

PERSETUJUAN PEMBIMBING

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN
TERHADAP KEPUASAN NASABAH
(Pada Kantor BRI Unit Andalas Kota Gorontalo)

SKRIPSI

Oleh

NUR YANI
NIM. 931 411 114

Telah Diperiksa dan Disetujui Untuk Diuji

Pembimbing I



Tineke Wolok, ST. MM
NIP. 19730523 200604 2 002

Pembimbing II



Yulinda L. Ismail, S.Pd M.Si
NIP. 19760704 200501 2 002

Mengetahui
Ketua Jurusan Manajemen



Hais Dama, SE., M.Si
NIP. 19730305 200212 1 003

PENGESAHAN

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN
TERHADAP KEPUASAN NASABAH
(Pada Kantor BRI Unit Andalas Kota Gorontalo)**

SKRIPSI

Oleh

**NUR YANI
NIM. 931 411 114**

Telah Dipertahankan Di Depan Dewan Penguji

Hari/Tanggal : Jum'at, 22 Desember 2017

Waktu : 13:00 – 14:00

Penguji:

1. Prof. Dr. Yulianto Kadji, M.Si (.....)
NIP. 19670713 199803 1 001
2. Idris Yanto, S.Pd., M.Si (.....)
NIP. 19781026 200501 1 001
3. Tineke Wolok, ST., MM (.....)
NIP. 19730523 200604 2 002
4. Yulinda L. Ismail, S.Pd., M.Si (.....)
NIP. 19760704 200501 2 002

Gorontalo, Desember 2017

Dekan Fakultas Ekonomi

Imran R. Hambali, S.Pd, SE, MSA
NIP: 19700823 199903 1 005

ABSTRAK

NUR YANI. 931411114. 2017. Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah pada BRI Unit Andalas Di Kota Gorontalo. Skripsi Program Studi S1 Manajemen, Jurusan Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Negeri Gorontalo. Pembimbing I Tineke Wolok, ST. MM dan Pembimbing II Yulinda L. Ismail, S.Pd, M.Si.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah pada Kantor BRI Unit Andalas Kota Gorontalo secara simultan. Anggota populasi yaitu seluruh nasabah pada Kantor BRI Unit Andalas Kota Gorontalo. Metode penentuan sampel menggunakan insidental sampling, dari nasabah pada Kantor BRI Unit Andalas Kota Gorontalo yang berjumlah 100 orang. Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer dan data sekunder. Metode analisis menggunakan analisis regresi sederhana.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa analisis secara simultan kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah pada Kantor BRI Unit Andalas Kota Gorontalo. Dengan besar pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah sebesar 41,6%. Adapun besaran 58,4% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak terdapat dalam penelitian ini seperti keunggulan produk, tingkat suku bunga, dan promosi.

Kata Kunci : ***Kualitas Pelayanan, Kepuasan Nasabah***

ABSTRACT

Nur Yani. 931411114. 2017. The Influence of Service Quality on Customer's Satisfaction at BRI of Andalas Unit in City of Gorontalo. Skripsi. Bachelor Study Program of Management, Department of Management, Faculty of Economics, State University of Gorontalo. Principal supervisor is Tineke Wolok, ST.MM and Co-supervisor is Yulinda L. Ismail, S.Pd.,M.Si.

This research aims to investigate to what extent influence of quality service on customer's satisfaction at BRI Office of Andalas Unit, City of Gorontalo simultaneously. Research population is all customers of BRI Office of Andalas Unit, City of Gorontalo. Research samples are 100 customers of BRI Office of Andalas Unit, City of Gorontalo that are determined by applying incidental sampling. The employed data at this research are both primary and secondary data. Then, analysis method applies simple regression analysis.

Research finding confirms that quality service has significant influence on customer's satisfaction at BRI Office of Andalas Unit, City of Gorontalo simultaneously. The influence is 41,6% while the rest 58,4% is influenced by other factors that are out of this research such as product superiority, interest rate and promotion.

Keywords: *Service Quality, Customer's Satisfaction*

