

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KEPUASAN NASABAH  
TERHADAP LOYALITAS NASABAH PENGGUNA KARTU BRIZZI PADA  
BANK BRI KANTOR CABANG KAPTEN RIVAI PALEMBANG**



**SKRIPSI**

**Dibuat Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Menyelesaikan Pendidikan Diploma  
IV Program Studi Manajemen Bisnis Pada Jurusan Administrasi Bisnis  
Politeknik Negeri Sriwijaya**

**OLEH:**

**HETI AYU ANADIA  
061740631938**

**KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN  
POLITEKNIK NEGERI SRIWIJAYA  
PALEMBANG  
2021**

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KEPUASAN NASABAH  
TERHADAP LOYALITAS NASABAH PENGGUNA KARTU BRIZZI PADA  
BANK BRI KANTOR CABANG KAPTEN RIVAI PALEMBANG**



**SKRIPSI**

**Dibuat Untuk Memenuhi Syarat Menyelesaikan  
Pendidikan Sarjana Terapan (DIV) di Jurusan Administrasi Bisnis  
Program Studi Manajemen Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya**

**Oleh :**

**Heti Ayu Anadia  
061740631938**

**Menyetujui,  
Pembimbing I,**

**Dr. Paisal, SE.,M.Si  
NIP. 19710904200511001**

**Pembimbing II,**

**Dr. Mareska Lupikawaty, S.E.,MM  
NIP. 198103222003122001**

**Mengetahui,  
Ketua Jurusan Administrasi Bisnis**

**Heri Setiawan, SE.,MAB  
NIP. 197602222002121001**

**Ketua Prodi Manajemen bisnis**

**Dr. Dewi Fadila, SE.,M.M  
NIP. 197504212001122001**

## SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Heti Ayu Anadia

NIM : 061740631934

Program Studi : Administrasi Bisnis/Manajemen Bisnis

Mata Kuliah : Perbankan

Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Nasabah Terhadap Loyalitas Nasabah Pengguna Kartu Brizzi Pada Bank BRI Kantor Cabang Kapten Rivai Palembang

Dengan ini Menyatakan:

1. Skripsi yang saya buat dengan judul sebagaimana tersebut di atas beserta isinya merupakan hasil penelitian saya sendiri.
2. Skripsi ini bukanlah plagiat/salinan skripsi milik orang lain.
3. Apabila skripsi saya plagiat/menyalin skripsi milik orang lain maka saya sanggup menerima sanksi berupa pembatalan skripsi beserta konsekuensinya.

Demikianlah surat pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya untuk diketahui oleh pihak-pihak yang berkepentingnya.

Palembang, September 2021

Yang Membuat Pernyataan



Heti Ayu Anadia  
061740631938



KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN  
**POLITEKNIK NEGERI SRIWIJAYA**  
Jalan Sriwijaya Negara, Palembang 30139  
Telp. 0711-353414 Fax. 0711-355918  
Website : www.polisriwijaya.ac.id E-mail : info@polsri.ac.id



**LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI**

Nama : Heti Ayu Anadia  
NPM : 061740631938  
Jurusan/Program Studi: Administrasi Bisnis/D IV Manajemen Bisnis  
Mata kuliah : Manajemen Perbankan  
Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Nasabah Terhadap Loyalitas Nasabah Pengguna Kartu Brizzi Pada Bank BRI Kantor Cabang Kapten Rivai Palembang

Telah dipertahankan dihadapan Dewan Penguji Skripsi  
Program Studi D IV Manajemen Bisnis, Jurusan Administrasi Bisnis  
dan dinyatakan LULUS

Pada Hari: Kamis  
Tanggal: 29 Juli 2021

**TIM PENGUJI**

<u>No</u>	<u>Nama</u>	<u>Tanda Tangan</u>	<u>Tanggal</u>
1.	Dr. Hadi Jauhari S.E., M.Si Ketua Penguji		06-8-2021
2.	Dr. Paisal S.E., M.Si Anggota Penguji		06-8-2021
3.	Dr. Marieska Lupikawaty S.E., M.M Anggota Penguji		06-8-2021
4.	Rini, S.E., M.A.B Anggota Penguji		06-8-2021

## **MOTTO DAN PERSEMBAHAN**

“ Sukses bukanlah hal yang kebetulan. Sebab, kesuksesan terbentuk dari kerja keras, pembelajaran, pengorbanan, dan cinta yang ingin kamu lakukan.” (HETI AYU ANADIA)

Persembahan Ditujukan Kepada :

- Kedua Orang Tua yang senantiasa memberikan kekuatan, doa, dan kasih sayang yang tiada habisnya.
- Keluarga dan Saudaraku yang telah memberikan motivasi dan mendukung hingga skripsi ini dapat diselesaikan
- Dosen Pembimbing I yaitu Bapak Dr. Paisal, SE.,M.Si
- Dosen Pembimbing II yaitu Ibu Dr. Marieska Lupikawaty, SE.,MM
- Teman-Teman Seperjuanganku yaitu 8 MBB yang selalu memberikan doa dan dukungan
- Dan almamaterku



## **KATA PENGANTAR**

Puji dan Syukur atas karunia Tuhan Yang Maha Esa, Skripsi yang berjudul Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Nasabah Terhadap Loyalitas Nasabah Pengguna Kartu Brizzi pada Bank BRI Kantor Cabang Kapten Rivai Palembang telah diselesaikan, sehingga sebagian persyaratan untuk memperoleh gelar Sarjana Terapan Manajemen Bisnis dapat penulis rampungkan.

Skripsi ini meneliti strategi pengembangan bisnis dengan menggunakan analisis SWOT yang mencakup kekuatan, kelemahan, peluang serta ancaman terhadap perusahaan. Penelitian dilaksanakan pada tahun 2021 ini menggunakan metode analisis yang bersifat kualitatif.

Penulis menyadari bahwa penyelesaian Skripsi berkat adanya arahan, bantuan dan dorongan dari banyak pihak, karena itu penulis mengharapkan masukan berupa kritik dan saran yang membangun demi kesempurnaan Skripsi ini. Penulis juga berharap Skripsi ini dapat memberikan kontribusi dan manfaat bagi semua pihak.

Palembang, Juli 2021

## **UCAPAN TERIMA KASIH**

Dalam menyelesaikan Skripsi ini, penulis menyadari bahwa penulisan skripsi ini tidak akan berjalan dengan baik, tanpa adanya bantuan, bimbingan dari berbagai pihak, oleh karena itu pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan rasa hormat dan terima kasih sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Dr. Ing. Ahmad Taqwa, M.T., selaku Direktur Politeknik Negeri Sriwijaya Palembang.
2. Bapak Heri Setiawan, S.E., MAB. selaku Ketua Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya.
3. Ibu Dr. Marieska Lutpikawaty, SE., M.M, selaku Sekertaris Jurusan Administrasi Bisnis dan selaku pembimbing II saya.
4. Ibu Dewi Fadila, S.E.,M.M. selaku Ketua Ketua Program Studi Manajemen Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya.
5. Bapak Dr. Paisal, S.E.,M.Si selaku pembimbing I yang telah memberikan pengarahan kepada penulis dalam menyusun Skripsi ini.
6. Orang tua dan saudara-saudara serta sahabat seperjuangan 8 MBB yang telah memberikan doa, pengarahan dan motivasi hingga skripsi ini dapat diselesaikan.
7. Staf Pengajar pada Program Studi Manajemen Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya,
8. Semua pihak tidak dapat di sebutkan satu persatu.

Semoga Skripsi ini dapat bermanfaat, baik bagi lembaga tempat penulis mengambil data, serta sebagai bahan masukan atau refrensi pada Civitas Akademika Program Studi Manajemen Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya

## **ABSTRAK**

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh mengenai kualitas pelayanan yang diberikan oleh BRI Kapten Rivai Palembang dan Kepuasan nasabah terhadap loyalitas nasabah pengguna kartu brizzi pada Bank BRI Kantor Cabang Kapten Rivai Palembang. Metode pengumpulan data yang dilakukan dengan cara menyebarkan kuisisioner dengan nasabah BRI Kapten Rivai Palembang sebagai responden disertai dengan bukti dalam bentuk dokumentasi. Penelitian ini menggunakan data primer yang diperoleh dari proses kuisisioner dan teknik analisis yang digunakan adalah teknik analisa regresi linier berganda dengan total 100 responden yang dipilih secara acak dengan menggunakan teknik sampling simple random sampling. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa bahwa ada pengaruh dari kualitas pelayanan dan kepuasan nasabah secara bersamaan terhadap loyalitas nasabah. Saran didalam penelitian ini Bank BRI cabang Kapten Rivai Palembang terutama mengenai proses pembuatan produk kartu Brizzi di Bank BRI dapat dikatakan baik akan tetapi masih ada beberapa faktor yang perlu ditingkatkan dalam memberikan pelayanan kepada nasabah untuk memberikan fasilitas terbaik yang akan mempengaruhi loyalitas nasabah terhadap perusahaan.

**Kata Kunci:** Kualitas Pelayanan, Kepuasan, Loyalitas, Kartu Brizzi



## **ABSTRACT**

The purpose of this study was to determine the effect of the quality of service provided by BRI Captain Rivai Palembang and customer satisfaction on customer loyalty brizzi card users at Bank BRI Captain Rivai Palembang Branch Office. The data collection method was carried out by distributing questionnaires with BRI customers, Captain Rivai Palembang as respondents, accompanied by evidence in the form of documentation. This study uses primary data obtained from the questionnaire process and the analysis technique used is multiple linear regression analysis technique with a total of 100 respondents selected randomly using simple random sampling technique. The results of this study indicate that there is an effect of service quality and customer satisfaction simultaneously on customer loyalty.

Suggestions in this study are Bank BRI Captain Rivai Palembang branch, especially regarding the process of making Brizzi card products at BRI Bank can be said to be good but there are still several factors that need to be improved in providing services to customers to provide the best facilities that will affect customer loyalty to the company.

**Keywords:** Service Quality, Satisfaction, Loyalty, Brizzi Card

## DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	
LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI.....	i
SURAT PERNYATAAN .....	ii
LEMBAR PENGESAHAN TIM PENGUJI.....	iii
MOTTO DAN PERSEMBAHAN .....	iv
KATA PENGANTAR.....	v
UCAPAN TERIMA KASIH .....	vi
ABSTRAK.....	vii
ABSTRAC .....	viii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL .....	x
DAFTAR GAMBAR .....	xi
DAFTAR LAMPIRAN .....	xii
BAB 1 .....	1
PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	5
1.3 Tujuan Penelitian.....	5
1.4 Manfaat Penelitian.....	5
BAB II .....	7
LANDASAN TEORI .....	7
2.1 Pengertian Bank .....	7
2.1.1 Pengertian Nasabah.....	7
2.1.2 Pengertian Kualitas Pelayanan .....	8

2.1.3	Pengertian Kepuasan Nasabah.....	9
2.1.4	Pengertian Loyalitas Nasabah .....	11
2.1.5	Pengertian Kartu Brizzi.....	12
2.2	Penelitian Terdahulu .....	13
2.3	Kerangka Pikir.....	21
2.4	Hipotesis .....	21
BAB III .....		22
METODE PENELITIAN .....		22
3.1	Metode Penelitian.....	22
3.2	Jenis dan Sumber Data.....	22
3.3	Metode Pengumpulan Data.....	23
3.4	Populasi dan Sampel.....	24
3.4.1	Populasi .....	24
3.4.2	Sampel.....	25
3.4.3	Teknik Sampling.....	25
3.5	Teknik Analisis Data .....	27
3.5.1	Uji Validitas.....	28
3.5.2	Uji Reliabilitas .....	28
3.5.3	Uji T .....	29
3.5.4	Uji F .....	28
3.5.5	Uji Asumsi Klasik.....	29
3.5.6	Koefisien Determinasi.....	30
3.5.7	Analisis Regresi Linier Berganda .....	30
3.5.8	Model Regresi Berganda.....	31
3.6	Definisi Operasional Variabel.....	31
3.6.1	Variabel Bebas (Indenpenden) .....	31
3.6.2	Variabel Terikat (Dependen).....	31
BAB IV .....		34
HASIL DAN PEMBAHASAN.....		34
4.1	Gambaran Umum .....	34
4.1.1	Sejarah Singkat PT Bank Rakyat Indonesia.....	34
4.1.2	Visi dan Misi PT Bank Rakyat Indonesia .....	35

4.2	Gambaran Responden.....	36
4.2.1	Deskripsi Responden.....	36
4.3	Hasil Olah Data Peneliti Berdasarkan Kualitas Pelayanan Terhadap loyalitas Nasabah .....	38
4.3.1	Pendapat Responden tentang Kualitas Pelayanan .....	38
4.3.2	Pendapat Responden tentang Kepuasan Nasabah.....	42
4.3.3	Pendapat Responden tentang Loyalitas Nasabah .....	44
4.4	Uji Validitas, Reliabilitas, Uji T, Uji F, Uji Asumsi Klasik, dan Koefisien Determinasi .....	46
4.4.1	Uji Validitas .....	46
4.4.2	Uji Reliabilitas.....	49
4.4.3	Uji T.....	49
4.4.4	Uji F.....	50
4.4.5	Uji Asumsi Klasik .....	51
4.4.6	Koefisien Determinasi .....	53
4.4.7	Uji Regresi Linier Berganda .....	53
4.5	Pembahasan.....	54
4.5.1	Analisis Pengaruh Variabel Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah .....	54
4.5.2	Analisis Pengaruh Variabel Kepuasan Nasabah Terhadap Loyalitas Nasabah .....	55
4.5.3	Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Nasabah Terhadap Loyalitas Nasabah .....	56
BAB V	.....	57
	KESIMPULAN DAN SARAN.....	57
5.1	Kesimpulan .....	57
5.2	Saran .....	58
	DAFTAR PUSTAKA.....	59
	LAMPIRAN	

## DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1 Jumlah Pengguna Uang Elektronik .....	4
Tabel 2.2 Penelitian Terdahulu.....	13
Tabel 3.3 Skala Linkert.....	32
Tabel 3.6 Definisi Operasional Variabel.....	33
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	37
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan.....	37
Tabel 4.3 Pendapatn Responden Tentang Pelayanan Sesuai Dengan Harapan.....	38
Tabel 4.4 Pendapatn Responden Tentang Terpenuhi Kabutuhan Nasabah Atas Pelayanan Yang Diberikan.....	38
Tabel 4.5 Pendapatn Responden Tentang Fasilitas dan Kenyamanan Yang Diberikan Sesuai Dengan Harapan Nasabah.....	39
Tabel 4.6 Pendapatn Responden Tentang Memiliki Kinerja Karyawan Yang Baik Dalam Melayani Nasabah.....	39
Tabel 4.7 Pendapatn Responden Tentang Penampilan Karyawan Bank Yang Rapi, Bersih Dan Tidak Berlebihan Serta Menggunakan Seragam Yang Sesuai.....	40
Tabel 4.8 Pendapatn Responden Tentang Bank Memiliki Perlengkapan Yang Moderan.....	40
Tabel 4.9 Pendapatn Responden Tentang Karyawan Menciptakan Suasana Nyaman Dan Menyenangkan Dengan Mengikuti SOP	

Yang Berlaku Pada Bank BRI.....	41
Tabel 4.10 Pendapat Responden Tentang Karyawan Cepat Tanggap Dalam Mengikuti Permintaan Nasabah.....	41
Tabel 4.11 Pendapat Responden Tentang Karyawan Kemampuan Untuk Menciptakan Hubungan Yang Baik Dengan Nasabah.....	42
Tabel 4.12 Pendapat Responden Tentang Produk Yang Sesuai Dengan Kebutuhan Nasabah.....	42
Tabel 4.13 Pendapat Responden Tentang Produk Dikenal Dengan Kebutuhan Nasabah.....	43
Tabel 4.14 Pendapat Responden Tentang Isi Ulang Dapat Dilakukan Di Tempat Yang Telah Disarankan.....	43
Tabel 4.15 Pendapat Responden Tentang Saya Merasa Puas Terhadap Produk Layanan Kartu Brizzi.....	44
Tabel 4.16 Pendapat Responden Tentang Saya Akan Terus Menabung Secara Kesenambungan Di BANK BRI Kantor Cabang Kapten Rivai Palembang.....	44
Tabel 4.17 Pendapat Responden Tentang Saya Akan Terus Menabung Secara Kesenambungan Di BANK BRI Kantor Cabang Kapten Rivai Palembang.....	45
Tabel 4.18 Pendapat Responden Tentang Saya Akan Menggunakan Produk Lain Yang Ditawarkan BANK BRI Kapten Rivai Selain Produk Yang Saat ini Saya Pilih.....	45

Tabel 4.19 Hasil Uji Validitas Untuk Semua Pernyataan Yang Mewakili	
Variabel Kualitas Pelayanan.....	46
Tabel 4.20 Hasil Uji Validitas Untuk Semua Pernyataan Yang Mewakili	
Variabel Kepuasan Nasabah.....	47
Tabel 4.21 Hasil Uji Validitas Untuk Semua Pernyataan Yang Mewakili	
Variabel Loyalitas Nasabah.....	48
Tabel 4.22 Hasil Uji Reliabilitas.....	49
Tabel 4.23 Hasil Uji Coeffciens.....	49
Tabel 4.24 Hasil Uji ANNOVA.....	50
Tabel 4.25 Hasil Uji Normalitas.....	51
Tabel 4.26 Hasil Uji Multikolineritas.....	52
Tabel 4.27 Hasil Uji Heterokedasit.....	52
Tabel 4.28 Hasil Uji Koefisien Determinasi.....	53
Tabel 4.29 Hasil Uji Regresi Linier Berganda.....	53



## DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.2 Kerangka Pemikiran.....	21

## DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Tanda Persetujuan Proposal
- Lampiran 2 Kesepakatan Bimbingan
- Lampiran 3 Lembar Bimbingan Skripsi
- Lampiran 4 Rekomendasi Ujian Skripsi
- Lampiran 5 Kuesioner
- Lampiran 6 Hasil Kuesioner
- Lampiran 7 Hasil Uji Validitas
- Lampiran 8 Hasil Uji Reliabilitas
- Lampiran 9 Hasil Uji T ( Uji Parsial )
- Lampiran 10 Hasil Uji F ( Uji Srimultan )
- Lampiran 11 Hasil Koefisien Determinasi
- Lampiran 12 Hasil Uji Regresi Linier Berganda