

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN FITUR BRImo TERHADAP
KEPUASAN NASABAH BRI UNIT KOBA
(Studi Kasus pada Fitur Tarik Tunai)**



LAPORAN AKHIR

**Disusun untuk Memenuhi Syarat Menyelesaikan Pendidikan Diploma III
pada Jurusan Administrasi Bisnis Program Studi Administrasi Bisnis
Politeknik Negeri Sriwijaya**

Disusun Oleh:

**MUTHIA SALSABILLA
NPM 061830600428**

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI SRIWIJAYA
JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
PALEMBANG
2021**

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN FITUR BRImo TERHADAP
KEPUASAN NASABAH BRI UNIT KOBA
(Studi Kasus pada Fitur Tarik Tunai)**



**Disusun untuk Memenuhi Syarat Menyelesaikan Pendidikan Diploma III
pada Jurusan Administrasi Bisnis Program Studi Administrasi Bisnis
Politeknik Negeri Sriwijaya**

Disusun Oleh:

**MUTHIA SALSABILLA
NPM 061830600428**

Menyetujui,

Pembimbing I,

**Gusti Ayu Oka Windarti, S.E., M.M.
NIP 196003271990032001**

**Palembang, Agustus 2021
Pembimbing II,**

**H. Hendra Sastrawinata, S.E., M.M.
NIP 197308182003121002**




Mengetahui,

Ketua Jurusan Administrasi Bisnis

**Heri Setiawan, S.E., MAB.
NIP 197602222002121001**

**Ketua Program Studi
Administrasi Bisnis**

**Fetty Maretha, S.E., M.M.
NIP 198203242008012009**

	KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN POLITEKNIK NEGERI SRIWIJAYA JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS Jalan Srijaya Negara, Palembang 30139 Telp. 0711-353414 Fax. 0711-355918 Website : www.polisriwijaya.ac.id E-mail : info@polsriwijaya.ac.id	 
	SURAT PERNYATAAN	

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Muthia Salsabilla
NPM : 061830600428
Jurusan / Program Studi : Administrasi Bisnis / D III Administrasi Bisnis
Mata Kuliah : Manajemen Pemasaran
Judul Laporan Akhir : Pengaruh Kualitas Layanan Fitur BRImo Terhadap Kepuasan Nasabah BRI Unit Koba (Studi Kasus Pada Fitur Tarik Tunai)

Dengan ini menyatakan bahwa:

1. Laporan yang saya buat dengan judul sebagaimana tersebut diatas beserta isinya merupakan hasil penelitian saya sendiri.
2. Laporan Akhir bukanlah plagiat/salinan Laporan Akhir milik orang lain.
3. Apabila Laporan Akhir saya plagiat/menyalin Laporan Akhir milik orang lain, maka saya sanggup menerima sanksi berupa pembatalan Laporan Akhir beserta konsekuensinya.

Demikianlah surat pernyataan ini saya buat dengan sebenar - benarnya untuk diketahui oleh pihak – pihak yang berkepentingan.

Palembang, Agustus 2021
Yang membuat pernyataan,



Muthia Salsabilla
NPM 061830600428

LEMBAR PENGESAHAN


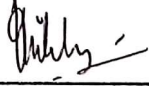
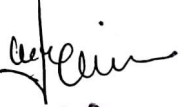
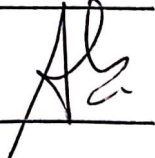
Nama : Muthia Salsabilla
NPM : 061830600428
Jurusan/Program Studi : Administrasi Bisnis / D III Administrasi Bisnis
Mata Kuliah : Manajemen Pemasaran
Judul Laporan Akhir : Pengaruh Kualitas Layanan Fitur BRImo Terhadap
Kepuasan Nasabah BRI Unit Koba (Studi Kasus Pada
Fitur Tarik Tunai)

Telah dipertahankan dihadapan Dewan Penguji Ujian Laporan Akhir
Jurusan Administrasi Bisnis
Dan dinyatakan LULUS

Pada Hari: Senin

Tanggal: 26 Juli 2021

TIM PENGUJI

No.	Nama	Tanda Tangan	Tanggal
1.	<u>Gst. Oka Ayu Windarti, S.E., M.M.</u> Ketua		<u>12/ 2021</u> 18
2.	<u>Mariska Z, S.E., M.M.</u> Anggota		<u>2/ 2021</u> 18
3.	<u>Titi Andriyani, S.E., M.Si.</u> Anggota		<u>10/ 2021</u> 18
4.	<u>Al Hushori, S.E., M.AB.</u> Anggota		<u>12/ 2021</u> 18

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

Motto:

“Setiap kesulitan selalu ada kemudahan. Setiap masalah pasti ada solusi. Banyak orang gagal karena mereka tak menyadari kalau langkah mereka telah mendekati kesuksesan sedikit lagi. Tapi mereka memutuskan untuk berhenti dan menyerah.”

“Jika orang lain bisa, maka aku juga bisa.”

Kupersembahkan kepada:

- ❖ Kedua orang tua tersayang
- ❖ Almamater kebanggaan

KATA PENGANTAR

Dengan memanjatkan puji dan syukur kepada Allah SWT. atas berkat rahmat dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan Laporan Akhir dengan judul “**Pengaruh Kualitas Layanan Fitur BRImo Terhadap Kepuasan Nasabah BRI Unit Koba (Studi Kasus Pada Fitur Tarik Tunai)**” yang dimana didapatkan hasil bahwa terdapat pengaruh kualitas layanan fitur tarik tunai pada aplikasi BRImo terhadap kepuasan nasabah BRI Unit Koba dengan variabel yang berpengaruh signifikan paling dominan adalah Variabel Kepercayaan (*Trust*) X₄.

Laporan Akhir ini disusun untuk memenuhi persyaratan menyelesaikan pendidikan Diploma III pada Jurusan Administrasi Bisnis Program Studi Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya.

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan laporan ini masih banyak kekurangan dikarenakan keterbatasan pengetahuan dan pengalaman yang dimiliki. Oleh karena itu, penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun dari pembaca. Selain itu, penulis juga menyadari bahwa selesainya laporan ini tidak terlepas dari dukungan, semangat serta bimbingan dari berbagai pihak. Semoga laporan ini dapat memberikan banyak manfaat bagi kita semua.

Akhir kata penulis mengucapkan terima kasih atas bantuan dan dorongan dari berbagai pihak yang telah membantu dalam penyusunan laporan ini.

Palembang, Agustus 2021

Penulis

UCAPAN TERIMA KASIH

Dalam penyusunan Laporan Akhir ini penulis banyak mendapatkan bantuan, bimbingan, petunjuk serta dukungan dari berbagai pihak baik yang bersifat langsung maupun tidak langsung yang sangat berarti bagi penulis. Pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan banyak terima kasih dan rasa hormat kepada berbagai pihak yang telah membantu dalam proses penyelesaian laporan ini, khususnya kepada:

1. Bapak Dr. Dipl Ing. Ahmad Taqwa, M. T., selaku Direktur Politeknik Negeri Sriwijaya.
2. Bapak Heri Setiawan, S.E., M.AB., selaku Ketua Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya.
3. Ibu Marieska Lupikawaty, S.E., M.M., selaku Sekretaris Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya.
4. Ibu Fetty Maretha, S.E., M.M., selaku Kepala Program Studi Jurusan Administrasi Bisnis Diploma III Politeknik Negeri Sriwijaya.
5. Ibu Gusti Ayu Oka Windarti, S.E., M.M., selaku Dosen Pembimbing I dalam penyusunan Laporan Kerja Akhir yang telah memotivasi, mengarahkan dan membimbing penulis dalam penyelesaian Laporan Akhir.
6. Bapak H. Hendra Sastrawinata, S.E., M.M., selaku Dosen Pembimbing II dalam penyusunan Laporan Kerja Akhir yang telah memotivasi, mengarahkan dan membimbing penulis dalam penyelesaian Laporan Akhir.
7. Bapak Sarbun Hartani selaku perwakilan BRI Unit Koba yang telah membantu dan memberikan izin untuk melakukan penelitian dan menjadikan BRI Unit Koba sebagai objek penelitian penulis.
8. Semua Bapak/Ibu Dosen Pengajar serta Staff di Jurusan Administrasi Bisnis yang banyak memberikan ilmu kepada Penulis selama penulis kuliah di Politeknik Negeri Sriwijaya.
9. Kedua orang tua tercinta (Ibu Marwiyah, S.Pd., dan Bapak Heri Syukri) yang turut memberikan dukungan baik moril maupun materil, nasehat, semangat serta do'a kepada penulis.

10. Kakak saya M. Arif Darmawan, S.T.Tr., dan Chairunnisa Rimadhani, A.Md.AB., yang telah memberikan dukungan serta do'a.
11. Rayana Djaka Surya, S. Tr. T., selaku orang terdekat saya yang telah membantu penulis dalam melakukan penelitian dan penyusunan Laporan Akhir ini.
12. Teman-teman seperjuangan kelas 6 NB Jurusan Administrasi Bisnis.
13. Almamater Politeknik Negeri Sriwijaya.
14. Semua pihak yang telah membantu dalam menyelesaikan laporan ini yang tidak dapat disebutkan satu-persatu.

Semoga bantuan dan jerih payah dari semua pihak yang ikut serta berpartisipasi dalam penyusunan Laporan Akhir ini, diberikan ridho dan berkah dari Allah SWT. Demikianlah dengan segala kerendahan hati, penulis mengharapkan semoga laporan ini bermanfaat dan berguna bagi kita semua.

Palembang, Agustus 2021
Penulis

ABSTRACT

This study aims to determine how the influence of the service quality of the BRImo Cash Withdrawal Feature on customer satisfaction at BRI Koba Unit. This study uses quantitative methods and data collected by distributing questionnaires to 95 respondents. The data is processed using the SPSS 24 application for windows. The results were analyzed using data analysis methods namely Validity Test, Reliability Test, Multiple Linear Regression Test and Hypothesis Test (t test, f test and coefficient of determination test). The results of the validity and reliability test are valid and reliable by distributing questionnaires to 30 respondents. The results of t test show that there are 2 variables that have a significant effect (accuracy variable and trust variable) and 2 variables no effect (speed variable and security variable). The trust variable is the most dominant variable in determining the level of customer satisfaction with a significant value of $0,000 < 0,05$ and a $t_{count} 5,532 > 1,986$. The F test results show that the service quality of the cash withdrawal feature in the BRImo application has an influence on customer satisfaction of BRI Koba Unit by 0,705 or 70,5%, while 29,5% is influenced by variables not examined in this study.

Keywords: *Service Quality, Customer Satisfaction*

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana pengaruh dari kualitas layanan Fitur Tarik Tunai BRImo terhadap kepuasan nasabah BRI Unit Koba. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dan data yang dikumpulkan dengan menyebarkan kuesioner kepada 95 responden. Data diolah menggunakan aplikasi SPSS 24 *for windows*. Hasil dianalisis menggunakan metode analisis data yaitu Uji Validitas, Uji Reabilitas, Uji Regresi Linier Berganda dan Uji Hipotesis (Uji t, Uji F dan Uji Koefisien Determinasi). Hasil uji validitas dan reliabilitas menyatakan valid dan reliabel dengan penyebaran melalui 30 sampel nasabah BRI Unit Koba untuk mengetahui apakah kuesioner tersebut valid dan reliabel. Hasil Uji t menunjukkan bahwa terdapat 2 variabel berpengaruh signifikan (Variabel Ketepatan dan Variabel Kepercayaan) 2 variabel tidak berpengaruh (Variabel Kecepatan dan Variabel Kerahasiaan). Variabel kepercayaan merupakan variabel yang paling dominan dalam menentukan tingkat kepuasan nasabah dengan nilai signifikan $0,000 < 0,05$ dan nilai $t_{hitung} 5,532 > t_{tabel} 1,986$. Hasil Uji F menunjukkan bahwa kualitas layanan fitur tarik tunai pada aplikasi BRImo memiliki pengaruh terhadap kepuasan nasabah BRI Unit Koba. Dan Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2) menunjukkan bahwa variabel kualitas layanan memiliki kekuatan sebesar 0,705 atau 70,5%, untuk mempengaruhi kepuasan nasabah BRI Unit Koba sedangkan 29,5% dipengaruhi oleh variabel yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

Kata Kunci: Kualitas Layanan, Kepuasan Nasabah

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN LAPORAN AKHIR	ii
SURAT PERNYATAAN	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
MOTTO DAN PERSEMBAHAN	v
KATA PENGANTAR	vi
UCAPAN TERIMA KASIH	vii
<i>ABSTRACT</i>	ix
ABSTRAK	x
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR TABEL	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang Pemilihan Judul	1
1.2 Rumusan Masalah	5
1.3 Ruang Lingkup Pembahasan	5
1.4 Tujuan dan Manfaat Penelitian	5
1.4.1 Tujuan Penelitian	5
1.4.2 Manfaat Penelitian	5
1.5 Metodologi Penelitian	6
1.5.1 Ruang Lingkup Penelitian	6
1.5.2 Jenis dan Sumber Data	6
a. Data Primer	6
b. Data Sekunder	6
1.5.3 Metode Pengumpulan Data	7
c. Riset Lapangan	7
d. Riset Kepustakaan	8

1.5.4 Populasi, Sampel dan Teknik Sampling	8
a. Populasi	8
b. Sampel	8
c. Teknik Sampling	9
1.5.5 Analisa Data	10
a. Uji Validitas	11
b. Uji Reabilitas	12
c. Uji Signifikansi Parsial (Uji t)	14
d. Uji Signifikansi Simultan (Uji F)	15
e. Regresi Linier Berganda	15
f. Koefisien Determinasi (R^2)	16
g. Operasional Variabel	16

BAB II METODE PELAKSANAAN KERJA PRAKTEK

2.1 Pemasaran	18
2.1.1 Pengertian Pemasaran	18
2.1.2 Bauran Pemasaran	18
2.1.3 Pemasaran Digital	19
2.2 Kualitas Layanan	20
2.2.1 Pengertian Kualitas Layanan	20
2.2.2 Dimensi Kualitas Layanan	21
2.3 BRImo	21
2.4 Kepuasan Nasabah	23
2.4.1 Pengertian Kepuasan Nasabah	23
2.4.2 Metode Mengukur Kepuasan Nasabah	24

BAB III KEADAAN UMUM PERUSAHAAN

3.1 Sejarah Singkat Perusahaan	25
3.2 Logo Perusahaan	27
3.3 Visi dan Misi Perusahaan	29
3.3.1 Visi	29
3.3.2 Misi	29
3.4 Struktur Organisasi Perusahaan	30
3.5 BRImo	34
3.5.1 Pengertian BRImo	34
3.5.2 Kelebihan BRImo	34
3.5.3 Fitur BRImo	35
3.5.4 Fitur Tarik Tunai BRImo	38
3.6 Objek Penelitian	43
3.7 Karakteristik Responden	44
3.7.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	44
3.7.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	44

3.7.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	45
3.7.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	45
3.7.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Jumlah Transaksi	46
3.8 Rekapitulasi Responden	46

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Hasil Penelitian	51
4.1.1 Hasil Uji Validitas	51
4.1.2 Hasil Uji Reliabilitas	54
4.1.3 Hasil Uji t	56
4.1.4 Hasil Uji F	58
4.1.5 Hasil Uji Regresi Linier Berganda	59
4.1.6 Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2)	60
4.2 Pembahasan Hasil Penelitian	61
4.2.1 Variabel Independen Yang Berpengaruh Secara Signifikan Terhadap Variabel Dependen	61
4.2.2 Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Nasabah	64

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan	65
5.2 Saran	66

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1.1 Jumlah Nasabah BRImo BRI Unit Koba 2019 – 2020	3
Gambar 1.2 Hasil Pengambilan Sampel Nasabah BRI Unit Koba .	4
Gambar 3.1 Logo BRI	27
Gambar 3.2 Struktur Organisasi BRI Unit Koba	30
Gambar 3.3 Halaman Utama BRImo	36
Gambar 3.4 Halaman Menu Lainnya	37
Gambar 3.5 Halaman <i>Home</i> Aplikasi BRImo	39
Gambar 3.6 Halaman Tarik Tunai	40
Gambar 3.7 Halaman Kode Penarikan Uang	41
Gambar 3.8 Proses Penarikan Uang di ATM (1)	42
Gambar 3.9 Proses Penarikan Uang di ATM (2)	42
Gambar 3.10 Proses Penarikan Uang di ATM (3)	43

DAFTAR TABEL

		Halaman
Tabel 1.1	Skala Pengukuran Likert	10
Tabel 1.2	Operasional Variabel Independen	16
Tabel 1.3	Operasional Variabel Dependen	17
Tabel 3.1	Karakteristik Jumlah Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	44
Tabel 3.2	Karakteristik Jumlah Responden Berdasarkan Usia ...	44
Tabel 3.3	Karakteristik Jumlah Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	45
Tabel 3.4	Karakteristik Jumlah Responden Berdasarkan Pekerjaan	45
Tabel 3.5	Karakteristik Jumlah Responden Berdasarkan Jumlah Transaksi	46
Tabel 3.6	Rekapitulasi Responden Variabel Independen	46
Tabel 3.7	Rekapitulasi Responden Variabel Dependen	50
Tabel 4.1	Tabel Uji Validitas Variabel Kepercayaan	51
Tabel 4.2	Tabel Uji Validitas Variabel Kerahasiaan	52
Tabel 4.3	Tabel Uji Validitas Variabel Ketepatan	52
Tabel 4.4	Tabel Uji Validitas Variabel Kepercayaan	53
Tabel 4.5	Tabel Uji Validitas Variabel Kepuasan Nasabah	53
Tabel 4.6	Tabel Uji Reliabilitas Variabel Kepercayaan	54
Tabel 4.7	Tabel Uji Reliabilitas Variabel Kerahasiaan	54
Tabel 4.8	Tabel Uji Reliabilitas Variabel Ketepatan	55
Tabel 4.9	Tabel Uji Reliabilitas Variabel Kepercayaan	55
Tabel 4.10	Tabel Uji Reliabilitas Variabel Kepuasan Nasabah ...	56
Tabel 4.11	Tabel Uji t	56
Tabel 4.12	Tabel Uji F	58
Tabel 4.13	Tabel Uji Koefisien Determinasi	60

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Lembar Kesepakatan Laporan Akhir Pembimbing I
- Lampiran 2 Lembar Kesepakatan Laporan Akhir Pembimbing II
- Lampiran 3 Lembar Bimbingan Laporan Akhir Pembimbing I
- Lampiran 4 Lembar Bimbingan Laporan Akhir Pembimbing II
- Lampiran 5 Lembar Rekomendasi Ujian Laporan Akhir
- Lampiran 6 Surat Permohonan Pengantar Pengambilan Data
- Lampiran 7 Surat Izin Pengambilan Data ke BRI Unit Koba
- Lampiran 8 Surat Balasan dari BRI Unit Koba
- Lampiran 9 Lembar Kunjungan Perusahaan
- Lampiran 10 Lembar Wawancara
- Lampiran 11 Lembar Kuesioner
- Lampiran 12 Lembar Rekapitulasi Kuesioner Responden
- Lampiran 13 Lembar Rekapitulasi Responden Penelitian
- Lampiran 14 Lembar Hasil Uji Penelitian
- Lampiran 15 Dokumentasi Penelitian
- Lampiran 16 Lembar Revisi
- Lampiran 17 Lembar Persetujuan Revisi