu

No	Peneliti	Judul	Hasil Penelitian
1	Zulfadli Hamzah dan Astri Ayu Purwati (2019)	Jurnal “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Perbankan Syariah”	Hasil penelitian ini adalah keseluruhan dimensi kualitas pelayanan memiliki pengaruh positif yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan yang artinya semakin baik kualitas pelayanan mulai dari bukti fisik, data tanggap, kehandalan, jaminan dan empati yang diberikan oleh Perbankan syariah akan mampu meningkatkan kepuasan nasabah dan sebaliknya.
2	Agus, (Fak. Ekonomi dan Bisnis Islam Uin Alauddin Makassar) (2018)	Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah PT. Bank Mandiri Persero TBK Cabang Pinrang	Kualitas pelayanan di PT Bank Mandiri Cabang Pinrang dapat dikategorikan baik karena adanya tanggung jawab dan kepedulian dari karyawan kepada nasabah dari segi kepastian waktu dan empati atau perhatian yang tulus, tidak hanya itu pelayanan dari produk, harga, promosi, lokasi dan fasilitas lainnya dapat dikategorikan baik dan berkualitas untuk diberikan kepada nasabahnya.
3	Ardiyani (2019)	Pengaruh Fasilitas dan Kualitas Pelayanan	Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa

		Terhadap Kepuasan Nasabah di BRI Syariah Ponogoro	fasilitas dan kualitas pelayanan berpengaruh signifikan dan positif terhadap kepuasan nasabah.
4	Pahlevi, Suwarni & Nurzam (2021)	Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Nasabah Terhadap Loyalitas Nasabah Pada Bank Mega Syariah Bengkulu	Hasil penelitian ini menunjukkan kualitas pelayanan dan kepuasan nasabah berpengaruh positif terhadap loyalitas nasabah.
5	Siadari & Lutfi (2020)	Pengaruh Citra Perusahaan, Kualitas Layanan Dan Kepuasan Nasabah Terhadap Loyalitas Penggunaan BNI Mobile Banking Studi Kasus Bni Kantor Cabang Harmoni	Hasil penelitian menunjukkan bahwa semua variabel independen secara bersama-sama berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas.
6	Yelli Trisusani, dan Okta Karneli (2017)	Pengaruh kualitas pelayanan dan kepercayaan terhadap loyalitas nasabah (studi pada Bank BNI Syariah Kantor cabang pekanbaru)	Kualitas pelayanan pada Bank BNI Syariah kantor cabang pekanbaru sudah baik dapat dilihat dari tanggapan responden yang menjadi nasabah Bank BNI Syariah kantor cabang pekanbaru. Hal ini dapat dilihat dari pegawai bank sudah melayani sesuai dengan peraturan perusahaan dan standar yang berlu Indikator yang memiliki skor paling tinggi responsiveness
7	Batin (2019)	Pengaruh Citra Bank, Kualitas Pelayanan, Kepercayaan Nasabah, Penanganan Keluhan, dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Nasabah	Hasil dari penelitian ini yaitu secara simultan dan parsial, dari kelima variabel yang terdapat pada penelitian ini berpengaruh positif

		pada Bank Sumsel Babel Kantor Capem Syariah UIN Raden Fatah Palembang	signifikan terhadap loyalitas nasabah bank
8	Susanto & Subagja (2019)	Pengaruh Kualitas Layanan, Kepuasan Nasabah Dan Citra Perusahaan Terhadap Loyalitas Nasabah PT. Bank Central Asia Tbk Kantor Cabang Pondok Gede Plaza	Hasil analisis pada penelitian ini menunjukkan bahwa pengaruh kualitas pelayanan, kepuasan nasabah dan citra perusahaan terhadap loyalitas pelanggan memiliki hubungan yang signifikan.
9	Lutfiani & Musfiroh (2022)	Pengaruh Kepercayaan dan Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah.	Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa: 1.) kepercayaan tidak berpengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah bank BSI KCP Weleri. 2.) Pelayanan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah bank BSI KCP Weleri. 3.) Variabel kepercayaan dan variabel pelayanan secara simultan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah bank BSI KCP Weleri.
10	Catur prasetio, oktari kiswati zaini Yuary farradia (2017)	Analisis Kualitas Pelayanan Bank Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Negara Indonesia (BNI) Cabang Djuanda, Bogor	Hasil penelitian menunjukan fakta melalui tanggapan responden bahwa kualitas pelayanan yang ada pada bank BNI cabang Djuanda dinilai baik dan kepuasan nasabah dinilai cukup memuaskan. Sedangkan menurut

			perhitungan IPA (Importance Performance Analisis) yang digambarkan didalam diagram cartesius.
--	--	--	---

1. Zulfadli Hamzah dan Astri Ayu Purwati (2019)

Hasil penelitian ini adalah keseluruhan dimensi kualitas pelayanan memiliki pengaruh positif yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan

2. Agus, (Fak. Ekonomi dan Bisnis Islam Uin Alauddin Makassar)(2018)

pelayanan dari produk, harga, promosi, lokasi dan fasilitas lainnya dapat dikategorikan baik dan berkualitas untuk diberikan kepada nasabahnya.

3. Ardiyan (2019)

melakukan penelitian yang berjudul "Pengaruh Fasilitas dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah di BRI Syariah Ponogoro" penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh fasilitas dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah dan pengaruh keduanya secara simultan terhadap kepuasan nasabah. Teknik pengambilan data dalam penelitian ini adalah menggunakan teknik wawancara dan kuisisioner. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa fasilitas dan kualitas pelayanan berpengaruh signifikan dan positif terhadap kepuasan nasabah. Perbedaan penelitian ini dengan penelitian penulis adalah penelitian ini hanya meneliti secara umum tentang kepuasan nasabah sedangkan penelitian penulis meneliti secara khusus tentang kepuasan nasabah dalam memakai Mobile Banking dan juga penelitian ini juga meneliti terkait

pengaruh fasilitas terhadap kepuasan nasabah sedangkan penelitian penulis hanya meneliti tentang kepuasan saja.

4. (Pahlevi, Suwarni & Nurzam 2021)

Melakukan penelitian dengan judul Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Nasabah Terhadap Loyalitas Nasabah Pada Bank Mega Syariah Bengkulu. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dan kepuasan nasabah terhadap loyalitas nasabah pada Bank Mega Syariah Bengkulu. Hasil penelitian ini menunjukkan kualitas pelayanan dan kepuasan nasabah berpengaruh positif terhadap loyalitas nasabah.

5. (Siadari & Lutfi 2020)

Melakukan penelitian dengan judul Pengaruh Citra Perusahaan, Kualitas Layanan Dan Kepuasan Nasabah Terhadap Loyalitas Penggunaan BNI Mobile Banking Studi Kasus Bni Kantor Cabang Harmoni. Hasil penelitian menunjukkan bahwa semua variabel independen secara bersama-sama berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas.

6. Yelli Trisusani, dan Okta Karneli (2017)

dapat dilihat dari pegawai bank sudah melayani sesuai dengan peraturan perusahaan dan standar yang berlaku Indikator yang memiliki skor paling tinggi responsiveness

7. Batin (2019)

Hasil dari penelitian ini yaitu secara simultan dan parsial, dari kelima variabel yang terdapat pada penelitian ini berpengaruh positif signifikan terhadap loyalitas nasabah bank

8. (Susanto & Subagja 2019)

Hasil analisis pada penelitian ini menunjukkan bahwa pengaruh kualitas pelayanan, kepuasan nasabah dan citra perusahaan terhadap loyalitas pelanggan memiliki hubungan yang signifikan.

9. Lutfiani & Musfiroh (2022)

Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa Kepercayaan.Pelayanan dan Kepercayaan berpengaruh simultan terhadap loyalitas nasabah.

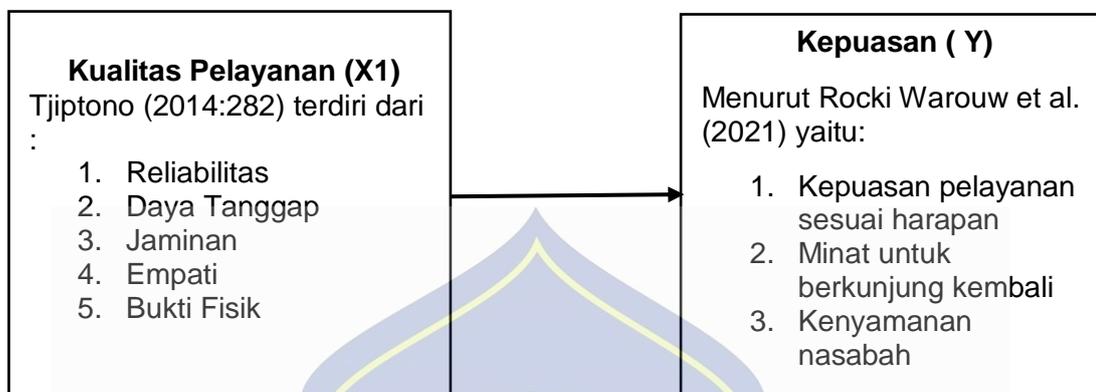
10. Catur prasetio, oktari kiswa zaini Yuary farradia (2017)

Hasil penelitian menunjukkan fakta melalui tanggapan responden bahwa kualitas pelayanan yang ada pada bank BNI cabang Djuanda dinilai baik dan kepuasan nasabah dinilai cukup memuaskan.

C. Kerangka Pikir

Kerangka berpikir di buat untuk mengetahui gambaran tentang pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan terhadap kepuasan nasabah pada PT. Bank BTN Cabang Panakkukang Kota Makassar. Menurut Sugiyono (2018) Mengemukakan bahwa kerangka berpikir merupakan model konseptual tentang bagaimana teori berhubungan dengan berbagai factor yang telah diidentifikasi. Berikut dapat di lihat kerangka pemikiran di bawah ini.

Gambar 2.1 Kerangka Pikir



Hipotesis merupakan jawaban sementara terhadap masalah dalam suatu penelitian kuantitatif. Masalah tersebut masih bersifat praduga seorang peneliti yang perlu dibuktikan kebenarannya melalui penelitian. Dalam penelitian ilmiah, hipotesis merupakan suatu pernyataan yang sifatnya sementara atau kesimpulan sementara atau dugaan yang bersifat logis tentang suatu populasi (Heryana, 2020).

Diduga Kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Nasabah pada PT Bank BTN Cabang Panakkukang Kota Makassar.

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

A. Jenis Penelitian

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan metode penelitian deskriptif kuantitatif. Penelitian deskriptif kuantitatif adalah jenis penelitian yang menganalisis data dengan menggambarkan informasi yang dikumpulkan. Menurut Sugiyono (2019), Deskriptif kuantitatif, yaitu konsisten dengan variabel penelitian, fokus pada permasalahan aktual dan fenomena yang sedang terjadi, serta menyajikan hasil penelitian dalam bentuk angka-angka yang bermakna.

Penelitian ini memiliki tujuan untuk mengetahui pengaruh dari variabel yang diteliti yaitu kualitas pelayanan dan kepercayaan terhadap kepuasan nasabah di Bank BTN Cabang Panakkukang Kota Makassar. Dalam penelitian pengaruh kualitas pelayanan dan kepercayaan terhadap kepuasan nasabah diperoleh melalui metode penelitian berbasis survey dengan menggunakan kursorer.

B. Lokasi dan Waktu Penelitian

Lokasi Penelitian ini adalah PT Bank BTN Cabang Panakkukang Makassar, Jl. Letjen Hertasning, Kassi-Kassi, Rappocini Kota Makassar, Sulawesi Selatan. Penelitian ini di lakukan selama 2 bulan mulai dari bulan Desember 2024 sampai dengan bulan Januari 2025.

C. Jenis dan Sumber Data

1. Jenis Data

a. Data Kualitatif

Menurut Sugiyono (2015:23) data kualitatif adalah data yang berbentuk kalimat, kata atau gambar.

b. Data Kuantitatif

Menurut Sugiyono (2015:23) data kuantitatif adalah data yang berbentuk angka, atau data kuantitatif yang diangkakan (*scoring*). Jadi data kuantitatif merupakan data yang memiliki kecenderungan dapat dianalisis dengan cara atau teknik statistik. Data tersebut dapat berupa angka atau skor dan biasanya diperoleh dengan menggunakan alat pengumpul data yang jawabannya berupa rentang skor atau pertanyaan yang diberi bobot.

2. Sumber Data

Menurut Arikunto (2013) sumber data adalah subyek dimana data diperoleh, sumber data yang tidak tepat mengakibatkan data yang terkumpul tidak relevan. Sumber data yang diperoleh dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

- a. Data Primer, yaitu data yang diperoleh dari sumbernya. sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data.
- b. Data Sekunder adalah data penelitian yang diperoleh peneliti secara tidak langsung, yang mana diperoleh untuk melihat

gambaran umum melalui profil lembaga, buku referensi, artikel ilmiah dan peraturan perundang-undangan. Data sekunder ini diperoleh dengan metode observasi yang mana mengamati langsung atau dokumen-dokumen yang digunakan dalam pengumpulan data penelitian dan dokumentasi

D. Populasi dan Sampel

a. Populasi

Populasi berkaitan dengan objek atau subjek, dan jumlah keseluruhan dalam suatu penelitian berupa orang, benda, peristiwa, dan institusi. Dalam penelitian kuantitatif, populasi ditetapkan berdasarkan tujuan penelitian. Beberapa pendapat ahli tentang populasi.

Menurut (Garaika dan Darmanah, 2019), populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri dari obyek atau subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti. Dengan demikian, populasi sebagai objek penelitian yang memiliki karakteristik atau sifat tertentu yang ditetapkan peneliti berdasarkan tujuan penelitian. Adapun populasi pada penelitian ini adalah seluruh nasabah pada PT. Bank BTN Cabang Panakkukang Kota Makassar.

b. Sampel

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut (Garaika dan Darmanah, 2019). Penentuan jumlah sampel dalam penelitian ini mendasar dari suatu teori menurut Malhotra (2006), yang menyatakan bahwa jumlah anggota sampel ditetapkan dengan minimal 5 sampai 10 kali dari jumlah indikator yang diteliti. Untuk memudahkan peneliti dalam menentukan jumlah sampel, maka jumlah indikator pada penelitian ini dikalikan 5. Jadi jumlah sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebanyak 120 responden nasabah pada bank Bank BTN Cabang Panakkukang Kota Makassar.

E. Teknik Pengumpulan Data

Angket (Kuisisioner)

Angket memiliki fungsi serupa dengan wawancara, hanya berbeda dalam implementasinya. Jika wawancara disampaikan oleh peneliti kepada responden secara lisan, maka implementasi angket adalah responden mengisi kuesioner yang disusun oleh peneliti. Hasil data angket ini tidak berupa angka, namun berupa deskripsi. Tidak ada teknik pengumpulan data yang lebih efisien dibandingkan kuisisioner. Adapun petunjuk untuk membuat daftar pertanyaan adalah (Sutabri, 2012).

Pemilihan metode pengumpulan data menggunakan kuesioner sangat bergantung pada kemampuan responden dalam merespons pertanyaan. Penggunaan kuesioner memungkinkan peneliti untuk

mengumpulkan informasi tanpa perlu bertemu langsung dengan responden, menggunakan format seperti kertas atau teknologi daring. Namun, dalam merancang kuesioner, aspek-aspek penting seperti klarifikasi konsep variabel yang digunakan, relevansi pertanyaan dengan tujuan penelitian dan karakteristik responden, serta keobjektifan dan kejelasan bahasa dalam penyusunan pertanyaan harus dipertimbangkan dengan seksama. Tahap awal dalam mengidentifikasi masalah yang akan diteliti, tetapi juga sebagai alat untuk menelusuri pandangan dan pengalaman responden secara lebih menyeluruh.

F. Definisi Operasional Variabel dan Pengukuran

1. Definisi Operasional Variabel

Definisi operasional variabel berkaitan dengan bagaimana variabel-variabel penelitian tersebut dioperasionalkan sehingga variabel-variabel dapat dinilai dan diukur, bagaimana menilai dan mengukurnya serta instrument apa yang dibutuhkan untuk menilai dan mengukurnya. Menurut Sugiyono (2022), definisi operasional variabel adalah suatu atribut atau sifat atau nilai dari objek atau kegiatan yang memiliki variasi tertentu yang telah ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya.

a. Kualitas Pelayanan (X)

Kualitas layanan diukur melalui penilaian pelanggan terhadap berbagai dimensi layanan yang diberikan oleh perusahaan atau organisasi. Kualitas

layanan tidak hanya sekadar memberikan pelayanan yang memenuhi harapan, tetapi juga tentang bagaimana perusahaan dapat mengelola harapan pelanggan dan memenuhi atau melebihi ekspektasi tersebut. Variabel kualitas layanan ini mencakup beberapa dimensi utama yang dapat diukur melalui persepsi dan evaluasi pelanggan terhadap pengalaman mereka.

➤ **Indikator Kualitas Pelayanan**

Indikator kualitas pelayanan yang dikemukakan oleh Tjiptono (2014) terdiri dari :

1. Reliabilitas
2. Daya Tanggap
3. Jaminan
4. Empati
5. Bukti Fisik

b. Kepuasan (Y)

Kepuasan nasabah muncul sebagai perasaan senang atau kecewa setelah membandingkan kinerja produk dengan harapan yang dimiliki nasabah. Jika kinerja produk di bawah harapan, nasabah akan merasa kecewa, sedangkan jika kinerja produk sesuai atau melebihi harapan, nasabah akan merasa sangat puas. Kepuasan nasabah memiliki manfaat penting, seperti menciptakan hubungan yang harmonis antara perusahaan dan nasabah, mendorong pembelian ulang, serta menghasilkan

rekomendasi positif melalui *word of mouth*, yang pada gilirannya menguntungkan perusahaan.

➤ Indikator Kepuasan Nasabah

Adapun indikator kepuasan nasabah menurut Rocki Warouw et al. (2021) sebagai berikut:.

1. Kepuasan pada pelayanan yang diberikan sesuai harapan nasabah.
2. Minat untuk berkunjung kembali.
3. Kenyamanan yang dirasakan nasabah pada pelayanan yang diberikan

2. Skala Pengukuran

Tabel 3.1 Skala Likert

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

Sumber: Sugiyono (2022)

G. Metode Analisis Data

1. Analisis Deskriptif

Menurut Sugiyono (2019) analisis deskriptif yaitu menganalisis data dengan cara mendeskripsikan atau menggambarkan data yang telah terkumpul sebagaimana adanya tanpa bermaksud membuat kesimpulan yang berlaku untuk umum atau generalisasi.

2. Uji Instrumen Penelitian

a. Uji Validitas

Menurut Sugiyono (2022) instrumen yang valid berarti alat ukur yang digunakan untuk mendapatkan data tersebut valid. Valid berarti instrument tersebut dapat digunakan untuk mengukur apa yang seharusnya diukur. Teknik yang digunakan untuk mengukur validitas pernyataan kuesioner adalah product moment pearson dengan cara mengkorelasikan masing-masing item pernyataan kuesioner dan membandingkan r tabel dengan r hitung

Kriteria Pengambilan Keputusan:

1. Apabila $r_{hitung} > r_{tabel}$ atau $sig < 0,05$, maka H_0 ditolak
2. Apabila $r_{hitung} < r_{tabel}$ atau $sig > 0,05$, maka H_0 diterima
3. Nilai r_{tabel} pada $\alpha=5\%$ dan $db = n-2$

b. Uji Reabilitas

Menurut Sugiyono (2022) uji reliabilitas digunakan untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dari variabel. Kuesioner dikatakan reliabel jika jawaban seseorang terhadap kuesioner stabil dari waktu ke waktu. Uji reliabilitas adalah tingkat kestabilan suatu alat pengukur dalam mengukur suatu gejala/kejadian. Semakin tinggi reliabilitas suatu alat pengukur, semakin stabil pula alat pengukur tersebut. Menurut Sugiyono (2022) jika nilai Cronbach Alpha lebih dari 0,60 maka item

pernyataan dalam kuesioner dinyatakan reliabel. Dan sebaliknya, apabila nilai Cronbach Alpha kurang dari 0,60 maka item pernyataan dalam kuesioner dinyatakan tidak reliabel. Dalam penelitian ini uji reliabilitas menggunakan program SPSS (*Statistical Program and Service Solution*) versi 26.

Kriteria pengambilan keputusan:

1. Cronbach Alpha $> 0,60$ konstruk (variabel) memiliki reliabilitas
2. Cronbach Alpha $< 0,60$ konstruk (variabel) tidak memiliki reliabilitas
3. Tabel interpretasi nilai r korelasi product moment.

3. Uji Asumsi Klasik

Dilakukan untuk memberikan kepastian bahwa persamaan regresi yang didapatkan memiliki ketepatan dalam estimasi tidak bias dan konsisten. Dalam penelitian ini uji asumsi klasik yang digunakan adalah:

a. Uji Normalitas

Menurut Ghozali (2021) uji normalitas digunakan untuk menguji apakah dalam model regresi, variabel pengganggu atau residual memiliki distribusi normal. Data yang berdistribusi normal dikatakan valid dalam uji statistik. Dalam penelitian ini uji normalitas menggunakan program SPSS (*Statistical Program and Service Solution*) versi 26 yang menggunakan One Sample Kolmogorov-Smirnov Test.

Kriteria pengambilan keputusan:

1. Apabila nilai $(sig) < 0,05$ (Alpha) maka model regresi tidak menghasilkan nilai residual yang terdistribusi secara normal, artinya H_0 ditolak.
2. Apabila nilai $(sig) > 0,05$ (Alpha) maka model regresi menghasilkan nilai residual yang terdistribusi secara normal, artinya H_0 diterima.
3. Kesimpulan.
4. Analisis Regresi Linear Sederhana

Menurut Sugiyono (2019:213) analisis regresi linier sederhana dipakai untuk mengetahui adanya perubahan nilai variabel dependen dan nilai variabel independent jika sewaktuwaktu terjadi.

H. Uji Hipotesis Penelitian

Pengujian Hipotesis pada penelitian ini akan digunakan uji t dan uji F berikut penjelasan dari masing-masing analisis data:

a. Uji t

Menurut Ghozali (2021) uji t digunakan untuk mengetahui pengaruh masing-masing variabel bebas (*independen*) terhadap variabel terikat (*dependen*) untuk menguji t. Dalam penelitian ini uji t menggunakan program SPSS (*Statistical Program and Service Solution*) versi 26.

Kriteria pengambilan keputusan:

1. Jika nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ atau $t_{hitung} < t_{tabel}$ maka H_0 ditolak Jika nilai $t_{hitung} < t_{tabel}$ atau $t_{hitung} > t_{tabel}$ maka H_0 diterima
2. Menentukan t_{tabel} yaitu $(n-k)$
3. Jika nilai $Sig < 0,05$ maka H_0 ditolak Jika nilai $Sig > 0,05$ maka H_0 diterima
4. Kesimpulan

b. Uji f

Menurut Ghozali (2021) Uji F disini bertujuan untuk mengetahui apakah variabel bebas (*independen*) secara bersama-sama berpengaruh terhadap variabel terikat (*dependen*). Uji F bertujuan untuk menunjukkan apakah semua variabel independent yang dimasukkan kedalam model secara simultan atau bersama-sama mempunyai pengaruh terhadap variabel dependen. Dalam penelitian ini uji F menggunakan program SPSS (*Statistical Program and Service Solution*) versi 26.

Kriteria pengambilan keputusan:

1. Jika nilai $F_{hitung} > F_{tabel}$ maka H_0 ditolak Jika nilai $F_{hitung} < F_{tabel}$ maka H_0 diterima
2. Menentukan F_{tabel} yaitu $(k ; n-k)$
3. Jika nilai $sig < 0,05$ maka H_0 ditolak Jika nilai $sig > 0,05$ maka H_0 diterima

4. Kesimpulan

c. Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Uji koefisien determinasi (R^2) menurut (Ilham Nugraha, 2022) adalah tes koefisien yang menilai seberapa baik model memperhitungkan varians variabel dependen. Koefisien penentuan memiliki nilai antara 0 dan 1. Terlepas dari apakah variabel independen memiliki dampak signifikan pada variabel dependen, menambahkannya ke model akan meningkatkan nilai R^2 -nya. Nilai R^2 yang rendah menunjukkan bahwa kemampuan variabel independen untuk menjelaskan variasi variabel dependen dibatasi.



BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Lokasi Penelitian

1. Gambaran Umum Bank BTN

Lokasi penelitian ini berada di Bank BTN Cabang Panakkukang, yang terletak di Jl. Letjen Hertasning No.9, Kassi-Kassi, Kec. Rappocini, Kota Makassar, Sulawesi Selatan 9022. Secara geografis, wilayah ini memiliki posisi strategis dengan kondisi lingkungan yang beragam, mulai dari permukiman padat penduduk. Letaknya yang berada di Jl. Hertasning menjadikannya mudah diakses melalui sarana transportasi, seperti jalan utama, angkutan umum, atau infrastruktur lainnya.

Dari segi demografis, wilayah ini dihuni oleh masyarakat dengan latar belakang sosial, ekonomi, dan budaya yang beragam. Mayoritas penduduk bekerja di sektor pertanian, perdagangan, jasa, atau industri]. Tingkat pendidikan masyarakat bervariasi, mulai dari tingkat pendidikan yang mencerminkan struktur sosial yang dinamis. Selain itu, interaksi masyarakat di wilayah ini sangat dipengaruhi oleh budaya lokal yang kuat, yang tercermin dalam tradisi, kebiasaan, dan pola kehidupan sehari-hari.

Secara khusus, lokasi ini memiliki potensi yang relevan untuk mendukung tujuan penelitian. Faktor-faktor seperti lokasi yang mendukung penelitian, misalnya ketersediaan data, populasi yang sesuai dengan target penelitian, atau kondisi geografis yang mendukung menjadikannya sangat ideal untuk dieksplorasi.

Pada tahun 1897 didirikan sebagai Postspaarbank di Batavia pada saat pemerintahan Belanda, pada tahun 1950 Diambil alih oleh pemerintah Indonesia dan Namanya di ubah menjadi Bank Tabungan Pos. Tahun 1974 & 1976 ditunjuk oleh pemerintah sebagai penyedia pembiayaan perumahan unruk masyarakat berpenghasilan menengah dan rendah, tahun 1963 Nama resmi di ubah menjadi Bank Tabungan Negara, tahun 1989 berubah status menjadi bank komersial dan menerbitkan obligasi korporasi pertama, tahun 1994 resmi beroperasi sebagai bank devisa, tahun 2002 ditentukan sebagai bank umum dengan fokus pada pembiayaan perumahan komersial, tahun 2009 tercatat sebagai Perusahaan di Bursa Efek Indonesia melalui IPO, tahun 2015 menjadi mitra utama pemerintah dalam Program Sejuta Rumah, tahun 2020 meraih predikat Indonesia Best Bank Capital Bond dengan merilis Junior Global Bond dan pada tahun 2024 melakukan rebranding dengan pergantian logo.

2. Visi dan Misi

Visi

Mitra utama dalam pemberdayaan finansial keluarga Indonesia

Misi

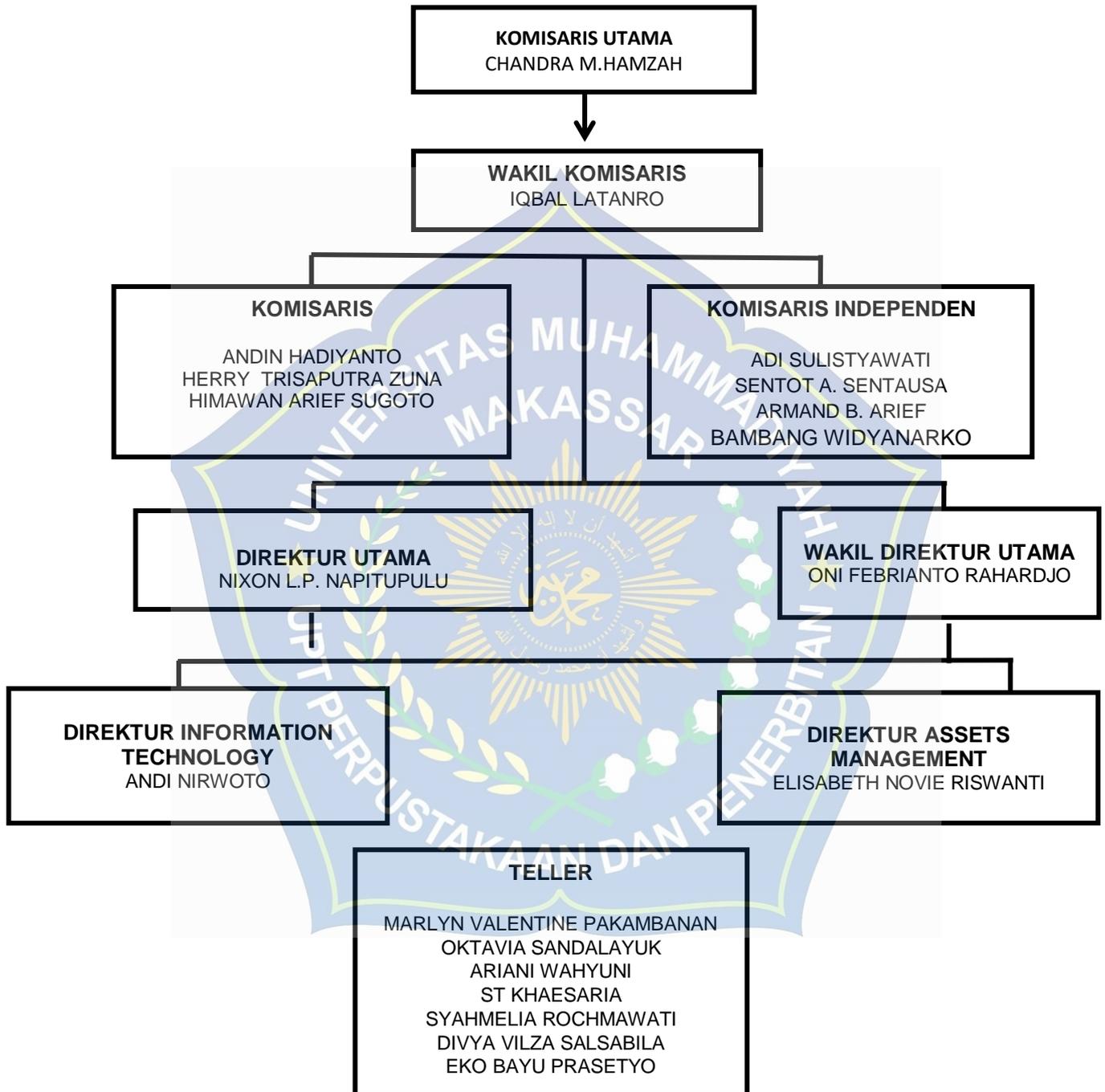
1. Menjadi mitra utama pemerintah dalam inklusi perumahan dan keuangan
2. Memberikan *customer experience* terbaik melalui layanan digital dan finansial yang terintegrasi

3. Meningkatkan shareholder value dengan pertumbuhan profitabilitas yang berkelanjutan
4. Menjadi rumah bagi talenta terbaik Indonesia
5. Menerapkan praktik tata Kelola Perusahaan yang baik dan inovasi bisnis berkelanjutan untuk kesejahteraan Masyarakat dan kelestarian lingkungan



3. Struktur Organisasi

Gambar 4. 1 Struktur Organisasi



B. Penyajian Data Hasil Penelitian

1. Analisis Deskriptif Kuantitatif

a. Deskripsi Responden

Karakteristik responden dalam penelitian ini didapatkan dengan menyebar kuesioner kepada 120 responden yang merupakan nasabah pada PT Bank BTN Cabang Panakkukang Kota Makassar

1. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Tabel 4.1 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Jumlah (Orang)	Persentase (%)
Laki – Laki	64	53,33%
Perempuan	56	46,7%
Total	120	100%

Sumber : Hasil olah data primer

Dalam penelitian ini, karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin menunjukkan adanya perbedaan proporsi yang mencolok antara perempuan dan laki-laki. Dari total responden yang berpartisipasi dalam survei, sebanyak 64 responden merupakan laki-laki, yang memberikan kontribusi sebesar 53,33% dari keseluruhan responden. Sementara itu, 56 responden yang merupakan perempuan, dengan kontribusi sebesar 46,67%. "Hal ini menunjukkan bahwa nasabah yang dominan dalam menggunakan layanan di Bank BTN adalah perempuan. Temuan ini mengindikasikan bahwa produk dan layanan Bank BTN lebih menarik bagi segmen nasabah tersebut, yang dapat menjadi bahan pertimbangan dalam merancang strategi pemasaran atau pengembangan produk yang lebih terfokus pada kebutuhan dan preferensi segmen pasar tersebut."

2. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

Usia	Jumlah (orang)	Persentase (%)
< 20 tahun	17	14,2 %
20-29 tahun	84	70,0 %
30-39 tahun	15	12,5 %
40 – 49 tahun	4	3,3%
Total	120	100%

Sumber : Hasil olah data primer

Sebagian besar responden dalam penelitian ini didominasi oleh nasabah berusia 20-29 tahun, dengan persentase sebesar 70,0% atau 84 orang, menunjukkan dominasi usia produktif dalam penggunaan layanan di Bank BTN. Kelompok usia <20 tahun menyumbang 10,6% (17 orang), mencerminkan adanya minat dari nasabah muda yang mungkin baru mulai menjelajahi layanan perbankan. Sementara itu, kelompok usia 30-39 tahun berkontribusi sebesar 12,5% (15 orang), dan kelompok usia 40-49 tahun memiliki peran yang relatif kecil dengan persentase 3,3% (4 orang), menunjukkan bahwa nasabah yang lebih dewasa memiliki keterlibatan yang lebih terbatas.

3. Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan

Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan

Pekerjaan	Jumlah (orang)	Persentase (%)
Pelajar/Mahasiswa	53	44,2%
Karyawan	31	25,8%
Wiraswasta	28	23,3%
PNS	8	6,7%
Total	120	100

Sumber : Hasil olah data primer 2024

Mayoritas responden dalam penelitian ini adalah pelajar/mahasiswa, dengan jumlah 53 orang atau 44,2% dari total responden, menunjukkan dominasi segmen usia muda yang masih menempuh pendidikan dalam penggunaan layanan Bank BTN. Kelompok karyawan menempati urutan kedua dengan 31 orang (25,8%), diikuti oleh wiraswasta sebanyak 28 orang (23,3%). Sementara itu, responden yang berstatus PNS berjumlah 8 orang (6,7%), yang merupakan kelompok dengan kontribusi terkecil. Data ini memberikan gambaran tentang keberagaman latar belakang pekerjaan nasabah, yang dapat menjadi pertimbangan dalam pengembangan produk dan layanan yang sesuai dengan kebutuhan masing-masing segmen.

b. Analisis Deskripsi Variabel Penelitian

1. Deskripsi Variabel Kualitas Pelayanan

Berdasarkan penelitian yang melibatkan 120 responden mengenai Kualitas Pelayanan pada PT Bank BTN Cabang Panakkukang Kota Makassar melalui penyebaran kuesioner, data responden untuk setiap variabel dianalisis berdasarkan skor yang telah ditentukan sebagaimana tercantum pada lampiran. Ringkasan hasil jawaban responden terkait variabel kualitas pelayanan dicantumkan dalam tabel berikut.

Tabel 4.4 Tanggapan Responden Terkait Kualitas Pelayanan

Indikator	Skor Jawaban Responden										Mean
	1		2		3		4		5		
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	
X1.1	0	0%	0	0%	12	10,0%	72	60,0%	36	30,0%	4.20
X1.2	0	0%	0	0%	16	13,3%	70	58,3%	34	28,3%	4.15
X2.1.	0	0%	0	0%	20	16,7%	70	58,3%	30	25,0%	4.08
X2.2	0	0%	3	0%	24	20,0%	72	60,0%	24	20,0%	4.00
X3.1	0	0%	0	0%	16	13,3%	69	57,5%	35	29,2%	4.16
X3.2	0	0%	0	0%	18	15,0%	67	55,8%	35	29,2%	4.14
X4.1	0	0%	0	0%	21	17,5%	66	55,0%	33	27,5%	4.10
X4.2	0	0%	0	0%	19	15,8%	70	58,3%	31	25,8%	4.10
X5.1	0	0%	0	0%	18	15,0%	64	53,3%	38	31,7%	4.17
X5.2	0	0%	0	0%	19	15,8%	67	55,8%	34	28,3%	4.13
X											
Rata-rata Variabel Kualitas Pelayanan											4.12

Sumber : Hasil Olah Data SPSS 29

Berdasarkan tabel 4.4 diatas tentang keseluruhan rata-rata variabel Kualitas Pelayanan dapat diketahui bahwa nilai rata-rata kualitas pelayanan adalah sebesar 4.12. Variabel Kualitas Pelayanan sebagai variable independen memuat 10 pernyataan dengan X1.1 sebagai indikator dengan nilai rata-rata

tertinggi sebesar 4,20 dan X1.4 sebagai indikator dengan nilai rata-rata terendah sebesar 4.00.

2. Deskripsi Variabel Kepuasan Nasabah

Tabel 4.5 Tanggapan Responden Terkait Kepuasan Nasabah

Indikator	Skor Jawaban Responden										Mean
	1		2		3		4		5		
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	
Y.1	0	0%	0	0%	15	12,5%	72	60,0%	33	27,5%	4.15
Y.2	0	0%	0	0%	18	15,0%	65	54,2%	37	30,8%	4.16
Y.3	0	0%	0	0%	25	20,8%	63	52,5%	32	26,7%	4.06
Y.4	0	0%	0	0%	12	10,0%	73	60,8%	35	29,2%	4.19
Y.5	0	0%	0	0%	10	8,3%	64	53,3%	46	38,3%	4.30
Y.6	0	0%	0	0%	15	12,5%	63	52,5%	42	35,0%	4.23
Y.7	0	0%	0	0%	22	18,3%	68	56,7%	30	25,0%	4.07
Y.8	0	0%	0	0%	25	20,8%	62	51,7%	33	27,5%	4.07
Y.9	0	0%	0	0%	15	12,5%	61	50,8%	44	36,7%	4.24
Y.10	0	0%	0	0%	12	10,0%	78	65,0%	30	25,0%	4.15
Y											
Rata-rata Variabel Kepuasan Nasabah											4.16

Sumber : Hasil Olah Data SPSS 29

Berdasarkan tabel 4.5 diatas tentang jawaban rata-rata keseluruhan dapat diketahui bahwa nilai rata-rata kepuasan nasabah adalah sebesar 4.16. Kepuasan Nasabah merupakan variable dependen yang memuat 10 pernyataan dengan Y.5

sebagai indikator dengan nilai rata-rata tertinggi sebesar 4,30 dan Y.3 sebagai indikator dengan nilai rata-rata terendah sebesar 4,06.

2. Uji Instrumen Penelitian

a. Uji Validitas

1. Kualitas Pelayanan (X)

Tabel 4.6 Hasil Uji Validitas Kualitas Pelayanan

No	Item Pernyataan (X1)	R Hitung	R Tabel (df=N-2) Taraf signifikan	Keterangan
1	X1.1	0,658	0,234	Valid
2	X1.2	0,731	0,234	Valid
3	X2.1	0,705	0,234	Valid
4	X2.2	0,749	0,234	Valid
5	X3.1	0,704	0,234	Valid
6	X3.2	0,658	0,234	Valid
7	X4.1	0,639	0,234	Valid
8	X4.2	0,718	0,234	Valid
9	X5.1	0,686	0,234	Valid
10	X5.2	0,736	0,234	Valid

Sumber : Hasil Olah Data SPSS 29

2. Kepuasan Nasabah (Y)

Tabel 4.7 Hasil Uji Validitas Kepuasan Nasabah

No	Item Pernyataan (Y)	R Hitung	R Tabel (df=N-2) Taraf signifikan	Keterangan
1	Y.1	0,727	0,234	Valid
2	Y.2	0,761	0,234	Valid
3	Y.3	0,655	0,234	Valid
4	Y.4	0,675	0,234	Valid
5	Y.5	0,689	0,234	Valid
6	Y.6	0,667	0,234	Valid
7	Y.7	0,713	0,234	Valid
8	Y.8	0,718	0,234	Valid
9	Y.9	0,710	0,234	Valid
10	Y.10	0,713	0,234	Valid

Sumber : Hasil Olah Data SPSS 29

Berdasarkan hasil analisis uji validitas, nilai r hitung dari semua pernyataan dalam kuesioner lebih besar daripada r tabel.

Hal ini menunjukkan bahwa setiap pernyataan dalam kuesioner mampu secara akurat mengukur variabel yang diteliti yaitu kualitas layanan, kepuasan nasabah dalam menggunakan layanan Bank BTN. Dengan demikian, seluruh pernyataan tersebut valid dan dapat digunakan sebagai instrumen penelitian yang andal untuk menggambarkan variabel-variabel tersebut secara tepat

b. Uji Reabilitas

Dalam penelitian ini, uji reliabilitas dilakukan untuk memastikan bahwa kuesioner yang digunakan memiliki tingkat konsistensi internal yang tinggi, sehingga data yang diperoleh dapat dipercaya dan layak untuk dianalisis lebih lanjut.

Tabel 4.8 Hasil Uji Reabilitas

Variabel	Nilai Cronbach Alpha	Standar Reliabel	Keterangan
Kualitas Pelayanan	0,883	0,60	Reliabel
Kepuasan	0,885	0,60	Reliabel

Sumber : Hasil Olah Data SPSS 29

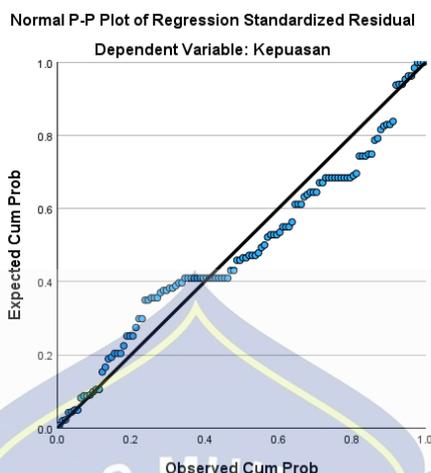
Variabel Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk dan Kepuasan Nasabah adalah dua variabel yang dari hasil uji reliabilitas diatas memiliki nilai Cronbach Alpha $> 0,60$, yang mengindikasikan bahwa indikator-indikator tersebut dianggap reliabel atau dapat dipercaya sebagai alat ukur.

3. Uji Asumsi Klasik

a. Uji Normalitas

Pengujian normalitas bertujuan untuk menentukan apakah variabel independen dan dependen dalam model regresi memiliki distribusi normal. Hal ini dapat dilakukan dengan mengamati Normal Probability Plot. Data dianggap berdistribusi normal jika titik-titik pada grafik tersebar di sekitar garis diagonal dan mengikuti pola arah garis tersebut. Hasil pengujian normalitas dapat dilihat pada gambar berikut.

Gambar 4.2 Hasil Pengujian Normalitas



Sumber : Hasil Olah Data SPSS 29

Berdasarkan Gambar 4.1, terlihat bahwa grafik Normal P-Plot menunjukkan penyebaran data atau titik-titik yang berada di sekitar garis diagonal dan mengikuti arahnya. Hal ini mengindikasikan bahwa model regresi dalam penelitian ini telah memenuhi asumsi normalitas.

4. Analisis Regresi Linear Sederhana

Regresi linear sederhana digunakan dalam penelitian ini untuk menganalisis hubungan antara kualitas pelayanan sebagai variabel independen (X) dan kepuasan nasabah sebagai variabel dependen (Y) di PT Bank BTN Cabang Panakkukang. Metode ini bertujuan untuk mengetahui sejauh mana kualitas pelayanan yang diberikan oleh bank berpengaruh terhadap tingkat kepuasan nasabah.

Tabel 4.9 Regresi Linear Sederhana

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	8.256	2.286		3.611	<,001
	Kualitas Pelayanan	.809	.055	.804	14.674	<,001

a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah

Sumber : Hasil Olah Data SPSS 29

Berdasarkan tabel 4.9 diperoleh persamaan regresi linear sederhana sebagai berikut:

$$Y = 8.256 + 0.809X + e$$

Dimana :

- Berdasarkan hasil uji persamaan linear diatas maka di peroleh nilai constanta sebesar 8.256, artinya jika X (Kualitas Pelayanan) tidak mengalami perubahan atau bernilai nol (0), maka variabel Y (Kepuasan Nasabah) tetap yaitu 8.256
- Nilai koefisien regresi Kualitas Pelayanan sebesar 0.809 (positif) menunjukkan bahwa kepuasan nasabah. Nilai ini juga menunjukkan bahwa setiap adanya upaya penambahan sebesar satuan pada Kualitas Pelayanan, maka Kepuasan Nasabah akan meningkat sebesar 0.809.

5. Uji Hipotesis

a. Uji Parsial (uji t)

Uji t digunakan untuk menguji signifikansi masing-masing variabel independen terhadap variabel dependen secara individu (parsial). Dengan uji ini, dapat diketahui apakah setiap variabel independen seperti kecepatan

layanan, keandalan, empati, dan fasilitas fisik memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan nasabah.

Tabel 4.10 Uji Parsial (Uji t)

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	8.256	2.286		3.611	<,001
	Kualitas Pelayanan	.809	.055	.804	14.674	<,001

a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah

Sumber : Hasil Olah Data SPSS 29

Berdasarkan tabel 4.10 dapat disimpulkan bahwa Kualitas Pelayanan memiliki pengaruh positif dan signifikan secara statistik terhadap Kepuasan Nasabah. Hal ini di dukung dengan nilai T hitung 14.674 yang jauh lebih besar dari nilai T tabel. Dan juga nilai Sig yang jauh lebih kecil dari 0.05. Ini berarti bahwa peningkatan Kualitas Pelayanan akan secara signifikan meningkatkan Kepuasan Nasabah.

b. Uji Simultan (Uji f)

Uji F digunakan untuk menguji pengaruh seluruh variabel independen secara bersama-sama (simultan) terhadap variabel dependen. Uji ini menunjukkan apakah model regresi yang digunakan sudah layak atau tidak untuk menjelaskan hubungan antara variabel-variabel dalam penelitian.

Tabel 4.11 Hasil Uji Simultan (Uji f)

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	1567.563	1	1567.563	215.328	<,001 ^b
	Residual	859.028	118	7.280		
	Total	2426.592	119			
a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah						
b. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan						

Sumber : Hasil Olah Data SPSS 29

Berdasarkan tabel 4.11, dapat disimpulkan bahwa Kualitas Pelayanan secara simultan memiliki pengaruh yang sangat signifikan terhadap Kepuasan Nasabah. Nilai F hitung 215.328 jauh lebih besar dari F tabel. Nilai Sig. 0,000 lebih kecil dari 0,05. Ini berarti bahwa model regresi secara keseluruhan signifikan dalam memprediksi Kepuasan Nasabah berdasarkan Kualitas Pelayanan.

c. Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Koefisien determinasi (R^2) adalah ukuran statistik yang penting dalam analisis regresi. Ukuran ini menunjukkan seberapa baik model regresi yang digunakan dapat menjelaskan variasi variabel dependen oleh variabel independen.

Tabel 4.12 Hasil Uji Koefisien Determinasi

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.804 ^a	.646	.643	2.698
a. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan				

Sumber : Hasil Olah Data SPSS 29

Berdasarkan Tabel 4.12 Model regresi ini menunjukkan bahwa Kualitas Pelayanan memiliki hubungan positif yang sangat kuat dengan variabel dependen (yang tidak disebutkan). Model ini mampu menjelaskan sekitar 64.6% variasi dalam variabel dependen. Standar error of the estimate sebesar 2.698 menunjukkan tingkat kesalahan prediksi rata-rata dari model. Secara keseluruhan, model ini menunjukkan bahwa Kualitas Pelayanan adalah prediktor yang cukup baik untuk variabel dependen yang sedang diteliti.

C. Pembahasan

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa karakteristik responden memiliki peran penting dalam memahami tingkat kepuasan nasabah di PT Bank BTN Cabang Panakkukang. Berdasarkan data demografis, mayoritas responden berada pada rentang usia produktif (25–40 tahun) dengan latar belakang pekerjaan sebagai pegawai swasta dan wiraswasta, yang cenderung memerlukan layanan perbankan yang cepat dan efisien. Dari sisi pendidikan, sebagian besar responden memiliki tingkat pendidikan menengah ke atas, sehingga mereka memiliki ekspektasi yang lebih tinggi

terhadap kualitas pelayanan. Selain itu, analisis menunjukkan bahwa frekuensi kunjungan ke bank juga memengaruhi tingkat kepuasan, di mana nasabah yang lebih sering bertransaksi cenderung memiliki persepsi yang lebih kritis terhadap kualitas layanan yang diterima. Karakteristik ini memberikan gambaran penting bagi bank untuk menyesuaikan strategi pelayanannya sesuai dengan profil nasabah yang dilayani.

Fakta penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan oleh PT Bank BTN Cabang Panakkukang memiliki dampak signifikan terhadap kepuasan nasabah. Berdasarkan analisis data, variabel seperti kecepatan pelayanan, sikap ramah petugas, serta keterandalan layanan menjadi faktor utama yang berkontribusi pada tingkat kepuasan nasabah. Selain itu, penelitian ini juga mengungkapkan bahwa meskipun mayoritas nasabah merasa puas, ada sejumlah area yang perlu perbaikan, terutama terkait fasilitas fisik dan sistem antrian yang dianggap belum optimal. Fakta ini menegaskan pentingnya bank untuk terus meningkatkan aspek-aspek layanan yang berdampak langsung pada kenyamanan dan kepuasan nasabah guna menjaga loyalitas dan memperkuat posisi di pasar.

Hasil regresi linier sederhana dalam penelitian ini mengindikasikan adanya hubungan yang signifikan antara kualitas pelayanan dan kepuasan nasabah. Sebagaimana yang dijelaskan oleh Parasuraman, Zeithaml, & Berry (2020) yang menegaskan bahwa kualitas pelayanan merupakan faktor utama yang memengaruhi kepuasan pelanggan, dengan setiap

aspek layanan seperti kecepatan, keandalan, dan responsivitas berperan dalam meningkatkan kepuasan nasabah. Temuan dalam penelitian ini pun mendukung teori tersebut, dengan hasil regresi yang menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berperan signifikan dalam menentukan tingkat kepuasan nasabah.

Selain itu, penelitian ini juga sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Kotler & Keller (2016) yang menegaskan bahwa kepuasan pelanggan merupakan faktor utama dalam membangun loyalitas pelanggan, terutama dalam industri jasa seperti perbankan.

Temuan dalam penelitian ini pun mendukung teori-teori tersebut, dengan hasil regresi yang menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berperan signifikan dalam menentukan tingkat kepuasan nasabah. Oleh karena itu, PT Bank BTN Cabang Panakkukang perlu terus meningkatkan kualitas layanannya agar dapat memenuhi ekspektasi nasabah serta memperkuat daya saingnya di industri perbankan.



BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh peneliti mengenai Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah pada PT Bank BTN Cabang Panakkukang Kota Makassar dapat ditarik kesimpulan, Kualitas Pelayanan dalam penelitian ini secara parsial dan simultan berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan nasabah pada PT Bank BTN Cabang Panakkukang Kota Makassar. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa semakin tinggi kualitas pelayanan yang diberikan, maka kepuasan nasabah juga akan meningkat secara signifikan.

B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang menunjukkan pengaruh signifikan kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah, beberapa saran yang dapat diberikan adalah sebagai berikut:

1. Peningkatan Kualitas Pelayanan

Berdasarkan hasil penelitian, Bank BTN Cabang Panakkukang disarankan untuk terus meningkatkan kualitas pelayanan dengan fokus pada dimensi-dimensi yang paling berpengaruh terhadap kepuasan nasabah, yaitu keandalan dan empati. Peningkatan dalam hal ini bisa mencakup peningkatan ketepatan waktu, keakuratan layanan, serta perhatian yang lebih pada kebutuhan dan harapan nasabah.

2. Survei Kepuasan Nasabah Secara Berkala

Pihak bank perlu melakukan survei kepuasan nasabah secara berkala

untuk mengevaluasi kinerja dan mengetahui area pelayanan yang perlu diperbaiki. Melalui survei ini, Bank BTN dapat memperoleh umpan balik yang langsung dari nasabah, sehingga dapat segera mengambil langkah perbaikan yang diperlukan.

Dengan implementasi saran-saran di atas, diharapkan Bank BTN dapat meningkatkan kualitas pelayanan dan kepuasan nasabah, yang pada akhirnya berkontribusi terhadap loyalitas dan pertumbuhan jumlah nasabah.



DAFTAR PUSTAKA

- Aisyah, S. (2020). Manajemen Pemasaran. *Diktat*, 8.
- Amalia, N. (2022). *Pengaruh kualitas pelayanan dan lokasi terhadap loyalitas nasabah untuk menabung di BTN Syariah Kantor Cabang Malang*.
- Apriliana, A., & Sukaris, S. (2022). Analisa Kualitas Layanan Pada Cv. Singoyudho Nusantara. *Jurnal Maneksi*, 11(2), 498–504.
- Dewi Anggraeni, A., & Berlian, R. (2022). *Pengaruh Komunikasi Pemasaran Terhadap Kesadaran Merek Pada Pt. Fuchs Indonesia*. 12(September), 1–6.
- Hikam, B., & Widahanto, B. M. (2023). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk Dan Pemasangan Iklan Pada Keputusan Pembelian Produk Cv.Cahaya Agency Surabaya. *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk Dan Pemasangan Iklan Pada Keputusan Pembelian Produk Cv.Cahaya Agency Surabaya*, 07(01), 13–14.
- li, B. A. B., & Nasabah, A. K. (n.d.). *Laudon K.C dan J. P. Laudon, 1998, Management Information System: Organization Dan Technology. (Penerjemah Pipin Widyaningsih, Mustafid Dan Adian Fatchur Rochim) 5th edition. Upper Saddle River, NJ: Prentice- Hall Inc. 1–64*.
- Jasmine, K. (2014). 濟無No Title No Title No Title. *Penambahan Natrium Benzoat Dan Kalium Sorbat (Antiinversi) Dan Kecepatan Pengadukan Sebagai Upaya Penghambatan Reaksi Inversi Pada Nira Tebu*, 14–39
- Kurniasih, K., Rahmawati, E. D., & Akhmad, K. A. (2024). *Kualitas Pelayanan , Kepercayaan , dan Kepuasan Terhadap Loyalitas*. 1(4).
- Lestari, A. T., & Iskandar, K. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk terhadap Kepuasan Konsumen Bank BTN Cabang Tegal The Influence of Service Quality and Product Quality on Customer Satisfaction of. *JECMA (Journal Economics and Management)*, 03(01), 1–9
- Mukharomah. (2020). Bab ii kajian pustaka bab ii kajian pustaka 2.1. *Bab li Kajian Pustaka 2.1*, 12(2004), 6–25.
- Mukuan, I. M. A., Tamengkel, S. L. F., & Mukuan, D. D. . (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah PT. Bank Danamon Indonesia, Tbk. Cabang Ranotana. *Journal of Economic, Bussines and Accounting (COSTING)*, 3(1), 98–105.

- Nugraha, D. (2024). *Metodologi penelitian: pendekatan kuantitatif, kualitatif, dan campuran* (Issue June).
- Nuzulia, A. (2023). Pengaruh Beban Kerja, Kepuasan Kerja terhadap Turnover Intention. *Angewandte Chemie International Edition*, 6(11), 951–952., 5–24.
- Onainor, E. R. (2019). Pengertian Kualitatif dan Kuantitatif. *Jurusan Ekonomi , Fakultas Ekonomi, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi, Jombang*, 1, 1–9.
- Pipit Mulyah, Dyah Aminatun, Sukma Septian Nasution, Tommy Hastomo, Setiana Sri Wahyuni Sitepu, T. (2020). 濟無No Title No Title No Title. *Journal GEEJ*, 7(2), 12–33.
- Purba. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Loyalitas Konsumen dengan Kepuasan Konsumen sebagai Variabel Intervening pada Pengguna Jasa Gojek. *Skripsi Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Medan Area*, 6–25.
- Ramadhan, A. G. (2022). *Analisis Kualitas Pelayanan Pada Bank BTN Syariah Pekanbaru (Studi Pada Nasabah KPR)*.
- Rizky Fadilla, A., & Ayu Wulandari, P. (2023). Literature Review Analisis Data Kualitatif: Tahap PengumpulanData. *Mitita Jurnal Penelitian*, 1(No 3), 34–46.
- saputro, A. N. K. (1967). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepercayaan Dan Citra Perusahaan Terhadap Loyalitas Nasabah Bank Syariah Pasca Merger Di Kabupaten Klaten. *Angewandte Chemie International Edition*, 6(11), 951–952., *Mi*, 5–24.
- Satriady, A. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Kasus Pada PT Bank Mandiri (Persero) Tbk. Cabang Tambun Mangunjaya). *MINISTAL: Jurnal Ekonomi Dan Bisnis Digital*, 1(1), 1–18.
- Suwarsa, T., & Rahmawaty, C. (2023). Pengaruh Modal Kerja Terhadap Laba Bersih Pada PT Ultrajaya Milk Industry Tbk Periode 2015-2022. *Jurnal Akuntansi*, 18(02), 12–25.
- Tampubolon, M. (2023). Metode Penelitian Metode Penelitian. *Metode Penelitian Kualitatif*, 3(17), 43.
- Umar, N. F., & Nuridin, N. (2021). Pengaruh Kualitas Layanan Dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Tabungan Negara Cabang Karawang. *Jurnal Manajemen Bisnis Krisnadwipayana*, 9(2).

- Viera Valencia, L. F., & Garcia Giraldo, D. (2019). Kepuasan Dan Loyalitas Nasabah. *Angewandte Chemie International Edition*, 6(11), 951–952., 2, 20–40.
- Waruwu, M. (2023). Pendekatan Penelitian Pendidikan: Metode Penelitian Kualitatif, Metode Penelitian Kuantitatif dan Metode Penelitian Kombinasi(MixedMethod). *Jurnal Pendidikan Tambusai* , 7(1), 2896–2910.
- Zikri, A., & Harahap, M. I. (2022). Analisis Kualitas Pelayanan Pengiriman Barang terhadap Kepuasan Konsumen pada PT Pos Indonesia Regional I Sumatera. *Jurnal Ilmu Komputer, Ekonomi Dan Manajemen (JIKEM)*, 1(1), 129–138.





LAMPIRAN 1 KUESONER PENELITIAN

1. KUESIONER PENELITIAN

Assalamualaikum warahmatullahi Wabarakatuh

Perkenalkan saya Adryan mahasiswa dari Program studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Makassar. Dalam rangka untuk melaksanakan penelitian skripsi program sarjana (S1), saya memerlukan informasi untuk mendukung penelitian yang saya lakukan yang berjudul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Keperayaan terhadap Kepuasan Nasabah pada PT Bank BTN Cabang Panakkukang Kota Makassar”**, maka saya mohon kesediaan Bapak/Ibu/Saudara/i meluangkan waktu untuk mengisi kuesioner atau pernyataan yang dilampirkan. Atas kesediaan Bapak/Ibu/Saudara/i sekalian dalam menjawab kuesioner ini, saya ucapkan terima kasih.

A. Identitas Responden

Silahkan beri tanda check list (√) pada jawaban yang paling tepat dan sesuai.

Nama Lengkap :

Jenis Kelamin :

Usia :

B. Pernyataan

Keterangan

- a. Sangat Setuju (SS) : 5 Point
- b. Setuju (S) : 4 Point
- c. Netral (N) : 3 Point
- d. Tidak Setuju (TS) : 2 Point
- e. Sangat Tidak Setuju (STS) : 1 Point

KUALITAS PELAYANAN

NO	Pernyataan	Kategori				
		1	2	3	4	5
		STS	TS	N	S	SS
Reabilitas						
1	Layanan yang diberikan oleh Bank BTN Cabang Panakkukang selalu tepat waktu.					
2	Petugas Bank BTN Cabang Panakkukang dapat diandalkan untuk memberikan informasi yang akurat dan lengkap.					
Daya Tanggap						
3	Petugas Bank BTN Cabang Panakkukang cepat dalam memberikan respons terhadap pertanyaan atau keluhan nasabah.					
4	Bank BTN Cabang Panakkukang memberikan solusi yang cepat dan efektif terhadap masalah yang saya hadapi.					
Jaminan						

5	Petugas Bank BTN Cabang Panakkukang memiliki pengetahuan yang baik dan profesional dalam melayani nasabah.					
6	Saya merasa aman dan percaya dengan layanan yang diberikan oleh Bank BTN Cabang Panakkukang.					
Empati						
7	Petugas Bank BTN Cabang Panakkukang menunjukkan perhatian dan kepedulian terhadap kebutuhan saya sebagai nasabah.					
8	Saya merasa dihargai dan diperlakukan dengan hormat oleh petugas Bank BTN Cabang Panakkukang.					
Bukti Fisik						
9	Fasilitas dan lingkungan di Bank BTN Cabang Panakkukang terlihat rapi dan bersih					
10	Peralatan dan teknologi yang digunakan di Bank BTN Cabang Panakkukang modern dan selalu dalam kondisi baik.					

NO	Pernyataan	Kategori				
		1	2	3	4	5
		STS	TS	N	S	SS
Kepuasan Pelayanan Sesuai Harapan						
1	Saya merasa puas dengan kualitas pelayanan yang saya terima di Bank BTN Cabang Panakkukang.					

2	Pelayanan di Bank BTN Cabang Panakkukang lebih baik daripada yang saya harapkan sebelumnya.					
3.	Bank BTN memenuhi ekspektasi saya dalam hal kualitas layanan yang diberikan.					
4	Secara keseluruhan, saya merasa puas dengan layanan yang diberikan oleh Bank BTN.					
Minat Untuk Berkunjung Kembali						
5	Saya merasa ingin kembali ke Bank BTN di masa mendatang.					
6	Bank BTN adalah pilihan utama saya untuk melakukan transaksi perbankan berikutnya.					
7	Berdasarkan pengalaman saya, saya tertarik untuk terus menjadi nasabah Bank BTN.					
Kenyamanan Nasabah						
8	Fasilitas yang ada di Bank BTN Cabang Panakkukang membuat saya merasa nyaman selama berada di sana.					
9	Bank BTN menyediakan lingkungan yang aman dan menyenangkan bagi nasabah.					
10	Fasilitas yang tersedia di Bank BTN mendukung kenyamanan saya saat melakukan transaksi.					

LAMPIRAN 2 TABULASI DATA KUESIONER

No	Nama	Jenis Kelamin	Usia	Pekerjaan
1	Ashma Alfiyyah	Perempuan	20 - 29 tahun	Pelajar/ Mahasiswa
2	Nur Indah Wulandari	Perempuan	20 - 29 tahun	Karyawan
3	Faizal	Laki-Laki	20 - 29 tahun	Pelajar/ Mahasiswa
4	Ratna Dwita Ansir	Perempuan	20 - 29 tahun	Pelajar/ Mahasiswa
5	Dian Pratiwi	Perempuan	20 - 29 tahun	Pelajar/ Mahasiswa
6	Edi Suyuti	Laki-Laki	20 - 29 tahun	Karyawan
7	Nabila Putri Retisa	Perempuan	20 - 29 tahun	Pelajar/ Mahasiswa
8	Fathurrahman	Laki-Laki	20 - 29 tahun	Pelajar/ Mahasiswa
9	Nawal Putri Retisa	Perempuan	20 - 29 tahun	Pelajar/ Mahasiswa
10	Nurjannah Tawakkal	Perempuan	20 - 29 tahun	Pelajar/ Mahasiswa
11	Hayany	Perempuan	20 - 29 tahun	Pelajar/ Mahasiswa
12	Yasmul	Laki-Laki	20 - 29 tahun	Wiraswasta
13	Nadiyah	Perempuan	20 - 29 tahun	Karyawan
14	Hajrah	Perempuan	30 - 39 tahun	Wiraswasta
15	Andika Rezki Aditya Pratama	Laki-Laki	20 - 29 tahun	Pelajar/ Mahasiswa
16	Sitti Isra	Perempuan	20 - 29 tahun	Pelajar/ Mahasiswa
17	Naila Aprilia	Perempuan	20 - 29 tahun	Wiraswasta
18	Ningsi	Perempuan	20 - 29 tahun	Pelajar/ Mahasiswa
19	Rajib Ul Sandi	Laki-Laki	30 - 39 tahun	PNS
20	Muhammad Hanif Bachrul Ilmi	Laki-Laki	< 20 tahun	Pelajar/ Mahasiswa
21	Muh Ahsan	Laki-Laki	20 - 29 tahun	Pelajar/ Mahasiswa
22	Muhammad Umar Thariq	Laki-Laki	20 - 29 tahun	Pelajar/ Mahasiswa
23	Zainudin	Laki-Laki	30 - 39 tahun	Wiraswasta
24	Yusdianry	Laki-Laki	20 - 29 tahun	Wiraswasta
25	Riky	Laki-Laki	20 - 29 tahun	Wiraswasta
26	Muhammad Syukry	Laki-Laki	20 - 29 tahun	Karyawan
27	Robert	Laki-Laki	40 - 49 tahun	Wiraswasta
28	Muh.Yusril Arbain	Laki-Laki	20 - 29 tahun	Karyawan
29	Agil Azhari	Laki-Laki	20 - 29 tahun	Pelajar/ Mahasiswa
30	Fyaa	Perempuan	20 - 29 tahun	Karyawan
31	Nur Cahya Fitri	Perempuan	< 20 tahun	Pelajar/ Mahasiswa

32	Fatmadewi	Perempuan	20 - 29 tahun	PNS
33	Rosmawati	Perempuan	40 - 49 tahun	Wiraswasta
34	Rahmat Syukur	Laki-Laki	< 20 tahun	Karyawan
35	Nur Acikin	Perempuan	20 - 29 tahun	Karyawan
36	Nurul Amin	Laki-Laki	20 - 29 tahun	Wiraswasta
37	Novia Ramadhani	Perempuan	20 - 29 tahun	Karyawan
38	Rahmika Angraini Jum	Perempuan	20 - 29 tahun	Karyawan
39	Surya Fahrezy	Laki-Laki	20 - 29 tahun	Pelajar/ Mahasiswa
40	Annisa Sultan	Perempuan	20 - 29 tahun	Wiraswasta
41	Finni	Perempuan	20 - 29 tahun	Karyawan
42	Dhania Hasman	Perempuan	20 - 29 tahun	Wiraswasta
43	Sahrul Nasir	Laki-Laki	20 - 29 tahun	Wiraswasta
44	Fiony Alveria	Perempuan	20 - 29 tahun	Karyawan
45	Dwi Reski Mulia	Perempuan	< 20 tahun	PNS
46	Fitri Ramadani	Perempuan	20 - 29 tahun	Pelajar/ Mahasiswa
47	Awal Syam	Laki-Laki	20 - 29 tahun	Pelajar/ Mahasiswa
48	Nurdiana	Perempuan	30 - 39 tahun	Karyawan
49	Rozy	Laki-Laki	20 - 29 tahun	Wiraswasta
50	Roy	Laki-Laki	20 - 29 tahun	Wiraswasta
51	Andi Nursalam	Laki-Laki	30 - 39 tahun	PNS
52	Rudi Hartono	Laki-Laki	20 - 29 tahun	Wiraswasta
53	Achmad Zaenal	Laki-Laki	20 - 29 tahun	Pelajar/ Mahasiswa
54	Sulfiani	Perempuan	20 - 29 tahun	Karyawan
55	Friska Dwiyantri	Perempuan	20 - 29 tahun	Pelajar/ Mahasiswa
56	Saskia Anastasya Dwi Putri	Perempuan	< 20 tahun	Pelajar/ Mahasiswa
57	Mu'mining	Laki-Laki	20 - 29 tahun	Wiraswasta
58	Andi Indriani	Perempuan	20 - 29 tahun	Pelajar/ Mahasiswa
59	Akmal Saputra Ilyas.L	Laki-Laki	20 - 29 tahun	Wiraswasta
60	Muhammad Subhan	Laki-Laki	< 20 tahun	Wiraswasta
61	Dimas Resky Muhidin	Laki-Laki	< 20 tahun	Karyawan
62	Puput	Perempuan	< 20 tahun	Karyawan
63	Muh. Amri	Laki-Laki	20 - 29 tahun	Wiraswasta
64	Nurul Pratiwi	Perempuan	20 - 29 tahun	Pelajar/ Mahasiswa
65	Fitriani	Perempuan	20 - 29 tahun	Pelajar/ Mahasiswa
66	Muhammadnur	Laki-Laki	20 - 29 tahun	Wiraswasta
67	Muh.Zulkifli	Laki-Laki	20 - 29 tahun	Karyawan
68	Farhan Taufiq	Laki-Laki	20 - 29 tahun	PNS

69	Amri Muammar	Laki-Laki	20 - 29 tahun	Pelajar/ Mahasiswa
70	Nurul Filzha	Perempuan	30 - 39 tahun	PNS
71	Nur Hafifah Damayanti	Perempuan	20 - 29 tahun	Pelajar/ Mahasiswa
72	Hafizah	Perempuan	20 - 29 tahun	Pelajar/ Mahasiswa
73	Fera Fahira	Perempuan	< 20 tahun	Pelajar/ Mahasiswa
74	Huswatun Hasanah	Perempuan	20 - 29 tahun	Pelajar/ Mahasiswa
75	Aini Wahyuni Saleng	Perempuan	20 - 29 tahun	Pelajar/ Mahasiswa
76	Andi Mustika	Perempuan	20 - 29 tahun	Pelajar/ Mahasiswa
77	Firdayanti	Perempuan	20 - 29 tahun	Wiraswasta
78	Erin	Perempuan	20 - 29 tahun	Wiraswasta
79	Sarah Ghaola	Perempuan	20 - 29 tahun	Karyawan
80	Arman	Laki-Laki	20 - 29 tahun	Wiraswasta
81	Feng	Laki-Laki	20 - 29 tahun	PNS
82	Fathur Rahman	Laki-Laki	20 - 29 tahun	Pelajar/ Mahasiswa
83	Rafid	Laki-Laki	20 - 29 tahun	Karyawan
84	Awal Nur	Laki-Laki	20 - 29 tahun	Karyawan
85	Ajai Sugiono	Laki-Laki	30 - 39 tahun	Wiraswasta
86	Wawan	Laki-Laki	< 20 tahun	Pelajar/ Mahasiswa
87	Isnaeni	Perempuan	30 - 39 tahun	Karyawan
88	Husnul Huluq	Laki-Laki	20 - 29 tahun	Pelajar/ Mahasiswa
89	Ahmad Haedir Amin	Laki-Laki	20 - 29 tahun	Pelajar/ Mahasiswa
90	Musyran	Laki-Laki	30 - 39 tahun	Karyawan
91	Rizki Mustafa	Laki-Laki	20 - 29 tahun	Wiraswasta
92	Zidane Muharja	Laki-Laki	< 20 tahun	Pelajar/ Mahasiswa
93	Irul	Laki-Laki	30 - 39 tahun	Karyawan
94	Nurhidaya Safitri	Perempuan	20 - 29 tahun	Pelajar/ Mahasiswa
95	Nina Hartina	Perempuan	20 - 29 tahun	Pelajar/ Mahasiswa
96	Nurlinda Agustin	Perempuan	20 - 29 tahun	Pelajar/ Mahasiswa
97	Firdaus	Laki-Laki	30 - 39 tahun	Wiraswasta
98	Immatul Aulia	Perempuan	30 - 39 tahun	Pelajar/ Mahasiswa
99	Irwansyah	Laki-Laki	20 - 29 tahun	Pelajar/ Mahasiswa
100	Tita Marhayuni	Perempuan	< 20 tahun	Pelajar/ Mahasiswa
101	Muh.Alief Jamiel	Laki-Laki	< 20 tahun	Pelajar/ Mahasiswa
102	Alya Fadhillah	Perempuan	30 - 39 tahun	Karyawan
103	Anwar Zaid Bakti	Laki-Laki	20 - 29 tahun	Karyawan
104	Haidir Hardiansah	Laki-Laki	20 - 29 tahun	Pelajar/ Mahasiswa
105	Junaedi Syarief	Laki-Laki	30 - 39 tahun	Karyawan

106	Wirawati	Perempuan	30 - 39 tahun	Wiraswasta
107	Ashabul Kahfi	Laki-Laki	20 - 29 tahun	Karyawan
108	Nurannisa	Perempuan	< 20 tahun	Pelajar/ Mahasiswa
109	Rendi M	Laki-Laki	20 - 29 tahun	Pelajar/ Mahasiswa
110	Wahyuni	Perempuan	< 20 tahun	Pelajar/ Mahasiswa
111	Adam	Laki-Laki	< 20 tahun	Pelajar/ Mahasiswa
112	Ita Puspitasari	Perempuan	20 - 29 tahun	Pelajar/ Mahasiswa
113	Sarman	Laki-Laki	20 - 29 tahun	Karyawan
114	Rizki Mahda	Laki-Laki	20 - 29 tahun	Karyawan
115	Muhammad Syarwan Hamid	Laki-Laki	20 - 29 tahun	Pelajar/ Mahasiswa
116	Suwarni	Perempuan	40 - 49 tahun	PNS
117	Andi Mappaoddang	Laki-Laki	30 - 39 tahun	Karyawan
118	Sudirman	Laki-Laki	40 - 49 tahun	Wiraswasta
119	Ajrun Ahmad Bakti	Laki-Laki	< 20 tahun	Pelajar/ Mahasiswa
120	Yuda Rinata	Laki-Laki	20 - 29 tahun	Karyawan

NO.	KUALITAS PELAYANAN (X)										TOTAL
	X1	X2	X3	X4	X5	X6	X7	X8	X9	X10	
1	5	4	4	4	4	5	4	3	3	4	40
2	4	5	4	5	4	5	5	4	5	5	46
3	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	47
4	4	5	4	4	5	4	4	4	5	5	44
5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
6	4	4	4	3	4	4	3	4	5	4	39
7	4	4	5	4	4	4	4	5	5	4	43
8	4	4	5	5	5	4	5	4	5	5	46
9	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
10	4	4	4	3	4	3	3	4	4	4	37
11	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	43
12	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	48
13	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	41
14	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	43
15	4	3	4	3	4	4	3	3	4	4	36
16	5	3	4	4	4	4	4	4	4	4	40
17	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
18	4	5	5	5	5	5	3	4	5	5	46

93	4	4	4	3	3	4	5	3	4	4	38
94	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
95	4	5	5	4	4	4	3	3	4	4	40
96	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	32
97	5	4	4	3	5	4	5	4	4	4	42
98	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
99	5	5	4	4	5	5	5	4	5	5	47
100	5	4	3	4	5	3	5	3	4	3	39
101	4	4	4	4	4	5	4	5	5	5	44
102	5	4	3	4	4	5	5	4	4	4	42
103	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	38
104	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	41
105	5	4	3	4	4	3	5	4	3	4	39
106	4	3	4	3	4	5	3	3	4	4	37
107	4	5	4	4	5	3	4	4	5	4	42
108	4	4	4	4	4	3	4	5	4	3	39
109	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	39
110	4	4	5	5	4	4	4	5	5	5	45
111	4	3	4	3	4	4	3	3	4	4	36
112	4	5	5	4	4	3	4	4	4	4	41
113	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	39
114	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
115	4	3	4	4	5	5	4	4	3	4	40
116	3	4	3	3	5	4	4	3	4	4	37
117	3	4	4	3	5	4	5	4	3	4	39
118	4	4	3	3	4	5	4	4	3	3	37
119	4	4	5	4	4	4	3	4	5	4	41
120	5	5	4	4	4	3	3	4	4	3	39

NO.	KEPUASAN NASABAH (Y)										TOTAL
	Y1	Y2	Y3	Y4	Y5	Y6	Y7	Y8	Y9	Y10	
1	4	4	4	4	4	5	4	4	3	4	40
2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
3	4	5	5	5	4	4	5	5	5	4	46
4	5	5	4	4	5	5	5	4	5	4	46
5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
6	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	39
7	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	44
8	4	5	4	4	5	5	5	5	4	4	45
9	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
10	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	38
11	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	42
12	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	48
13	5	4	4	5	5	4	4	4	5	4	44
14	4	4	4	4	5	4	4	5	5	4	43
15	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	35
16	4	5	4	4	4	4	4	4	3	4	40
17	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
18	4	4	4	5	5	5	4	3	4	3	41
19	4	4	3	5	5	4	4	5	5	5	44
20	3	4	4	4	5	5	3	3	4	4	39
21	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	48
22	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	32
23	4	3	3	5	3	4	4	3	5	4	38
24	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	33
25	3	3	3	4	5	5	5	4	5	3	40
26	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	42
27	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	48
28	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
29	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
30	4	5	4	5	5	5	5	4	4	4	45
31	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	42
32	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	31
33	4	5	3	4	4	3	4	4	3	4	38
34	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
35	4	5	4	5	5	4	4	5	5	4	45

73	5	4	4	4	5	4	4	3	5	4	42
74	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	44
75	5	5	5	4	4	3	4	3	4	4	41
76	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	46
77	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
78	4	4	5	4	5	4	4	5	5	4	44
79	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	31
80	4	5	3	4	5	4	4	5	4	4	42
81	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
82	4	3	3	4	4	4	5	3	4	4	38
83	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
84	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
85	3	3	3	3	5	5	4	3	4	3	36
86	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	38
87	5	4	5	4	4	4	4	4	5	4	43
88	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	34
89	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
90	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	41
91	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
92	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
93	4	4	5	3	4	4	4	4	3	4	39
94	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	37
95	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4	36
96	3	3	3	3	4	4	3	4	4	3	34
97	4	5	5	4	3	5	4	5	4	4	43
98	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
99	5	5	4	4	5	5	4	4	5	5	46
100	3	4	3	4	5	3	4	3	5	4	38
101	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	48
102	4	5	5	4	4	5	4	3	5	4	43
103	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
104	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
105	5	4	3	4	4	5	4	3	4	5	41
106	4	5	4	4	5	4	5	4	5	4	44
107	4	5	5	4	4	4	5	4	4	3	42
108	4	4	4	3	4	4	5	5	4	4	41
109	3	4	3	5	4	4	5	4	3	4	39

110	4	5	4	4	4	4	4	3	4	4	40
111	4	3	4	3	4	3	3	3	3	4	34
112	5	4	4	5	5	4	4	4	5	4	44
113	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
114	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
115	4	4	3	3	4	5	5	4	4	4	40
116	4	4	5	5	4	4	3	4	5	5	43
117	5	4	4	3	3	4	4	4	5	4	40
118	4	4	3	3	4	4	3	4	4	5	38
119	5	4	4	3	4	5	4	4	3	4	40
120	4	4	3	4	5	5	4	5	5	5	44



Y2	Pearson Correlation	.621**	1	.570**	.433**	.460**	.422**	.517**	.507**	.354**	.446**	.761**
	Sig. (2-tailed)	<,001		<,001	<,001	<,001	<,001	<,001	<,001	<,001	<,001	<,001
	N	120	120	120	120	120	120	120	120	120	120	120
Y3	Pearson Correlation	.513**	.570**	1	.400**	.275**	.287**	.380**	.325**	.393**	.423**	.655**
	Sig. (2-tailed)	<,001	<,001		<,001	.002	.001	<,001	<,001	<,001	<,001	<,001
	N	120	120	120	120	120	120	120	120	120	120	120
Y4	Pearson Correlation	.377**	.433**	.400**	1	.458**	.361**	.373**	.414**	.498**	.478**	.675**
	Sig. (2-tailed)	<,001	<,001	<,001		<,001	<,001	<,001	<,001	<,001	<,001	<,001
	N	120	120	120	120	120	120	120	120	120	120	120
Y5	Pearson Correlation	.345**	.460**	.275**	.458**	1	.519**	.489**	.424**	.501**	.394**	.689**
	Sig. (2-tailed)	<,001	<,001	.002	<,001		<,001	<,001	<,001	<,001	<,001	<,001
	N	120	120	120	120	120	120	120	120	120	120	120
Y6	Pearson Correlation	.395**	.422**	.287**	.361**	.519**	1	.473**	.447**	.378**	.401**	.667**
	Sig. (2-tailed)	<,001	<,001	.001	<,001	<,001		<,001	<,001	<,001	<,001	<,001
	N	120	120	120	120	120	120	120	120	120	120	120
Y7	Pearson Correlation	.451**	.517**	.380**	.373**	.489**	.473**	1	.505**	.427**	.374**	.713**
	Sig. (2-tailed)	<,001	<,001	<,001	<,001	<,001	<,001		<,001	<,001	<,001	<,001
	N	120	120	120	120	120	120	120	120	120	120	120
Y8	Pearson Correlation	.427**	.507**	.325**	.414**	.424**	.447**	.505**	1	.477**	.480**	.718**
	Sig. (2-tailed)	<,001	<,001	<,001	<,001	<,001	<,001	<,001		<,001	<,001	<,001
	N	120	120	120	120	120	120	120	120	120	120	120
Y9	Pearson Correlation	.446**	.354**	.393**	.498**	.501**	.378**	.427**	.477**	1	.523**	.710**
	Sig. (2-tailed)	<,001	<,001	<,001	<,001	<,001	<,001	<,001	<,001		<,001	<,001
	N	120	120	120	120	120	120	120	120	120	120	120
Y10	Pearson Correlation	.552**	.446**	.423**	.478**	.394**	.401**	.374**	.480**	.523**	1	.713**
	Sig. (2-tailed)	<,001	<,001	<,001	<,001	<,001	<,001	<,001	<,001	<,001		<,001
	N	120	120	120	120	120	120	120	120	120	120	120
	Pearson Correlation	.727**	.761**	.655**	.675**	.689**	.667**	.713**	.718**	.710**	.713**	1

TOTAL	Sig. (2-tailed)	<,001	<,001	<,001	<,001	<,001	<,001	<,001	<,001	<,001	<,001	<,001
N		120	120	120	120	120	120	120	120	120	120	120

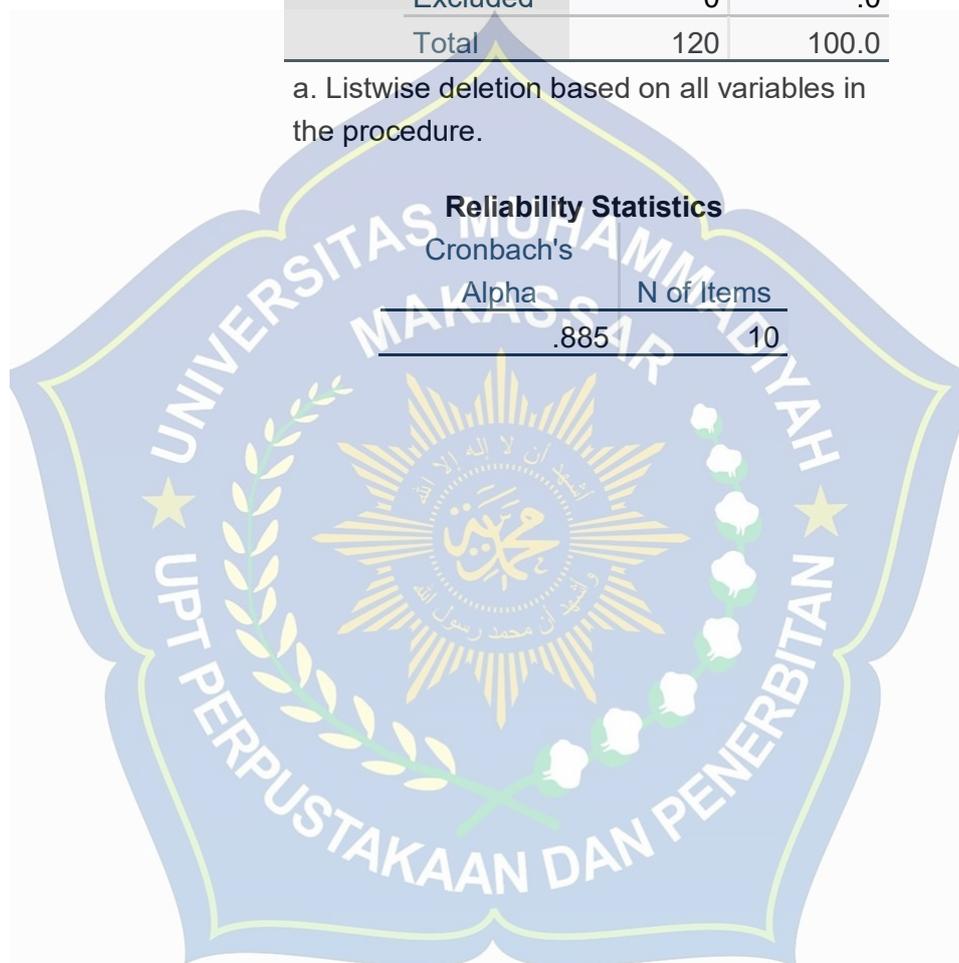
Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	120	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	120	100.0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.885	10



LAMPIRAN 4 KARAKTERISTIK RESPONDEN & DISTRIBUSI FREKUENSI

1. Karakteristik Responden

		Jenis Kelamin			Cumulative Percent
		Frequency	Percent	Valid Percent	
Valid	Laki - Laki	64	53.3	53.3	53.3
	Perempuan	56	46.7	46.7	100.0
	Total	120	100.0	100.0	

		Usia			Cumulative Percent
		Frequency	Percent	Valid Percent	
Valid	< 20 tahun	17	14.2	14.2	14.2
	20 - 29 tahun	84	70.0	70.0	84.2
	30 - 39 tahun	15	12.5	12.5	96.7
	40 - 49 tahun	4	3.3	3.3	100.0
	Total	120	100.0	100.0	

		Pekerjaan			Cumulative Percent
		Frequency	Percent	Valid Percent	
Valid	Pelajar/Mahasiswa	53	44.2	44.2	44.2
	Karyawan	31	25.8	25.8	70.0
	Wiraswasta	28	23.3	23.3	93.3
	PNS	8	6.7	6.7	100.0
	Total	120	100.0	100.0	

2. Distribusi Frekuensi

a. Distribusi Frekuensi Kualitas Pelayanan

X1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Netral	12	10.0	10.0	10.0
	Setuju	72	60.0	60.0	70.0
	Sangat Setuju	36	30.0	30.0	100.0
	Total	120	100.0	100.0	

X2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Netral	16	13.3	13.3	13.3
	Setuju	70	58.3	58.3	71.7
	Sangat Setuju	34	28.3	28.3	100.0
	Total	120	100.0	100.0	

X3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Netral	20	16.7	16.7	16.7
	Setuju	70	58.3	58.3	75.0
	Sangat Setuju	30	25.0	25.0	100.0
	Total	120	100.0	100.0	

X4

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Netral	24	20.0	20.0	20.0
	Setuju	72	60.0	60.0	80.0
	Sangat Setuju	24	20.0	20.0	100.0
	Total	120	100.0	100.0	

X5

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Netral	16	13.3	13.3	13.3
	Setuju	69	57.5	57.5	70.8
	Sangat Setuju	35	29.2	29.2	100.0
	Total	120	100.0	100.0	

X6

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Netral	18	15.0	15.0	15.0
	Setuju	67	55.8	55.8	70.8
	Sangat Setuju	35	29.2	29.2	100.0
	Total	120	100.0	100.0	

X7

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Netral	21	17.5	17.5	17.5
	Setuju	66	55.0	55.0	72.5
	Sangat Setuju	33	27.5	27.5	100.0
	Total	120	100.0	100.0	

X8

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Netral	19	15.8	15.8	15.8
	Setuju	70	58.3	58.3	74.2
	Sangat Setuju	31	25.8	25.8	100.0
	Total	120	100.0	100.0	

X9

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Netral	18	15.0	15.0	15.0
	Setuju	64	53.3	53.3	68.3
	Sangat Setuju	38	31.7	31.7	100.0
	Total	120	100.0	100.0	

X10

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Netral	19	15.8	15.8	15.8
	Setuju	67	55.8	55.8	71.7
	Sangat Setuju	34	28.3	28.3	100.0
	Total	120	100.0	100.0	

b. Distribusi Frekuensi Minat Beli

Y1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Netral	15	12.5	12.5	12.5
	Setuju	72	60.0	60.0	72.5
	Sangat Setuju	33	27.5	27.5	100.0
	Total	120	100.0	100.0	

Y2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Netral	18	15.0	15.0	15.0
	Setuju	65	54.2	54.2	69.2
	Sangat Setuju	37	30.8	30.8	100.0
	Total	120	100.0	100.0	

Y3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Netral	25	20.8	20.8	20.8
	Setuju	63	52.5	52.5	73.3
	Sangat Setuju	32	26.7	26.7	100.0
	Total	120	100.0	100.0	

Y4

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Netral	12	10.0	10.0	10.0
	Setuju	73	60.8	60.8	70.8
	Sangat Setuju	35	29.2	29.2	100.0
	Total	120	100.0	100.0	

Y5

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Netral	10	8.3	8.3	8.3
	Setuju	64	53.3	53.3	61.7
	Sangat Setuju	46	38.3	38.3	100.0
	Total	120	100.0	100.0	

Y6

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Netral	15	12.5	12.5	12.5
	Setuju	63	52.5	52.5	65.0
	Sangat Setuju	42	35.0	35.0	100.0
	Total	120	100.0	100.0	

Y7

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Netral	22	18.3	18.3	18.3
	Setuju	68	56.7	56.7	75.0
	Sangat Setuju	30	25.0	25.0	100.0
	Total	120	100.0	100.0	

Y8

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Netral	25	20.8	20.8	20.8
	Setuju	62	51.7	51.7	72.5
	Sangat Setuju	33	27.5	27.5	100.0
	Total	120	100.0	100.0	

Y9

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Netral	15	12.5	12.5	12.5
	Setuju	61	50.8	50.8	63.3
	Sangat Setuju	44	36.7	36.7	100.0
	Total	120	100.0	100.0	

Y10

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Netral	12	10.0	10.0	10.0
	Setuju	78	65.0	65.0	75.0
	Sangat Setuju	30	25.0	25.0	100.0
	Total	120	100.0	100.0	

LAMPIRAN 5 REGRESI LINEAR SEDERHANA & UJI ASUMSI KLASIK

1. Regresi Linear Sederhana

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.804 ^a	.646	.643	2.698

a. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	1567.563	1	1567.563	215.328	<,001 ^b
	Residual	859.028	118	7.280		
	Total	2426.592	119			

a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah

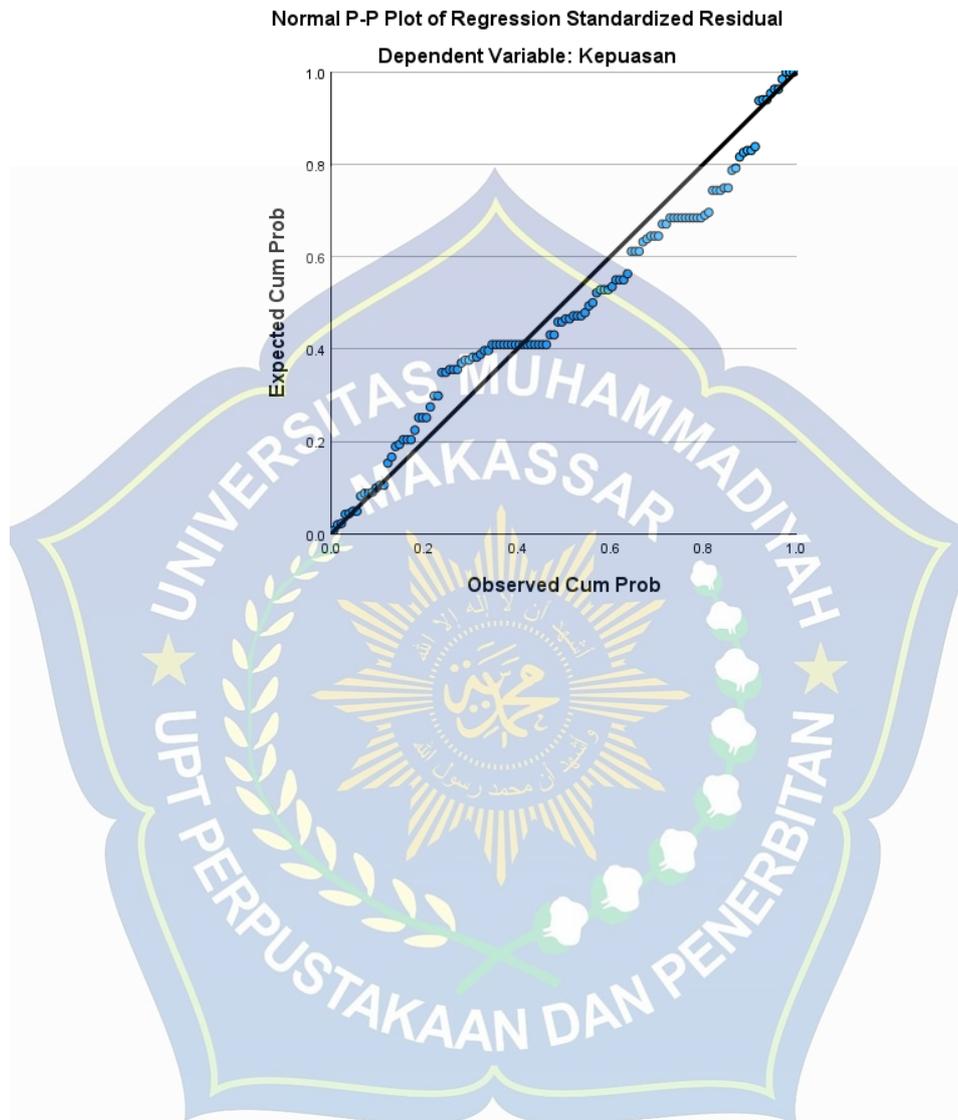
b. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	8.256	2.286		3.611	<,001
	Kualitas Pelayanan	.809	.055	.804	14.674	<,001

a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah

2. Uji Normalitas



LAMPIRAN 6 DOKUMENTASI



LAMPIRAN 7 SURAT KETERANGAN IZIN PENELITIAN




Makassar, 16 Januari 2025

Nomor : 05 /S/PNK-III/OPS.GS/II/2025
Lamp. : --

Kepada Yth :
Universitas Muhammadiyah
Di -
Makassar

Perihal : Persetujuan Permohonan Penelitian

Menunjuk surat Saudara No.30879/S.01/PTSP/2024 tanggal 04 Desember 2024 perihal Permohonan Penelitian, dengan ini dapat kami sampaikan bahwa PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk Kantor Cabang Panakkukang pada prinsipnya **menyetujui** permohonan Saudara untuk pelaksanaan **Permohonan Penelitian** sesuai daftar nama yang diusulkan dengan rincian sebagai berikut :

NO.	NAMA MAHASISWA	NO POKOK	JURUSAN
	ADRYAN	105721112821	Manajemen

Adapun beberapa hal yang wajib dipatuhi a dalam sebagai berikut :

1. Siswa/siswi wajib mematuhi segala peraturan dan ketentuan yang berlaku di lingkungan Bank BTN.
2. Memberikan laporan hasil KKP sebanyak 1 eksemplar kepada Bank BTN.

Tidak membocorkan atau menyebarkan segala sesuatu hal yang berkenaan dengan internal Bank BTN kepada pihak luar. Demikian kami sampaikan, atas perhatian dan kerjasamanya kami ucapkan terima kasih.


PT. BANK TABUNGAN NEGARA (PERSERO) TBK
KANTOR CABANG PANAKKUKANG
 Dedy Rahadian
 DBM Business
 Operation Unit Head

Tembusan :

- Mahasiswa yang bersangkutan

T. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk
 Kantor Cabang Panakkukang
 Jl. Letjen Hertasning No. 1, Kassi-Kassi, Rappocini, Kota Makassar
 E kc.panakukang@btn.co.id
 90222 – Indonesia www.btn.co.id
 NPWP 01.001.609.5-805.001

T (0411)868831

LAMPIRAN 8 SURAT KETERANGAN BEBAS PLAGIASI



MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PIMPINAN PUSAT MUHAMMADIYAH
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR
UPT PERPUSTAKAAN DAN PENERBITAN

Alamat kantor: Jl.Sultan Alauddin NO.259 Makassar 90221 Tlp.(0411) 866972,881593, Fax.(0411) 865588

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

SURAT KETERANGAN BEBAS PLAGIAT

UPT Perpustakaan dan Penerbitan Universitas Muhammadiyah Makassar,
Menerangkan bahwa mahasiswa yang tersebut namanya di bawah ini:

Nama : Adryan
Nim : 105721112821
Program Studi : Manajemen

Dengan nilai:

No	Bab	Nilai	Ambang Batas
1	Bab 1	8%	10 %
2	Bab 2	7%	25 %
3	Bab 3	4%	15 %
4	Bab 4	8%	10 %
5	Bab 5	4%	5 %

Dinyatakan telah lulus cek plagiat yang diadakan oleh UPT- Perpustakaan dan Penerbitan Universitas Muhammadiyah Makassar Menggunakan Aplikasi Turnitin.

Demikian surat keterangan ini diberikan kepada yang bersangkutan untuk dipergunakan seperlunya.

Makassar, 21 Maret 2025
Mengetahui,

Kepala UPT- Perpustakaan dan Penerbitan,


Nursinah, S.Hum, M.I.P
NBM. 964 591

ADRYAN 105721112821 Bab I

by Tahap Tutup

Submission date: 07-Mar-2025 10:33AM (UTC+0700)

Submission ID: 2607620949

File name: BAB_I_ADRYAN.docx (17.82K)

Word count: 846

Character count: 5813



ADRYAN 105721112821 Bab I

ORIGINALITY REPORT

8%

SIMILARITY INDEX

7%

INTERNET SOURCES

4%

PUBLICATIONS

6%

STUDENT PAPERS

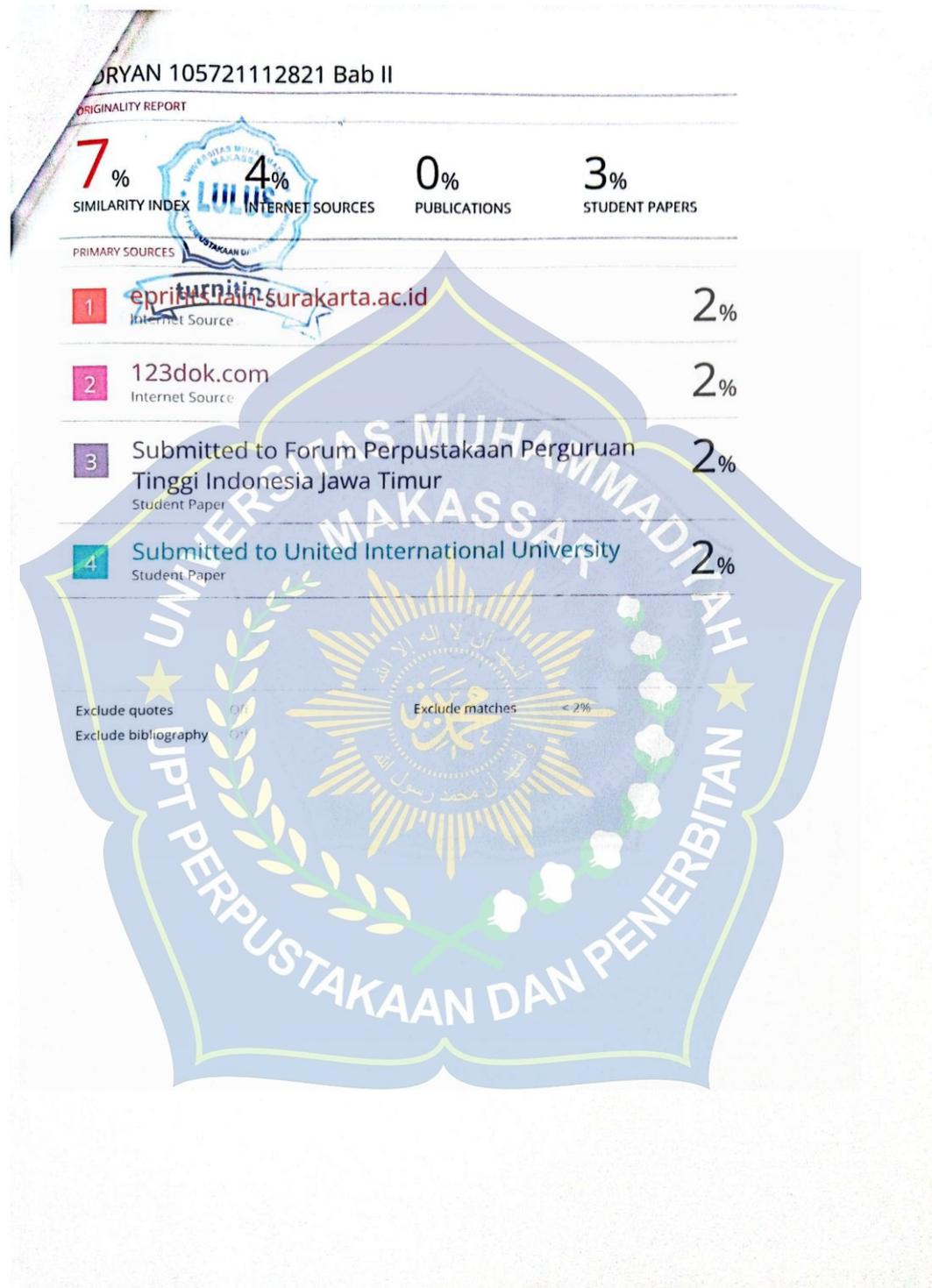
PRIMARY SOURCES

- 1 ejournal.unitomo.ac.id 4%
Internet Source
- 2 Submitted to Forum Perpustakaan Perguruan
Tinggi Indonesia Jawa Timur 2%
Student Paper
- 3 docplayer.info 2%
Internet Source

Exclude quotes Off
Exclude bibliography Off

Exclude matches < 2%





RYAN 105721112821 Bab III

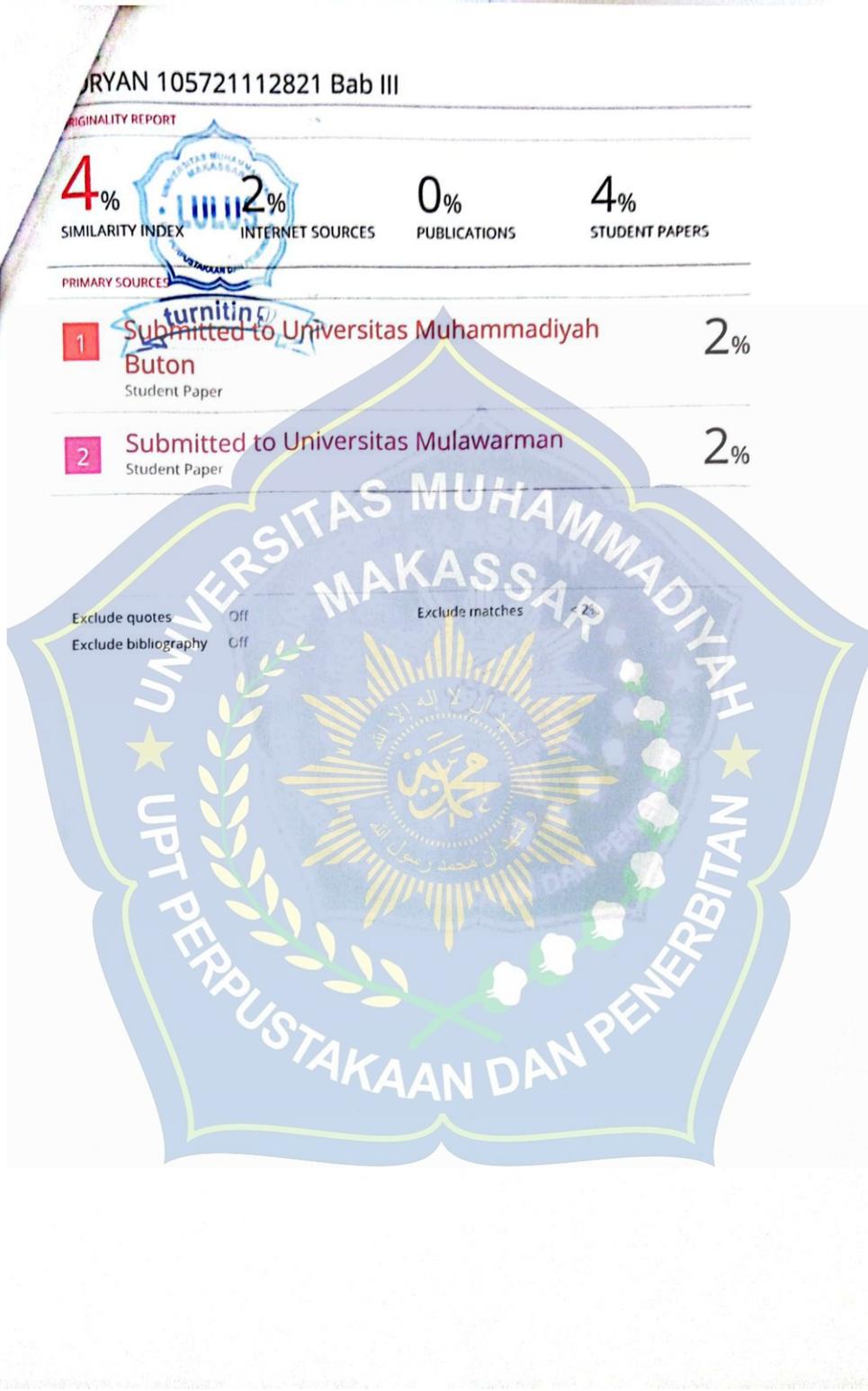
ORIGINALITY REPORT

4%	2%	0%	4%
SIMILARITY INDEX	INTERNET SOURCES	PUBLICATIONS	STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

1	Submitted to Universitas Muhammadiyah Buton Student Paper	2%
2	Submitted to Universitas Mulawarman Student Paper	2%

Exclude quotes Off
Exclude bibliography Off
Exclude matches Off



105721112821 Bab IV

REPORT

	7%	2%	4%
	INTERNET SOURCES	PUBLICATIONS	STUDENT PAPERS
PRIMARY SOURCES			
1	e-jurnal.nobel.ac.id Internet Source		1%
2	repository.unhas.ac.id Internet Source		1%
3	Submitted to Universitas Respati Indonesia Student Paper		1%
4	digilibadmin.unismuh.ac.id Internet Source		1%
5	id.123dok.com Internet Source		1%
6	journal.stieken.ac.id Internet Source		1%
7	Submitted to Universitas Pamulang Student Paper		1%
8	docplayer.info Internet Source		<1%
9	www.tagar.id Internet Source		<1%
10	www.kompasiana.com Internet Source		<1%
11	fr.scribd.com Internet Source		<1%
12	mainsaham.id Internet Source		<1%
13	repository.radenintan.ac.id Internet Source		<1%

RYAN 105721112821 Bab V

ORIGINALITY REPORT

4%

SIMILARITY INDEX



4%

INTERNET SOURCES

0%

PUBLICATIONS

0%

STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

1

jurnalmahasiswa.unesa.ac.id

Internet Source

4%

Exclude quotes Off
Exclude bibliography Off

Exclude matches < 2%



BIOGRAFI PENULIS



ADRYAN panggilan Rian lahir di Makassar pada tanggal 8 Juni 2003 dari pasangan suami istri Bapak Ridwan dan Ibu Rosmawati. Peneliti adalah anak pertama dari 3 bersaudara. Penulis menyelesaikan pendidikan Sekolah Dasar (SD) pada SDN Benteng 1 Selayar pada tahun 2015, dan pada tahun yang sama penulis melanjutkan pendidikan di Madrasah Tsanawiyah/ MTs Nurul Yaqin Benteng dan selesai pada tahun 2018, kemudian penulis melanjutkan pendidikan di SMKN 1 Selayar dan selesai pada tahun 2021. Pada tahun 2021 Penulis melanjutkan pendidikan di Universitas Muhammadiyah Makassar dan terdaftar sebagai mahasiswa Program S1 Fakultas Ekonomi dan Bisnis Program Studi Manajemen

