

# **SKRIPSI**

## **PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KUALITAS PRODUK TERHADAP KEPUTUSAN MENJADI NASABAH BANK BRI KC SAMUDERA BANJARMASIN**

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh Gelar Sarjana (S1) pada  
Program Studi Administrasi Bisnis

Oleh :

**MALINDA UTAMI PUTERI**

**NIM : 1810412220033**



**UNIVERSITAS LAMBUNG MANGKURAT  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
PROGRAM STUDI ADMINISTRASI BISNIS  
BANJARMASIN**

**2023**

**SKRIPSI**

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KUALITAS PRODUK  
TERHADAP KEPUTUSAN MENJADI NASABAH BANK BRI KC  
SAMUDERA BANJARMASIN**

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh Gelar Sarjana (S1) pada Program  
Studi Administrasi Bisnis

Oleh :

**MALINDA UTAMI PUTERI**

**NIM : 1810412220033**



**UNIVERSITAS LAMBUNG MANGKURAT  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
PROGRAM STUDI ADMINISTRASI BISNIS  
BANJARMASIN**

**2023**

## LEMBAR PENGESAHAN

### PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KUALITAS PRODUK TERHADAP KEPUTUSAN MENJADI NASABAH BANK BRI KC SAMUDERA BANJARMASIN

- A. Nama Mahasiswa : Malinda Utami Puteri  
NIM : 1810412220033
- B. Telah disetujui, lulus dan disahkan sebagai Skripsi Administrasi Bisnis, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Lambung Mangkurat
- C. Tim penguji:
- a. Pembimbing  
Rizki Muslim Hidayat, S.AB, MM (.....)  
NIP. 19891207201712104001
- b. Penguji I  
Humaidi, S.AB, M.AB (.....)  
NIP. 199304212020121013
- c. Penguji II  
Dr. Irwansyah, S.Sos, SH, M.Si (.....)  
NIP. 197104201999031001

Banjarmasin, 31 Juli 2023

KPS Administrasi Bisnis



Hj. Nurul Wahyuni, S.Sos, M.AB  
NIP. 197511052001122001

Ketua Pembimbing



Rizki Muslim Hidayat, S.AB, MM  
NIP. 19891207201712104001

Mengetahui  
Dekan FISIP Universitas Lambung Mangkurat



Prof. Dr. H. Budi Suryadi, S.Sos, M.Si  
NIP. 197301221998021001



KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN  
RISET, DAN TEKNOLOGI  
UNIVERSITAS LAMBUNG MANGKURAT  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

Jalan Brigjen H. Hasan Basry Banjarmasin 70123  
Telepon : (0511) 3304595 Laman : <http://fisip.ulm.ac.id/>

## SURAT TUGAS

Nomor : 1048/UN8.1.13/KP.10.00/2022

Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin  
menugaskan Saudara :

1. Rizki Muslim Hidayat, S.AB, MM
2. Humaidi, S.AB, M.AB
3. Dr. Irwansyah, S.Sos, M.Si

Untuk menguji Skripsi mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung  
Mangkurat Banjarmasin:

Nama : Malinda Utami Puteri  
NIM : 1810412220033  
Jurusan/Program Studi : Administrasi Bisnis  
Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk Terhadap  
Keputusan Menjadi Nasabah Bank BRI KC Samudera  
Banjarmasin

Dilaksanakan pada:

Hari dan Tanggal : Kamis, 17 November 2022  
J a m : 10.00 Wita s.d Selesai  
T e m p a t : Ruang Seminar Proposal I

Demikian surat tugas ini diberikan, untuk dilaksanakan sebagaimana mestinya.

Banjarmasin, 2 November 2022

Dekan,



Prof. Dr. H. Budi Suryadi, S.Sos., M.Si  
NIP 197301221998021001



Catatan :

1. UU ITE No. 11 Tahun 2008 Pasal 5 Ayat 1 "Informasi Elektronik dan/atau Dokumen Elektronik dan/atau hasil cetaknya merupakan alat bukti yang sah."
2. Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan oleh BSrE



KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN  
RISET, DAN TEKNOLOGI

UNIVERSITAS LAMBUNG MANGKURAT  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

Jalan Brigjen H. Hasan Basry Banjarmasin 70123  
Telepon : (0511) 3304595 Laman : <http://fisip.ulm.ac.id/>

**BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI**

Pada hari ini Kamis tanggal 17 bulan November tahun 2022, Tim Penguji yang ditunjuk oleh Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin dengan surat Nomor: 1048/UN8.1.13/KP.10.00/2022 tanggal 02 November 2022 untuk menguji skripsi :

Nama : Malinda Utami Puteri  
NIM : 1810412220033  
Jurusan/Program Studi : Administrasi Bisnis  
Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk Terhadap Keputusan Menjadi Nasabah Bank BRI KC Samudera Banjarmasin

Tempat Ujian : Ruang Seminar Proposal 1  
Waktu Ujian : 10.00 Wita s.d Selesai  
Nilai : 80 (A)  
Dinyatakan : Lulus / ~~Tidak Lulus~~

Demikian berita acara ini dibuat dan ditandatangani sesuai dengan peraturan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin.

Dibuat di : BANJARMASIN  
Pada Tanggal : 17 November 2022

-----  
Tim Penguji,

Mahasiswa yang diuji,

Malinda Utami Puteri

1. Ketua : Rizki Muslim Hidayat, S.AB, MM

2. Sekretaris : Dr. Irwansyah, S.Sos, M.Si

3. Anggota : Humaidi, S.AB, M.AB

Mengetahui/membenarkan :

a.n. Dekan

Koordinator Program Studi Administrasi Bisnis,



M. Hasanur Arifin, S.Sos, MM  
NIP. 19760414 200112 1 003

## KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT, yang telah melimpahkan rahmat dan ridho-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan Judul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk terhadap Keputusan Menjadi Nasabah Bank BRI KC Samudera Banjarmasin”**. Penyusunan skripsi ini dilakukan sebagai syarat untuk memperoleh gelar sarjana (S1) pada Program Studi Ilmu Administrasi Bisnis, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin.

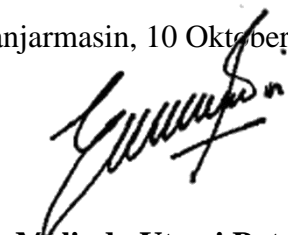
Penulis menyadari bahwa skripsi ini terselesaikan karena adanya bantuan dan bimbingan baik secara moral maupun material dari berbagai pihak, oleh karena itu pada kesempatan kali ini penulis ingin mengucapkan terimakasih kepada pihak-pihak yang terlibat antara lain :

1. Bapak Prof. Dr. Ahmad, S.E.,M.Si selaku Rektor Universitas Lambung Mangkurat.
2. Bapak Prof. Dr. H. Budi Suryadi, S.Sos.,M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat.
3. Ibu Nurul Wahyuni, S.Sos, M.AB selaku Ketua Program Studi Ilmu Administrasi Bisnis, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat.
4. M. Hasanur Arifin, S.Sos, MM selaku Dosen Penasehat Akademik yang telah banyak memberikan saran dan petunjuk selama penulis menuntut ilmu di Fakultas Ilmu Sosial dan Politik Universitas Lambung Mangkurat.
5. Bapak Rizki Muslim Hidayat, S.AB, MM selaku Dosen Pembimbing yang bersedia meluangkan waktu dengan penuh kesabaran membimbing, konsultasi selama proses persiapan, pelaksanaan penelitian, dan penyusunan skripsi ini.

6. Bapak Dr.Irwansyah, S.Sos,M.Si selaku Dosen Penguji II dan yang telah memberikan saran, bimbingan, dan bersedia meluangkan waktu untuk mengarahkan penulis dalam menyelesaikan penulisan skripsi ini.
7. Bapak Humaidi, S.AB,M.AB selaku Dosen Penguji I yang telah memberikan saran, bimbingan, dan bersedia meluangkan waktu untuk mengarahkan penulis dalam menyelesaikan penulisan skripsi ini.
8. Seluruh Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Ilmu sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat yang telah mendidik, membimbing dan memberikan ilmu yang bermanfaat sebagai bekal penulis dalam kehidupan pada masa yang akan datang, serta seluruh Staff Tata Usaha (BAAK) dan Staff Jurusan Administrasi Bisnis yang telah membantu kelancaran studi selama penulis menuntut ilmu.
9. Pihak Bank BRI yang membantu saya melakukan penelitian guna melengkapi penyusunan skripsi ini.
10. Semua pihak yang tidak mungkin penulis sebutkan satu persatu yang telah membantu dan memperlancar jalannya penelitian ini dari awal sampai selesainya penyusunan skripsi ini.

Peneliti menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan. Oleh karena itu kritik dan saran yang bersifat membangun sangat peneliti harapkan. Semoga Allah SWT selalu memberkahi kita semua dengan kebaikan. Peneliti berharap semoga apa yang tertulis di dalam proposal skripsi ini dapat bermanfaat bagi kita semua dan diberikan kelancaran dalam menyelesaikan segala urusan

Banjarmasin, 10 Oktober 2022



**Malinda Utami Puteri**

## PERSEMBAHAN

***“Jika kamu merasa gagal, maka bangkitlah karena semua belum berakhir sampai kamu berhenti mencoba. Dan jika ingin maju maka jangan pernah merasa puas dengan pencapaian yang ada di dirimu sekarang”***

Setiap orang pastilah memiliki tantangan dan jalan hidup yang berbeda-beda, maka semua usaha yang kita lakukan untuk menyelesaikan setiap tantangan kehidupan tidak akan sia-sia asalkan jangan menyerah menghadapinya sampai akhir. Setiap kegagalan akan membuatmu semakin kuat dan berpengalaman, sehingga semakin banyak pengetahuan dan kemampuan yang akan didapat untuk pengembangan diri menuju kesuksesan di masa mendatang.

Teruntuk diri sendiri, terima kasih untuk tidak menyerah dan berusaha hingga sampai di titik ini, walaupun tidak secepat orang-orang sekitar namun mampu membuktikan kepada diri sendiri bahwa mampu menyelesaikan diwaktu yang tepat.

Saya persembahkan skripsi ini untuk diri sendiri yang sudah berjuang, Untuk kedua orang tua saya yang bernama Asmadi dan Manismawati terimakasih selalu menyemangati dan memberikan dukungan bantuan dalam setiap keluh kesah selama perkuliahan, dan senantiasa mendo'akan agar tidak mudah menyerah dalam menempuh pendidikan. Serta untuk sahabat-sahabat terbaikku di angkatan Administrasi Bisnis 2018 yang bernama Pipah, Talitha, Hairiyah, Laila, Ferda, Anggie, dan Athiya yang telah membantu dan saling memotivasi dalam suka maupun duka untuk menyelesaikan skripsi ini. Teruntuk sahabat ku Nida, Mutia, Eka, Helma, dan Nisa terimakasih sudah menemani dan berbagi cerita hingga sampai di titik ini. Terimakasih sudah menjadi bagian dari perjalanan ini.

Semoga kita semua sukses dan bahagia dengan jalan nya masing-masing.



## PERNYATAAN ORISINALITAS

Dengan ini saya menyatakan :

1. Karya tulis skripsi saya ini adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik di perguruan tinggi manapun.
2. Karya tulis ini adalah murni gagasan, rumusan dan penelitian sendiri tanpa bantuan pihak lain kecuali arahan dari dosen pembimbing dan masukan tim penguji.
3. Seluruh karya atau pendapat pakar atau karya yang telah di publikasikan orang lain yang terdapat dalam karya tulis ini telah di sitasi nama pengarangnya dan dicantumkan di dalam daftar pustaka.
4. Pernyataan ini dibuat dengan sesungguhnya dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya sebagai peneliti bersedia menerima sanksi sesuai undang-undang yang berlaku.

Banjarmasin, 10 Oktober 2022



**Mzilinda Utami Puteri**

## ABSTRAK

Malinda Utami Puteri, 2022, 1810412220033, Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk Terhadap Keputusan Nasabah Bank BRI KC Samudera Banjarmasin, di bawah bimbingan Rizki Muslim Hidayat.

Penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh kualitas pelayanan dan kualitas produk terhadap keputusan nasabah. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif sebab menguji kuualitas antar variabel. Sampel dipilih sebanyak 100 orang nasabah Bank BRI KC Samudera Kota Banjarmasin yang diambil dengan teknik *Accidental Sampling*. Data dikumpulkan menggunakan kuesioner dan di analisis dengan regresi linier berganda.

Hasil penelitian membuktikan secara parsial Kualitas Pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Keputusan Nasabah dengan besar pengaruh 0,315 atau 31,5 % begitu juga Kualitas Produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap Keputusan Nasabah dengan besar pengaruh 0,282 atau 28,2 %. Hasil secara simultan membuktikan adanya pengaruh signifikan Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk terhadap Keputusan Nasabah dengan besar pengaruh 0,292 atau 29,2 %.

**Kata Kunci** : Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk, Keputusan Nasabah

## ABSTRACT

*Malinda Utami Puteri, 11810412220033, 2022, The Effect of Service Quality and Product Quality on the Costumer Decision of Bank BRI KC Samudera Banjarmasin. Under the guidance of Rizki Muslim Hidayat.*

*This study aims to test the effect of service quality and product quality on the costumer decision of Bank BRI KC Samudera Banjarmasin. The research approach used is a quantitative approach, sample were taken as many as 100 respondents with accidental sampling techniques, data collection using questionnaires, while data analysis using multiple linear regression.*

*The results of the research proves that Service Quality has a significant effect partially on the Costumer Decisions with the influence of 0,315 or 31,5%, and Product Quality has a significant effect partially on the Costumer Decision with the influence of 0,282 or 28,2%. Service Quality and Product Quality have a significant effect simultaneously on the Costumer Decisions with influence of 0,292 or 29,2%.*

**Keywords :** *Service Quality, Product Quality, and Costumer Decisions*

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>i</b>
<b>LEMBAR PENGESAHAN .....</b>	<b>ii</b>
<b>BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI.....</b>	<b>iii</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>iv</b>
<b>LEMBAR PERSEMBAHAN.....</b>	<b>vii</b>
<b>RIWAYAT HIDUP .....</b>	<b>ix</b>
<b>PERNYATAAN ORISIALITAS .....</b>	<b>x</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>xi</b>
<b>ABSTRACK .....</b>	<b>xii</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>xiii</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xviii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xxi</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN.....</b>	<b>xxii</b>
<b>BAB 1 PENDAHULUAN 1</b>	
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	13
1.3 Tujuan Penelitian .....	13
1.4 Manfaat Penelitian .....	14
<b>BAB II TINJAUN PUSTAKA .....</b>	<b>15</b>
2.1 Landasan Teoritis.....	15
2.1.1 Bank .....	15
2.1.1.1 Pengertian Bank.....	15

2.1.1.2 Jenis-jenis Bank .....	15
2.1.1.3 Fungsi Bank .....	18
2.1.1.4 Sumber Dana Bank .....	19
2.1.2 Pemasaran.....	21
2.1.3 Manajemen Pemasaran.....	22
2.1.4 Bauran Pemasaran .....	23
2.1.5 Kualitas Pelayanan .....	25
2.1.5.1 Pengertian Kualitas Pelayanan.....	25
2.1.5.2 Faktor-Faktor Kualitas Pelayanan .....	26
2.1.5.3 Indikator Kualitas Pelayanan .....	27
2.1.6 Kualitas Produk.....	28
2.1.6.1 Pengertian Kualitas Produk .....	28
2.1.6.2 Faktor-Faktor Kualitas Produk .....	29
2.1.6.3 Indikator Kualitas Produk.....	32
2.1.7 Keputusan Nasabah.....	35
2.1.7.1 Pengertian Keputusan .....	35
2.1.7.2 Pengertian Keputusan Nasabah .....	36
2.1.7.3 Faktor-Faktor Keputusan Nasabah .....	37
2.1.7.4 Indikator Keputusan Nasabah.....	38
2.1.8 Kausalitas Antar Variabel .....	40
2.1.8.1 Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Keputusan Nasabah.....	40
2.1.8.2 Pengaruh Kualitas Produk terhadap Keputusan Nasabah.....	40
2.1.8.3 Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk terhadap Keputusan Nasabah .....	41
2.2 Tinjauan Penelitian Terdahulu .....	42
2.3 Hipotesis dan Model Penelitian .....	46
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>48</b>
<b>3.1 Pendekatan Penelitian .....</b>	<b>48</b>
<b>3.2 Desain Penelitian .....</b>	<b>48</b>
<b>3.3 Lokasi Penelitian.....</b>	<b>49</b>
<b>3.4 Populasi, Besar Sampel, dan Tehnik Sampling .....</b>	<b>49</b>
3.4.1 Populasi .....	49
3.4.2 Sampel.....	49

3.4.3 Teknik Sampling .....	50
3.5 Definisi Operasional Data.....	50
3.5.1 Variabel Independen.....	51
3.5.1.1 Kualitas Pelayanan (X1).....	51
3.5.1.2 Kualitas Produk (X2).....	52
3.5.2 Variabel Dependen .....	54
3.5.2.1 Keputusan Nasabah (Y).....	54
3.6 Teknik Pengumpulan Data.....	58
3.7 Teknik Analisa Data .....	58
3.7.1 Skala Pengukuran.....	58
3.7.2 Deskriptif Statistik .....	59
3.7.3 Uji Validitas da Reliabilitas .....	59
3.7.3.1 Uji Validitas .....	59
3.7.3.2 Uji Reliabilitas.....	60
3.7.4 Uji Asumsi Klasik.....	60
3.7.4.1 Uji Normalitas .....	60
3.7.4.2 Heteroskedastisitas .....	61
3.7.4.3 Multikolinearilitas .....	61
3.7.4.4 Uji Autokorelasi .....	62
3.7.4.5 Uji Hipotesis.....	62
3.7.4.6 Uji Regresi Linier Berganda.....	64
3.7.4.7 Uji Koefisien Determinan ( $R^2$ ).....	64
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN.....</b>	<b>66</b>
4.1 Hasil Penelitian.....	66
4.1.1 Profil Responden .....	67
4.1.2 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	67
4.1.3 Responden Berdasarkan Usia .....	67
4.1.4 Responden Berdasarkan Pekerjaan .....	67
4.1.5 Responden Berdasarkan Pendapatan .....	68
4.1.6 Responden Berdasarkan Status Pernikahan.....	68
4.2 Deskriptif Variabel .....	69
4.2.1 Deskriptif Variabel Kualitas Pelayanan (X1).....	69
4.2.2 Deskriptif Variabel Kualitas Produk (X2).....	77

4.2.3	Deskriptif Variabel Keputusan Nasabah (Y) .....	87
4.3	Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas .....	93
4.3.1	Hasil Uji Validitas .....	93
4.3.2	Hasil Uji Reliabilitas.....	95
4.4	Hasil Pengujian Hipotesis.....	96
4.4.1	Uji Normalitas Data .....	96
4.4.2	Uji Heteroskedastisitas .....	98
4.4.3	Uji Multikolinieritas .....	99
4.4.4	Uji Autokorelasi.....	100
4.5	Hasil Pengujian Hipotesis.....	101
4.5.1	Hasil Analisis Regresi Linier Berganda .....	101
4.6	Pengujian Hipotesis .....	102
4.6.1	Uji Parsial (Uji T) .....	102
4.6.2	Uji Simultan (Uji F).....	103
4.6.3	Koefisien Determinasi .....	104
<b>BAB V PEMBAHASAN HASIL.....</b>		<b>105</b>
5.1	Pembahasan.....	106
5.1.1	Pengaruh Kualitas Pelayanan (X1) Terhadap Keputusan Nasabah .....	106
5.1.2	Pengaruh Kualitas Produk (X1) Terhadap Keputusan Nasabah (Y).....	107
5.1.3	Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk Terhadap Keputusan Nasabah .....	107
5.2	Pembahasan.....	108
5.3	Implikasi Hasil Penelitian .....	109
5.3.1	Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Nasabah.....	109
5.3.2	Kualitas Produk Terhadap Keputusan Nasabah .....	
5.2.3.	Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk Terhadap Keputusan Nasabah.....	108
5.1	Keterbatasan Penelitian.....	110
5.2	Model Akhir Penelitian.....	110
<b>BAB VI PENUTUP .....</b>		<b>111</b>
6.1	Kesimpulan .....	111
6.2	Saran .....	111

<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>112</b>
<b>LAMPIRAN .....</b>	<b>116</b>
<b>BIODATA PENELITI.....</b>	<b>117</b>



## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1. Jumlah Kelompok Bank Konvensional dan Bank Syariah yang ada di Indonesia Tahun 2019-2021 .....	2
Tabel 1.2 Laba Bersih Bank BUMN di Indonesia Tahun 2019-2021 ( dalam Triliun Rupiah) .....	3
Tabel 1.3 Jumlah Kantor Bank BRI di Tahun 2017-2021 .....	5
Tabel 1.4 Jumlah Nasabah Bank BRI Tahun 2017 – 2021 .....	6
Tabel 1.5 Produk Tabungan dan Produk Deposito BRI dalam Top Brand Awards 2020-2022 .....	10
Tabel 3.1 Definisi Operasional Variabel .....	55
Tabel 3.2 Skala Likert.....	58
Tabel 3.3 Rentang Kategori Jawaban Responden.....	59
Tabel 3.4 Tabulasi Interpretasi Nilai r.....	65
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	66
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia .....	67
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan .....	67
Tabel 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan .....	68
Tabel 4.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Status Pernikahan .....	68
Tabel 4.6 Karyawan BRI KC Samudera memberikan pelayanan yang cepat .....	68
Tabel 4.7 Karyawan BRI KC Samudera memberikan pelayanan yang memuaskan .....	69
Tabel 4.8 Fasilitas Gedung BRI KC Samudera membuat nyaman nasabah.....	70
Tabel 4.9 BRI KC Samudera mempunyai fasilitas yang mendukung kebutuhan nasabah. ....	71
Tabel 4.10 Karyawan KC Samudera membantu dan memberi kemudahan kepada nasabah .....	72
Tabel 4.11 Karyawan BRI KC Samudera memberikan pelayanan dengan tanggap .....	73
Tabel 4.12 Nasabah merasa percaya terhadap informasi yang diberikan oleh karyawan BRI KC Samudera.....	73
Tabel 4.13 Nasabah merasa bebas dari bahaya ketika bertransaksi di BRI KC Samudera .....	74

Tabel 4.14 Nasabah tidak ragu datang ke BRI KC Samudera .....	75
Tabel 4.15 Karyawan BRI KC Samudera berkomunikasi dengan baik terhadap nasabah .	76
Tabel 4.16 Karyawan BRI KC Samudera memberi perhatian dengan tulus kepada nasabah .....	76
Tabel 4.17 Produk BRI KC Samudera sangat memberikan kemudahan kepada nasabah..	77
Tabel 4.18 Produk BRI KC Samudera dapat digunakan terus-menerus.....	78
Tabel 4.19 Produk BRI KC Samudera tidak mudah rusak .....	78
Tabel 4.20 Produk BRI KC Samudera memenuhi standar yang ditetapkan.....	79
Tabel 4.21 Produk BRI KC Samudera dijamin keamanannya .....	80
Tabel 4.22 Produk BRI KC Samudera memiliki keistimewaan daripada produk lain .....	81
Tabel 4.23 Produk BRI KC Samudera sangat beragam.....	81
Tabel 4.24 Produk BRI KC Samudera sangat kecil mengalami kerusakan atau tidak berfungsi saat digunakan.....	82
Tabel 4.25 Tampilan produk yang ditawarkan di BRI KC Samudera sangat menarik nasabah .....	83
Tabel 4.26 Tampilan produk yang ditawarkan BRI KC Samudera memiliki kesan bagus terhadap nasabah.....	83
Tabel 4.27 Merek produk BRI KC Samudera sangat baik .....	84
Tabel 4.28 Iklan produk BRI KC Samudera tersebar luas.....	85
Tabel 4.29 Reputasi perusahaan BRI KC Samudera sangat baik .....	86
Tabel 4.30 Produk BRI KC Samudera memberikan kepuasan nasabah baik sebelum dan sesudah digunakan .....	86
Tabel 4.31 Nasabah memilih BRI KC Samudera karena sesuai kebutuhan .....	87
Tabel 4.32 Nasabah memilih BRI KC Samudera karena mendapat referensi dari orang lain .....	88
Tabel 4.33 Nasabah memilih BRI KC Samudera karena mendapat informasi dari iklan atau media elektronik.....	88

Tabel 4.34 Nasabah membandingkan BRI KC Samudera dengan bank lain sebelum melakukan transaksi .....	89
Tabel 4.35 Nasabah tidak ragu datang ke BRI KC Samudera .....	90
Tabel 4.36 Nasabah memilih BRI KC Samudera karena faktor situasional (suasana atau waktu) .....	91
Tabel 4.37 Nasabah merasa sangat puas memilih BRI KC Samudera karena melebihi ekspektasi .....	91
Tabel 4.38 Nasabah merasa puas memilih BRI KC Samudera karena melebihi ekspektasi .....	92
Tabel 4.39 Nasabah merasa sangat tidak puas memilih BRI KC Samudera karena melebihi ekspektasi .....	93
Tabel 4.40 Hasil Uji Validitas .....	94
Tabel 4.41 Hasil Uji Reliabilitas .....	95
Tabel 4.42 Hasil Uji Normalitas One-Sample Kolmogorov-Smirnov (K-S) .....	97
Tabel 4.43 Hasil Uji Multikolinieritas .....	99
Tabel 4.44 Hasil Uji Autokorelasi .....	100
Tabel 4.45 Hasil Uji Analisis Regresi Linier Berganda .....	101
Tabel 4.46 Hasil Uji T (Uji Parsial) .....	102
Tabel 4.47 Hasil Uji F (Uji Simultan) .....	103
Tabel 4.48 Hasil Koefisien Determinasi .....	104

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.3 Model penelitian .....	46
Gambar 4.1 Histogram Uji Normalitas Data .....	96
Gambar 4.2 Normal Probability Plot .....	97
Gambar 4.3 Hasil Scatterplot .....	98
Gambar 5. 1 Model akhir penelitian .....	110

## DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN 1 Kusioner .....	116
LAMPIRAN 2 Tabulasi Data .....	124
LAMPIRAN 3 Hasil Output Tabel Frekuensi SPSS 26 .....	132
LAMPIRAN 4 Print OUT program SPSS untk uji Statistik.....	143
LAMPIRAN 5 Biodata Pribadi.....	157

