

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
LOYALITAS NASABAH KREDIT USAHA RAKYAT (KUR)
PADA PT. BRI (Persero), Tbk UNIT ANDALAS
CABANG GORONTALO**

SKRIPSI

VINDY VEBRIRAMA HIDAYAT

614 412 009



**JURUSAN AGRIBISNIS
FAKULTAS PERTANIAN
UNIVERSITAS NEGERI GORONTALO**

2016

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
LOYALITAS NASABAH KREDIT USAHA RAKYAT (KUR)
PADA PT. BRI (Persero), Tbk UNIT ANDALAS
CABANG GORONTALO**

SKRIPSI

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar Sarjana
Pertanian Pada Fakultas Pertanian
Universitas Negeri Gorontalo**

VINDY VEBRIRAMA HIDAYAT

614 412 009



**JURUSAN AGRIBISNIS
FAKULTAS PERTANIAN
UNIVERSITAS NEGERI GORONTALO**

2016

SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Vindy Vebrirama Hidayat

NIM : 614412009

Tempat/tanggal lahir : Gorontalo, 20 Februari 1995

Agama : Islam

Jenis Kelamin : Perempuan

Jurusan : S1 Agribisnis

Fakultas : Pertanian

Alamat : Kel. Padengo, Kec. Kabila, Kab. Bone Bolango

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi saya yang berjudul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah Kredit Usaha Rakyat (KUR) Pada PT. BRI (Persero) Tbk. Unit Andalas Cabang Gorontalo”** adalah hasil karya sendiri dan belum diajukan dalam bentuk apapun kepada perguruan tinggi manapun. Adapun bagian bagian tertentu dalam penulisan yang saya kutip dari hasil karya orang lain baik diterbitkan maupun tidak diterbitkan telah dituliskan dan dicantumkan dalam bentuk daftar pustaka sesuai dengan norma, kaidah dan etika penulisan ilmiah.

Apabila dikemudian hari ditemukan seluruh atau sebagian skripsi ini bukan hasil karya saya sendiri, maka saya bersedia diberi sanksi akademik.

Gorontalo, Desember 2016

METERAI
TEMPEL
74D34AEF305867975
6000
ENAM RIBURUPIAH



Vindy Vebrirama Hidayat
614412009

RIWAYAT HIDUP

Penulis (Vindy Vebrirama Hidayat) dilahirkan di Gorontalo pada tanggal 20 Februari 1995 dan merupakan putri ke Dua dari Bapak Hermawan Sy Hidayat S.Kom dan Ibu Yona Abas. Pada tahun 2000 penulis bersekolah di Sekolah Dasar (SDN) Padengo, dan tamat Sekolah pada Tahun 2006. Pada Tahun 2007 penulis melanjutkan studinya selama 3 tahun di SMP Negeri 1 Kabila hingga Tahun 2009 dan melanjutkan studi di Sekolah Menengah Atas (SMA) Negeri 1 Kabila hingga tahun 2012. Pada Tahun yang sama pula, penulis melanjutkan pendidikan ke Perguruan Tinggi Universitas Negeri Gorontalo dan diterima di Jurusan Agribisnis Fakultas Pertanian melalui jalur undangan (Penjaringan).

Pada Tahun 2012 Penulis Menjadi Anggota Pengurus Himpunan Mahasiswa Jurusan (HMJ) periode 2013-2014. Pada Periode 2015-2016 penulis menjadi Anggota Pengurus Senat Mahasiswa Fakultas Pertanian dan menjabat sebagai ketua bidang 4 Pengembangan Organisasi.

Pada Tahun 2016 penulis menjadi peserta Kuliah Kerja Sibermas (KKS) di Desa Dulohupa, Kecamatan Wonosari, Kabupaten Boalemo. Pada tahun yang sama pula penulis pernah mengikuti lomba Pekan Ilmiah Mahasiswa Nasional (PIMNAS) di Institut Pertanian Bogor. Dan juga pernah menjadi panitia dalam kegiatan Seminar Internasional dan Pengabdian Pada Masyarakat yang di selenggarakan oleh Senat Mahasiswa Fakultas Pertanian Universitas Negeri Gorontalo.

PERSETUJUAN PEMBIMBING


**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
LOYALITAS NASABAH KREDIT USAHA RAKYAT (KUR)
PADA PT. BRI (Persero), Tbk UNIT ANDALAS
CABANG GORONTALO**

VINDY VEBRIRAMA HIDAYAT

614 412 009

Skripsi Ini Telah Disetujui dan Disidangkan Di Hadapan
Komisi Ujian Sidang pada Tanggal 21 Desember 2016

Disetujui
Komisi Pembimbing



Dr. Amir Halid, SE, M.Si
Ketua



Yuriko Boekoesoe, SP, M.Si
Anggota

Menyetujui
Ketua Jurusan Agribisnis



Amelja Murtisari, SP, M.Sc
NIP.198607282010122007

Mengetahui,
Dekan Fakultas Pertanian



Dr. Mohamad Ikbal Bahua, SP, M.Si
NIP.197204252001121003

HALAMAN PENGESAHAN

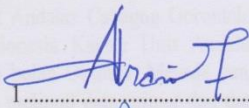
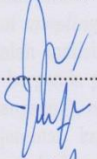
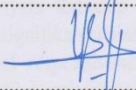
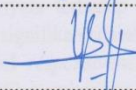
Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah Kredit Usaha Rakyat (KUR) Pada PT. BRI (PERSERO) Tbk. Unit Andalas Cabang Gorontalo

Nama : Vindy Vebrirama Hidayat
NIM : 614412009
Program Studi : S1 Agribisnis

Skripsi ini telah disidangkan dan dipertahankan dihadapan Dewan Penguji

Hari/Tanggal : Rabu, 21 Desember 2016
Waktu : 12.00 WITA

Dewan Penguji

1. Dr. Amir Halid, SE, M.Si 1.....

2. Yuriko Boekoesoe, SP, M.Si 2.....

3. Amelia Murtisari, SP, M.Sc 3.....

4. Yanti Saleh, SP, M.Pd 4.....


Gorontalo, Desember 2016

Dekan Fakultas Pertanian

Dr. Mohamad Ikbah Bahua, SP, M.Si

NIP.197204252001121003

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
LOYALITAS NASABAH KREDIT USAHA RAKYAT (KUR)
PADA PT. BRI (Persero) Tbk. UNIT ANDALAS
CABANG GORONTALO (*)**

Vindy Vebrirama Hidayat(**); Amir Halid (***) ; Yuriko Boekoesoe (***)
Jurusan Agribisnis Fakultas Pertanian Universitas Negeri Gorontalo

ABSTRAK

Tujuan penelitian ini adalah : 1). Mengidentifikasi pengaruh kualitas pelayanan secara simultan terhadap loyalitas nasabah Kredit Usaha Rakyat (KUR) pada PT. BRI (Persero) Tbk. Unit Andalas Cabang Gorontalo. 2). Menganalisis pengaruh kualitas pelayanan secara simultan terhadap loyalitas nasabah Kredit Usaha Rakyat (KUR) pada PT. BRI (Persero) Tbk. Unit Andalas Cabang Gorontalo. Penelitian ini dilaksanakan di Bank Rakyat Indonesia Kantor Unit Andalas Cabang Gorontalo mulai bulan September sampai bulan Oktober. Metode yang digunakan adalah survey. Data yang dikumpulkan meliputi data primer dan data sekunder. Pengambilan sampel menggunakan teknik *accidental sampling*, dengan jumlah sampel 60 nasabah. Analisis data yang digunakan adalah analisis regresi berganda. Hasil penelitian menunjukkan hasil analisis regresi berganda pengaruh kualitas pelayanan secara simultan variabel *tangibles* (bukti langsung), *reliability* (kehandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan kepastian), *empathy* (empati) memberikan pengaruh positif dan nyata terhadap loyalitas nasabah dengan nilai F_{hitung} diperoleh 8,516 dengan nilai signifikan adalah (0.000) dan pengaruh kualitas pelayanan secara parsial variabel *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan kepastian), *empathy* (empati) memberikan pengaruh positif dan nyata terhadap loyalitas nasabah dengan nilai signifikan lebih kecil dari (0,05), sedangkan variabel *tangibles* (bukti langsung), *reliability* (kehandalan) berpengaruh negatif dan tidak nyata terhadap loyalitas nasabah dengan nilai signifikan lebih besar dari (0,05). Hasil Koefisien determinasi (R^2) sebesar (0,441) hal ini berarti terdapat 44,1% kontribusi *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *empathy* terhadap loyalitas nasabah dan 55,8% dipengaruhi oleh faktor lain yang belum diteliti.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan dan Loyalitas Nasabah

*) Judul skripsi

**)Mahasiswa Jurusan Agribisnis

***) Tim Pembimbing

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

**Maka sesungguhnya bersama kesulitan ada kemudahan. Maka apabila engkau telah selesai (dari sesuatu urusan), tetaplah bekerja keras. Dan hanya kepada Tuhanmulah engkau berharap.
(QS. Al - Insyirah : 6-8)**

Kesuksesan hanya dapat diraih dengan segala upaya dan usaha yang disertai dengan doa, karena nasib seseorang tidak akan berubah dengan sendirinya tanpa berusaha
(Vindy Vebrirama Hidayat)

PERSEMBAHAN :

Sembah sujud dan syukur kepada Allah SWT atas Karunia dan Rahmat-Nya yang selalu menyelimuti dengan segala kerendahan hati dan selalu mengharap ridho Allah SWT

**Kupersembahkan skripsi ini kepada:
Kedua orang tuaku tercinta Ayah Hermawan Sy Hidayat, S.Kom dan Ibu Yona Abas yang selama ini dengan ikhlas membesarkanku, mendidik, dan selalu berkerja keras demi membiayai studiku, memberikan doa, dukungan dan kasih sayang demi keberhasilah dan kesuksesanku.**

**Sahabat Terbaikku D&D
(D'NINY & DABORIBO)**

"Tak ada tempat terbaik untuk berkeluh kesah selain bersama sahabat-sahabat terbaikku"

**Untuk Kekasihku Tercinta yang selalu setia menemani, yang selalu memberikan support, semangat dan selalu memberikan dukungan, doa untuk keberhasilanku.
"Harstryadi AR Dunda"**

ALMAMATERKU TERCINTA TEMPATKU MENIMBA ILMU

PROGRAM STUDI S1 AGRIBISNIS

FAKULTAS PERTANIAN

UNIVERSITAS NEGERI GORONTALO

2016

KATA PENGANTAR

Assalamuallaikum warrohmatullahi wabarokatuh.

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT karena, dengan izin dan rahmat-Nya penulis dapat menyelesaikan karya tulis ilmiah ini dalam berupa tugas akhir skripsi yang disusun guna untuk memenuhi persyaratan akademik dalam menempuh ujian Sarjana Pertanian di Jurusan S1 Agribisnis, Fakultas Pertanian, Universitas Negeri Gorontalo.

Dalam proses penyusunan tugas akhir ini penulis tak luput dari kesalahan dan kendala yang ada. Namun berkat bantuan dari Allah SWT. Dukungan dari orang tua, keluarga, sahabat serta bimbingan yang tak hentinya mengalir dari para dosen-dosen pembimbing maka tersusunlah skripsi yang berjudul "*Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah Kredit Usaha Rakyat (KUR) Pada PT. BRI. (Persero), Tbk Unit Andalas Cabang Gorontalo*".

Untuk itulah pada kesempatan kali ini penulis ingin mengucapkan terima kasih yang tak terhingga serta apresiasi yang setinggi-tingginya kepada semua pihak yang terlibat dalam proses penyusunan skripsi hingga selesai, diantaranya :

1. Syukur Alhamdulillah kepada Allah SWT, atas curahan rahmat kasih sayang, manisnya hidayah Iman. Tak lupa salawat serta salam semoga selalu tercurah kepada Baginda Rasulullah Saw.
2. Kepada kedua orang tua tercinta (Mama dan Papa) Yona Abas dan Hermawan Sy Hidayat. Kepada kakak tersayang Vidya Vrivanti Hidayat dan adik tersayang Moh. Vietnal Hidayat, Viola Novinka Hidayat. Terima kasih atas semua kasih sayang, cinta, nasehat, dukungan dan semangat, serta berbagai bantuan berupa moril dan materi kepada penulis.
3. Pimpinan Universitas Negeri Gorontalo periode 2014 - 2018 yang sudah sedia menerima penulis menimba ilmu di Universitas Negeri Gorontalo.
4. Pimpinan Fakultas Pertanian periode 2014 – 2018 yang sudah menerima penulis di Fakultas Pertanian.
5. Pimpinan Jurusan Agribisnis periode 2014 – 2015 yang sudah menerima penulis di Jurusan Agribisnis.

6. Tim pembimbing Bapak Dr. Amir Halid, S.E, M.Si selaku ketua pembimbing dan Ibu Yuriko Boekoesoe, S.P, M.Si selaku wakil pembimbing yang tak bosannya membimbing dan memberikan pengarahan kepada penulis selama proses penyusunan tugas akhir ini.
7. Tim Penguji Ibu Amelia Murtisari, S.P, M.Sc selaku penguji 1 dan Ibu Yanti Saleh, S.P, M.Pd selaku penguji 2.
8. Bapak Dr. Amir Halid, S.E, M.Si selaku PA (Pembimbing Akademik) pada semester 1 – 7 yang tak hentinya membimbing dan memberikan ilmu pendidikan, nasehat, serta bimbingan layaknya seorang Bapak, agar penulis dapat menjalankan proses pendidikan dengan baik.
9. Yanti Saleh, S.P, M.Pd selaku PA (Pembimbing Akademik) semester 8.
10. Bapak dan Ibu dosen di lingkungan Fakultas Pertanian khususnya di Jurusan Agribisnis yang sudah dengan sangat semangat memberikan pengetahuan kepada penulis dalam menimba ilmu sampai dengan pada penyusunan tugas akhir ini.
11. Teman-teman “D&D” (Nova, Novi, Unny, Intan, Engky, Waldi, Laode, Adrian, Alveron). Terima kasih atas kebersamaan, doa, motivasi serta bantuan ide yang diberikan kepada penulis.
12. Teman-teman Agribisnis seangkatan 2012. Terkhususnya kelas Agribisnis A, yang tak hentinya memberikan keceriaan, tawa, tangis suka dan duka bersama dalam masa ukhawah yang telah terjalin.
13. Teman-teman seperjuangan SENMA FAPERTA 2016 terima kasih telah memberikan dukungan dan doa, serta bantuan ide yang diberikan kepada penulis.
14. Teman-teman HIMAGRI terima kasih untuk kebersamaan, semangat, dan dukungannya kepada penulis.
15. Tak lupa pula terima kasih penulis ucapkan kepada semua pihak yang telah terlibat dalam proses penyusunan tugas akhir ini yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu. Terima kasih atas semua dukungan, semangat, cinta kasih, bantuan moril maupun materi yang telah rekan-rekan berikan kepada penulis.

Akhir kata, penulis menyadari dalam penyusunan tugas akhir ini masih memiliki banyak kekurangan dan kelemahan dalam penyusunan dan penulisan. Harapan penulis semoga tulisan ini dapat bermanfaat bagi siapapun yang membacanya.

Wassallamuallaikum warrohmtullahi wabarokatuh.

Gorontalo, Desember 2016

Penulis

DAFTAR ISI

	Halaman
SURAT PERNYATAAN	i
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	ii
PERSETUJUAN PEMBIMBING	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
MOTTO DAN PERSEMBAHAN	v
ABSTRAK	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah.....	3
C. Tujuan	3
D. Manfaat	4
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	5
A. Bank	5
B. Standar Operating Procedure di Bank Rakyat Indonesia	6
C. Kualitas Pelayanan	7
D. Strategi Meningkatkan Kualitas Pelayanan	12
E. Loyalitas Konsumen/Nasabah.....	14
F. Hubungan Kualitas Jasa dengan Loyalitas Nasabah	16
G. Kredit Usaha Rakyat (KUR)	17
H. Penelitian Terdahulu	20
I. Kerangka Pikir	23
J. Hipotesis.....	24
BAB III METODE PENELITIAN	25
A. Lokasi dan Waktu Penelitian	25
B. Jenis Penelitian.....	25
C. Jenis dan Sumber Data	25
D. Teknik Pengambilan Sampel	25

E. Teknik Pengumpulan Data.....	26
F. Teknik Analisis Data.....	26
G. Definisi Operasional Variabel.....	29
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	30
A. Gambaran Umum Lokasi	30
1. <i>Sejarah Berdirinya Bank Rakyat Indonesia</i>	30
2. <i>Bank Rakyat Indonesia Unit Andalas Cabang Kota Gorontalo</i>	33
3. <i>Struktur Organisasi Bank Rakyat Indonesia Unit Andalas Cabang Gorontalo</i>	35
B. Deskripsi Karakteristik Nasabah	36
1. <i>Umur</i>	36
2. <i>Menurut Jenis Kelamin</i>	37
3. <i>Menurut Pekerjaan atau Usaha Yang Dijalankan</i>	37
4. <i>Jangka Waktu Pelunasan Pinjaman</i>	38
C. Pengaruh Kualitas Pelayanan Secara Simultan Terhadap Loyalitas Nasabah Kredit Usaha Rakyat (KUR) di PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Unit Andalas Cabang Gorontalo	39
D. Pengaruh Kualitas Pelayanan Secara Parsial Terhadap Loyalitas Nasabah Kredit Usaha Rakyat (KUR) di PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Unit Andalas Cabang Gorontalo	40
1. <i>Tangibles (Bukti Langsung)</i>	40
2. <i>Reliability (Kehandalan)</i>	41
3. <i>Responsiveness (Daya Tanggap)</i>	42
4. <i>Assurance (Jaminan Kepastian)</i>	43
5. <i>Empathy (Empati)</i>	44
BAB V PENUTUP	48
A. Kesimpulan	48
B. Saran	48
DAFTAR PUSTAKA	50

DAFTAR GAMBAR

Nomor	Teks	Halaman
1.	Kerangka Pikir Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah Kredit Usaha Rakyat (KUR) Pada PT. BRI (Persero) Tbk Unit Andalas Cabang Gorontalo	24
2.	Struktur Organisasi Bank Rakyat Indonesia Unit Andalas Cabang Gorontalo	35

DAFTAR TABEL

Nomor	Teks	Halaman
1.	Karakteristik Nasabah Kredit Usaha Rakyat Berdasarkan Umur di BRI Unit Andalas, 2016	36
2.	Karakteristik Nasabah Kredit Usaha Rakyat Berdasarkan Jenis Kelamin di BRI Unit Andalas, 2016	37
3.	Karakteristik Nasabah Kredit Usaha Rakyat Berdasarkan Pekerjaan di BRI Unit Andalas, 2016	38
4.	Karakteristik Nasabah Kredit Usaha Rakyat Berdasarkan Jangka Waktu Pelunasan di BRI Unit Andalas, 2016	38
5.	Rekapan Hasil Pengujian Faktor-faktor Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah Pada PT BRI (Persero) Tbk Unit Andalas Cabang Gorontalo	45

DAFTAR LAMPIRAN

Nomor	Teks	Halaman
1.	Kuisisioner Penelitian Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah Kredit Usaha Rakyat (KUR) Pada PT. BRI (Persero), Tbk Unit Andalas Cabang Gorontalo	53
2.	Identitas Nasabah Kredit Usaha Rakyat (KUR) Pada PT BRI (Persero) Tbk Unit Andalas Cabang Gorontalo	57
3.	Hasil Kuisisioner Kualitas Pelayanan Kredit Usaha Rakyat (KUR) Pada PT BRI (Persero) Tbk Unit Andalas Cabang Gorontalo ...	60
4.	Hasil Kuisisioner Loyalitas Kredit Usaha Rakyat (KUR) Pada PT BRI (Persero) Tbk Unit Andalas Cabang Gorontalo ...	64
5.	Hasil Output SPSS	66
6.	Dokumentasi	68