

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN PADA KEPUASAN DAN
LOYALITAS NASABAH BANK RAKYAT INDONESIA (BRI) DI MASA
PANDEMI COVID-19**

Skripsi

**Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan Mencapai Derajat Sarjana (S1)
Pada Program Studi Manajemen**

Fakultas Bisnis dan Ekonomi Universitas Atma Jaya Yogyakarta



DISUSUN OLEH :

Matilda Cintia

NPM : 170323475

**FAKULTAS BISNIS DAN EKONOMI
UNIVERSITAS ATMA JAYA YOGYAKARTA**

2021

Skripsi

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN PADA KEPUASAN DAN
LOYALITAS NASABAH BANK RAKYAT INDONESIA (BRI) DI MASA
PANDEMI COVID-19**



Yang diajukan oleh

Matilda Cintia

NPM: 170323475

Telah dibaca dan disetujui oleh:

Pembimbing

Jarot Priyogutomo C,Drs,MBA.

30 November 2021



SURAT KETERANGAN

No. 070/J/I

Berdasarkan dari Ujian Pendadaran yang diselenggarakan pada hari Rabu, 5 Januari 2022 dengan susunan penguji sebagai berikut:

1. Prof. Dr. MF. Shellyana Junaedi, SE., M.Si. (Ketua Penguji)
2. Drs. C. Jarot Priyogutomo, MBA. (Anggota)
3. Agnes Gracia Quita, SE., M.Sc. (Anggota)

Tim Penguji Pendadaran Program Studi Manajemen Fakultas Bisnis dan Ekonomika Universitas Atma Jaya Yogyakarta telah memutuskan bahwa:

Nama : Matilda Cintia

NPM : 170323475

Dinyatakan

Lulus Dengan Revisi

Pada saat ini skripsi Matilda Cintia telah selesai direvisi dan revisian tersebut telah diperiksa dan disetujui oleh semua anggota panitia penguji.

Surat Keterangan ini dibuat agar dapat digunakan untuk keperluan Yudisium kelulusan Sarjana Manajemen Fakultas Bisnis dan Ekonomika UAJY.

Dekan,



Drs. Budi Suprpto, MBA., Ph.D.

Alamat

Kampus III Gedung Bonaventura
Jalan Babarsari 43 Yogyakarta 55281

URL

<https://fbe.uajy.ac.id>

Kontak

Telepon : +62-274-487711 ext. 3120, 3127
Fax : +62-274-485227
Surel : fbe@uajy.ac.id



LEMBAR PERNYATAAN SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan di bawah ini dengan sesungguhnya menyatakan bahwa skripsi dengan judul:

PENGARUH KUALITAS LAYANAN PADA KEPUASAN DAN LOYALITAS NASABAH BANK RAKYAT INDONESIA (BRI) DI MASA PANDEMI COVID-19

benar-benar hasil karya sendiri. Pernyataan, ide, maupun kutipan baik langsung maupun tidak langsung yang bersumber dari tulisan atau ide orang lain dinyatakan secara tertulis dalam skripsi ini dalam bentuk catatan perut dan daftar pustaka. Apabila di kemudian hari terbukti bahwa saya melakukan plagiasi sebagian atau seluruhnya dalam skripsi ini, maka gelar ijazah yang saya peroleh dinyatakan batal dan akan saya kembalikan pada Universitas Atma Jaya Yogyakarta.

Yogyakarta, 30 November 2021

Yang menyatakan,



Matilda Cintia

MOTTO

**Hal yang terpenting, bukanlah seberapa besar mimpi kalian melainkan
seberapa besar kalian mewujudkan mimpi itu**

Andrea Hirata



KATA PENGANTAR

Puji syukur bagi Tuhan Yang Maha Esa, atas berkah dan anugerah – Nya sehingga penulis dapat mengerjakan dan menyelesaikan skripsi dengan judul “PENGARUH KUALITAS LAYANAN PADA KEPUASAN DAN LOYALITAS NASABAH BANK RAKYAT INDONESIA (BRI) DI MASA PANDEMI COVID-19” sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen pada Fakultas Bisnis dan Ekonomi Universitas Atma Jaya Yogyakarta. Keberhasilan penulis dalam menyelesaikan skripsi ini tidak lepas dengan bantuan serta dukungan dari berbagai pihak, untuk itu penulis mengucapkan terimakasih kepada:

1. Universitas Atma Jaya Yogyakarta sebagai tempat penulis berproses dan menimba ilmu Manajemen yang berguna untuk mengembangkan diri penulis.
2. Para dosen dan seluruh staff Fakultas Bisnis dan Ekonomi Universitas Atma Jaya Yogyakarta. Terimakasih atas ilmu pengetahuan, proses, dan pelayanan yang diberikan selama ini.
3. Bapak Drs. C. Jarot Priyogutomo, MBA selaku dosen pembimbing. Terimakasih telah membimbing penulis dalam menyusun skripsi ini dari awal hingga akhir sehingga penulis dapat menyelesaikan dengan baik. Saya merasa bersyukur menjadi salah satu anak bimbingan Bapak.
4. Tuhan Yesus Kristus dan Bunda Maria atas segala berkah dan anugerah – Nya, sehingga penulis mendapatkan bimbingan serta kekuatan – Nya dalam menyelesaikan skripsi ini dengan tujuan kebaikan dan Pendidikan.
5. Keluarga Cintia selaku keluarga penulis yang selalu memberikan motivasi serta dukungan dalam bentuk finansial maupun non – finansial. Terutama untuk mama Cintia yang selalu menguatkan serta mengingatkan dalam mengerjakan skripsi, hal tersebut memotivasi dan memberikan rasa tanggung jawab kepada penulis untuk lebih giat dalam menyelesaikan skripsi ini. Terimakasih telah membantu penulis sebagai keluarga yang selalu membantu satu sama lain dan saya sungguh bersyukur Tuhan Yang Maha Esa telah memberikan keluarga yang baik.
6. Hillary, Nita, Ayu, Fitri, Odes, dan Kathrin selaku teman penulis yang selalu memberikan semangat dan saling merangkul satu sama lain. Mereka merupakan keluarga kedua bagi penulis yang selalu siap membantu. Ketika penulis sedang pusing akan masalah skripsi, mereka adalah orang-orang yang membuat penulis merasa senang kembali dengan salah


satu cara mengajak penulis menelusuri Jogja dan itu merupakan hal kecil yang berarti sehingga penulis selalu merasa bersyukur dipertemukan oleh orang-orang baik.

7. Si Green selaku motor penulis yang tentunya berperan penting selama proses skripsi ini terutama dalam proses studi yang dilakukan semasa penulis berada di Yogyakarta.
8. Anugerah selaku pacar penulis yang memberikan semangat, menjadi tempat untuk bertukar pikiran dan teman curhat dari masalah kecil hingga masalah besar yang membuat penulis merasa lega atas kekhawatira yang dirasakan. Terimakasih telah meluangkan waktu setiap hari untuk memberikan kabar dan semangat untuk penulis.
9. Vrisca dan Clara selaku kakak tingkat penulis dan yang membantu dalam menyelesaikan skripsi ini. Terimakasih telah membimbing penulis dan membantu dalam melengkapi persyaratan ketika penulis ingin mengajukan sidang, serta memberikan pengalaman dan ilmu kepada penulis dalam skripsi ini.
10. Youtube sebagai media yang digunakan penulis dalam membantu menyelesaikan skripsi terutama dalam pengolahan data sehingga mempermudah penulis sampai ketahap kesimpulan dan penyelesaian skripsi ini.
11. Palupy selaku teman kos penulis yang membantu dalam menyelesaikan salah satu persyaratan untuk pengajuan sidang. Terimakasih telah meminjamkan kemeja putih untuk foto studio dan menemani proses foto studio sebagai syarat dalam pengajuan sidang sehingga melancarkan proses pengumpulan dokumen bagi penulis.
12. Para responden yang telah membantu penulis dengan meluangkan waktu dalam mengisi kuesioner penelitian dalam skripsi ini. Terimakasih banyak atas bantuan dan partisipasi kalian dalam mengisi kuesioner penelitian penulis.

Akhir kata, penulis memohon maaf atas segala kekurangan, karena penulis menyadari penelitian ini masih jauh dari kata sempurna. Untuk itu dengan segala kerendahan hati mengharapkan kritik dan saran yang membantu demi kesempurnaan skripsi ini hingga bisa bermanfaat bagi dunia pendidikan dan bagi siapa saja yang membutuhkannya.

Yogyakarta, 30 November 2021

Penulis,



Matilda Cintia

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	0
LEMBAR PERNYATAAN SKRIPSI.....	iv
KATA PENGANTAR.....	v
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiii
ABSTRAK	xiv
BAB I.....	1
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Perumusan Masalah.....	5
1.3 Tujuan Penelitian.....	6
1.4 Manfaat Penelitian.....	7
BAB II	9
TINJAUAN PUSTAKA.....	9
2.1 Variabel Penelitian	9
2.2 Penelitian Terdahulu	12
2.3 Pengembangan Hipotesis	14
2.3.1 Pengaruh Keandalan pada Kepuasan Konsumen.....	14
2.3.2 Pengaruh Daya Tanggap pada Kepuasan Konsumen	15
2.3.3 Pengaruh Visibilitas pada Kepuasan Konsumen	15
2.3.4 Pengaruh Komitmen Karyawan pada Kepuasan Konsumen	16
2.3.5 Pengaruh Akses ke Layanan pada Kepuasan Konsumen	16
2.3.6 Pengaruh Kepuasan konsumen pada Loyalitas Konsumen	16

2.4	Model Penelitian	17
BAB III.....		18
METODE PENELITIAN.....		18
3.1	Jenis Penelitian.....	18
3.2	Sampel Penelitian.....	18
3.3	Variabel Penelitian	19
3.4	Definisi Operasional.....	20
3.5	Alat Analisis.....	22
3.6	Validitas dan Reliabilitas	23
3.7	Evaluasi Model Struktural atau Inner Model	24
3.8	Uji Hipotesis.....	25
BAB IV.....		26
HASIL DAN PEMBAHASAN.....		26
4.1	Deskripsi Profil Karakteristik Demografi Responden	26
4.1.1	Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	26
4.1.2	Profil Responden Berdasarkan Penggunaan Layanan BRI Selama Satu Tahun Terakhir.....	27
4.1.3	Profil Responden Berdasarkan Usia	27
4.1.4	Profil Responden Berdasarkan Status atau Pekerjaan	28
4.2	Deskripsi Jawaban Responden.....	28
4.3	Analisis Structural Equation Modeling.....	35
4.3.1	Evaluasi <i>Goodness of Fit</i> -Menilai <i>Outer Model</i>	35
4.3.2	Evaluasi <i>Goodness of Fit</i> – Menilai <i>Inner Model</i>	42
4.3.3	Uji Hipotesis	43
BAB V		47
PENUTUP.....		47
5.1	Kesimpulan.....	47

5.2	Implikasi Manajerial	47
5.3	Keterbatasan Penelitian	48
5.4	Saran untuk Penelitian Selanjutnya.....	48
DAFTAR PUSTAKA.....		49



DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu	13
Tabel 3. 1 Skor Skala Likert	19
Tabel 3. 2 Definisi Operasional	20
Tabel 4. 1 Distribusi Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	26
Tabel 4. 2 Distribusi Profil Berdasarkan Penggunaan Layanan BRI Selama Satu Tahun Terakhir.....	27
Tabel 4. 3 Distribusi Profil Berdasarkan Usia	27
Tabel 4. 4 Distribusi Profil Responden Berdasarkan Status atau Pekerjaan.....	28
Tabel 4. 5 Deskripsi Jawaban Responden Pada Variabel Keandalan	29
Tabel 4. 6 Deskripsi Jawaban Responden Pada Variabel Daya Tanggap.....	30
Tabel 4. 7 Deskripsi Jawaban Responden Pada Variabel Visibilitas.....	31
Tabel 4. 8 Deskripsi Jawaban Responden Pada Variabel Komitmen Karyawan	31
Tabel 4. 9 Deskripsi Jawaban Responden Pada Variabel Akses ke Layanan.....	32
Tabel 4. 10 Deskripsi Jawaban Responden Pada Variabel Kepuasan Nasabah	33
Tabel 4. 11 Deskripsi Jawaban Responden Pada Variabel Loyalitas Nasabah	34
Tabel 4. 12 Outer Loading (Measurement Model)	36
Tabel 4. 13 Perubahan Outer Loading untuk Variabel Keandalan	38
Tabel 4. 14 Perubahan perhitungan Outer Loading	38
Tabel 4. 15 Hasil Pengukuran Average Variance Extracted (AVE).....	39
Tabel 4. 16 Cross Loading	40
Tabel 4. 17 Validitas dan Reliabilitas Konstruk	42
Tabel 4. 18 Nilai R-Square	43
Tabel 4. 19 Nilai R-Square	44

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Perkembangan Rasio NIM PT. Bank Rakyat Indonesia Tbk Periode 2016 – 2020	3
Gambar 1. 2 Cabang Pengambilan Anjungan Tunai Mandiri (ATM) BRI	4
Gambar 2. 1 Model Penelitian	17
Gambar 4. 1 Model Hubungan Antar Hasil Penelitian	46



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner.....	52
Lampiran 2 Data Kuesioner Uji Validitas Dan Reliabilitas Variabel (X)	61
Lampiran 3 Data Kuesioner Uji Validitas Dan Reliabilitas Variabel (Y)	61
Lampiran 4 Diagram Jenis Kelamin	65
Lampiran 5 Diagram Saya Menggunakan Layanan Bri Selama Satu Tahun Terakhir.....	65
Lampiran 6 Diagram Usia.....	66
Lampiran 7 Diagram Status Atau Pekerjaan.....	66



**PENGARUH KUALITAS LAYANAN PADA KEPUASAN DAN LOYALITAS
NASABAH BANK RAKYAT INDONESIA (BRI) DI MASA PANDEMI COVID-19**

Disusun Oleh:

Matilda Cintia

NPM: 170323475

Pembimbing:

Jarot Priyogutomo C,Drs,MBA.

**Program Studi Manajemen Fakultas Bisnis dan Ekonomi, Universitas Atma Jaya
Yogyakarta, Jalan Babarsari 43-44, Yogyakarta**

ABSTRAK

Sektor jasa merupakan hal penting dalam perkembangan ekonomi di seluruh dunia, terutama sektor jasa berupa bank memainkan peran penting dalam menciptakan dan memperbesar kekayaan dari suatu bangsa. Penelitian ini dilakukan dengan tujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas layanan yang terdiri dari kehandalan, daya tanggap, visibilitas, komitmen karyawan, dan akses ke layanan pada kepuasan dan loyalitas nasabah. Data penelitian yang berhasil dikumpulkan yaitu sebanyak 176 responden dari hasil penyebaran kuesioner. Sampel pada penelitian kali ini dilakukan di Indonesia pada seluruh masyarakat Indonesia yang menggunakan layanan Bank Rakyat Indonesia (BRI) pada satu tahun terakhir. Metode analisis data yang digunakan adalah *Structural Equation Modeling-Partial Least Square (SEM-PLS)*. Hasil analisis *Struktural Equation Modeling* dapat disimpulkan bahwa visibilitas dan komitmen karyawan berpengaruh positif dan signifikan dalam meningkatkan kepuasan nasabah, sedangkan keandalan, daya tanggap dan akses ke layanan tidak memiliki pengaruh terhadap kepuasan nasabah. Lebih lanjut, kepuasan nasabah secara positif berpengaruh terhadap loyalitas nasabah.

Kata kunci: Kualitas layanan, Kepuasan konsumen, Loyalitas konsumen, Perbankan