

TUGAS AKHIR

PENGARUH KUALITAS LAYANAN BRIMO

TERHADAP KEPUASAN NASABAH

(Studi Pada PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Cabang Banyuwangi)



Oleh :

SELLINDA FITRI KARTIKA SARI

NIM : 20061000004

PROGRAM STUDI D3 PERBANKAN DAN KEUANGAN

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

UNIVERSITAS MERDEKA

MALANG

2023

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN BRIMO
TERHADAP KEPUASAN NASABAH
(Studi Pada PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Cabang Banyuwangi)**



TUGAS AKHIR

Diajukan Kepada

Program Studi D3 Perbankan dan Keuangan Universitas Merdeka Malang
Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan
dalam Memperoleh Gelar Ahli Madya (A.Md)

Oleh :

SELLINDA FITRI KARTIKA SARI

NIM : 20061000004

**PROGRAM STUDI D3 PERBANKAN DAN KEUANGAN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MERDEKA
MALANG
2023**

LEMBAR PERSETUJUAN
PENGARUH KUALITAS LAYANAN BRIMO
TERHADAP KEPUASAN NASABAH
(Studi Pada PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Cabang Banyuwangi)

TUGAS AKHIR

Oleh

SELLINDA FITRI KARTIKA SARI

NIM : 20061000004

Telah disetujui pada tanggal 8 Agustus 2023

Dosen Pembimbing



Dr. Erni Susana , SH, MM

Mengetahui

Ketua Program Studi D3 Perbankan dan Keuangan



Lita Dwipasari, SE., MM

HALAMAN PENGESAHAN

PENGARUH KUALITAS LAYANAN APLIKASI BRIMO TERHADAP KEPUASAN NASABAH PT. BANK RAKYAT INDONESIA (PERSERO) TBK CABANG BANYUWANGI

Telah Diujikan di Depan Majelis Penguji Dan Dinyatakan Diterima Sebagai Satu Diantara
Persyaratan Demi Memperoleh Gelar Ahli Madya (A.Md) Pada 8 Agustus 2023

Susunan Majelis Penguji

1. Penguji I
Dr. Erni Susana, SH, MM
2. Penguji II
Drs. Totok Subianto, MM
3. Penguji III
Dr. Sunardi, SE., MM

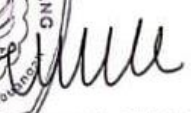
Tanda Tangan

()
()
()

Disahkan Oleh :

Ketua Program D-III Perbankan dan Keuangan




Lita Dwipasari, SE,MM

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

MOTTO :

“Tidak mustahil bagi orang biasa untuk memutuskan menjadi luar biasa”

(Elon Musk)

KUPERSEMBAHKAN KEPADA :

1. Kedua orangtuaku yang selalu memberikan motivasi dan contoh dalam membentuk karakterku, meskipun semua itu dilakukan dengan penuh air mata yang semata mata ingin menjadikan aku sebagai manusia yang berakhlak dan bermanfaat bagi sesama.
2. Kedua orangtuaku yang bekerja siang dan malam demi untuk membiayai studiku meskipun semua itu dilakukan penuh dengan pengorbanan.
3. Anange, mbahe, lek Iwan, lek Ana yang selalu membantu penulis dalam menempuh studi ini.
4. Adik Intan, Adik Alya, Adik Rafa yang selalu menghibur penulis saat menyusun Tugas Akhir.
5. Bagi kekasihku, Ilkham Fandani yang bersedia meluangkan banyak waktunya untuk memberi arahan dan bantuan selama penyusunan tugas akhir ini.
6. Mleyot Crew, yang selalu menemaniku selama berkuliah di perantauan dan banyak memberikan banyak kenangan yang takkan pernah terlupakan.
7. Kepada teman seperjuanganku Alm. Dayana Anggun Palupi Maharani yang baik hati dan pantang menyerah. Semoga selalu diterangkan kuburnya, amin.
8. Kepada diriku sendiri yang berhasil melewati fase rumit dan bisa melawan rasa malasnya, semoga lelahku menjadi lillah.

SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : SELLINDA FITRI KARTIKA SARI
NIM : 20061000004

menyatakan bahwa Tugas Akhir yang saya buat untuk memenuhi salah satu persyaratan memperoleh gelar Ahli Madya (A.Md) pada program Studi D3 Perbankan dan Keuangan Universitas Merdeka Malang, dengan judul :

PENGARUH KUALITAS LAYANAN BRIMO TERHADAP KEPUASAN NASABAH (Studi Pada PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Cabang Banyuwangi)

adalah hasil karya saya sendiri. Apabila di kemudian hari ada klaim dari pihak lain, maka bukan merupakan tanggung jawab Dosen Pembimbing dan pihak Program Studi D3 Perbankan dan Keuangan Universitas Merdeka Malang.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Malang, 8 Agustus 2023

Yang membuat pernyataan



SELLINDA FITRI KARTIKA SARI

NIM : 20061000004

KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa atas Rahmat dan Hidayah-Nya penulis dapat menyelesaikan tugas akhir dengan judul : **PENGARUH KUALITAS LAYANAN BRIMO TERHADAP KEPUASAN NASABAH (Studi Pada PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Cabang Banyuwangi)**

Pada kesempatan ini penulis menyampaikan rasa terimakasih yang tidak terhingga kepada orang-orang yang telah berperan sehingga dapat terselesaikannya tugas akhir ini, antara lain :

1. Ibu dan Bapak serta seluruh keluarga yang senantiasa memberikan dukungan moral dan spiritual.
2. Bapak Sari Wahono selaku pemimpin beserta seluruh karyawan PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Cabang Banyuwangi sebagai lokasi penelitian.
3. Ibu Lita Dwipasari, SE., MM selaku Ketua program Studi D3 Perbankan dan Keuangan Universitas Merdeka Malang.
4. Ibu Dr. Erni Susana, SH, MM selaku dosen pembimbing yang telah memberi arahan dan motivasi dalam menyelesaikan tugas akhir ini.
5. Bapak dan Ibu Dosen Program Studi D3 Perbankan dan Keuangan Universitas Merdeka Malang.
6. Bapak dan Ibu Karyawan Perbankan dan Keuangan Universitas Merdeka Malang.
7. Teman-teman mahasiswa Program Studi D3 Perbankan dan Keuangan Universitas Merdeka Malang.
8. Seluruh pihak yang berperan secara langsung dan tidak langsung yang tidak saya sebutkan satu persatu.
9. Akhirnya, dengan segala kerendahan hati peneliti menyadari keterbatasan penelitian ini karena keterbatasan peneliti. Oleh karena itu peneliti mengharapkan kritik dan saran demi kesempurnaan penelitian ini. Semoga karya yang sederhana ini dapat memberi manfaat bagi semua pihak.

Malang, 8 Agustus
2023

Peneliti

DAFTAR ISI

	HALAMAN
LEMBAR PERSETUJUAN	III
HALAMAN PENGESAHAN	IV
MOTTO DAN PERSEMBAHAN	V
SURAT PERNYATAAN	VI
KATA PENGANTAR	VII
DAFTAR ISI	VIII
DAFTAR TABEL	X
DAFTAR GAMBAR	XI
DAFTAR LAMPIRAN	XII
ABSTRAK	XIII
ABSTRACT	XIV
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	4
1.3 Tujuan Penelitian.....	4
1.4 Manfaat Penelitian.....	4
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	6
2.1 Penelitian Terdahulu	6
2.2 Landasan Teori.....	10
2.2.1 Kualitas Layanan.....	10
2.2.2 Kepuasan Nasabah	11
2.2.3 BRImo	10
2.3 Kerangka Pikir.....	16
2.4 Hipotesis	16
BAB III METODE PENELITIAN	17
3.1 Desain Penelitian.....	17
3.2 Lokasi Penelitian	17
3.3 Populasi dan Sampel Penelitian	17
3.3.1 Populasi	17
3.3.2 Sampel.....	17
3.4 Teknik Pengambilan Sampel.....	18

3.5	Sumber Data dan Jenis Data.....	18
3.5.1	Sumber Data	18
3.5.2	Jenis Data	19
3.6	Teknik Pengumpulan Data	19
3.6.1	Metode Kuisisioner	19
3.7	Devinisi Operasional Variabel	20
3.7.1	Variabel Bebas	20
3.7.2	Variabel Terikat.....	20
3.8	Uji Validitas dan Uji Reliabilitas	23
3.8.1	Uji Validitas	23
3.8.2	Uji Reliabilitas.....	23
3.9	Teknik Analisis Data	24
3.9.1	Analisis Regresi Linier Sederhana	24
3.9.2	Pengujian Hipotesis.....	24
3.9.3	Uji t (T Test).....	24
3.9.4	Koefisien Determinasi (R ²)	24
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN		26
4.1	Hasil Penelitian	26
4.1.1	Deskripsi Obyek Penelitian.....	26
4.1.2	Penyajian dan Analisis Data.....	31
4.1.3	Uji Validitas	41
4.1.4	Uji Reliabilitas.....	43
4.1.5	Regresi Linier Sederhana	43
4.1.6	Uji t.....	45
4.1.7	Koefisien Determinasi (R ²)	46
BAB V PENUTUP		47
5.1	Kesimpulan	47
5.2	Saran	47
DAFTAR PUSTAKA.....		48
LAMPIRAN		51

DAFTAR TABEL

TABEL	HALAMAN
PenelitianTerdahulu.....	9
Definisi Operasional Variabel	21
Distribusi Frekuensi Kualitas Layanan (X)	31
Distribusi Frekuensi Kepuasan Nasabah (Y).....	36
Hasil Uji Validitas	42
Hasil Uji Reliabilitas.....	43
Hasil Uji Regresi Linier Sederhana.....	44
Hasil Uji t.....	45
Hasil uji Koefisien Determinasi	46

DAFTAR GAMBAR

GAMBAR	HALAMAN
Kerangka Pikir	16
Logo Perusahaan	27
Struktur Organisasi.....	30

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Hasil Cek Plagiasi
- Lampiran 2 Biodata Peneliti
- Lampiran 3 Berita Acara Bimbingan
- Lampiran 4 Kuisioner
- Lampiran 5 Hasil Uji Validitas
- Lampiran 6 Hasil Uji Reliabilitas
- Lampiran 7 Hasil Uji Regresi Sederhana
- Lampiran 8 Hasil Uji t
- Lampiran 9 Hasil Uji Koefisien Sederhana
- Lampiran 10 Lembar Revisi

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi pengaruh kualitas layanan aplikasi BRImo terhadap kepuasan nasabah di PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Cabang Banyuwangi. Jumlah sampel pada penelitian ini yaitu 70 responden. Teknik pengambilan sampel menggunakan *purposive sampling*, teknik pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan kuisioner, Teknik Analisa data menggunakan regresi linier sederhana. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa variabel kualitas layanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah.

Berdasarkan hasil pengujian R Square sebesar 0,477 sehingga dapat disimpulkan bahwa besarnya kontribusi Variabel Kualitas Layanan (X) terhadap Kepuasan Nasabah (Y) adalah sebesar 47,7% sedangkan sisanya 52,3% dipengaruhi oleh variable lain diluar penelitian.

Kata kunci: kualitas layanan, kepuasan nasabah

ABSTRACT

This study aims to evaluate the effect of BRImo application service quality on customer satisfaction at PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Banyuwangi Branch. The number of samples in this study were 70 respondents. The sampling technique used purposive sampling, the data collection technique in this study used a questionnaire, the data analysis technique used simple linear regression. The results of this study indicate that the service quality variable has a significant effect on customer satisfaction.

Based on the results of the R Square test of 0.477, it can be concluded that the contribution of the Service Quality Variable (X) to Customer Satisfaction (Y) is 47.7%, while the remaining 52.3% is influenced by other variables outside the research.

Keywords: *service quality, customer satisfaction*