

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Adapun kesimpulan yang dapat diambil dengan melihat rumusan masalah yang ada dalam penelitian ini yaitu:

1. Tingkat kepuasan konsumen dalam pelayanan KCP BRI Agussalim dapat dilihat melalui nilai estimate dan probability yang diolah melalui amos. Tingkat pelayanan yang paling tinggi ditunjukkan oleh variabel *emphaty*, dimana nilai estimatanya paling tinggi yaitu 0,86 dengan mempengaruhi nilai estimate pada kepuasan konsumen dalam berkomunikasi dengan pihak bank maupun pegawai yang bertugas. Adapun nilai estimate dari komunikasi yaitu sebesar 0,845, dimana nilai ini lebih tinggi dari indikator-indikator yang ada pada variabel kepuasan. Dalam hal ini, nasabah merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh pihak KCP BRI Agussalim.
2. Faktor-faktor yang mempengaruhi tingkat kepuasan konsumen dalam pelayanan KCP BRI Agussalim yaitu *emphaty*, *tangible*, *responsiviness*, *reability* dan *assurance*. Dimana kelima indikator tersebut memiliki nilai estimate diatas dari 0,5 sehingga indikator-indikator diatas sangat berpengaruh signifikan 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 dengan variabel kepuasan.

B. Saran

Dari hasil kesimpulan yang telah dikemukakan, maka saran yang penulis dapat sebagai bahan pertimbangan bagi pihak KCP BRI Agussalim adalah sebagai berikut :

1. Disarankan kepada perusahaan agar dalam memberikan layanan kepada nasabah KCP BRI Agussalim, hendaknya tetap mempertahankan faktor-faktor dimensi layanan yang meliputi kehandalan (*reability*), jaminan

- (*assurance*), bukti fisik (*tangible*), komunikasi (*empathy*) dan cepat tanggap (*responsiveness*) dalam melakukan layanan kepada nasabah.
2. Mengingat bahwa *empathy* merupakan indikator yang paling dominan, maka disarankan kepada perusahaan untuk meningkatkan pengetahuan dan tata cara berkomunikasi dan sopan santun terhadap nasabah, agar dapat menciptakan rasa kepercayaan diri kepada nasabahnya untuk pihak KCP BRI Agussalim.

DAFTAR PUSTAKA

- Astuti, T dan M. Indah. 2013. Pengaruh Presepsi Nasabah Tentang Tingkat Suku Bunga, Promosi Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Minat Menabung Nasabah. *Jurnal*. Vol. 2 - No. 1. Yogyakarta
- Bari'ah. Z. Abidin dan H. Nurtjahjanti. 2012. Hubungan Antara Kualitas Layanan Bank Dengan Minat Menabung Nasabah Pt.Bri Kantor Cabang Ungaran. *Jurnal*. Semarang
- Budiastuti, A dan J. Farida. 2013. Analisis Kepuasan Nasabah Tabungan Pada PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Cabang Cilacap. *Jurnal*. Purwokerto
- Khatima, H. 2011. Pengaruh Tingkat Presepsi Nasabah Tentang Tingkat Suku Bunga, Promosi Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Minat Menabung Nasabah. *Jurnal*. Semarang
- Khatimah, H. 2013. Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Studi Pada Nasabah BRI Cabang Semarang. *Jurnal*. Semarang
- Mukarom, S. M dan K. Imroatul. 2012. Analisis Pengaruh Nilai Nasabah Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Untuk Menciptakan Loyalitas Nasabah (Studi Pada Nasabah Bank BRI Cabang Pandanaran Semarang). *Jurnal*. Vol 1 - No. 1. Semarang
- Putra, A. M. 2010. Analisis pengaruh kualitas produk, fasilitas, kualitas pelayanan dan promosi terhadap loyalitas nasabah pada PT. BCA Cabang Kanjeng Semarang. *Jurnal*. Semarang
- Sari, D. P. 2009. Pengaruh Presepsi Kualitas Layanan Dan Kepuasan Pelanggan Pada Niat Pembelian Ulang Konsumen. *Jurnal*. Vol. 3 – No.1. Yogyakarta
- Silvia, M. A. 2014. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Minat Nasabah Menggunakan Internet Bankng Pada PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Cabang Ahmad Yani Makasar. *Skripsi*. Makasar
- Trisnadi, D dan N. Surip. 2013. Pengaruh Kualitas Produk Tabungan Dan Kualitas Layanan Terhadap Minat Menabung Kembali di CIMB NIAGA. *Jurnal*. Vol. 6 – No. 3. Bintaro
- Wardhana, A. 2015. Pengaruh Kualitas Layanan Mobile Banking (M-Banking) Terhadap Kepuasan Nasabah Di Indonesia. *Jurnal*. Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Telkom.

Lampiran 1. Kuisioner Penelitian

**Analisis Tingkat Kepuasan Konsumen Dalam Pelayanan Bank Rakyat
Indonesia (BRI) Di KCP BRI Agussalim Kelurahan Dulalowo
Kecamatan Kota Utara**

I. Identitas Responden

Nama : _____

Jenis Kelamin : _____

Umur : _____

Pekerjaan : _____

II. Isilah kuisioner ini sesuai dengan penilaian anda dengan memberi tanda (✓) pada pernyataan essay dan kolom yang tersedia.

Sangat Setuju (SS) : 5

Setuju (S) : 4

Netral (N) : 3

Tidak Setuju (TS) : 2

Sangat Tidak Setuju (STS) : 1



**UNIVERSITAS NEGERI GORONTALO
FAKULTAS ILMU-ILMU PERTANIAN
JURUSAN S1 AGRIBISNIS
2016**

A. *Reability* (Kehandalan)

1. KCP BRI Agussalim telah memberikan pelayanan sesuai dengan apa yang telah dijanjikan oleh pihak perusahaan/bank secara akurat dan terpercaya.
 - a. 5
 - b. 4
 - c. 3
 - d. 2
 - e. 1

No	Pernyataan	SS	S	N	TS	STS
1.	Pegawai KCP BRI Agussalim Memberikan Perhatian Dan Keramahan Yang Sungguh-Sungguh Sesuai Yang Diharapkan Kepada Nasabah - Ramah - Sopan Santun - Murah Senyum					
2.	Perusahaan memberikan pelayanan kepada nasabah sesuai dengan yang dijanjikan oleh pihak BANK					
3.	Pegawai KCP BRI Agussalim memiliki respon yang cepat akan permintaan nasabah.					
4.	Pelayanan oleh pegawai KCP BRI Agussalim memiliki ketepatan waktu pelayanan yang baik.					
5.	KCP BRI Agussalim melayani semua nasabah baik dibagian teller, CS dan Administrasi Kredit					
6.	Bank KCP BRI Agussalim menginformasikan kepada nasabah tentang produk-produknya - Tabungan - Pinjaman					

B. *Assurance* (Jaminan)

1. Pihak bank telah memeberikan jaminan yang mudah kepada setiap nasabah dalam melakukan transaksi dan melayani nasabah dengan rasa percaya diri
 - a. 5

- b. 4
- c. 3
- d. 2
- e. 1

No	Pernyataan	SS	S	N	TS	STS
1.	Pegawai KCP BRI Agussalim memiliki pengetahuan yang baik dalam menjawab pertanyaan nasabah.					
2.	KCP BRI Agussalim memiliki tingkat keamanan dan kenyamanan yang baik - Ruangan yang luas - Adanya keamanan petugas (satpam)					
3.	Pegawai KCP BRI Agussalim memiliki respon yang cepat akan permintaan nasabah.					
4.	Pegawai KCP BRI Agussalim melayani transaksi dengan cepat, tepat dan efisien					
5.	Staf KCP BRI Agussalim mengetahui kebutuhan nasabah					

C. *Tangible* (Bukti Fisik)

1. Desain ruangan dan alat transaksi dan komunikasi yang digunakan oleh KCP BRI Agussalim canggih dan modern serta layak untuk digunakan
 - a. 5
 - b. 4
 - c. 3
 - d. 2
 - e. 1

No	Pernyataan	SS	S	N	TS	STS
1.	Peralatan yang digunakan oleh KCP BRI Agussalim sangat mendukung dan memenuhi standar pemakaian - Mesin ATM					
2.	Pihak KCP BRI Agussalim menjamin nasabahnya dalam melakukan transaksi agar bebas dari kekeliruan					

3.	Pegawai KCP BRI Agussalim menanamkan kepercayaan dan rasa aman kepada nasabah					
4.	Pegawai KCP BRI Agussalim selalu menjalankan tugasnya dengan benar dan tepat					
5.	Pegawai KCP BRI Agussalim menjamin keamanan nasabah dalam bertransaksi					
6.	KCP BRI Agussalim memberikan informasi yang akurat dan mudah dimengerti					
7.	Lokasi KCP BRI Agussalim strategis dan mudah dijangkau					

D. *Emphaty* (Komunikasi)

1. Karyawan KCP BRI Agussalim memberikan perhatian yang baik dan selalu mengerti kebutuhan serta keinginan nasabahnya dengan memberikan pelayanan yang baik dan sopan
 - a. 5
 - b. 4
 - c. 3
 - d. 2
 - e. 1

No	Pernyataan	SS	S	N	TS	STS
1.	Pegawai KCP BRI Agussalim selalu memberikan perhatian kepada nasabah yang melakukan transaksi					
2.	Pegawai KCP BRI Agussalim sangat mengerti kebutuhan dari nasabahnya					
3.	Pegawai KCP BRI Agussalim memberikan kemudahan dalam melakukan transaksi					
4.	Pegawai KCP BRI Agussalim bersikap ramah dan sopan dalam melayani nasabah					
5.	Pegawai KCP BRI Agussalim mampu bersikap simpatik dan sabar dalam membantu nasabah jika terjadi keluhan atau masalah					

E. Responsiveness (Cepat Tanggap)

1. KCP BRI Agussalim memberikan jasa layanan yang cepat sesuai dengan kebutuhan dan keinginan nasabahnya serta mampu memberikan informasi terkait tentang promo, bonus, bunga dsb.
 - a. 5
 - b. 4
 - c. 3
 - d. 2
 - e. 1

No	Pernyataan	SS	S	N	TS	STS
1.	Pegawai KCP BRI Agussalim mampu membantu nasabah dalam menyediakan jasa dengan cepat sesuai yang diinginkan nasabah. - Informasi					
2.	Pegawai KCP BRI Agussalim telah memberikan perhatian yang memuaskan kepada nasabah.					
3.	Adanya kepercayaan diri dalam melayani nasabah					
4.	Mampu menjawab pertanyaan dan keluhan nasabah dengan pengetahuan yang di miliki					
5.	KCP BRI Agussalim sangat memprioritaskan kepuasan nasabahnya					

F. Kepuasan Konsumen/Nasabah

1. Pelayanan Organisasi

Layanan yang diberikan oleh KCP BRI Agussalim telah sesuai dengan apa yang saya harapkan

- a. 5
- b. 4
- c. 3
- d. 2
- e. 1

2. Kepedulian Organisasi

Bagi diri saya KCP BRI Agussalim telah memberikan pelayanan yang terbaik dan sangat mempedulikan keinginan dan kebutuhan konsumen

- a. 5
- b. 4
- c. 3
- d. 2
- e. 1

3. Perilaku Nasabah/Konsumen

Anda mengajak orang lain untuk menggunakan jasa layanan dan menjadi nasabah tetap KCP BRI Agussalim

- a. 5
- b. 4
- c. 3
- d. 2
- e. 1

4. Komunikasi

Dibandingkan dengan bank lain saya lebih puas menjadi nasabah bank BRI karena pelayanannya yang baik dan cara berkomunikasinya yang sopan

- a. 5
- b. 4
- c. 3
- d. 2
- e. 1

5. Keputusan Konsumen/Nasabah

Anda yakin bahwa keputusan menjadi nasabah KCP BRI Agussalim adalah keputusan yang baik

- a. 5
- b. 4
- c. 3
- d. 2
- e. 1

Lampiran 2. Hasil Analisis Tingkat Kepuasan Konsumen Dalam Pelayanan Bank Rakyat Indonesia (BRI) di KCP BRI Agussalim Kelurahan Dulalowo Kecamatan Kota Utara

Variable Summary (Group number 1)

Your model contains the following variables (Group number 1)

Observed, endogenous variables

Rea
Ass
Tang
Emp
Ress
KepKon
Kom
PerKon
KepOrg
PelOrg

Unobserved, endogenous variables

Kepuasan

Unobserved, exogenous variables

Pelayanan

e1
e2
e3
e4
e5
e6
e7
e8
e9
e10
e11

Variable counts (Group number 1)

Number of variables in your model: 23

Number of observed variables: 10

Number of unobserved variables: 13

Number of exogenous variables: 12

Number of endogenous variables: 11

Notes for Model (Default model)

Computation of degrees of freedom (Default model)

Number of distinct sample moments: 55

Number of distinct parameters to be estimated: 21

Degrees of freedom (55 - 21): 34

Result (Default model)

Minimum was achieved

Chi-square = 45,536

Degrees of freedom = 34

Probability level = ,089

Parameter Summary (Group number 1)

	Weights	Covariances	Variances	Means	Intercepts	Total
Fixed	12	0	0	0	0	12
Labeled	0	0	0	0	0	0
Unlabeled	8	0	11	0	0	19
Total	20	0	11	0	0	31

Notes for Model (Default model)

Computation of degrees of freedom (Default model)

Number of distinct sample moments: 45

Number of distinct parameters to be estimated: 19

Degrees of freedom (45 - 19): 26

Result (Default model)

Minimum was achieved

Chi-square = 37,345

Degrees of freedom = 26

Probability level = ,070

Scalar Estimates (Group number 1 - Default model)

Maximum Likelihood Estimates

Regression Weights: (Group number 1 - Default model)

	Estimate	S.E.	C.R.	P	Label
Kepuasan <--- Pelayanan	,028	,268	,105	,917	
Rea <--- Pelayanan	1,000				
Ass <--- Pelayanan	,904	,352	2,569	,010	

			Estimate	S.E.	C.R.	P	Label
Tang	<---	Pelayanan	1,058	,367	2,885	,004	
Emp	<---	Pelayanan	1,386	,443	3,130	,002	
Ress	<---	Pelayanan	,888	,329	2,697	,007	
KepKon	<---	Kepuasan	1,000				
Kom	<---	Kepuasan	,958	,184	5,204	***	
PerKon	<---	Kepuasan	,659	,197	3,337	***	
KepOrg	<---	Kepuasan	,850	,198	4,299	***	
PelOrg	<---	Kepuasan	,675	,184	3,658	***	

Standardized Regression Weights: (Group number 1 - Default model)

		Estimate	
Kepuasan	<---	Pelayanan	,018
Rea	<---	Pelayanan	,506
Ass	<---	Pelayanan	,501
Tang	<---	Pelayanan	,608
Emp	<---	Pelayanan	,860
Ress	<---	Pelayanan	,542
KepKon	<---	Kepuasan	,765
Kom	<---	Kepuasan	,845
PerKon	<---	Kepuasan	,511
KepOrg	<---	Kepuasan	,654
PelOrg	<---	Kepuasan	,559

Variances: (Group number 1 - Default model)

	Estimate	S.E.	C.R.	P	Label
Pelayanan	,093	,055	1,700	,089	
e11	,227	,078	2,897	,004	
e1	,271	,060	4,527	***	
e2	,226	,050	4,537	***	
e3	,177	,043	4,164	***	
e4	,063	,037	1,723	,085	
e5	,177	,040	4,426	***	
e6	,161	,046	3,512	***	
e7	,084	,033	2,543	,011	
e8	,278	,060	4,621	***	

	Estimate	S.E.	C.R.	P	Label
e9	,219	,052	4,231	***	
e10	,227	,050	4,524	***	

Modification Indices (Group number 1 - Default model)

Covariances: (Group number 1 - Default model)

	M.I.	Par Change
e9 <--> e10	7,255	,094
e8 <--> e9	5,933	,094

Variances: (Group number 1 - Default model)

	M.I.	Par Change

Regression Weights: (Group number 1 - Default model)

	M.I.	Par Change
KepOrg <--- PelOrg	4,683	,268
KepOrg <--- PerKon	4,175	,237
Ress <--- PerKon	4,679	,220

Model Fit Summary

CMIN

Model	NPAR	CMIN	DF	P	CMIN/DF
Default model	21	45,536	34	,089	1,339
Saturated model	55	,000	0		
Independence model	10	169,505	45	,000	3,767

RMR, GFI

Model	RMR	GFI	AGFI	PGFI
Default model	,034	,846	,750	,523
Saturated model	,000	1,000		
Independence model	,088	,550	,450	,450

Baseline Comparisons

Model	NFI	RFI	IFI	TLI	CFI
	Delta1	rho1	Delta2	rho2	
Default model	,731	,644	,915	,877	,907

Model	NFI	RFI	IFI	TLI	CFI
	Delta1	rho1	Delta2	rho2	
Saturated model	1,000		1,000		1,000
Independence model	,000	,000	,000	,000	,000

Parsimony-Adjusted Measures

Model	PRATIO	PNFI	PCFI
Default model	,756	,553	,686
Saturated model	,000	,000	,000
Independence model	1,000	,000	,000

NCP

Model	NCP	LO 90	HI 90
Default model	11,536	,000	33,245
Saturated model	,000	,000	,000
Independence model	124,505	88,345	168,244

FMIN

Model	FMIN	F0	LO 90	HI 90
Default model	,929	,235	,000	,678
Saturated model	,000	,000	,000	,000
Independence model	3,459	2,541	1,803	3,434

RMSEA

Model	RMSEA	LO 90	HI 90	PCLOSE
Default model	,083	,000	,141	,202
Independence model	,238	,200	,276	,000

AIC

Model	AIC	BCC	BIC	CAIC
Default model	87,536	99,694	127,689	148,689
Saturated model	110,000	141,842	215,161	270,161
Independence model	189,505	195,294	208,625	218,625

ECVI

Model	ECVI	LO 90	HI 90	MECVI
Default model	1,786	1,551	2,229	2,035
Saturated model	2,245	2,245	2,245	2,895
Independence model	3,867	3,129	4,760	3,986

HOELTER

Model	HOELTER	HOELTER
	.05	.01
Default model	53	61
Independence model	18	21

Lampiran 3. Hasil Rekapan Pernyataan Tentang Analisis Tingkat Kepuasan Konsumen Dalam Pelayanan Bank Rakyat Indonesia (BRI) di KCP BRI Agussalim Kelurahan Dulalowo Kecamatan Kota Utara

No	Pelayanan Bank																									Kepuasan Nasabah										
	Reability					Assurance					Tangible					Emphaty					Responsiveness															
	1	2	3	4	5	Total	1	2	3	4	5	Total	1	2	3	4	5	Total	1	2	3	4	5	Total	1	2	3	4	5	Total						
1	5	5	4	4	5	23	4	3	3	4	4	18	5	5	5	4	4	23	5	4	5	4	4	22	4	4	4	4	5	21	4	5	4	4	4	21
2	4	4	3	3	4	18	4	2	3	3	2	14	3	4	4	4	4	19	4	3	3	4	4	18	3	3	4	4	4	18	3	3	3	3	3	15
3	4	5	4	4	3	20	5	5	4	3	4	21	5	4	4	4	3	20	3	3	4	4	4	18	4	4	4	3	3	18	3	3	4	4	3	17
4	3	4	4	3	4	18	4	4	3	3	4	18	4	4	4	4	4	20	3	4	4	4	4	19	4	4	4	4	3	19	4	4	4	4	3	19
5	5	5	5	5	5	25	5	4	5	5	4	23	5	4	4	5	4	22	4	4	4	5	5	22	4	5	5	5	5	24	5	4	4	5	5	23
6	4	4	3	3	5	19	5	4	4	4	4	21	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	5	4	3	5	5	22
7	5	4	5	4	4	22	4	5	5	4	5	23	4	4	4	3	4	19	4	5	5	4	3	21	5	5	4	4	4	22	3	3	4	4	3	17
8	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	5	5	4	5	5	24	4	4	4	5	4	21	5	4	5	5	5	24	4	4	5	4	5	22
9	4	4	4	5	4	21	5	4	4	5	4	22	4	4	4	4	5	21	4	3	4	5	5	21	4	4	4	4	5	21	4	4	4	4	4	20
10	5	4	5	5	5	24	4	3	4	3	4	18	4	4	4	4	5	21	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	5	4	4	21
11	5	4	5	5	5	24	5	4	5	5	4	23	5	5	5	5	5	25	5	4	5	5	5	24	5	5	5	5	5	25	5	5	4	3	3	20
12	4	4	4	3	4	19	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	3	4	2	4	17	3	3	4	4	5	19	5	3	3	4	4	19
13	5	4	5	5	5	24	5	4	5	5	5	24	5	5	5	5	4	24	4	4	5	5	5	23	5	5	4	5	5	24	5	5	4	5	4	23
14	5	5	4	5	4	23	5	4	5	4	3	21	5	4	5	3	3	20	5	3	4	4	4	20	5	4	4	4	5	22	4	4	4	4	4	20
15	4	3	3	4	5	19	4	3	5	4	4	20	4	3	4	5	5	21	5	5	4	4	4	22	5	5	4	5	5	24	5	5	4	5	5	24
16	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	5	21
17	5	5	5	5	5	25	5	4	5	5	5	24	5	5	4	4	4	22	4	4	4	5	4	21	4	4	4	4	5	21	4	4	4	4	4	20
18	5	4	4	5	5	23	4	4	5	4	4	21	5	5	5	4	5	24	5	5	5	4	4	23	4	4	4	4	5	21	4	4	4	4	4	20
19	5	5	4	4	5	23	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	5	21	5	4	4	4	4	21	5	5	4	4	4	22
20	4	4	4	4	5	21	5	5	5	5	5	25	4	5	4	5	5	23	4	5	4	5	5	23	5	5	5	4	5	24	4	4	4	4	4	20
21	5	5	5	5	5	25	4	5	5	5	4	23	5	5	4	5	4	23	5	4	5	4	5	23	5	4	4	4	5	23	4	4	4	5	5	22

No	Pelayanan Bank																						Kepuasan Nasabah													
	Reability					Assurance					Tangible					Emphaty					Responsiveness															
	1	2	3	4	5	Total	1	2	3	4	5	Total	1	2	3	4	5	Total	1	2	3	4	5	Total	1	2	3	4	5	Total						
22	5	5	5	4	4	23	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	5	5	5	5	5	25
23	5	4	4	4	5	22	5	5	4	5	5	24	5	5	4	4	4	22	4	4	4	5	4	21	5	4	5	5	4	23	5	5	5	4	4	22
24	3	4	2	3	4	16	3	2	3	3	4	15	4	4	4	3	3	18	4	4	4	4	3	19	2	3	4	4	4	17	5	4	4	4	4	21
25	5	4	4	4	4	21	4	4	4	5	4	21	5	5	5	5	5	25	4	5	5	5	5	24	5	5	5	5	5	25	3	3	3	3	3	15
26	5	4	5	5	4	23	5	4	4	5	5	23	4	5	5	4	4	22	4	4	5	5	5	23	4	5	4	4	4	21	4	4	4	4	4	20
27	5	4	5	5	5	24	4	5	4	5	4	22	4	5	5	5	5	24	4	5	5	5	5	24	4	4	5	5	5	23	4	4	3	4	4	19
28	5	4	5	5	4	23	4	5	5	5	4	23	4	4	5	4	5	22	5	5	4	5	5	24	5	5	5	4	4	23	5	5	5	5	5	25
29	5	4	5	5	5	24	5	5	4	4	5	23	5	4	5	5	5	24	5	5	4	5	5	24	5	4	4	5	5	23	5	5	5	5	5	25
30	4	4	4	5	4	21	4	4	4	4	5	21	4	4	4	5	4	21	5	4	3	4	4	20	5	4	4	4	5	22	5	4	5	5	4	23
31	4	4	5	4	5	22	4	4	4	4	4	20	4	4	5	4	4	21	4	5	4	5	4	22	5	4	4	5	4	22	4	4	4	4	5	21
32	5	4	4	5	4	22	4	4	4	4	4	20	5	4	5	4	5	23	4	4	5	4	4	21	4	4	5	4	5	22	4	4	4	4	4	20
33	5	4	3	4	4	20	4	4	4	5	5	22	4	4	4	5	4	21	5	4	3	4	5	21	4	3	4	5	4	20	5	5	4	4	4	22
34	5	4	5	4	5	23	4	4	4	4	4	20	4	3	4	3	4	18	4	4	4	5	4	21	5	4	5	4	4	22	4	4	4	4	4	20
35	5	5	4	5	4	23	5	4	4	4	4	21	4	4	3	4	5	20	4	4	5	4	5	22	4	4	5	3	4	20	4	4	4	4	4	20
36	5	4	3	4	5	21	5	4	5	4	3	21	5	4	4	4	3	20	5	5	4	5	4	23	4	5	5	4	5	23	5	5	5	5	5	25
37	4	4	5	4	5	22	5	4	4	3	4	20	5	3	3	3	5	19	4	3	4	3	4	18	4	3	4	4	3	18	5	5	4	5	4	23
38	5	4	4	5	4	22	4	4	4	5	4	21	4	5	3	4	4	20	5	4	3	4	4	20	4	3	4	3	4	18	4	4	4	4	4	20
39	5	4	3	4	5	21	5	3	4	4	4	20	4	4	3	5	5	21	4	3	4	3	4	18	5	4	5	4	4	22	4	4	4	4	4	20
40	4	3	4	3	5	19	5	4	4	4	3	20	4	4	3	5	4	20	5	4	3	5	3	20	5	4	3	5	3	20	4	4	3	5	5	21
41	5	4	5	4	5	23	4	4	4	3	3	18	5	4	3	4	5	21	4	4	3	4	3	18	5	4	3	5	3	20	4	4	4	5	5	22
42	5	4	3	4	3	19	5	4	4	4	5	22	4	4	4	5	5	22	4	4	5	5	4	22	3	3	3	4	4	17	5	5	5	5	5	25
43	5	4	4	5	5	23	5	4	5	4	5	23	5	5	4	4	4	22	5	4	4	5	5	23	4	4	4	4	5	21	4	4	3	4	4	19
44	5	5	4	4	4	22	5	4	5	4	4	22	5	5	4	4	4	22	5	5	4	4	5	23	5	5	4	4	4	22	5	5	4	4	4	22
45	5	4	5	5	5	24	5	4	5	5	5	24	4	4	5	4	5	22	5	5	5	4	4	23	5	5	5	4	4	24	4	4	3	4	4	19

No	Pelayanan Bank																											Kepuasan Nasabah								
	Reability					Assurance					Tangible					Emphaty					Responsiveness															
	1	2	3	4	5	Total	1	2	3	4	5	Total	1	2	3	4	5	Total	1	2	3	4	5	Total	1	2	3	4	5	Total	1	2	3	4	5	Total
46	5	4	4	5	5	23	5	5	5	4	5	24	5	4	5	5	5	24	5	5	4	5	5	24	5	5	5	5	4	24	4	4	4	4	4	20
47	5	4	5	5	5	24	5	4	5	4	5	23	5	5	4	4	4	22	4	4	4	4	5	21	5	4	4	4	4	21	4	5	5	5	4	23
48	5	5	5	4	4	23	5	4	5	5	4	23	4	4	5	5	5	23	5	4	5	4	4	22	5	4	4	5	5	23	4	4	4	4	4	20
49	5	4	5	5	5	24	4		5	5	5	19	5	5	5	4	5	24	5	4	5	4	5	23	5	4	4	4	4	21	4	4	4	4	4	20
50	5	4	3	4	5	21	4	4	4	4	4	20	5	4	4	4	3	20	4	3	4	4	4	19	4	4	3	4	3	18	5	5	5	4	4	23

Catatan : 5=Sangat Setuju, 4=Setuju, 3=Netral, 2=Tidak Setuju, 1=Sangat Tidak Setuju

Lampiran 4. Hasil analisis kepuasan dalam pelayanan KCP BRI Agussalim
Kelurahan Dulalowo Kecamatan Kota Utara

No	Rea	Ass	Tang	Emp	Ress	PelOrg	KepOrg	PerKon	Kom	KepKon
1	5	4	5	4	4	4	5	4	4	4
2	4	3	4	4	4	3	3	3	3	3
3	4	5	4	4	4	3	3	4	4	3
4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3
5	5	5	4	5	5	5	4	4	5	5
6	4	4	4	4	4	5	4	3	5	5
7	4	5	4	4	4	5	3	4	4	3
8	4	4	5	4	5	4	4	5	4	5
9	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
10	5	3	4	4	4	4	4	5	4	4
11	5	5	5	5	5	5	5	4	3	3
12	4	4	4	4	4	5	3	3	4	4
13	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5
14	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4
15	3	4	4	4	5	4	4	5	4	4
16	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5
17	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4
18	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4
19	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4
20	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4
21	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5
22	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5
23	4	5	4	4	5	5	5	4	4	4
24	3	3	4	4	4	4	5	5	5	5
25	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4
26	5	4	5	5	4	3	3	3	3	3
27	5	4	5	5	4	4	4	3	4	4
28	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5
29	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5
30	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4
31	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5
32	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
33	4	4	3	4	4	5	5	4	4	4
34	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4
35	5	4	4	3	4	5	5	5	5	5
36	4	4	4	4	5	5	5	4	5	4

No	Rea	Ass	Tang	Emp	Ress	PelOrg	KepOrg	PerKon	Kom	KepKon
37	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
38	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
39	4	4	4	4	4	4	4	3	5	5
40	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5
41	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5
42	4	4	5	4	3	4	4	3	4	4
43	5	5	5	5	4	5	5	4	4	4
44	5	5	5	4	5	4	4	3	4	4
45	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4
46	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4
47	5	5	4	5	5	4	4	4	4	4
48	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
49	5	5	4	5	4	5	5	5	4	4
50	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4

Catatan : Rea (Reability), Ass (Assurance), Tang (Tangible), Emp (Empathy), Res (Responsiveness), PO (Pelayanan Organisasi), KO (Kepedulian Organisasi), PerN/K (Perilaku Nasabah/Konsumen), Komunikasi dan KepN/K (Keputusan Nasabah/Konsumen)

Lampiran 5. Profil Responden Dalam Pelayanan Bank Rakkyat Indonesia (BRI)
di KCP Bri Agussalim Kelurahan Dulalowo Kecamatan Kota Utara

No Kuisisioner	Profil Responden		
	Umur	Jenis Kelamin	Pekerjaan
1	45	P	PNS
2	25	L	PNS
3	36	P	PNS
4	40	L	PNS
5	38	L	PNS
6	35	L	POLRI
7	25	L	PNS
8	35	P	PNS
9	37	P	PNS
10	32	L	PNS
11	48	L	PNS
12	45	L	PNS
13	31	P	PNS
14	25	L	POLRI
15	26	P	BIDAN
16	34	P	HONORER
17	41	P	PNS
18	37	P	GURU
19	43	L	PNS
20	40	L	PNS
21	32	L	PNS
22	49	P	GURU
23	27	P	GURU
24	30	P	GURU
25	45	L	PNS
26	20	P	MAHASISWA
27	31	L	PNS
28	35	L	POLRI
29	41	L	TNI
30	47	L	POLRI
31	35	L	POLRI
32	48	L	POLRI
33	42	L	POLRI
34	43	L	POLRI
35	47	L	POLRI

No	Profil Responden		
	Umur	Jenis Kelamin	Pekerjaan
36	36	L	POLRI
37	38	L	TNI
38	40	L	TNI
39	37	L	TNI
40	36	L	TNI
41	33	L	TNI
42	35	L	TNI
43	23	P	MAHASISWA
44	20	P	MAHASISWA
45	22	P	MAHASISWA
46	22	L	MAHASISWA
47	22	L	MAHASISWA
48	26	L	MAHASISWA
49	24	P	MAHASISWA
50	34	L	TNI

Lampiran 6. Dokumentasi



Gambar 1. Pengisian kuisioner oleh responden KCP BRI Agussalim



Gambar 2. Pengisian kuisioner oleh responden KCP BRI Agussalim



Gambar 3. Pengisian kuisioner oleh responden KCP BRI Agussalim



Gambar 4. Pengisian kuisioner oleh responden KCP BRI Agussalim

CURICULUM VITAE



IDENTITAS DIRI

Nama	: Fitriyanti Didipu
NIM	: 6144 12 024
Tempat / Tanggal Lahir	: Gorontalo, 15 Juni 1995
Angkatan	: 2012/2013
Jurusan	: S1 Agribisnis
Fakultas	: Pertanian
Jenis kelamin	: Perempuan
Agama	: Islam
Anak	: Anak kedua dari tiga bersaudara
Alamat	: Desa Huidu, Kecamatan Limboto Barat, Kabupaten Gorontalo

RIWAYAT HIDUP

1. Pendidikan Formal
 1. Pendidikan Taman Kanak-kanak Islam Al-Mujahidin Tomohon pada tahun 2000
 2. Pendidikan SD di MIM PONE pada tahun 2006
 3. Pendidikan SMP di SMP N 3 Limboto pada tahun 2009
 4. Pendidikan SMK di SMK Pertanian Limboto diselesaikan pada tahun 2012
 5. Pada tahun 2012 menjadi mahasiswa pada program studi S1 Agribisnis Fakultas Pertanian Universitas Negri Gorontalo melalui jalur SNMPTN

2. Pendidikan Non Formal

1. Peserta MOMB (Masa Orientasi Mahasiswa Baru) di Universitas Negeri Gorontalo tahun 2012
2. Peserta Training Of Training (TOT) Universitas Negeri Gorontalo tahun 2013
3. Anggota Himpunan Mahasiswa Agribisnis (HIMAGRI) periode 2014-2015
4. Peserta Kuliah Kerja Sibermas (KKS) Universitas Negeri Gorontalo (UNG) di Desa Bululi Kecamatan Asparaga Kabupaten Gorontalo tahun 2016