

**ANALISIS TINGKAT KEPUASAN NASABAH BRI  
(BANK RAKYAT INDONESIA) DAN FAKTOR-FAKTOR YANG  
MEMPENGARUHI**

**(STUDI KASUS BANK BRI CABANG KOTA YOGYAKARTA)**

***ANALYSIS OF BRI (BANK RAKYAT INDONESIA) CUSTOMER  
SATISFACTION LEVELS AND INFLUENCING FACTORS***

***(Case Study Bank BRI Yogyakarta City Branch)***



**Disusun Oleh:**

**REVINA GITA ANGGRIANY  
20190430052**

**PROGRAM STUDI EKONOMI  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA**

**2022**

## HALAMAN PERNYATAAN

### PERNYATAAN

Dengan ini saya,

Nama : Revina Gita Anggriany

NIM : 20190430052

Menyatakan bahwa skripsi ini dengan judul: **“ANALISIS TINGKAT KEPUASAN NASABAH BRI (BANK RAKYAT INDONESIA) DAN FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI (Studi Kasus Bank BRI Cabang Kota Yogyakarta)”** tidak terdapat karya yang pernah diajukan Perguruan Tinggi, dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam Daftar Pustaka. Apabila terdapat dalam skripsi ini diketahui terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain maka saya bersedia karya tersebut dibatalkan.

Yogyakarta, 27 Januari 2023



Revina Gita Anggriany

## **PERSEMBAHAN**

Skripsi ini ku persembahkan untuk kedua orang tuaku yaitu Ayah dan Ibu tercinta.

## KATA PENGANTAR

Segala puji bagi Allah SWT yang telah memberikan kemudahan, karunia dan rahmat dalam penulisan skripsi dengan judul “Analisis Tingkat Kepuasan Nasabah BRI (Bank Rakyat Indonesia) dan Faktor-Faktor yang Mempengaruhi”. Skripsi ini disusun untuk memenuhi salah satu persyaratan dalam memperoleh gelar Sarjana pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Yogyakarta. Penulis mengambil topik ini dengan harapan bisa memberikan masukan bagi perusahaan untuk kemajuan kualitas perusahaan dan memberikan ide pengembangan bagi penelitian selanjutnya.

Tujuan dari penulisan skripsi yang berjudul “Analisis Tingkat Kepuasan Nasabah BRI dan Faktor-Faktor yang Mempengaruhi” yang didampingi oleh Ibu Dr. Lilies Setiartiti, S.E., M.Si. sebagai salah satu syarat untuk memenuhi tugas akhir dalam menyelesaikan studi Program Strata 1 (S1) pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Program Studi Ekonomi Universitas Muhammadiyah Yogyakarta

Penyelesaian skripsi ini tidak terlepas dari bimbingan dan dukungan berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih yang sebanyak-banyaknya kepada:

1. Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Yogyakarta yang telah memberikan petunjuk, bimbingan dan kemudahan selama penulis menyelesaikan studi.
2. Ibu Dr. Lilies Setiartiti, S.E., M.Si. yang dengan penuh kesabaran telah memberikan masukan dan bimbingan selama proses penyelesaian skripsi ini.
3. Ayah, Ibu, saudara-saudaraku yang senantiasa memberikan dorongan dan doa kepada penulis sehingga bisa menyelesaikan studi.
4. Semua pihak yang telah memberikan dukungan, bantuan, kemudahan dan semangat dalam proses penyelesaian skripsi ini.
5. Rizky Agung Primadhany yang selalu memberikan semangat dan perhatian ketika suasana hati kacau, ketika ngedown, ketika malas sehingga bisa menyelesaikan skripsi dan studi kurang dari 4 tahun.

Penulis menyadari masih banyak kekurangan dalam skripsi ini. Oleh karena itu, kritik, saran dan masukan untuk penelitian selanjutnya sangat diperlukan guna kedalaman karya tulis dengan topik ini.

Yogyakarta, 27 Januari 2023

Penulis



Revina Gita Anggriany

## DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN DOSEN PEMBIMBING.....	i
HALAMAN PENGESAHAN DOSEN PENGUJI.....	ii
HALAMAN PERNYATAAN .....	iii
INTISARI .....	vi
ABSTRACT.....	vii
KATA PENGANTAR .....	viii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR GAMBAR .....	xiv
DAFTAR TABEL.....	xv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvi
BAB I.....	1
PENDAHULUAN .....	1
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	9
1.3 Tujuan.....	10
1.4 Manfaat.....	10
BAB II.....	11
TINJAUAN PUSTAKA .....	11
2.1 Kerangka Teori.....	11
2.1.1 Pengertian Bank .....	11
2.1.2 Fungsi Bank .....	12
2.1.3 Konsep Pelayanan Perbankan .....	13
2.1.4 Kualitas Pelayanan.....	15
2.1.5 Pengertian Kepuasan.....	16
2.1.6 Kepuasan Konsumen .....	17
2.2 Penelitian Terdahulu .....	19
2.3 Kerangka Pemikiran.....	24
2.4 Penurunan Hipotesis.....	24
BAB III .....	25

METODE PENELITIAN.....	25
3.1    Jenis Penelitian.....	24
3.2    Populasi .....	25
3.3    Sampel.....	25
3.4    Teknik Pengambilan Sampel.....	26
3.4.1    Ukuran Sampel.....	26
3.4.2    Pengambilan Sampel.....	27
3.5    Data .....	28
3.5.1    Teknik Pengumpulan Data.....	28
3.6    Definisi Operasional Variabel.....	29
3.6.1    Kepuasan.....	29
3.6.2    Aspek Profesionalisme.....	31
3.6.3    Aspek Fasilitas .....	32
3.6.4    Aspek Keragaman Produk .....	32
3.7    Analisis Data .....	33
3.8    Uji Kualitas Instrumen .....	36
3.8.1    Uji Validitas .....	36
3.8.2    Uji Reliabilitas .....	36
3.9    Teknik Analisis Data.....	37
3.10    Uji Asumsi Klasik .....	37
3.10.1    Uji Normalitas.....	38
3.10.2    Uji Multikolinearitas .....	38
3.10.3    Uji Heterokedastisitas .....	38
3.11    Uji Hipotesis.....	39
3.11.1    Uji Analisis Regresi Linier Berganda.....	39
3.11.2    Uji t .....	39
3.11.3    Uji F .....	39
3.11.4    Uji Koefisien Determinasi (R <sup>2</sup> ) .....	40
BAB IV .....	41
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....	41
4.1    Gambaran Umum Objek/Subjek Penelitian .....	41
4.1.1    Visi Misi Bank BRI .....	41

4.1.2	Geografis.....	42
4.1.3	Luas Wilayah .....	43
4.1.4	Tinggi Wilayah dan Jarak ke Balai Kota Yogyakarta .....	43
4.1.5	Jarak Balai Kota Yogyakarta Dengan Objek Wisata.....	44
4.2	Analisis Deskriptif Data Responden .....	45
4.2.1	Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	45
4.2.2	Deskripsi Responden Berdasarkan Usia .....	46
4.2.3	Deskripsi Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	46
4.2.4	Deskripsi Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir.....	47
4.3	Uji Kualitas Data.....	48
4.3.1	Uji Validitas .....	48
4.3.2	Uji Reliabilitas .....	49
4.4	Uji Asumsi Klasik .....	50
4.4.1	Uji Normalitas.....	50
4.4.2	Uji Heteroskedastisitas.....	51
4.4.3	Uji Multikolinearitas.....	52
4.5	Regresi Linier Berganda.....	53
4.6	Uji Hipotesis.....	55
4.6.1	Uji T .....	55
4.6.2	Uji F .....	56
4.7	Uji Koefisien Determinasi (R <sup>2</sup> ) .....	57
4.8	Pembahasan .....	57
4.8.1	Pembahasan Hipotesis .....	57
4.8.2	Pembahasan Tingkat Kepuasan .....	64
BAB V .....		67
KESIMPULAN, KETERBATASAN PENELITIAN.....		67
DAN SARAN .....		67
5.1	Kesimpulan.....	67
5.2	Keterbatasan Penelitian .....	68
5.3	Saran.....	68
DAFTAR PUSTAKA .....		69
Lampiran 1 Perizinan Pengambilan Data dan Perizinan Penelitian.....		74



Lampiran 2 Kuesioner Penelitian.....	75
Lampiran 3 Hasil Kuesioner .....	78
Lampiran 4 Uji Kualitas Instrumen .....	92
Lampiran 5 Uji Asumsi Klasik .....	96
Lampiran 6 Uji Hipotesis.....	98
Lampiran 7 Dokumentasi Responden.....	99
Lampiran 8 Hasil Turnitin .....	100

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Perkembangan total asset, jumlah cabang dan jumlah ATM pada bank konvensional tahun 2018-2021 .....	4
Tabel 4.1 Luas Wilayah Menurut Kecamatan Di Kota Yogyakarta 2019 .....	43
Tabel 4.2 Tinggi Wilayah dan Jarak ke Ibukota Kabupaten (Balai Kota) Menurut Kecamatan di Kota Yogyakarta 2019 .....	44
Tabel 4.3 Jarak ke Ibukota Kabupaten (Balai Kota) Dengan Obyek Wisata Sekitarnya 2019 .....	45
Tabel 4.4 Data Jenis Kelamin Responden .....	45
Tabel 4.5 Data Usia Responden.....	46
Tabel 4.6 Data Pekerjaan Responden .....	46
Tabel 4.7 Data Pendidikan Terakhir Responden .....	47
Tabel 4.8 Hasil Uji Validitas Variabel Penelitian.....	49
Tabel 4.9 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Penelitian.....	49
Tabel 4.10 Uji Normalitas Kolmogorov-Smirnov .....	50
Tabel 4.11 Hasil Uji Multikolineartias .....	52
Tabel 4.12 Hasil Uji Regresi Linear .....	53
Tabel 4.13 Uji T.....	55
Tabel 4.14 Uji F .....	56
Tabel 4.15 Uji Koefisien Determinasi .....	57
Tabel 4.16 Jumlah Data & Rata-Rata Persepsi dan Harapan.....	64
Tabel 4.17 Perhitungan MSS & MIS .....	64
Tabel 4.18 Perhitungan WF, WS, WT & CSI.....	65
Tabel 4.19 Kriteria CSI (Customer Satisfaction Index).....	65

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran.....	24
Gambar 4.1 Uji Normalitas P-Plots .....	51
Gambar 4.2 Uji Heteroskedastisitas.....	52

## DAFTAR LAMPIRAN

	Hal.
Lampiran 1 Perizinan Pengambilan Data dan Perizinan Penelitian	74
Lampiran 2 Kuesioner Penelitian	75
Lampiran 3 Hasil Kuesioner	78
Lampiran 4 Uji Kualitas Instrumen	92
Lampiran 5 Uji Asumsi Klasik	96
Lampiran 6 Uji Hipotesis	98
Lampiran 7 Dokumentasi Responden	99
Lampiran 8 Hasil Turnitin	100