SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama	: Fitriyanti Didipu
NIM	: 614412024
Tempat Tanggal Lahir	: Gorontalo, 15 Juni 1995
Alamat	: Desa Huidu, Kec. Limboto Barat, Kab. Gorontalo
Agama	: Islam
Jenis Kelamin	: Perempuan
Program Studi	: S1 Agribisnis
Fakultas/Jurusan	: Pertanian/ Agribisnis

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi saya yang berjudul "Analisis Tingkat Kepuasan Konsumen Dalam Pelayanan Bank Rakyat Indonesia (BRI) di KCP BRI Agussalim Kelurahan Dulalowo Kecamatan Kota Utara" 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 yang diterbitkan maupun tidak diterbitkan telah dituliskan dan di cantumkan dalam bentuk daftar pustaka sesuai dengan norma, kaidah, dan etika penulisan ilmiah.

Apabila dikemudian hari ditemukan seluruh atau sebagian sekripsi ini bukan hasil karya sendiri, maka saya bersedia diberikan saksi akademik.

Gorontalo, November 2016

METERAI TEMPEL
8767DAEF302998956
6000
ENAM RIBU RUPIAH

Fitriyanti Didipu
NIM.614412024

RIWAYAT HIDUP

Penulis dilahirkan di Gorontalo pada tanggal 15 Juni 1995. Penulis adalah anak ke dua dari tiga bersaudara pasangan Bapak Harun Didipu dan Ibu Yulvianti Hunawa.

Penulis menyelesaikan pendidikan formal di Taman Kanak-kanak (TK) Islam Al-Mujahidin Tomohon Kabupaten Minahasa pada tahun 2000, pendidikan SD di MIM Pone Kecamatan Limboto Barat pada tahun 2006, dan pendidikan menengah pertama diselesaikan pada tahun 2009 di SMP N 3 Limboto, pendidikan lanjutan menengah keatas di SMK Pertanian Limboto yang saat ini sudah resmi menjadi SMK N 2 Limboto dan diselesaikan pada tahun 2012.

Selama menjadi Mahasiswa penulis tercatat sebagai peserta MOMB (Masa Orientasi Mahasiswa Baru) di Universitas Negeri Gorontalo tahun 2012, peserta Training Of Training (TOT) Universitas Negeri Gorontalo tahun 2013, menjadi anggota Himpunan Mahasiswa Agribisnis (HIMAGRI) periode 2014-2016, menjadi peserta Kuliah Kerja Sibermas (KKS) Universitas Negeri Gorontalo (UNG) di Desa Bululi Kecamatan Asparaga Kabupaten Gorontalo tahun 2016.

PERSETUJUAN PEMBIMBING

ANALISIS TINGKAT KEPUASAN KONSUMEN DALAM PELAYANAN BANK RAKYAT INDONESIA (BRI) DI KCP BRI AGUSSALIM KELURAHAN DULALOWO KECAMATAN KOTA UTARA

FITRIYANTI DIDIPU
614412024

Skripsi ini telah disetujui dan disidangkan dihadapan komisi ujian sidang pada tanggal 28 Oktober 2016

Disetujui
Komisi Pembimbing

Yanti Saleh, SP, M.Pd	**Amelia Murti Sari, SP, M.Sc**
Ketua	**Anggota**

Menyetujui	**Mengetahui**
Ketua Jurusan Agribisnis	**Dekan Fakultas Pertanian**
Amelia Murti Sari, SP, M.Sc	**Dr. Mohamad Ikbal Bahua, SP, M.Si**
NIP. 19860728 201012 2 007	**NIP. 19720425 200112 1 003**

HALAMAN PENGESAHAN

Judul Skripsi	**: Analisis Tingkat Kepuasan Konsumen Dalam Pelayanan Bank Rakyat Indonesia (BRI) di KCP BRI Agussalim Kelurahan Dulalowo Kecamatan Kota Utara**
Nama	**: Fitriyanti Didipu**
NIM	**: 614412024**
Program Studi	**: S1 Agribisnis**

Telah disidangkan dan dipertahankan dihadapan dewan penguji

Hari/Tanggal : Jumat, 28 Oktober 2016
Pukul : 16.00 Wita

Dewan Penguji

1. Yanti Saleh, SP, M.Pd .....
2. Amelia Murti Sari, SP, M.Sc .....
3. Yuriko Boekoesoe, SP, M.Si .....
4. Wawan K. Tolinggi, SP, M.Si .....

Gorontalo, November 2016
Dekan Fakultas Pertanian

Dr. Mohamad Ikbal Bahua, SP, M.Si
NIP. 19720425 200112 1 003

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

MOTTO

"Sesungguhnya Allah tidak akan merubah keadaan suatu kaum, sehingga mereka mengubah keadaannya sendiri" (Ar-roq'du : 11)

"Dan orang-orang yang bersungguh-sungguh di dalam agamaku maka aku akan menunjukkan pada beberapa jalan ku (Al-ankabut : 69)"

"Dan orang-orang kafir menakutimu Muhammad dengan berhala-berhala mereka dan orang yang telah disesatkan oleh Allah maka tidak ada yang bisa menunjukkannya (Az-zumar : 36)"

PERSEMBAHAN

Dengan segala kerendahan hati, saya persembahkan skripsi ini kepada: Robbi & Penuntunku

Allah SWT
Nabi Muhammaad SAW
Semoga engkau meridhoi dan merahmati ku dan keluargaku

Ayahanda dan Ibundaku
Harun Didipu dan Yulvianti Hunawa
Terima kasih atas segenap ketulusan cinta dan kasih sayangnya selama ini, Do'a, pendidikan, perjuangan, untuk anakmu.

Keluarga Besar
Rommiyanto Didipu dan Indriyani Didipu
Terimakasih atas nasehat, bimbingan, motivasi dan Do'a untukku. Terimakasih telah menjadi kakak dan adik terhebatku.

ALMAMATERKU TERCINTA
TEMPAT AKU MENIMBA ILMU
UNIVERSITAS NEGERI GORONTALO

ABSTRAK

Fitriyanti Didipu (614412024) "Analisis Tingkat Kepuasan Konsumen Dalam Pelayanan Bank Rakyat Indonesia (BRI) Di KCP BRI Agussalim Kelurahan Dulalowo Kecamatan Kota Utara" dibawah bimbingan Yanti Saleh sebagai pembimbing I dan Amelia Murti Sari sebagai pembimbing II.

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui 1) Tingkat kepuasan konsumen/nasabah dalam pelayanan KCP BRI Agussalim, 2) Faktor-faktor yang berpengaruh pada tingkat kepuasan konsumen dalam pelayanan di KCP BRI Agussalim. Penelitian ini sudah dilaksanakan pada bulan Juni-Juli Tahun 2016. Jenis penelitian yang digunakan adalah jenis penelitian survei, dengan data primer diperoleh dari observasi dan wawancara dengan menggunakan angket/kuisioner. Teknik analisis yang digunakan yaitu secara random sampling yaitu data yang diperoleh secara acak/tanpa sengaja cara ini diambil bila analisa bersifat deskripsi dan akan disajikan dalam bentuk tabel, persentase atau grafik dan kwantitatif menggunakan analisis Amos 22. Hasil penelitian menunjukkan 1) Tingkat pelayanan yang paling tinggi ditunjukkan oleh variabel *emphaty* (empati), dimana nilai estimatenya paling tinggi yaitu 0,86 dengan mempengaruhi nilai estimate pada kepuasan konsumen dalam berkomunikasi dengan pihak bank maupun pegawai yang bertugas, 2) Faktor-faktor yang mempengaruhi tingkat kepuasan konsumen dalam pelayanan KCP BRI Agussalim yaitu *emphaty, tangible, responsiviness, reability dan assurance*. Dimana kelima indikator tersebut memilki nilai estimate diatas dari 0,5 sehingga indikator-indikator diatas sangat berpengaruh signfikan terhadap variabel kepuasan. Adapun nilai probability dari *assurance, responsiviness, tangible* dan *emphaty* memiliki angka yang sama atau dibawah angka 0,05. Hal ini menunjukkan pada tingkat signifikan 5% , dimana terdapat hubungan erat antara ketiga konstruk diatas atau dapat dikatakan memang ada hubungan yang jelas antara keempatnya.

Kata Kunci *: Pelayanan , Kepuasan, Keputusan Nasabah*

KATA PENGANTAR

Puji dan Syukur saya panjatkan ke Hadirat Tuhan Yang Maha Esa, karena berkat limpahan Rahmat dan Karunia-Nya sehingga saya masih dapat menyusun skripsi ini dengan baik dan tepat pada waktunya. Dalam skripsi ini penulis membahas mengenai "**Analisis Tingkat Kepuasan Konsumen Dalam Pelayanan Bank Rakyat Indonesia (BRI) Di KCP BRI Agussalim Kelurahan Dulalowo Kecamatan Kota Utara**". Skripsi ini disusun oleh penyusun dengan berbagai rintangan. Namun dengan penuh kesabaran dan terutama pertolongan dari Tuhan akhirnya skripsi ini dapat terselesaikan.

Tak lupa pula saya mengucapkan terima kasih kepada dosen pembimbing yang telah membantu dalam mengerjakan skripsi ini. Penulis juga mengucapkan terima kasih kepada teman-teman lain yang juga sudah memberi kontribusi baik langsung maupun tidak langsung dalam pembuatan skripsi ini. Menyadari bahwa masih banyak kekurangan yang mendasar pada skripsi ini. Oleh karena itu, penulis mengundang pembaca untuk memberikan kritik serta saran yang dapat membangun. Kritik konstruktif dari pembaca sangat diharapkan untuk penyempurnaan skripsi selanjutnya dan semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi kita sekalian.

Untuk itu pada kesempatan ini saya mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Maha pencipta, Allah SWT yang senantiasa melindungi dan memberikan curahan rahmat-Nya.
2. Kedua orang tua saya yang selalu menjadi penyemangat. Papa (Harun Didipu) dan mama (Yulvianti Hunawa) terimakasih untuk doa kalian dan berkat dukungan kalian anakmu bisa menyelesaikan studi sarjananya,
   I LOVE YOU MY PARRENT'S.
3. Pimpinan Universitas Negeri Gorontalo periode 2014-2018 yang telah menjadikan kampus ini sebagai naungan untuk penulis dalam menimbah ilmu.
4. Pimpinan Fakultas Pertanian Universitas Negeri Gorontalo periode 2014-2018.

5. Ibu Amelia Murtisari SP, M.Sc, selaku Ketua Jurusan Agribisnis Fakultas Pertanian Universitas Negeri Gorontalo dan dosen pembimbinng yang telah membantu saya dalam menyelesaikan skripsi ini melalui masukan, saran dan nasehat dengan sabar.
6. Bapak Prof.Dr. Mahludin Baruwadi, M.P, selaku Dosen PA.
7. Ibu Yanti Saleh, SP, M.Pd selaku pembimbing I dan Ibu Amelia Murtisari SP, M.Sc**,** selaku dosen pembimbing II.
8. Tim penguji Ibu Yuriko Boekoesoe, SP. M.Si selaku dosen penguji I dan Bapak Wawan K. Tolinggi, SP. M.Si selaku dosen penguji II.
9. KCP BRI Agussalim selaku instansi yang telah mengizinkan saya untuk melakukan penelitian di tempat tersebut.
10. Untuk keluarga yang selalu memberikan support sampai saat ini terutama kakak saya Rommy dan adik saya Indry.
11. Terimakasih buat teman-teman yang selalu menemani saya dalam pembuatan skripsi ini sampai selesai terutama buat Iin, Justin, Mukarti, Mala, Mila, Vivi dode dan Ririn sekong, DNINY dan DABORIBO serta teman-teman seangkatan 2012 yang saya cintai. Makasih juga buat ka fiqri yang sudah membantu saya dalam menggunakan aplikasi amos yang waawwnya sesuatu banget..!!!
12. Tak lupa pula penulis juga mengucapkan terimakasih banyak kepada semua pihak yang tidak dapat disebut satu persatu yang telah memberikan bantuan untuk penulis baik secara moril maupun materil.

Akhir kata semoga skripsi ini bisa memberikan manfaat bagi kita semua. AMIN.

Gorontalo, November 2016

Penyusun

DAFTAR ISI

Halaman

SAMPUL LUAR i

SAMPUL DALAM ii

SURAT PERNYATAAN iii

RIWAYAT HIDUP iv

PERSETUJUAN PEMBIMBING v

HALAMAN PENGESAHAN vi

MOTO DAN PERSEMBAHAN vii

ABSTRAK viii

KATA PENGANTAR ix

DAFTAR ISI xi

DAFTAR GAMBAR xiii

DAFTAR TABEL xiv

DAFTAR LAMPIRAN xv

BAB I PENDAHULUAN 1

A. Latar Belakang 1
B. Rumusan Masalah 3
C. Tujuan Penelitian 3
D. Manfaat Penelitian 3

BAB II TINJAUAN PUSTAKA 5

A. Bank Rakyat Indonesi (BRI) 5
B. Pelayanan Bank Rakyat Indonesia (BRI) 6
C. Kepuasan Konsumen (Nasabah) 8
D. Hubungan Tingkat Kepuasan Nasabah Dalam Kualitas Layanan . 10
E. Analisis SEM Menggunakan AMOS 11
F. Penelitian Terdahulu 12
G. Kerangka Pemikir Teoritis 15
H. Hipotesis 16

BAB III METODOLOGI PENELITIAN 17

A. Lokasi dan Waktu Penelitian 17
B. Jenis dan Sumber Data 17
C. Tehnik Pengambilan Sampel 17

D. Tehnik Pengumpulan Data 17
E. Tehnik Analisis Data 18
F. Definisi Operasional 21

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN 23

A. Gambaran Umum Lokasi 23
1. Sejarah berdirinya PT. Bank Rakyat Indonesia. Tbk 23
2. Visi dan Misi PT. Bank Rakyat Indonesia. Tbk 24
3. Profil PT. Bank Rakyat Indonesia. Tbk KCP Agussalim 25
4. Struktur Organisasi 25
5. Pembagian Tugas 27
B. Deskripsi Karakteristik Responden 29
1. Umur 30
2. Menurut Jenis Kelamin 31
3. Menurut Pekerjaan 31
4. Umur Nasabah Dalam Peminjaman 32
5. Jangka Waktu Pelunasan Pinjaman 33
C. Untuk Mengukur Tingkat Kepuasan Nasabah Dalam Pelayanan 33
1. Identifikasi (Identification) 35
2. Uji Kecocokan (Testing Fit) 35
3. Path Diagram Model Awal 37
4. Model Path Diagram Pelayanan dan Kepuasan 38
5. Hasil Akhir Output 38
D. Tingkat Kepuasan Konsumen Dalam Pelayan KCP BRI Agussalim 42
E. Faktor-Faktor Yang Berpengaruh Pada Tingkat Kepuasan Konsumen Dalam Pelayan KCP BRI Agussalim 44

BAB V PENUTUP 46

A. Kesimpulan 46
B. Saran 46

DAFTAR PUSTAKA 48

LAMPIRAN 49

CURICULUM VITAE 70

DAFTAR GAMBAR

Nomor	Teks	Halaman
1.	Kerangka pikir penelitian analisis tingkat kepuasan konsumen dalam pelayanan Bank Rakyat Indonesia (BRI) di KCP BRI Agussalim	16
2.	Model Struktur Analisis Jalur	19
3.	Struktur Organisasi KCP BRI Agussalim Kelurahan Dulalowo Kecamatan Kota Utara	26
4.	Diagram analisis jalur tingkat kepuasan nasabah dalam pelayanan pada KCP BRI Agussalim Kelurahan Dulalowo Kecamatan Kota Utara	33
5.	Model awal diagram jalur	37
6.	Model Diagram Jalur Pelayanan dan Kepuasan.....	38

DAFTAR TABEL

Nomor Teks Halaman

1. Proporsi persentase pengelempokan responden menurut umur di KCP BRI Agussalim Kelurahan Dulalowo Kecamatan Kota Utara, 2016 30
2. Proporsi persentase pengelempokan responden menurut jenis kelamin di KCP BRI Agussalim Kelurahan Dulalowo Kecamatan Kota Utara, 2016 31
3. Proporsi persentase pengelempokan responden menurut pekerjaan di KCP BRI Agussalim Kelurahan Dulalowo Kecamatan Kota Utara, 2016 32
4. Proporsi persentase pengelempokan responden menurut umur peminjaman di KCP BRI Agussalim Kelurahan Dulalowo Kecamatan Kota Utara, 2016 32
5. Proporsi persentase pengelempokan responden menurut jangka waktu pinjaman di KCP BRI Agussalim Kelurahan Dulalowo Kecamatan Kota Utara, 2016 33
6. Konstruk analisis jalur tingkat kepuasan nasabah dalam pelayanan di KCP BRI Agussalim Kelurahan Dulalowo Kecamatan Kota Utara, 2016 33
7. Computation *of degrees of freedom (Default Model)* 35
8. Nilai Chi-Square 36
9. Nilai CMIN 36
10. *Basselin Comparison* 36
11. Regression Weights: (Group number 1 - Default model) 39
12. Standardized Regression Weights: (Group number 1 – Default model) 40

DAFTAR LAMPIRAN

Nomor	Teks	Halaman
1.	Kuisioner Penelitian	48
2.	Hasil Analisis Tingkat Kepuasan Konsumen Dalam Pelayanan Bank Rakyat Indonesia (BRI) di KCP BRI Agussalim Kelurahan Dulalowo Kecamatan Kota Utara	54
3.	Hasil Rekapan Pernyataan Tentang Analisis Tingkat Kepuasan Konsumen Dalam Pelayanan Bank Rakyat Indonesia (BRI) di KCP BRI Agussalim Kelurahan Dulalowo Kecamatan Kota Utara	60
4.	Hasil analisis kepuasan dalam pelayanan KCP BRI Agussalim Kelurahan Dulalowo Kecamatan Kota Utara	61
5.	Profil Responden Dalam Pelayanan Bank Rakkyat Indonesia (BRI) di KCP Bri Agussalim Kelurahan Dulalowo Kecamatan Kota Utara	65
6.	Dokumentasi	68