

PENGARUH MUTU PELAYANAN KARTU *AUTOMATIC TELLER MACHINE* (ATM) DAN SARANA PENDUKUNG PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN NASABAH PADA BANK BRI UNIT TADULAKO PALU



SKRIPSI

*Diajukan untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Memperoleh Gelar Sarjana (S.E)
Pada Jurusan Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Universitas Islam Negeri (UIN) Datokarama Palu*

Oleh

**YUNI ANTI
NIM: 19.5.15.0082**

**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI DATOKARAMA PALU
PALU SULAWESI TENGAH
2023**

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Dengan penuh kesadaran, penyusun yang bertanda tangan di bawah ini menyatakan bahwa skripsi yang berjudul; **Pengaruh Mutu Pelayanan Kartu *Automatic Teller Machine* (ATM) Dan Sarana Pendukung Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank BRI Unit Tadulako Palu**”. benar adalah hasil karya penyusun sendiri. Jika dikemudian hari terbukti bahwa skripsi ini merupakan duplikat, tiruan atau plagiat, maka skripsi dan gelar yang diperoleh karenanya batal demi hukum.

Palu, 27 juli 2023

Penulis



Yuni Anti

19.5.15.0082

DATOKARAMA

PERSETUJUAN PEMBIMBING

Skripsi yang berjudul: “**Pengaruh Mutu Pelayanan Kartu *Automatic Teller Machine* (ATM) Dan Sarana Pendukung Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank BRI Unit Tadulako Palu**” oleh mahasiswi atas nama **Yuni Anti** Nim : **19.5.15.0082**. Mahasiswi Jurusan Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Universitas Islam Negeri Datokarama (UIN) Palu, setelah dengan seksama meneliti dan mengoreksi skripsi yang bersangkutan, maka masing-masing pembimbing memandang bahwa skripsi tersebut telah memenuhi syarat ilmiah untuk dapat diajukan.

Palu, 27 Juli 2023 M
23 Muharram 1445 H

Pembimbing I

Drs. H. Sapruddin, M.HI
NIP. 19621011 199403 1 001

Pembimbing II

Noor Riefma Hidayah, SE. Ak., M.Sc
NIP. 19900624 201903 2 016

DATOKARAMA

HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI

Skripsi Saudara (i) Yuni Anti NIM. 19.5.15.0082 dengan judul **“Pengaruh Mutu Pelayanan Kartu *Automatic Teller Machine* (ATM) Dan Sarana Pendukung Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank BRI Unit Tadulako Palu”** Yang telah diujikan di hadapan dewan penguji UIN Datokarama Palu pada tanggal 10 Agustus 2023 M. Yang bertepatan dengan 23 Muharram 1445 H. Dipandang bahwa skripsi tersebut telah memenuhi kriteria penulisan karya ilmiah dan dapat diterima sebagai persyaratan guna memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi (S.E) Jurusan Perbankan Syariah dengan beberapa perbaikan.

DEWAN PENGUJI

Jabatan	Nama	Tandatangan
Ketua	Noval, M.M.	
Munaqisy I	Prof H. Nurdin, S.Pd, S. Sos, M.Com, Ph.D.	
Munaqisy II	Muhammad Syafaat, M.SA	
Pembimbing I	Drs. H. Sapruddin, M.HI	
Pembimbing II	Noor Riefma Hidayah, SE., Ak., M.Sc	

Mengetahui :

Ketua
Jurusan Perbankan Syariah

Dekan
Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam

Dr. Syaakir Sofyan, S.E.I., M.E.
NIP. 19860204 201 403 1 002

Dr. H. Hhal Malarangan, M.H.I.
NIP. 19650505 199903 1 002

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah Swt. Karena berkat rahmat dan hidayah-Nyalah, skripsi ini dapat diselesaikan sesuai target waktu yang telah direncanakan. Shalawat serta salam semoga tetap tercurahkan kepada Nabi Muhammad Saw, beserta segenap keluarga dan sahabatnya yang telah mewariskan berbagai macam hukum sebagai pedoman umatnya.

Penulis menyadari tidak mungkin terwujud tanpa dorongan, bantuan, dukungan, dari berbagai pihak. Penulis berkeyakinan “bahwa tidak ada yang dapat menolong tanpa izin dan kehendak Allah Swt”, sehingga penulis mampu menyelesaikan penyusunan skripsi ini guna untuk melengkapi salah satu syarat memperoleh gelar Sarjana Ekonomi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Datokarama Palu.

Melalui kesempatan ini pula penulis dengan segala kerendahan hati mengucapkan banyak terima kasih kepada semua pihak, baik secara langsung maupun tidak langsung yang telah memberikan bantuan yang sangat berarti dalam penulisan skripsi khususnya kepada :

1. Patutnya penulis mengucapkan rasa terima kasih yang ikhlas secara khusus dan penuh hormat kepada orang tua penulis yaitu Abdul Malik dan Ibu Kasmawati yang tersayang, begitu banyak pengorbanan, mendoakan, memberikan motivasi, semangat dan mendidik penulis dari jenjang pendidikan dasar sampai perguruan tinggi.
2. Bapak Prof. Dr. H. Sagaf S. Pettalongi., M.Pd. selaku Rektor UIN Datokarama Palu, beserta segenap unsur pimpinan, yang telah mendorong dan memberi kebijakan kepada penulis dalam segala hal.

3. Bapak Dr. H. Hilal Malarangan., M.H.I, selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Dr. Ermawati., S.Ag, selaku Wakil Dekan Bidang Akademik dan Kelembagaan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam (UIN) Datokarama Palu, Bapak Drs. Sapruddin, M.H.I., selaku Wakil Dekan Bidang Administrasi, Perencanaan, dan Keuangan, Bapak Dr. Malkan, M.Ag. selaku Wakil Dekan Bidang Kemahasiswaan, Alumni dan Kerjasama dan Ibu Raodhah, S.Ag., M.Pd.I selaku Kabag Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam.
4. Dr. Syaakir Sofyan, S.E.I.,M.E. selaku Ketua Jurusan Perbankan Syariah dan Bapak Abdul Jalil, S.E., M.M selaku Sekretaris Jurusan Perbankan Syariah.
5. Fadhliah.Mubakkirah., S.H.I., M.H.I., selaku Dosen Penasehat Akademik, yang selalu ikhlas meluangkan waktunya untuk membantu dan mengarahkan dalam penulisan skripsi.
6. Drs. H. Sapruddin, M.HI., selaku Pembimbing I dan Noor Riefma Hidayah , SE., Ak., M.Sc selaku Pembimbing II yang dengan ikhlas telah membimbing penulis dalam menulis skripsi ini hingga selesai sesuai harapan.
7. Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Datokarama Palu, yang dengan setia, tulus dan ikhlas memberikan ilmu pengetahuan serta nasehat kepada penulis selama kuliah.
8. Seluruh Staf Akademik dan Umum Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam yang telah memberikan pelayanan yang baik kepada penulis selama kuliah.

9. Bapak Rifai, S.E., M.M. selaku kepala perpustakaan dan seluruh staff perpustakaan yang telah memberikan pelayanan yang baik selama diperpusatakaan.
10. Ibu Astina Selaku Kepala kantor Bank BRI Unit Tadulako Palu Yang telah memberikan kesempatan, kepercayaan, bimbingan dan fasilitas kepada peneliti untuk melakukan penelitian.
11. Ibu Eka, Ibu Desra, Kak Anca, Kak Etri, Kak Ratih, Kak Ayu, Kak Jefri Dan seluruh pegawai Bank BRI Unit Tadulako Palu Yang telah membantu penulis selama melakukan penelitian.
12. Terimakasih teruntuk diri sendiri yang sudah kuat dan bertahan hingga tahap ini, selalu semangat walaupun lelah, tetap berjuang walau ingin menyerah, bangga dengan diri sendiri yah.
13. Teman-teman seperjuangan Perbankan Syariah 3 yang selalu memberikan semangat kepada penulis hingga selesainya penelitian.
14. Seluruh responden yang telah bersedia membantu dan meluangkan waktu dalam pengisian kuesioner.
15. Teman-teman seperjuangan Ardini, Dea Nursafitriani, Uni Safitri, Wulan purnama yang selalu memberikan semangat, memberikan waktu kepada penulis hingga selesainya penelitian dan penyusun skripsi ini.
16. Teman – Teman seperjuangan teman KKN Pakuli Utara yang masih memberikan waktu, semangat kepada penulis hingga selesai.
17. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu yang telah membantu memberikan dukungan, namun sama sekali tidak mengurangi rasa hormat dan terima kasih, atas kebaikan dan keikhlasan kalian.

Semoga seluruh dukungan yang telah diberikan kepada penulis menjadi amal Shaleh, mendapatkan balasan kebaikan dan pahala dari Allah Swt. Penulis mohon maaf atas segala kekurangan yang ada, dan apabila terdapat kesalahan dalam penulisan ini, untuk itu penulis mengharapkan koreksi, saran dan kritik yang sifatnya membangun dari semua pihak. Semoga skripsi ini dapat memberi manfaat bagi kita dan dapat berguna bagi perkembangan Ilmu Pengetahuan, khususnya dibidang Perbankan Syariah.

Palu, 2023 M

Penyusun

Yuni Anti

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	i
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI	ii
PERSETUJUAN PEMBIMBING	iii
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
ABSTRAK	xiii
 BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah	7
C. Tujuan dan Manfaat Penelitian.....	7
D. Garis-garis Besar Isi	9
 BAB II KAJIAN PUSTAKA	
A. Penelitian Terdahulu	10
B. Kajian Teori.....	13
1. <i>Grand Theory</i>	13
2. Bank	13
a. Pengertian Bank.....	13
b. Fungsi dan tujuan bank	14
3. Teori Mutu Pelayanan	16
a. Pengertian Mutu Pelayanan.....	16
b. Indikator Mutu Pelayanan	17
4. Kartu Automatic Teller Machine (ATM).....	19
a. Pengertian Kartu ATM.....	19
b. Manfaat Kartu ATM.....	19
c. Resiko Dari Kartu ATM.....	20
d. Mekanisme Penggunaan Kartu ATM.....	20
e. Jenis-Jenis Kartu ATM.....	21
5. Sarana Pendukung pelayanan.....	24
a. Pengertian Sarana Pendukung Pelayanan.....	24
b. Pengertian BRIMO.....	25
c. Fitur-Fitur BRIMO	26
d. Pemanfaatan Aplikasi BRIMO.....	28
e. Indikator Sarana Pendukung Pelayanan	28
6. Kepuasan Nasabah	29
a. Pengertian Kepuasan Nasabah	29

b. Faktor-Faktor Kepuasan Nasabah	30
c. Indikator Kepuasan Nasabah	31
C. Kerangka Berpikir	32
D. Hipotesis.....	33

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

A. Pendekatan dan Desain Penelitian.....	35
B. Populasi dan Sampel.....	35
1. Populasi	35
2. Sampel	35
C. Variabel Penelitian.....	37
D. Definisi Operasional	37
E. Instrumen Penelitian	40
F. Teknik Pengumpulan Data	41
G. Teknik Analisis Data	42
1. Uji Validitas	42
2. Uji Reliabilitas	43
3. Uji Asumsi Klasik	43
a. Uji Normalitas	43
b. Uji Multikolinieritas.....	43
c. Uji Heteroskedasitas.....	44
4. Uji Hipotesis	44
a. Uji Parsial (Uji T).....	44
b. Analisis Regresi Linear Berganda.....	46
c. Uji F.....	46
d. Uji Koefisien Determinasi (R)	46

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum.....	48
B. Hasil Penelitian	53
1. Deskripsi Responden dan Sampel Penelitian.....	53
2. Deskripsi Variabel.....	58
C. Teknik Analisis Data	69
1. Uji Validitas	69
2. Uji Reliabilitas	71
D. Uji Asumsi Klasik.....	72
1. Uji Normalitas	72
2. Uji Multikolinearitas	73
3. Uji Heteroskedasitas.....	75
E. Analisis Regresi Linear Berganda	75
F. Uji Hipotesis	77
G. Koefisien Determinasi (R^2).....	79
H. Pembahasan dan Hasil Penelitian	84

BAB V PENUTUP

A. Kesimpulan	89
B. Implikasi Dan Saran.....	90

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN- LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1. Penelitian Terdahulu	10
Tabel 3.1. Definisi Operasional Variabel.....	38
Tabel 3.2. Skala Likert	41
Tabel 4.1 Deskripsi Kuesioner	53
Tabel 4.2 Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	54
Tabel 4.3 Deskripsi Responden Usia	55
Tabel 4.4 Deskripsi Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan	56
Tabel 4.5 Deskripsi Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	57
Tabel 4.6 Deskripsi Responden Berdasarkan Lama Jadi Nasabah	58
Tabel 4.7 Deskripsi Hasil X1	59
Tabel 4.8 Deskripsi Hasil X2	64
Tabel 4.9 Deskripsi Hasil Y	66
Tabel 4.10 Uji Validitas X1	70
Tabel 4.11 Uji Validitas X2	70
Tabel 4.12 Uji Validitas Y	71
Tabel 4.13 Uji Reliabilitas	72
Tabel 4.14 Uji Normalitas.....	73
Tabel 4.15 Uji Multikolinearitas	74
Tabel 4.16 Uji Heteroskedastisitas	75
Tabel 4.17 Analisis Berganda	76
Tabel 4.18 Uji Hipotesis T	77
Tabel 4.19 Uji Hipotesis F	78
Tabel 4.20 Koefisien Determinan (R^2).....	79

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.2. Kerangka Pemikiran.....	33
Gambar 4.1 Struktur Organisasi Bank BRI Unit Tadulako Palu	52

ABSTRAK

Nama Penulis : Yuni Anti
NIM : 19.5.15.0082
Judul Skripsi : **Pengaruh Mutu Pelayanan Kartu *Automatic Teller Machine* (Atm) Dan Sarana Pendukung Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Bri Unit Tadulako Palu**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Pengaruh Mutu Pelayanan Kartu *Automatic Teller Machine* (Atm) Dan Sarana Pendukung Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Bri Unit Tadulako Palu. Penelitian ini adalah penelitian kuantitatif asosiatif dengan menggunakan pendekatan kuantitatif. Penelitian ini menggunakan data primer yang diperoleh melalui observasi dan pembagian kuesioner. Jumlah populasi dari penelitian ini adalah jumlah nasabah yang membuat kartu ATM sebanyak 1.092. Dan setelah menghitung menggunakan rumus slovin sampel yang di dapatkat adalah 92 nasabah yang digunakan sebagai sampel. Sampel dalam penelitian ini menggunakan bantuan program SPSS versi 26 *for windows* dalam melakukan teknik analisis data, asumsi klasik Analisis Regresi Berganda dan Hipotesis.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara parsial melalui uji T variabel Mutu Pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Nasabah, variabel Sarana Pendukung Pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Nasabah. Sedangkan secara uji F Mutu Pelayanan dan Sarana Pendukung Pelayanan berpengaruh secara serempak terhadap Kepuasan Nasabah, dengan hasil koefisien determinasi (R Square) sebesar 0,292 yang mengandung pengertian bahwa pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat pada penelitian ini adalah 29,2% sedangkan sisanya dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti.

Dari kesimpulan yang diperoleh disarankan Bank BRI Unit Tadulako Palu agar lebih Meningkatkan kualitas tentang Mutu Pelayanan Dan Sarana Pendukung Pelayanan ini karena mutu pelayanan dan sarana pendukung pelayanan ini sangat penting untuk meningkatkan kepuasan Nasabah, karena semakin meningkatnya suatu kualitas itu tergantung dari pelayanan yang diberika oleh perusahaan terhadap nasabah.

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Tidak dapat kita pungkiri, bahwa peran industri perbankan masihlah sangat sentral dalam perekonomian kita. Sejarah perekonomian kita menunjukkan bahwa ekonomi bangsa ini bergerak seiring dengan industri perbankan. Ekonomi kita adalah bank *based economy*, sebuah perekonomian yang masih bergantung pada keberadaan perbankan sebagai sumber pembiayaan. Oleh sebab itu, upaya memperkuat sistem perbankan yang sehat, efisien dan bermanfaat bagi perekonomian menjadi kunci keberhasilan dalam menjaga keberlangsungan pembangunan ekonomi nasional.¹

Dewasa ini persaingan di dunia perbankan semakin ketat. Hal ini menuntut setiap bank untuk tetap menjaga serta mempertahankan nasabah yang sudah ada maupun menambah nasabah baru. Tentunya kepuasan nasabah adalah faktor utama yang bisa membuat nasabah tetap bertahan dan tidak berpindah kepada perusahaan lain. Kepuasan nasabah menjadi salah satu tujuan utama bagi setiap perusahaan. Karena apabila seorang nasabah merasa puas dengan kinerja perusahaan, maka itu akan menjadi nilai tambah bagi perusahaan itu sendiri. Untuk tetap menjaga kepuasan nasabah, maka salah satu cara yang perlu dibenahi kembali adalah perbaikan dan peningkatan kualitas baik itu dari segi pelayanan

¹ Dede Sulaeman, “*Pengaruh mutu pelayanan terhadap kepuasan nasaba*” (Skripsi, Cirebon: Institut agama islam negeri (IAIN) Syekh nurjati, 2012),1

maupun kelengkapan fasilitasnya yang memang harus disesuaikan dengan kebutuhan nasabah.²

Menurut Latifah, mutu pelayanan adalah suatu modal yang dapat menggambarkan kondisi nasabah dengan membandingkan pelayanan yang seperti yang mereka harapkan. Kualitas pelayanan yang baik merupakan salah satu faktor penting dalam usaha menciptakan loyalitas nasabah. Layanan dapat dikatakan baik atau berkualitas apabila layanan yang diberikan suatu perusahaan dapat memuaskan para nasabahnya. Oleh karena itu, suatu mutu pelayanan dapat dikatakan bermutu adalah yang akan membuat nasabahnya merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan perusahaan sehingga secara langsung dapat membuat konsumen menjadi loyal dan akan tetap setia terhadap perusahaan tersebut.³

Mutu pelayanan sangatlah penting dan terus ditingkatkan karena identik dengan keberadaan lembaga atau organisasi yang bersangkutan. Mutu pelayanan yang diberikan akan mempengaruhi kepuasan nasabah, dimana bank yang memiliki pelayanan buruk lambat laun akan ditinggalkan nasabahnya. Namun, sebaliknya bank yang bermutu pelayanannya prima akan banyak dicari nasabah. Dengan reputasi pelayanan terbaik dan posisi tawar yang kuat, bank tidak perlu takut kehilangan nasabahnya. Bahkan bank bisa menjadi pemenang dalam merebut dana nasabah. Dan mutu pelayanan dapat diukur melalui metode CARTER yang dikemukakan oleh Abdul Qawi dan Lyn Owen, metode CARTER

² Nora Nurmawanti Dan Annaria Mandalena Marpaung, "Pengaruh kualitas pelayanan dan sarana pendukung terhadap kepuasan nasabah dalam masa pandemi *COVID 19*" (*Jurnal, Institut Bisnis dan informatika kesatuan* Januari) 2022,2

³Menurut Latifah dalam Sufia Sabila " *Pengaruh mutu Pelayanan frontliner terhadap kepuasan nasabah pada PT Bank Syariah Mandiri KCP Ulee Kareng Banda Aceh*,(Skripsi;Banda Aceh,2020) h:2

ini mempunyai 5 indikator yaitu *assurance, reliability, tangible, empathy, dan responsiveness*.⁴

Sarana pendukung pelayanan merupakan segala sesuatu yang berbentuk fisik yang diberikan kepada konsumen guna dapat mempermudah dalam menggunakan sarana dan prasarana yang telah disediakan dan untuk mendukung kenyamanan konsumen dengan adanya fasilitas yang disediakan maka kepuasan konsumen dapat terpenuhi., nasabah dapat mendapatkan kepuasan dalam sarana pendukung pelayanan.⁵

ATM merupakan salah satu layanan Bank yang berbasis *electronic channel* dengan bertujuan nasabah dapat bertransaksi layaknya di cabang dengan menggunakan mesin, dan tentu hal ini sangat memudahkan nasabah untuk melakukan transaksi tanpa perlu datang ke cabang. Kehadiran ATM untuk nasabah juga merupakan keuntungan untuk Bank itu sendiri dari segi operasionalnya. Dengan banyaknya rutinitas nasabah yang dapat dilakukan di mesin ATM, tentu dapat mengurangi antrian cabang di masing – masing Bank. Bank mempunyai dua tujuan yang ingin dicapai ketika ingin memperluas layanan jasanya melalui ATM. Adapun tujuan tersebut : 1).Produk-produk yang kompleks dari bank dapat ditawarkan dalam kualitas yang ekuivalen dengan biaya yang murah dan potensi nasabah yang lebih besar, Dapat melakukan hubungan disetiap tempat dan kapan saja. ⁶

⁴ Ibid.,6

⁵ Ibid.,5

⁶ Nirwana E.S Manurung “ *Analisis Terhadap Perlindungan Hukum Bagi Kerugian Nasabah Pengguna ATM (Skimming Kartu ATM pada Mesin ATM BRI Kesawan Medan (Skripsi: Medan 2018) hal 5.*

Kartu ATM adalah alat pembayaran menggunakan kartu yang dapat digunakan untuk melakukan penarikan tunai dan/atau pemindahan dana dimana kewajiban pemegang kartu dipenuhi seketika dengan mengurangi secara langsung simpanan pemegang kartu pada Bank atau Lembaga Selain bank yang berwenang untuk menghimpun dana sesuai ketentuan perundangundangan yang berlaku. Sementara itu, Kartu Debet adalah pembayaran dengan menggunakan kartu yang dapat digunakan untuk melakukan pembayaran atas kewajiban yang timbul dari suatu kegiatan ekonomi, termasuk transaksi pembelian, dimana kewajiban pemegang kartu dipenuhi seketika dengan mengurangi secara langsung simpanan pemegang kartu pada bank atau Lembaga Selain Bank yang berwenang untuk menghimpun dana sesuai ketentuan perundangundangan yang berlaku.

Penggunaan Kartu ATM/Debet yang semakin meningkat, tentunya dikarenakan manfaat dari penggunaannya yang telah banyak dirasakan masyarakat. Manfaat dari penggunaan Kartu ATM/Debet adalah: 1). Memberikan kemudahan dan kecepatan bertransaksi via ATM untuk penarikan tunai, transfer antar rekening dan/atau antarbank. 2). Selain itu khusus untuk Kartu Debet, memberikan kemudahan melakukan transaksi berbelanja tanpa perlu membawa uang tunai.⁷

Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi atau kesannya terhadap kinerja atau hasil suatu produk. Nasabah adalah orang yang tidak tergantung pada tapi banklah yang tergantung pada nasabah. Kepuasan nasabah adalah suatu tingkatan dimana

⁷ Ibid.,6

perkiraan kinerja produk sesuai dengan harapan pembeli. Penilaian prestasi penting bagi setiap karyawan dan berguna bagi perusahaan atau lembaga lainnya untuk menetapkan tindakan kebijaksanaan selanjutnya.⁸

Bank BRI atau bank rakyat Indonesia sebagai salah satu yang merupakan bank milik pemerintah yang sangat mendukung perekonomian masyarakat. Sejak berdiri, bank BRI konsisten memberikan pelayanan pinjaman kepada masyarakat kecil. Banyaknya pesaing yang ada di pasaran membuat bank BRI melakukan berbagai upaya guna mempertahankan nasabah. Bank BRI selalu berupaya mengembangkan layanan sesuai kebutuhan nasabah dan terus melakukan inovasi dan mengembangkan produk dan layanan perbankan yang akan diberikan kepada semua nasabah dan masyarakat. Pelayanan yang diberikan kepada konsumen diwujudkan dalam bentuk konsultasi menyangkut keinginan dan harapan konsumen serta masalah-masalah yang di hadapi konsumen.⁹

Pada konteks penelitian ini, dapat memberikan manfaat menciptakan kepuasan nasabah, sehingga perusahaan mampu untuk memberikan kebutuhan pada nasabah. Penelitian ini diarahkan untuk mengetahui hubungan antar variabel yang memiliki pengaruh terhadap mutu pelayanan dan sarana pendukung pelayanan yang berdampak pada kepuasan nasabah.

Bank Rakyat Indonesia Saat ini penggunaan kartu kredit di Indonesia semakin luas. Perkembangan penggunaan kartu kredit terjadi dengan cepat karena ada banyak kemudahan yang diperoleh dari penggunaan kartu kredit. Kartu kredit

⁸ Ibid.,6-7

⁹ Rumbiati, *Jurnal manajemen dan bisnis*,2 (1) 2021 : 41

dinilai lebih efektif dan efisien dibandingkan dengan alat pembayaran lain, sehingga lebih dikenal pula di tengah masyarakat. Akan tetapi awal tahun 2022 hingga sekarang stok kartu ATM yang ada di seluruh cabang Bank BRI Palu, Termaksud Bank BRI Unit Tadulako juga mengalami kekurangan dalam stok kartu ATM sehingga nasabah yang baru ingin membuka tabungan baru tidak medapatkan kartu ATM dan Mengalihkan ke aplikasi BRIMO yang dapat membantu pelayanan nasabah dalam melakukan transaksi apapun itu. Hal itu yang membuat beberapah nasabah banyak mengeluh mengenai sistem pekayanan nasabah dan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah. Akan tetapi banyak nasabah yang mengeluh karena itu, karna tidak semua nasabah paham dan mengerti menggunakan aplikasi BRIMO tersebut.sehingga sangat berpengaruh terhadap kepuasan nasabah yang jika berpengaruh akan berdampak buruk untuk perusahaan.

Berdasarkan pemaparan latar belakang diatas, hal ini menarik untuk diteliti sebagai upaya untuk mengetahui mengenai mutu pelayanan kartu ATM daan saranan pendukung pelayanan terhadap kepuasan nasabah. Maka dari itu peneliti mengambil judul **“PENGARUH MUTU PERLAYANAN KARTU *AUTOMATIC TELLER MACHINE* (ATM) DAN SARANA PENDUKUNG PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN NASABAH PADA BANK BRI UNIT TADULAKO PALU”**.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, penulis merumuskan masalah sebagai berikut:

1. Apakah Mutu Pelayanan Kartu ATM Berpengaruh Terhadap Kepuasan Nasabah Di Bank BRI Unit Tadulako ?
2. Apakah Sarana Pendukung Pelayanan Berpengaruh Terhadap Kepuasan Nasabah Di Bank BRI Unit Tadulako ?
3. Apakah Mutu Pelayanan Kartu ATM Dan Sarana Pendukung Pelayanan Berpengaruh Terhadap Kepuasan Nasabah Di Bank BRI Unit Tadulako ?

C. Tujuan dan Manfaat Penelitian

Dalam setiap penyusunan sangat di perlukan tujuan dan manfaat penelitian, agar pembahasan lebih terarah dan terfokus terarah dan terfokus terhadap pokok permasalahan yang akan dikaji sesuai apa yang di hadapi.

a. Tujuan Penelitian

Pada hakikatnya, setiap penelitian mempunyai tujuan yang didasarkan rumusan masalah. Tujuan penelitian ini adalah:

- a) Untuk Mengetahui Apakah Mutu Pelayanan Kartu ATM Berpengaruh Terhadap Kepuasan Nasabah Di Bank BRI Unit Tadulako.
- b) Untuk Mengetahui Apakah Sarana Pendukung Pelayanan Berpengaruh Terhadap Kepuasan Nasabah Di Bank BRI Unit Tadulako.

c) Untuk Mengetahui Apakah Mutu Pelayanan Kartu ATM Dan Sarana Pendukung Pelayanan Berpengaruh Terhadap Kepuasan Nasabah Di Bank BRI Unit Tadulako.

b. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat yang ingin di capai dari penelitian yang di laksanakan ini adalah:

1. Kegunaan Teoritis :

- a. Menambah wawasan dan pengetahuan mengenai mutu pelayanan kartu ATM dan sarana pendukung Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank BRI Unit Tadulako
- b. Sarana pembelajaran dan referensi dalam pemanfaatan ilmu yang didapatkan di bangku kuliah.

2. Kegunaan Praktis

a. Bagi Penulis

Untuk mengetahui,memahami dan menganalisis mengenai mutu pelayanan kartu ATM dan sarana pendukung Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank BRI Unit Tadulako.

b. Bagi Peneliti Selanjutnya

Untuk memberikan kontribusi dalam pengembangan teori mengenai mutu pelayanan kartu ATM dan sarana pendukung Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank BRI Unit Tadulako.

D. Garis-garis Besar Isi

Untuk mempermudah pembaca tentang pembahasan proposal skripsi ini, maka penulis menganalisa garis besar menurut ketentuan yang ada didalam komposisi penulis menganalisa garis besar menurut ketentuan yang ada didalam komposisi proposal skripsi ini. Oleh karena itu, garis besar pembahasan ini berupaya menjelaskan seluruh hal yang diungkapkan di dalam materi pembahasan tersebut antara lain, sebagai berikut :

Bab I adalah Pendahuluan, yang menguraikan tentang latar belakang, rumusan masalah, tujuan dan kegunaan penelitian, dan garis-garis besar isi.

Bab II merupakan bab kajian pustaka, yang menguraikan dan menjelaskan tentang penelitian terdahulu, kajian teori, kerangka pemikiran dan hipotesis.

Bab III merupakan bab metode penelitian, yang menguraikan dan menjelaskan tentang jenis dan pendekatan penelitian, populasi dan sampel, variabel penelitian, definisi operasional, instrumen penelitian, teknik pengumpulan data, dan teknik analisa data.

Bab IV Hasil Penelitian, pada bagian ini terdiri atas deskripsi hasil penelitian, pembahasan hasil penelitian.

Bab V Penutup, pada bagian ini terdiri atas kesimpulan dan implikasi penelitian.

BAB II

KAJIAN PUSTAKA

A. Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu merupakan hasil penelitian yang telah dilakukan oleh para peneliti sebelumnya dan telah diuji hasil dan kebenarannya metode penelitian yang digunakan. Penelitian tersebut dapat di jadikan referensi, sebagai perbandingan antar penelitian yang sekarang dengan penelitian sebelumnya yang berkaitan dengan judul penelitian ini.

Tabel 2.1
Penelitian Terdahulu

NO	Peneliti	Ringkasan Hasil Penelitian
1.	Nora Nurmayani dan annara mandalena marpaung (2022) ¹	<p>Judul penelitian : “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Sarana Pendukung Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Dalam Masa Pandemi <i>COVID 19</i>”</p> <p>Hasil Penelitian : Dengan hasil penelitian yaitu Terdapat pengaruh yang positif dan signifikan secara simultan (bersamaan) mengenai kualitas pelayanan dan sarana pendukung pelayanan terhadap kepuasan nasabah walau dalam keadaan pandemi <i>Covid 19</i>.</p> <p>Persamaan : adapun persamaan penelitian ini yaitu sama-sama meneliti mengenai kepuasan nasabah dengan sarana</p>

¹ Nora Nurmayanti Dan Annaria Mandalena Marpaung, “Pengaruh kualitas pelayanan dan sarana pendukung terhadap kepuasan nasabah dalam masa pandemi *COVIC 19*” (Jurnal, Institut Bisnis dan informatika kesatuan) (Januari) 2022

		pendukung menjadi variabel yang sama.
		Perbedaan : Perbedaan dari penelitian ini dengan penelitian sebelumnya yaitu memiliki perbedaan pada objek penelitian, lokasi dan waktu penelitian.
2.	Sufia Sabila (2020) ²	<p>Judul : “Pengaruh Mutu Pelayanan <i>Frontliner</i> Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Pt. Bank Syariah Mandiri Kcp Ulee Kareng Banda Aceh”</p> <p>Hasil penelitian : Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan mengenai pengaruh mutu pelayanan <i>frontliner</i> terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah Mandiri KCP Ulee Kareng dengan sampel seluruh nasabah yang menabung pada bank tersebut. Pengujian hipotesis yang telah dilakukan menggunakan dimensi CARTER. Berdasarkan hasil pengujian terhadap beberapa variabel yang menunjukkan bahwa adanya pengaruh yang signifikan positif terhadap kepuasan nasabah.</p>
		<p>Persamaan : Adapun persamaan penelitian ini yaitu sama-sama menggunakan mutu pelayanan sebagai variabel dan sama-sama meneliti mengenai kepuasan nasabah dan sama-sama menggunakan pendekatan data kuantitatif.</p> <p>Perbedaan : Perbedaan yaitu memiliki perbedaan pada</p>

² Sufia Sabila “ *Pengaruh mutu Pelayanan frontliner terhadap kepuasan nasabah pada PT Bank Syariah Mandiri KCP Ulee Kareng Banda Aceh*,(Skripsi;Banda Aceh,2020)

		objek penelitian yang dimana pada penelitian ini menggunakan objek penelitian tentang kartu ATM dan penelitian sebelumnya menggunakan objek penelitian <i>frontliner</i> , lokasi dan waktu penelitian.
3.	Ikhan Malikhah (2019) ³	<p>Judul :”Pengaruh mutu pelayanan, pemahaman sistem operasional prosedur dan sarana pendukung terhadap kepuasan mahasiswa universitas pembangunan panca budi”.</p> <p>Hasil penelitian : Hasil penelitian yang dilakukan dalam penelitian ini menemukan bahwa Mutu Pelayanan, Pemahaman SOP dan Sarana Pendukung secara simultan dan parsial terdapat pengaruh nyata terhadap Kepuasan Mahasiswa. Selanjutnya pembahasan yang dibahas adalah tentang hasil penelitian dikaitkan dengan hasil penelitian terdahulu dan Teori-teori mengenai Mutu Pelayanan, Pemahaman SOP, dan Sarana Pendukung yang mempengaruhi Kepuasan Mahasiswa.</p> <p>Persamaan : Adapun persamaan penelitian ini yaitu sama sama menggunakan pendekatan data kuantitatif, sama-sama membahas mengenai mutu pelayanan dan sarana pendukung pelayanan terhadap kepuasan nasabah.</p>

³ Ikhan malikhah”*pengaruh mutu pelayanan, pemahaman sistem operasional prosedur dan sarana pendukung terhadap kepuasan mahasiswa universitas pembangunan panca budi*”, (Skripsi, medan;universitas panca budi,2019)

	<p>Perbedaan : Perbedaan dari penelitian ini dengan penelitian sebelumnya yaitu memiliki perbedaan pada subjek penelitian yang dimana pada penelitian ini menggunakan Subjek penelitian nasabah sebagai subjeknya sedangkan penelitian sebelumnya menggunakan subjek penelitian mahasiswa sebagai subjek penelitiannya, lokasi dan waktu penelitian.</p>
--	---

B. Kajian Teori

1. Grand Theory

Grand Theory dalam penelitian ini ialah mengenai pelayanan, menurut *Philip Kotler* pelayanan secara umum merupakan suatu tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun.⁴

Menurut SP Hasibuan pelayanan adalah kegiatan pemberian jasa dari satu pihak kepada pihak lainnya. Pelayanan yang baik adalah pelayanan yang dilakukan secara ramah tamah, adil, cepat dan dengan etika yang baik sehingga memenuhi kebutuhan dan kepuasan bagi yang menerimanya.⁵

Menurut Bob Waworuntu Pelayanan adalah memberikan suatu kepuasan terhadap konsumen dan pelanggan atas apa yang diharapkannya kepada kita

⁴ Philip Kotler, Manajemen Pemasaran di Indonesia: *Analisis, Perencanaan , Implementasi dan pengendalian* (Jakarta: Salemba Empat, 2002), 83

⁵ Malayu S.P Hasibun, *Dasar-Dasar Perbankan*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2005), cet ke- 4, h. 152

ataupun perusahaan yang semuanya itu berdasarkan prosedur-prosedur yang telah ada.⁶

Pada dasarnya pelayanan merupakan promosi secara tidak langsung yang diberikan oleh bank, yaitu dengan cara memberikan jasa berkualitas lebih tinggi dari pesaing secara konsisten. Selain itu, pelayanan juga merupakan cara promosi secara tidak langsung yang dapat dilakukan oleh bank, apabila pelayanan yang diberikan kepada nasabah memuaskan, maka nasabah akan merasa puas dan dapat dijadikan alat untuk menarik nasabah.⁷

2. Bank

a. Pengertian Bank

Bank adalah sebuah lembaga intermediasi keuangan yang umumnya didirikan dengan kewenangan untuk menerima simpanan uang, meminjamkan uang, dan menerbitkan proses atau yang dikenal sebagai bank note.

Menurut undang-undang perbankan, bank adalah badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkannya kepada masyarakat dalam bentuk kredit atau bentukbentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat banyak. Menurut Thamrin Beberapa tahun terakhir, industri perbankan mengalami perubahan besar seperti semakin kompetitif dikarenakan oleh deregulasi peraturan. Saat ini, bank memiliki fleksibilitas pada layanan yang ditawarkan, lokasi tempat beroperasi dan tarif mereka bayar untuk simpanan deposan.

⁶ Bob Waworuntu, *Dasar-Dasar Keterampilan Melayani Nasabah Bank*, (Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama, 1997), h. 11

⁷ Ali Hasyim, *Manajemen Bank*, (Jakarta: Bumi Aksara, 1995), cet. ke II, h. 141

Menurut UU RI Nomor 10 tahun 1998 tanggal 10 November 1998 tentang perbankan, pengertian bank dapat disimpulkan bahwa usaha perbankan meliputi tiga kegiatan, yaitu menghimpun dana, menyalurkan dana, dan memberikan jasa bank lainnya. Kegiatan menghimpun dan menyalurkan dana merupakan kegiatan pokok bank, sedangkan memberikan jasa bank lainnya hanya kegiatan pendukung. Kegiatan menghimpun dana berupa mengumpulkan dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan giro, tabungan dan deposito. Biasanya sambil diberikan balas dan jasa yang menarik, seperti bunga dan hadiah sebagai rangsangan bagi masyarakat. Kegiatan menyalurkan dana berupa pemberian pinjaman kepada masyarakat. Sementara itu, jasa-jasa perbankan lainnya diberikan untuk mendukung kelancaran kegiatan utama bank.⁸

b. Fungsi Dan Tujuan Bank

Menurut Kasmir fungsi utama bank yaitu sebagai penghimpun dan penyalur dana masyarakat. Dalam menghimpun dana, bank menyediakan beberapa layanan jasa yaitu penerimaan tabungan, giro dan deposito.

Sedangkan tujuan bank menurut undang-undang nomor 10 tahun 1998 yaitu menunjang pelaksanaan pembangunan nasional dalam rangka meningkatkan pemerataan, pertumbuhan ekonomi, dan stabilitas nasional kearah peningkatan kesejahteraan rakyat banyak.⁹

Berikut penjabaran fungsi bank menurut Kasmir yaitu :

1. Menghimpun dana (uang) dari masyarakat dalam bentuk simpanan, maksudnya, bank sebagai tempat menyimpan uang atau berinvestasi

⁸ Laras asri dwi permatasari “ *Prosedur Dan Pelaksanaan Kartu Kredit Nasabah Bank Bri Cabang Waru Sidoarjo*,(skripsi;surabaya, 2019) hal 6

⁹ Ibid.,7

bagi masyarakat. Tujuan utama masyarakat menyimpan uang biasanya adalah untuk keamanan uangnya. Sedangkan tujuan kedua adalah untuk melakukan investasi dengan harapan memperoleh bunga dari hasil simpanannya. Tujuan lainnya adalah untuk memudahkan melakukan transaksi pembayaran

2. Menyalurkan dana ke masyarakat, maksudnya adalah bank memberikan pinjaman (kredit) kepada masyarakat yang mengajukan permohonan. Dengan kata lain, bank menyediakan dana bagi masyarakat yang membutuhkan. Pinjaman atau kredit yang diberikan dibagi dalam berbagai jenis sesuai keinginan nasabah. Tentu saja sebelum kredit diberikan oleh bank, terlebih dahulu menilai apakah kredit tersebut layak atau tidak. Penilaian ini dilakukan agar bank terhindar dari kerugian akibat tidak dapat dikembalikannya pinjaman yang disalurkan oleh bank dengan berbagai sebab.

Memberikan jasa-jasa bank lainnya, seperti pengiriman uang (transfer), penagihan surat-surat berharga yang berasal dari dalam kota (kliring), penagihan surat-surat berharga yang berasal dari luar kota dan luar negeri (inkaso), *letter of credit* (L/C), safe deposit box, bank garansi, bank notes, traveler cheque, dan jasa bank lainnya.¹⁰

¹⁰ Ibid.,9

3. Mutu Pelayanan

a. Pengertian Mutu Pelayanan

Menurut *Goetsch* dan *Davis* dalam Tjiptono, mutu merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Mutu jasa berpusat pada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketetapan penyampaianya untuk mengimbangi harapan pelanggan. Menurut *Wyckof* dalam Tjiptono mutu jasa adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan. Mutu total suatu jasa terdiri atas tiga komponen utama. Menurut *Gronroos* yang diacu dalam Tjiptono yaitu *technical quality, funtcional quality dan corporate image*.¹¹

Menurut kamus besar bahasa Indonesia, pelayanan berasal dari kata “layan” yang artinya membantu menyiapkan (mengurus) apa-apa yang diperlukan seseorang. Jadi, kata “pelayanan” adalah perihal atau cara melayani, usaha melayani kebutuhan orang lain dengan memperoleh imbalan, kemudahan yang diberikan sehubungan dengan jual beli barang atau jasa.¹²

Dalam definisi lain, pengertian pelayanan merupakan tindakan atau perbuatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya bersifat intangible (tidak berwujud fisik) dan tidak menghasilkan sesuatu. Dengan demikian pelayanan merupakan perilaku nasabah dalam rangka memenuhi kebutuhan dan keinginan nasabah demi tercapainya kepuasan pada

¹¹ Sufia Sabila “ *Pengaruh mutu Pelayanan frontliner terhadap kepuasan nasabah pada PT Bank Syariah Mandiri KCP Ulee Kareng Banda Aceh*, (Skripsi; Banda Aceh, 2020)

¹² Departemen Pendidikan Nasional, Kamus Besar Bahasa Indonesia (Jakarta: Balai Pustaka, 2007), h. 647.

nasabah itu sendiri sehingga akan mempengaruhi keputusan nasabah Pelayanan adalah setiap tindakan, perbuatan seseorang atau organisasi untuk memberikan kepuasan kepada nasabah.

Mutu pelayanan terbagi menjadi dua bagian, yaitu kualitas layanan internal berkaitan dengan interaksi jajaran pegawai perusahaan dengan berbagai fasilitas yang tersedia. Mutu layanan internal ditentukan oleh beberapa faktor yaitu pola manajemen umum perusahaan, penyediaan fasilitas pendukung, pengembangan sumber daya manusia, iklim kerja dan keselarasan hubungan kerja, dan pola insentif. Kualitas layanan eksternal merupakan kualitas pelayanan kepada pelanggan eksternal, mutu layanan ditentukan oleh beberapa¹³

b. Indikator Mutu Pelayanan

Pendekatan kualitas pelayanan yang populer dijadikan acuan dalam riset pemasaran adalah model SERVQUAL. model SERVQUAL dibangun atas adanya perbandingan dua faktor utama, yaitu persepsi pelanggan atas pelayanan yang nyata mereka terima dengan layanan yang sesungguhnya diharapkan terdapat lima dimensi SERVQUAL (*Service Quality*), yaitu sebagai berikut:¹⁴

- 1. Tangibles atau bukti fisik** yaitu kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya pada pihak eksternal. Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan dan keadaan lingkungan sekitarnya adalah bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa, ini meliputi fasilitas fisik (gedung, fasilitas fisik dan

¹³ Ibid.,34-37

¹⁴ Wulan Sri Devi "Pengaruh Fasilitas Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Bertransaksi Di Bank Aceh Syariah Kcp Ulee Kareng"(Skripsi, Banda Aceh,2020) hal 22-23.

liannya), teknologi (peralatan dan perlengkapan yang dipergunakan), serta penampilan pegawainya.

2. **Reliability atau keandalan** yaitu kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Harus sesuai dengan harapan pelanggan, berarti kinerja yang tepat waktu, pelayanan tanpa kesalahan, sikap simpati, dan dengan akurasi tinggi.
3. **Responsiveness atau ketanggapan** yaitu suatu kemampuan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat (*responsive*) dan tepat kepada pelanggan menunggu tanpa alasan yang jelas, menyebabkan persepsi yang negatif dalam kualitas jasa.
4. **Assurance atau jaminan dan kepastian** yaitu pengetahuan, kesopansantunan, dan kemampuan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya pelanggan kepada perusahaan. Terdiri atas komponen: komunikasi (*communication*), kredibilitas (*credibilitas*), keamanan (*security*), kompetensi (*competence*), dan sopan santun (*courtesy*).
5. **Empathy atau empati** yaitu memberikan perhatian, tulus, dan bersifat individual atau pribadi kepada pelanggan dengan berupaya memahami keinginan pelanggan, di mana suatu perusahaan diharapkan memiliki suatu pengertian dan pengetahuan tentang pelanggan, memahami kebutuhan pelanggan secara spesifik, serta memiliki waktu pengoperasian yang nyaman bagi pelanggan.

4. Kartu *Automatic Teller Machine* (ATM)

a. Pengertian Kartu ATM/Debit

Kartu ATM adalah alat pembayaran menggunakan kartu yang dapat digunakan untuk melakukan penarikan tunai dan/atau pemindahan dana dimana kewajiban pemegang kartu dipenuhi seketika dengan mengurangi secara langsung simpanan pemegang kartu pada Bank atau Lembaga Selain bank yang berwenang untuk menghimpun dana sesuai ketentuan perundang-undangan yang berlaku.¹⁵

Sementara itu, Kartu Debit adalah pembayaran dengan menggunakan kartu yang dapat digunakan untuk melakukan pembayaran atas kewajiban yang timbul dari suatu kegiatan ekonomi, termasuk transaksi pembelian, dimana kewajiban pemegang kartu dipenuhi seketika dengan mengurangi secara langsung simpanan pemegang kartu pada bank atau Lembaga Selain Bank yang berwenang untuk menghimpun dana sesuai ketentuan perundang-undangan yang berlaku.¹⁶

b. Manfaat Kartu ATM/Debit

Penggunaan Kartu ATM/Debit yang semakin meningkat, tentunya dikarenakan manfaat dari penggunaannya yang telah banyak dirasakan masyarakat. Manfaat dari penggunaan Kartu ATM/Debit adalah:

1. Memberikan kemudahan dan kecepatan bertransaksi via ATM untuk penarikan tunai, transfer antar rekening dan/atau antarbank.

¹⁵ <https://www.bi.go.id/id/edukasi/Pages/Kartu-ATM-Debit> (Diakses :kamis 10:2023)

¹⁶ <https://www.bi.go.id/id/pengertian-kartu-debit> (Diakses:kamis 10:2023)

2. Selain itu khusus untuk Kartu Debit, memberikan kemudahan melakukan transaksi berbelanja tanpa perlu membawa uang tunai.¹⁷

c. Risiko dari Kartu ATM/ Debit

Walaupun di satu sisi terdapat beberapa manfaat dari Kartu ATM/Debit, tetapi di sisi lain terdapat risiko yang perlu disikapi dengan kehati-hatian dari para penggunanya, seperti :

1. Risiko kartu digunakan oleh pihak lain, karena pengguna yang sah melakukan kelalaian dalam penyimpanan kartu dan PIN.
2. Risiko fraud yang sengaja dilakukan oleh pihak-pihak yang tidak bertanggungjawab dengan mencuri data nasabah pengguna yang tersimpan dalam kartu.¹⁸

d. Mekanisme Penggunaan Kartu Debit

Terdapat 2 (dua) mekanisme penggunaan Kartu Debit untuk transaksi belanja yang saat ini masih menggunakan teknologi *magnetic stripe*, yaitu:

1. Menggunakan tanda tangan
 - a. Kartu Debit yang Anda serahkan ke kasir akan diproses dengan cara menggesekan kartu ke mesin EDC. Setelah digesek, terjadi proses online untuk verifikasi data dan kecukupan saldo pemegang kartu yang ada pada database server penerbit kartu.

¹⁷ <https://www.manfaat.kartu.atm/debit> (Diakses Kamis:10:2023)

¹⁸ Ibid.,

- b. Setelah proses verifikasi selesai, mesin EDC akan mengeluarkan bukti transaksi yang akan ditandatangani oleh pemegang kartu yang melakukan transaksi.
- c. Transaksi selesai.

2. Menggunakan PIN

- a. Kartu Debit yang Anda serahkan ke kasir akan diproses dengan cara menggesekan kartu ke mesin EDC. Setelah digesek, kasir akan meminta pengguna untuk mengisi PIN pada mesin EDC. Apabila PIN pengguna benar, akan terjadi proses online untuk verifikasi data dan kecukupan saldo pemegang kartu yang ada pada database server penerbit kartu.
- b. Setelah proses verifikasi selesai, mesin EDC akan mengeluarkan bukti transaksi yang akan ditandatangani oleh pemegang kartu yang melakukan transaksi.
- c. Transaksi selesai.¹⁹

e. Jenis-Jenis Kartu ATM/Debit

a. Kartu ATM BritAma

Jenis kartu ATM BRI pertama yaitu BritAma. Kartu ATM BritAma merupakan layanan dari produk tabungan di BRI yang paling populer. Kartu ATM BritAma terbagi menjadi dua pilihan yaitu *Black* dan *Silver*.

Setoran awal pembukaan kedua jenis kartu ATM BritAma ini sama, yaitu 250.000 Rupiah dengan biaya administrasi bulanan 12.000 Rupiah. Sedangkan,

¹⁹ https://www.bi.go.id/id/edukasi/Pages/mekanisme_penggunaka_kartu_debit (Diakses :kamis 10:2023)

untuk biaya pemeliharaan kartu bulanan yaitu 6.500 Rupiah untuk jenis *Black* dan 2.000 Rupiah untuk jenis *Silver*.²⁰

b. Kartu ATM BritAma Bisnis

Jenis kartu yang kedua lebih ditujukan bagi para pebisnis yang ingin menabung dan melakukan transaksi lewat ATM BRI.

Bagi yang memiliki dan sedang merintis sebuah bisnis, kamu bisa menggunakan jenis kartu ATM BritAma Bisnis untuk mempermudah menjalankan setiap transaksi. Untuk membuat kartu ini, setoran awal yang harus dibayarkan adalah 1.000.000 Rupiah. Nah, yang membedakan kartu ATM BritAma Bisnis ini adalah beberapa keuntungannya, seperti:

- a) Tidak ada biaya administrasi bulanan apabila saldo rekening kamu lebih dari 5.000.000 Rupiah.
- b) Mendapatkan asuransi kecelakaan secara gratis dari BRI (syarat dan ketentuan berlaku).
- c) Tidak ada biaya kartu ATM.

²⁰ Bri.co.id: kartu atm britama (di akses Kamis:10:2023)

c. Kartu ATM BritAma Valas

Selanjutnya, ada kartu ATM BritAma Valas, yang merupakan produk tabungan dalam mata uang asing dari BRI.

d. Kartu ATM BritAma X

Hanya dengan setoran awal 100.000 Rupiah, kamu bisa langsung membawa pulang salah satu dari tiga jenis kartu ATM BritAma X berikut ini:

- a) BritAma X Gentleman.
- b) BritAma X Ladies.
- c) BritAma X Basketball.

Dengan beragam kelebihan, BRI hanya membebankan biaya administrasi 5.000 Rupiah untuk jenis kartu ATM ini. Untuk biaya kartu ATM, kamu tidak dikenakan biaya apapun.

c. Kartu ATM BRI Junio

BRI Junio adalah produk tabungan dari BRI yang dikhususkan untuk anak berusia 0 - 17 tahun. Baik untuk perencanaan masa depan yang lebih cerah, setiap orang tua hanya perlu melakukan setoran awal 100.000 Rupiah untuk nasabah dengan *range* usia 0 - 12 tahun dan 150.000 Rupiah untuk nasabah dengan *range* usia >12 - 17 tahun.

Sedangkan, untuk biaya administrasi kartu ATM BRI Junio usia >12 - 17 tahun adalah 5.000 Rupiah setiap bulannya dan gratis untuk anak usia 0 - 12 tahun. Adapun biaya kartu ATM BRI Junio ialah 500 Rupiah.

d. Kartu ATM Simpedes

Jika kamu ingin membuka tabungan BRI Simpedes, maka setoran awal minimal yang harus disetor adalah 50.000 Rupiah. Biaya administrasi untuk kartu ATM Simpedes yaitu 5.500 Rupiah. Adapun biaya admin untuk penarikan di teller adalah 10.000 Rupiah. Sedangkan untuk limit transaksi adalah sebagai berikut: Tentu jenis kartu ATM Simpedes merupakan jenis kartu ATM yang cocok digunakan untuk kamu yang tidak terlalu banyak melakukan transaksi dalam jumlah besar.²¹

5. Sarana Pendukung pelayanan

a. Pengertian Sarana Pendukung

Sarana pendukung pelayanan merupakan segala sesuatu yang berbentuk fisik yang diberikan kepada konsumen guna dapat mempermudah dalam menggunakan sarana dan prasarana yang telah disediakan dan untuk mendukung kenyamanan konsumen dengan adanya fasilitas yang disediakan maka kepuasan konsumen dapat terpenuhi., nasabah dapat mendapatkan kepuasan dalam sarana pendukung pelayanan²²

Pentingnya faktor-faktor pendukung kepuasan nasabah dalam hal ini adalah kualitas pelayanan dan kelengkapan fasilitas sebagai sarana pendukung pelayanan. Sunyoto menyatakan bahwa kualitas merupakan suatu ukuran untuk menilai bahwa suatu barang atau jasa telah mempunyai nilai guna seperti yang

²¹ <https://www-cermati-com.cdn.ampproject.org/v/s/www.cermati.com/artikel/amp/jenis-kartu-atm-bri> (Diakses Kamis 10:2023)

²² Ibid.,5

dikehendaki atau dengan kata lain suatu barang atau jasa dianggap telah memiliki kualitas apabila berfungsi atau mempunyai nilai guna seperti yang diinginkan. Baik buruknya kualitas pelayanan akan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah. Selain itu, kepuasan nasabah ditentukan oleh fasilitas dirasa sebagai faktor utama dalam memberikan kontribusi tetap terhadap kepuasan nasabah itu sendiri. Fasilitas merupakan tolak ukur dari semua pelayanan yang diberikan, serta sangat tinggi pengaruhnya terhadap kepuasan konsumen, karena dengan tingkat fasilitas yang ada di bank, baik dari tampilan Gedung, area parker, ruang tunggu, keamanan dan sebagainya. Selain fasilitas tersebut fasilitas lainnya adalah fasilitas perbankan itu sendiri yang dibutuhkan dalam rangka memberikan kemudahan dalam transaksi, kelengkapan ruang tunggu dan sarana pendukung bank.²³

Selain sarana pendukung yang berbentuk fisik yang dapat memberikan pelayanan yang baik kepada nasabah, dan juga bank BRI Tadulako selama stok kartu atm mengalami kekosongan beberapa bulan ini, mereka selalu memberikan pelayanan yang baik dengan menggantikan kartu atm tersebut dengan aplikasi yang dapat memudahkan nasabah dalam melakukan transaksi walau tanpa menggunakan kartu ATM. Sarana pendukungnya adalah Aplikasi BRIMO.

b. Pengertian BRIMO

BRIMO adalah merupakan sebuah aplikasi hasil pengembangan dari aplikasi BRI *Mobile*, dimana pengguna bisa melakukan transaksi melalui mobile banking, internet banking serta uang elektronik dalam satu wadah. Jadi, segala

²³ Nora Nurmayanti Dan Annaria Mandalena Marpaung, “Pengaruh kualitas pelayanan dan sarana pendukung terhadap kepuasan nasabah dalam masa pandemi COVIC 19” (Skripsi, Institut Bisnis dan informatika kesatuan) (Januari) 2022

aktivitas transaksi apa saja bisa dilakukan langsung melalui aplikasi BRIMO. Mulai dari transfer uang, tarik tunai tanpa ATM serta top up saldo *e-wallet*.²⁴

BRIMO ini resmidiluncurkan pertama kali pada tahun 2019, BRImo mengalami perkembangan pesat dan tren penggunaan transaksi digital ini akan terus meningkat di masa pandemi. Tak henti melakukan inovasi, BRIMO hadir dengan membuat semua jadi lebih mudah. Berdasarkan judul di atas penulis memilih judul tentang aplikasi BRIMO karena BRImo memberikan manfaat dan kemudahan dalam melakukan transaksi, dengan aplikasi BRIMO ini memberikan layanan yang praktis dan tidak menguras banyak waktu. Dengan kehadiran aplikasi BRIMO ini dapat membantu untuk melakukan transaksi di manapun dan kapanpun.²⁵

c. Fitur-Fitur BRIMO

Sebuah aplikasi pengemabangan dari BRI Mobile, pastinya menawarkan banyak fitur menarik serta menguntungkan. Jika penasaran akan apa saja fiturnya, silahkan simak sebagai berikut.²⁶

1) Mutasi

Setiap pengguna bisa melakukan cek mutasi lebih mudah, bahkan bisa cek mutasi 1 tahun terakhir. Ini bisa dikatakan sungguh luar biasa, karena kebanyakan hanya bisa 3 bulan terakhir saja.

²⁴ Asri Mandiri dan Elisabeth Metekohy “ *pengaruh kualitas layanan dan kepercayaan terhadap kepuasan nasabah dalam menggunakan bri mobile* “ (Jurnal akuntansi, keuangan dan perbankan,2021) hal 10.

²⁵ Ibid.,12

²⁶ Sakudigital.com /fitur-fitur aplikasi brimo (Diakses Kamis:10:2023)

2) **Tarik Tunai**

Fitur kedua ialah tarik tunai, ini salah satu fitur keunggulan yang ditawarkan oleh BRImo. Pengguna bisa melakukan tarik tunai tanpa harus menggunakan kartu ATM, pengguna cukup masukan saja kode yang didapatkan melalui aplikasi.

3) **Transfer**

Lalu berlanjut fitur selanjutnya ialah Transfer, hampir sama persis dengan BRI *Mobile*. Proses transfernya tidak jauh berbed, baik kirim ke sesama bank maupun ke Bank lain.

4) **Buka Rekening**

Banyak sudah bank ternama di Indonesia menyediakan layanan buka rekening secara online, tak terkecuali bank BRI. Adanya fitur buka rekening baru baik nasabah lama maupun nasabah baru dapat melakukan lewat aplikasi BRImo, cukup lengkapi persyaratan seperti KTP dan NPWP saja.

5) **BRIVA**

BRIVA merupakan singkatan dari BRI *Virtual Account*, fitur ini sangat berguna sekali. Apalagi jika anda sering transaksi belanja online ataupun lakukan top up saldo dompet digital ataupun lainnya.

6) **BRIZZI**

BRIZZI adalah uang elektronik resmi dari Bank BRI dapat digunakan sebagai pengganti uang tunai yang berfungsi menjadi pembayaran online maupun offline.

7) **Fingerprint**

Terakhir ialah *Fingerprint*, fitur ini lebih memudahkan pengguna ketika ingin login aplikasi BRImo. Caranya cukup tap saja jari anda pada layar, maka

secara otomatis akan langsung login selain itu juga menjadi sistem keamanan dan hanya pemilik saja dapat menggunakan.

d. Pemanfaatan Aplikasi Brimo

Manfaat yang di dapat oleh Bank BRI Unit Tadulako Palu dan Nasabah Bank BRI Unit Tadulako Palu dengan adanya aplikasi BRIMO ini untuk Implementasi pemanfaatan BRIMO ini Bank BRI mengharuskan setiap nasabah yang membuka rekening produk apapun setiap baru buka rekening harus langsung didaftarkan BRIMO. Manfaat yang dirasakan oleh Bank BRI ialah sangat memudahkan pelayanan sehingga nasabah tidak perlu untuk mengantri dan tidak perlu ke mesin atm dan juga apabila nasabah kelupaan membawa kartu atm bisa menggunakan fitur yang di aplikasi BRIMO yaitu tarik tunai. Sebaliknya yang dirasakan nasabah dengan adanya layanan ini sangat memudahkan nasabah untuk bertransaksi lebih mudah dan cepat tanpaharus menunggu antrian dan keluar rumah.

e. Indikator Sarana Pendukung Pelayanan

Menurut *Pieter Palenewen* Fasilitas/sarana adalah segala sesuatu yang dapat memudahkan dan melancarkan pelaksanaan suatu usaha. Sesuatu yang dapat memudahkan dan melancarkan suatu usaha tersebut biasanya berupa benda atau uang. Fasilitas dapat didefinisikan sebagai segala sesuatu yang memudahkan konsumen dalam memperoleh kepuasan.

Menurut Tjiptono indikator Fasilitas ada 4 yaitu: ²⁷

²⁷ Lusi Fauziah, Agus Sutardjo dan Rizka Hadya “*Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Penabung Pada Bank Bri Unit Bandar Buat*” (Jurnal, Jurusan Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Ekasakti Padang, 2021) vol 3, No 4

- a. Pertimbangan/Perencanaan Spasial Aspek seperti proporsi, kenyamanan dan lain lain dipertimbangkan, dikombinasikan dan dikembangkan untuk memancing respon intelektual maupun emosional dari pemakai atau orang yang melihatnya.
- b. Perencanaan Ruang Unsur ini mencakup interior dan arsitektur, seperti penempatan perabot dan perlengkapan dalam ruangan, desain dan aliran sirkulasi dan lain-lain
- c. Perlengkapan dan Perabot Perlengkapan dan perabot berfungsi sebagai sarana yang memberikan kenyamanan, sebagai pajangan atau sebagai infrastruktur pendukung bagi pengguna jasa.
- d. Unsur Pendukung lainnya seperti toilet, wifi, tempat parkir, dan lainnya.

6. Kepuasan Nasabah

a. Pengertian Kepuasan Nasabah

Kepuasan nasabah merupakan salah satu indikator keberhasilan suatu usaha. Hal ini telah menjadi suatu kepercayaan umum karena dengan memuaskan konsumen, organisasi dapat meningkatkan tingkat keuntungannya dan mendapatkan pangsa pasar yang lebih luas. Kata “kepuasan atau *satisfaction*” berasal dari bahasa 30 latin “satis” (artinya cukup baik, memadai) dan “*facio*” (melakukan atau membuat). Secara sederhana kepuasan dapat diartikan sebagai upaya pemenuhan sesuatu atau membuat sesuatu memadai (Tjiptono).²⁸

²⁸ Tjiptono, F. *Strategi Pemasaran*. (Yogyakarta. Andi Offset, 2008) hal.24

Menurut *Kotler* kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja (hasil) produk yang dipikirkan terhadap kinerja (atau hasil) yang diharapkan. Jika kinerja berada di bawah harapan, nasabah tidak puas, jika kinerja memenuhi harapan, nasabah puas. Jika kinerja melebihi harapan, nasabah amat puas atau senang.²⁹

b. Faktor- Faktor Kepuasan Nasabah

pelanggan akan menurun atau berkurang manakala pelanggan lebih banyak mengeluarkan biaya pelanggan total dari pada mendapatkan nilai pelanggan total. Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan:

- a) Nilai Produk dapat dievaluasi oleh nasabah melalui manfaat yang dapat ditawarkan oleh produk tersebut dibandingkan dari produk bank lain.
- b) Nilai Pelayanan bagi nasabah sangatlah penting mengingat jasa bank merupakan jasa profesionalisme, sistem online, tabungan dengan ATM merupakan upaya bank di dalam memberikan layanan yang cepat dan akurat.
- c) Nilai Personil tidak dapat dipisahkan dari nilai pelayanan dan nilai produk. Personil atau karyawan bank merupakan “asset tersembunyi” yang pemanfaatnya harus dimaksimalkan oleh bank.
- d) Nilai Citra bank akan mudah dinilai oleh nasabah mengingat dalam kondisi pasar pembeli seperti ini saat ini, banyak pilihan bank dan

²⁹ Kotler, philip, *Marketing Manajemen: analysis, planning.....*, 1997.

membuat nasabah juga semakin cermat mencari informasi untuk memilih bank dengan reputasinya baik³⁰

c. Indikator Kepuasan nasabah

Hawkins dan *Lonney* dikutip dalam *Tjiptono*³¹ atribut pembentukan kepuasan terdiri dari:

- a. Kesesuaian harapan Merupakan tingkat kesesuaian antara kinerja produk yang diharapkan oleh pelanggan yang dirasakan oleh pelanggan, meliputi:
 - a) Produk yang diperoleh sesuai atau melebihi dengan yang diharapkan.
 - b) Pelayanan oleh karyawan yang diperoleh sesuai atau melebihi dengan apa yang diharapkan.
 - c) Fasilitas penunjang yang didapat sesuai atau melebihi dengan yang diharapkan.

b. Minat berkunjung kembali

Merupakan kesediaan pelanggan untuk berkunjung kembali atau melakukan pembelian ulang terhadap produk terkait, meliputi:

- a) Berminat untuk berkunjung kembali karena pelayanan yang diberikan oleh karyawan memuaskan.

³⁰ Ratna Dewi “ *kepuasan nasabah pada fasilitas automatic teller machine (ATM) PT Bank Muamalat kota Bengkulu*, (skripsi:bengkulu;2022) hal 27.

³¹ Tjiptono, Fendy, strategi Pemasaran Edisi Kedua, (Yogyakarta:Andi, 2004), h. 101.

- b) Berminat untuk berkunjung kembali karena nilai dan manfaat yang diperoleh setelah mengkonsumsi produk.
- c) Berminat untuk berkunjung kembali karena fasilitas penunjang yang disediakan memadai.

c. Kesiediaan merekomendasikan

Merupakan kesiediaan pelanggan untuk merekomendasikan produk yang telah dirasakannya kepada teman atau keluarga, meliputi:

- a) Menyarankan teman atau kerabat untuk membeli produk yang ditawarkan karena pelayanan yang memuaskan.
- b) Menyarankan teman atau kerabat untuk membeli produk yang ditawarkan karena fasilitas yang disediakan memadai.
- c) Meyarankan teman atau kerabat untuk membeli produk yang ditawarkan karena nilai atau manfaat yang didapat setelah mengkonsumsi sebuah produk jasa.

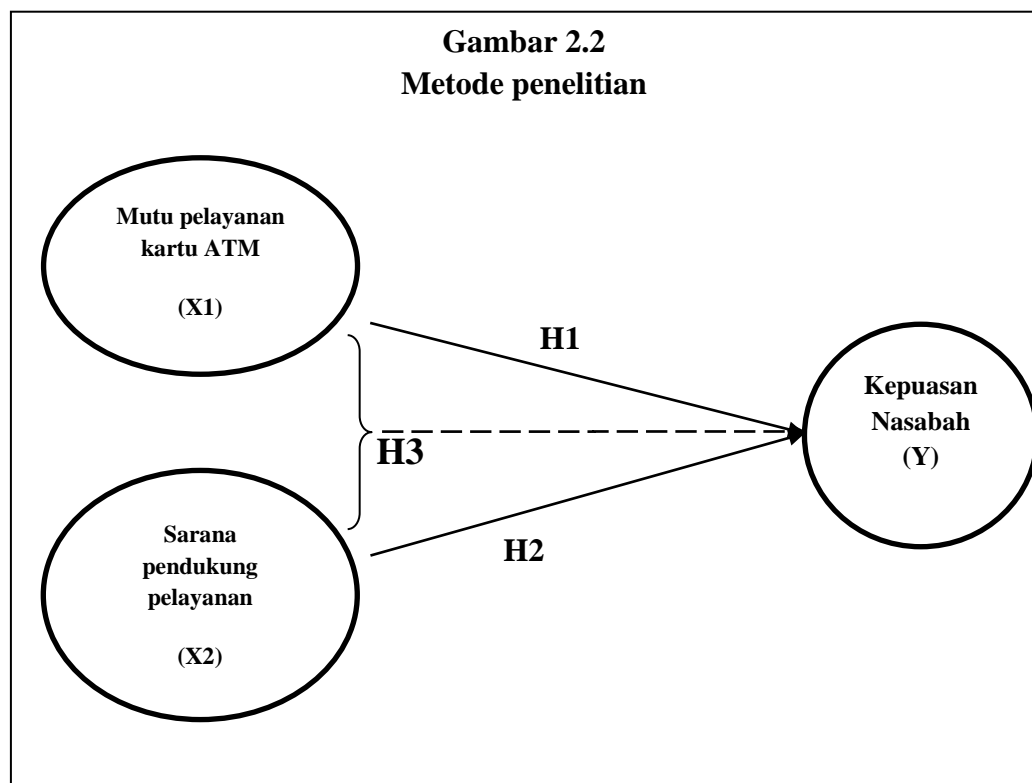
C. Kerangka Pemikiran

Penelitian Ini Variabel Dependennya Adalah Kepuasan Nasabah, Mutu Pelayanan Kartu ATM Dan Sarana Pendukung Pelayanan Menjadi Variabel Yang Mempengaruhi Atau Variabel Independen.

Karangka pikir adalah perpaduan antara konsep dan teori. Menurut Widayat dan Amirullah kerangka pikir atau juga disebut sebagai kerangkakonseptual merupakan model konseptual tentang bagaimana teori

berhubungan dengan berbagai faktor yang telah diidentifikasi sebagai masalah yang penting.³²

Untuk lebih memudahkan pembaca maka penulis mengemukakan kerangka pikir yang digambarkan sebagai berikut:



D. Hipotesis

Hipotesis berasal dari kata *hypo* yang berarti dibawah dan *thesa* yang berarti kebenaran. Hipotesis dapat didefinisikan sebagai jawaban sementara yang kebenarannya masih diuji. Hipotesis juga merupakan proposisi yang akan diuji

³² Nur Asnawi dan Masyhuri, *Metodelogi riset Manajemen Pemasaran*, (jurnal, Cet.I; Malang: UIN-Malang Press, 2009), h. 107.

keberlakuannya atau merupakan suatu jawaban sementara atas pertanyaan penelitian.³³

Berdasarkan latar belakang dan masalah yang dikemukakan, maka hipotesis yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

H1 : Diduga Mutu Pelayanan Kartu ATM Berpengaruh secara parsial terhadap Kepuasan Nasabah Di Bank BRI Unit Tadulako.

H2 : Diduga Sarana Pendukung Pelayana Berpengaruh secara parsial terhadap Kepuasan Nasabah Di Bank BRI Unit Tadulako.

H3 : Diduga Mutu Pelayanan Kartu ATM Dan Sarana Pendukung Pelayanan Berpengaruh secara Simultan terhadap Kepuasan Nasabah Di Bank BRI Unit Tadulako.

³³ Nanang Martono, *”Metode Penelitian Kuantitatif Analisis Isi dan Analisis Data Sekunder”* edisi revisi 2 (Cet V. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2016), 67.

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Desain dan Pendekatan Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif. Penelitian kuantitatif dilakukan dengan mengumpulkan data yang berupa angka atau data berupa kata – kata atau kalimat yang dikonversi menjadi data yang berbentuk angka. Data yang berupa angka tersebut kemudian diolah dan dianalisis untuk mendapatkan suatu informasi ilmiah dibalik angka – angka tersebut.¹

B. Populasi dan Sampel Penelitian

1. Populasi

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek/subjek yang mempunyai kuantitas karakteristik dan memenuhi syarat – syarat tertentu berkaitan dengan masalah penelitian.²Dengan demikian penulis menyimpulkan dari semua definisi populasi.Populasi dalam proposal penelitian ini adalah Nasabah yang membuat ATM Di Bank BRI Unit Tadulako Palu.

2. Sampel

Sampel adalah bagian kecil dari populasi. Menurut Sugiyono sample adalah sebagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi. Sample dianggap sebagai sumber data yang penting untuk mendukung penelitian.³

¹ Nanang Martono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Edisi Revisi 2*, (cet. V : Jakarta : PT. Rajagrafindo Persada, 2016), 20

²Nanang Martono, *Metode Penelitian Kuantitatif Analisis Isi dan Analisis Data Sekunder*”, (cet. V : Jakarta : PT. Rajagrafindo Persada, 2016), 2016, 76.

³Kasmin dan Siti Sunariah, *Panduan Modern Penelitian Kuantitatif* (Cet. 3; Bandung: Alfabeta, 2016), h. 66.

Sampel adalah sebagian atau wakil populasi yang diteliti. Sampel merupakan suatu metode pengumpulan data dengan jalan tidak meneliti semua populasi yang ada, semua gejala, semua peristiwa, melainkan hanya sebagian saja dari objek, gejala atau kejadian yang dimaksud. Dalam penelitian ini peneliti menggunakan rumus *Slovin* dalam pengambilan sampel yaitu:⁴

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

Keterangan :

n = Ukuran Sampel

N = Ukuran populasi

e = Batas Toleransi Kesalahan

Dengan demikian besaran sampel dalam penelitian ini, penjabarannya sebagai berikut :Diketahui N = 1.092 Nasabah. Dengan tingkat kesalahan pengambilan sampel 10 %.

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

$$n = \frac{1092}{1 + 1092 (10\%^2)} \quad n = \frac{1092}{1 + 1092 (0,1^2)} \quad n = \frac{1092}{1 + 1092 (0.01)}$$

$$n = \frac{1092}{1 + 10,92} \quad n = \frac{1092}{11,92} = 91,61 = 92$$

Berdasarkan rumus di atas, maka jumlah sampel yang dapat diambil dalam penelitian ini adalah sebanyak 92 Nasabah sebagai responden/sampel.

⁴ Muhammad, *Metode Penelitian Ekonomi Islam Pendekatan Kuantitatif*, (Cet. 1, Jakarta : Rajawali Pers, 2008), 180.

C. Variabel Penelitian

Variabel merupakan pusat perhatian dalam penelitian kuantitatif. Secara singkat variabel dapat didefinisikan sebagai konsep yang memiliki variasi atau memiliki lebih dari satu nilai.⁵

Jenis – jenis variabel dalam penelitian dapat dibedakan sebagai berikut :

1. Variabel bebas (*independent variabel*)

Variabel bebas merupakan variabel yang mempengaruhi variabel lain atau menghasilkan akibat pada variabel lain. Variabel ini biasanya disimbolkan dengan variabel “X”. Adapun variabel dalam penelitian ini yaitu Mutu pelayanan kartu ATM Dan Sarana Pendukung Pelayanan.

2. Variabel terikat (*dependent variabel*)

Variabel terikat merupakan variabel yang diakibatkan atau dipengaruhi oleh variabel bebas.⁶ Variabel yang dipengaruhi dalam penelitian ini yaitu Kepuasan Nasabah.

D. Definisi Operasional

Definisi operasional adalah definisi yang didasarkan atas sifat – sifat hal yang didefinisikan yang dapat diamati (diobservasi).⁷ Adapun definisi operasional dari masing – masing variabel adalah sebagai berikut :

⁵Ibid, 55

⁶Ibid, 39

⁷Sumardi Suryabrata, *Metode Penelitian*, (Jakarta : PT. Rajagrafindo Persada, 2010), 29.

Tabel 3.1
Definisi Operasional Variabel

No.	Variabel	Definisi Operasional	Skala
1.	Mutu Pelayanan kartu ATM (X ₁)	<p>Mutu pelayanan yang diberikan akan mempengaruhi kepuasan nasabah, dimana bank yang memiliki pelayanan buruk lambat laun akan ditinggalkan nasabahnya. Namun, sebaliknya bank yang bermutu pelayanannya prima akan banyak dicari nasabah. Dengan reputasi pelayanan terbaik dan posisi tawar yang kuat, bank tidak perlu takut kehilangan nasabahnya.</p> <p>Indikator:</p> <p>mutu pelayanan dapat diukur melalui metode CARTER yang dikemukakan oleh Abdul Qawi dan Lyn Owen, metode CARTER ini mempunyai 5 indikator yaitu :⁸</p> <p>a) <i>Tangible</i> (bukti fisik)</p> <p>b) <i>reliability</i> (kehandalan)</p>	Skala likert

⁸ Sufia Sabila “ Pengaruh mutu Pelayanan frontliner terhadap kepuasan nasabah pada PT Bank Syariah Mandiri KCP Ulee Kareng Banda Aceh,(Skripsi;Banda Aceh,2020) h:7

		<p>c) <i>Responsiveness</i> (ketanggapan)</p> <p>d) <i>assurance</i> (jaminan/kepastian)</p> <p>e) <i>Emphaty</i> (kepedulia)</p>	
2.	Sarana Pendukung pelayanan (X2)	<p>Sarana pendukung pelayanan merupakan segala sesuatu yang berbentuk fisik yang diberikan kepada konsumen guna dapat mempermudah dalam menggunakan sarana dan prasarana yang telah disediakan dan untuk mendukung kenyamanan konsumen dengan adanya fasilitas yang disediakan maka kepuasan konsumen dapat terpenuhi., nasabah dapat mendapatkan kepuasan dalam sarana pendukung pelayanan.⁹</p> <p>Indikator Sarana Pendukung:</p> <p>a) Pertimbangan /perencanaan</p> <p>b) Perlengkapan prasarana pendukung</p> <p>c) Membantu Kelancaran Pelayanan</p>	Skala Likert
3.	Kepuasan Nasabah	<p>Kepuasan nasabah merupakan salah satu indikator keberhasilan suatu usaha. Hal</p>	Skala Likert

⁹ Ibid.,5

	(Y)	<p>ini telah menjadi suatu kepercayaan umum karena dengan memuaskan konsumen..¹⁰</p> <p>Indikator Kepuasan Nasabah :</p> <p>a) Kesesuaian harapan Merupakan tingkat kesesuaian antara kinerja produk yang diharapkan oleh pelanggan yang dirasakan oleh pelanggan.</p> <p>b) Kesiediaan merekomendasikan</p> <p>c) Minta berkunjung kembali</p>	
--	-----	---	--

E. Instrumen Penelitian

Pada penelitian ini instrument yang digunakan adalah kuisisioner yaitu penyebaran angket dimana didalamnya berisi pernyataan yang akan diberikan kepada Nasabah Bank BRI Unit Tadulako Palu. Pertanyaan tersebut dibuat dengan skala likert.

Skala likert adalah skala yang digunakan untuk mengukur sikap, pendapat dan persepsi seseorang atau kelompok orang terhadap suatu objek. Skala likert psikometrik dituangkan dalam bentuk responden tertulis (angket) dan digunakan

¹⁰ Tjiptono, F. *Strategi Pemasaran*. (Yogyakarta. Andi Offset, 2008) hal.24

dalam metode survey.¹¹ Contoh kategori pernyataan dengan jawaban sangat tidak setuju sampai sangat setuju.

Tabel 3.2
Skala Likert

1	2	3	4	5
Sangat tidak setuju	Tidak setuju	Ragu-ragu	Setuju	Sangat setuju

F. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan cara yang digunakan peneliti untuk mengumpulkan informasi kuantitatif yang sumber datanya diperoleh dari responden baik berupa data primer (melalui kuisisioner atau data hasil wawancara, data ini perlu diolah lagi) dan data sekunder (buku, artikel, dokumen dan sebagainya, data ini tidak perlu diolah lagi).¹²

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan teknik pengumpulan data sebagai berikut :

1. Kuisisioner

Kuisisioner merupakan serangkaian atau daftar pertanyaan yang disusun secara sistematis, kemudian dijawab oleh responden. Setelah itu, kuisisioner dikembalikan ke peneliti.

¹¹Haryadi Sarjono, *SPSS vs Lisrel Sebuah Pengantar Aplikasi Untuk Riset*, (Cet. III : Jakarta Salemba Empat, 2011), 6.

¹²V. Wiratna Sujarweni, *Metodologi Penelitian Lengkap, Praktis dan Mudah Dipahami* (Yogyakarta: Pustaka Baru Pres, 2014), 73.

2. Data sekunder terdiri atas sumber dari buku – buku, website, penelitian terdahulu baik jurnal ilmiah atau skripsi.
3. Wawancara

Wawancara adalah salah satu dari sekian teknik pengumpulan data yang pelaksanaannya dapat dilakukan secara langsung dengan yang diwawancara, dan dapat juga secara tidak langsung.¹³ Wawancara merupakan teknik pengumpulan data dimana pewawancara (peneliti atau yang diberi tugas melakukan pengumpulan data) dalam mengumpulkan data mengajukan suatu pertanyaan kepada yang diwawancara.¹⁴

G. Teknik Analisis Data

Teknik analisis data dalam penelitian ini menggunakan analisis kuantitatif. Dimana analisis ini merupakan proses analisa yang terdapat data – data berbentuk angka dengan cara perhitungan secara statistic untuk mengukur Pengaruh Mutu Pelayanan Kartu *Automatic Teller Machine* (Atm) Dan Sarana Pendukung Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Bri Unit Tadulako Palu

1. Uji Validitas

Uji validitas merupakan uji yang dilakukan untuk mengetahui valid tidaknya suatu kuisisioner.¹⁵ Untuk mendapatkan dari hasil uji validitas dilakukan dengan program computer *SPSS (Statistical Package for Sosial Science)*. Uji

¹³Ardial, *Paradigma Dan Model Penelitian Komunikasi* (Jakarta: Bumi Aksara, 2014), h.375.

¹⁴ Sugiyono, *Metode Penelitian Manajmen*, h. 224

¹⁵Imam Ghazali, *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*, (Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro, 2006), 52.

validitas memiliki kriteria penilaian yaitu, apabila r hitung $>$ dari r tabel (pada taraf signifikansi $\alpha = 0,05$) maka dapat dikatakan kuisisioner tersebut valid. Apabila r hitung $<$ r tabel (pada taraf signifikansi $\alpha = 0,05$), maka dapat dikatakan kuisisioner tersebut tidak valid.

2. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas merupakan uji data yang diperoleh sebagai missal hasil dari jawaban kuisisioner yang telah dibagikan. Jika kuisisioner itu *reliable*, jawaban responden konsisten dari waktu ke waktu. Uji reliabilitas diuji terhadap seluruh pertanyaan pada penelitian ini dan menggunakan program *SPSS* dengan uji statistic *Croncbach Alpha* (α). Suatu variabel dikatakan *reliable* jika memberikan nilai $>0,60$.¹⁶

3. Uji Asumsi Klasik

Uji asumsi klasik terdiri dari beberapa uji, yaitu :

a. Uji normalitas

Uji normalitas data dimaksudkan untuk memastikan bahwa data sampel berasal dari populasi yang berdistribusi normal.¹⁷ Uji normalitas dalam penelitian ini dengan menguji sampel penelitian menggunakan pengujian *Kolmogrov-sminov* untuk mengetahui apakah sampel merupakan jenis distribusi normal.

b. Uji Multikolinieritas

Bertujuan menguji apakah model regresi ditemukan adanya korelasi antara independen. Jika terjadi kolerasi, maka dinamakan terdapat problem

¹⁶Ibid, 35

¹⁷Sumanto, *Statistik Terapan*, (Cet. I CAPS Center of Academic Publishing Service, 2014), 146.

multikolinieritas (multiko). Koefisien korelasi antar variabel independen haruslah lemah (dibawah 0,5). Jika korelasi kuat maka terjadi problem multiko.¹⁸

c. Uji heteroskedasitas

Heterokedasitas terjadi dalam regresi apabila varian *error* (e_i) untuk nilai X tidak konstan atau berubah-ubah. Pendekatan konstan atau tidaknya varian *error* konstan dapat dilakukan dengan menggambar grafik Y dengan $(Y - \hat{Y})$ apabila garis yang membatasi sebaran titik relatif paralel maka varian *error* dikatakan konstan.¹⁹

4. Uji Hipotesis

a. Uji Parsial (Uji t)

Uji ini digunakan untuk bisa mengetahui pengaruh variabel independen secara parsial terhadap variabel dependen apakah pengaruhnya signifikan atau tidak. Pengujian hipotesis uji t menggunakan program SPSS versi 25.²⁰

Alat ini digunakan untuk membandingkan signifikansi hitung masing-masing variabel bebas terhadap variabel terikat dengan taraf signifikansi 5%. Ayat pengambilan keputusan dalam uji t dengan SPSS apabila:²¹

¹⁸ Ibid 37

¹⁹ Ibid, 169

²⁰ ILie Liana, "Penggunaan MRA dengan Spss untuk Menguji Pengaruh Variabel Moderator terhadap Hubungan antara Variabel Independen dan Variabel Dependen", Jurnal Teknologi Informasi Dinamik, Volume XIV No. 2 (Juli, 2009), 93.

²¹ Imam Ghozali, Aplikasi Analisis Multivariat dengan Program IBM SPSS 19, Edisi 5 (Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro, 2011), 239.

- a. Probabilitas > taraf signifikansi (5%), maka H_0 diterima dan H_a ditolak.
- b. Probabilitas < taraf signifikansi (5%), maka H_0 ditolak dan H_a diterima²².

b. Analisis Regresi Linear Berganda

Analisis linier berganda adalah hubungan linear antara dua atau lebih variabel independen (X_1 X_2 X_3 ...) dengan variabel dependen (Y). Penggunaan analisis ini bertujuan untuk mengetahui hubungan positif atau negatif antar variabel. Data yang digunakan biasanya berskala interval atau rasio. Untuk mendapatkan jawaban rumusan masalah dan hipotesis yang ada, maka dalam penelitian ini, uji yang digunakan adalah uji regresi linier berganda, *Moderate Regression Analysis (MRA)*. Model regresi linier berganda untuk mengetahui Pengaruh Mutu Pelayanan Kartu *Automatic Teller Machine (ATM)* Dan Sarana Pendukung Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Bri Unit Tadulako Palu yaitu:

$$Y = a + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + e$$

Y = Nilai yang diramalkan

a = Konstansta

β_1 = Koefesien regresi untuk X_1

β_2 = Koefesien regresi untuk X_2

X_1 = Variabel bebas pertama

X_2 = Variabel bebas kedua²³

²²Imam Ghozali, *Aplikasi Analisis Multivariant dengan Program SPSS*, (Cet. III; Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro, 2006), 95

c. Uji F

Uji F adalah uji yang dilakukan untuk menunjukkan apakah variabel independen berpengaruh secara bersama-sama atau simultan terhadap variabel dependen.²⁴ Uji F dilakukan untuk mengetahui apakah variabel mutu pelayanan (X_1), sarana pendukung (X_2), terhadap loyalitas Nasabah (Y). Adapun hipotesis yang diajukan adalah sebagai berikut:

1. Hipotesis nol (H_0) diterima dan Hipotesis alternatif (H_a) ditolak, maka: tidak ada pengaruh variabel independen (X_1, X_2, \dots, X_n) secara simultan terhadap variabel dependen. (Y) (Apabila nilai signifikan $> 0,05$ maka H_0 diterima dan H_0 ditolak).
2. Hipotesis nol (H_0) ditolak dan Hipotesis alternatif (H_a) diterima. maka: ada pengaruh variabel independen (X_1, X_2, \dots, X_n) secara simultan terhadap variabel dependen. (Y) (Apabila nilai signifikan $< 0,05$ maka H_0 ditolak dan H_0 diterima).

d. Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Koefisien determinan (R^2) digunakan untuk mengukur atau melihat seberapa besar pengaruh atau kontribusi variabel independen terhadap variabel dependen. Jika koefisien determinan semakin besar (mendekati satu) menunjukkan semakin banyak kemampuan variabel X menerangkan variabel Y di mana $0 < R^2 < 1$. Sebaliknya jika R^2 (semakin kecil mendekati nol, maka akan di

²³ Suwartono, *Dasar-Dasar Metodologi Penelitian* (Yogyakarta: CV Andi Offset, 2014),

50

²⁴ Ibid, 39

katakan bahwa pengaruh variabel independen adalah kecil terhadap variabel dependen). Hal ini berarti model yang digunakan lemah atau belum kuat untuk menerangkan pengaruh variabel independen yang diteliti terhadap variabel dependen tersebut.²⁵

²⁵ Wahid Sulaiman, *Analisis Regresi Menggunakan SPSS*, (Contoh Kasus Dan Pemecahannya), Yogyakarta: Andi,2010),89

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum

1. Sejarah Bank Rakyat Indonesia (BRI)

Bank Rakyat Indonesia (BRI) adalah salah satu bank milik pemerintah yang terbesar di Indonesia. Awalnya Bank Rakyat Indonesia (BRI) didirikan di Purwokerto, Jawa Tengah oleh Raden Bei Aria Wirjaatmadja dengan nama *De Poerwokertosche Hulp en Spaarbank der Inlandsche Hoofden* atau "Bank Bantuan dan Simpanan "Milik Kaum Priyayi Purwokerto", suatu lembaga keuangan yang melayani orang-orang berkebangsaan Indonesia (pribumi) butuh rujukan. Lembaga tersebut berdiri tanggal 16 Desember 1895, yang kemudian dijadikan sebagai hari kelahiran BRI.¹

Pada periode setelah kemerdekaan RI, berdasarkan Peraturan Pemerintah No. 1 tahun 1946 Pasal 1 disebutkan bahwa BRI adalah sebagai Bank Pemerintah pertama di Republik Indonesia. Dalam masa perang mempertahankan kemerdekaan pada tahun 1948, kegiatan BRI sempat terhenti untuk sementara waktu dan baru mulai aktif kembali setelah perjanjian Renville pada tahun 1949 dengan berubah nama menjadi Bank Rakyat Indonesia Serikat.

Melalui PERPU No. 41 tahun 1960, dibentuk Bank Koperasi Tani dan Nelayan (BKTN) peleburan dari BRI, Bank Tani Nelayan dan *Nederlandsche Handel Maatschappij* (NHM). Berdasarkan Penetapan Presiden (Penpres) No. 9 tahun 1965, BKTN diintegrasikan ke dalam Bank Indonesia dengan nama Bank

¹ <https://bri.co.id/tentang-bri>

Indonesia Urusan Koperasi Tani dan Nelayan. Setelah berjalan satu bulan, keluar Penpres No. 17 tahun 1965 tentang pembentukan bank tunggal dengan nama Bank Negara Indonesia. Dalam ketentuan baru tersebut, Bank Indonesia Urusan Koperasi, Tani dan Nelayan (eks BKTN) diintegrasikan dengan nama Bank Negara Indonesia unit II bidang Rural, sedangkan NHM menjadi Bank Negara Indonesia unit II bidang Ekspor Impor (Exim).

Sejak 1 Agustus 1992 berdasarkan Undang-Undang Perbankan No. 7 tahun 1992 dan Peraturan Pemerintah RI No. 21 tahun 1992 status BRI berubah menjadi perseroan terbatas. Kepemilikan BRI saat itu masih 100% di tangan Pemerintah Republik Indonesia. Pada tahun 2003, Pemerintah Indonesia memutuskan untuk menjual 30% saham bank ini, sehingga menjadi perusahaan publik dengan nama resmi PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk., yang masih digunakan sampai dengan saat ini.

Pada awal tahun 2019, BRI mengakuisisi salah satu anak usaha Bahana Artha Ventura, yakni Sarana NTT Ventura, dan mengganti namanya menjadi BRI Ventures, sebagai bagian dari rencana perusahaan untuk masuk ke bisnis modal ventura.

Pada akhir tahun 2019, BRI mengakuisisi salah satu unit usaha Yayasan Kesejahteraan Pekerja BRI, yakni Asuransi Bringin Sejahtera Artamakmur, atau lebih dikenal sebagai BRINS, sebagai bagian dari rencana perusahaan untuk masuk ke bisnis asuransi umum.

Pada tanggal 2 Juli 2021, Pemerintah Indonesia resmi menyerahkan mayoritas saham Permodalan Nasional Madani dan Pegadaian kepada BRI melalui Peraturan Pemerintah nomor 73 tahun 2021, sebagai bagian dari pembentukan holding BUMN yang bergerak di bidang ultra mikro. Untuk menunjang proses tersebut, BRI menyelenggarakan Hak Memesan Efek Terlebih Dahulu (HMETD) atau rights issue pada bulan September 2021.²

Untuk Sejarah khusus PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Unit Tadulako Palu, setelah bank BRI semakin berkembang di kota palu, tepatnya pada tahun 2011 adalah tahun dimana Bank BRI Unit tadulako pertama kali mulai beroperasi hingga saat ini yang berlokasi di Jl. Poros Trans Sulawesi RE Martadinata kota palu sulawesi Tengah.

2. Visi Misi Bank Rakyat Indonesia (BRI)

a. Visi Bank BRI

Menjadi *The Most Valuable Banking Group* Di Asia Tenggara Dan *Champion Of Finansial Inclusion*.

b. Misi Bank BRI

1. Memberikan Yang terbaik

Melakukan Kegiatan Perbankan Yang Terbaik Dengan Mengutamakan Pelayanan Kepada Segmen Mikro, Kecil, Dan Menengah Untuk Menunjang Peningkatan Ekonomi Masyarakat.

² ibid

2. Menyediakan Pelayanan Yang Prima

Memberikan pelayanan prima dengan fokus kepada nasabah melalui sumber daya manusia yang profesional dan memiliki budaya berbasis kinerja (*Performance-Driven Culture*), teknologi informasi yang handal dan *future ready*, dan jaringan kerja konvensional maupun digital yang produktif dengan menerapkan prinsip operasional dan *risk management excellence*.

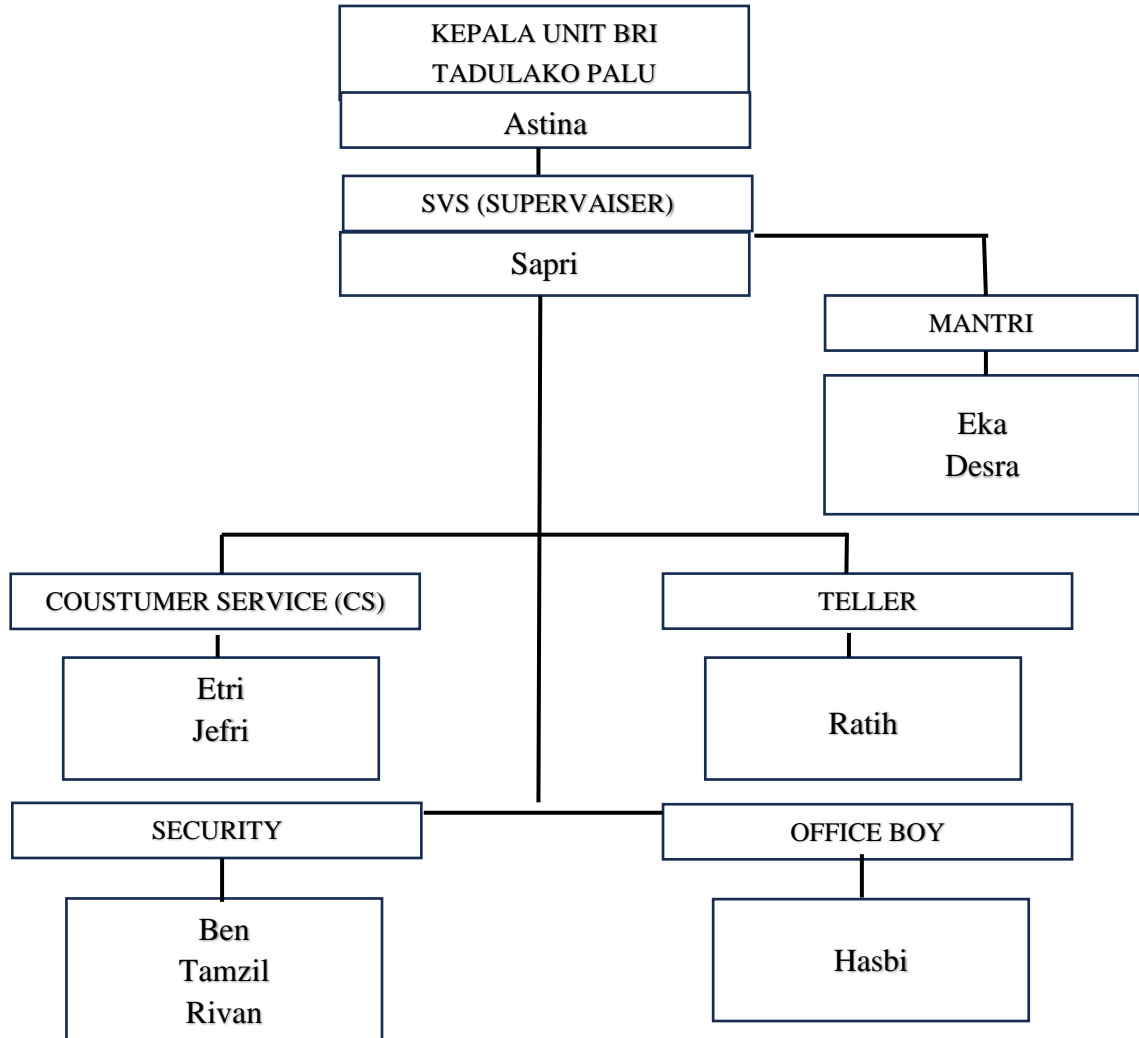
3. Bekerja Dengan Optimal Dan Baik

Memberikan keuntungan dan manfaat yang optimal kepada pihak-pihak yang berkepentingan (*Stakeholders*) dengan memperhatikan prinsip keuangan berkelanjutan dan praktik *Good Corporate Governance* Yang sangat baik.

3. Tujuan Bank BRI

1. Tujuan didirikan Bank BRI adalah sebagai upaya untuk mencapai hasil yang optimal
2. Bermanfaat serta terpercaya sebagai rekan kerja yang bertanggung jawab, saling menguntungkan.
3. Dengan selalu berpegang teguh pada visi dan misi Bank BRI

Gambar 4.1
Struktur Organisasi Bank Bri Unit Tadulako Palu



B. Hasil Penelitian

1. Deskripsi Responden dan Sampel Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh Mutu pelayanan Kartu *Automatic Teller Machine* (ATM) Dan Sarana Pendukung Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT. Bank BRI Unit Tadulako Palu. Responden dalam penelitian ini yaitu nasabah yang membuat Rekening pada PT. Bank BRI Unit Tadulako Palu, yang berjumlah 1.092 orang dan sampel yang diambil sebanyak 92 nasabah. Teknik pengambilan sampel menggunakan *accidental sampling* yaitu pengambilan sampel yang dilakukan terhadap nasabah yang dijumpai peneliti pada saat pengambilan data berlangsung. Penyebaran kuesioner dibagikan secara langsung oleh peneliti pada setiap responden yang dijumpai pada saat jam kerja, serta mendatangi rumah nasabah yang berada disekitaran Bank BRI Tadulako Palu yang dilakukan kurang lebih selama 1 Minggu, mulai dari tanggal 23 Juni s/d 12 Juli 2023. Kuesioner disebar oleh peneliti kepada sampel yang diteliti dengan perincian sebagai berikut :

Tabel 4.1
Deskripsi Kuesioner

Jumlah Sampel	Kuesioner Disebar	Kuesioner Kembali	Kuesioner Diolah	Presentase
92	92	92	92	100%

Sumber : Hasil Penelitian, 2023

Karakteristik responden yang diperoleh dari hasil pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuesioner yang disebar kepada nasabah PT. Bank BRI Unit Tadulako Palu sebanyak 92 orang yaitu sebagai berikut:

a. Jenis Kelamin

Adapun data mengenai jenis kelamin nasabah Bank BRI Unit Tadulako Palu yaitu sebagai berikut:

Tabel 4.2

Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Frekuensi	Presentasi
Laki-Laki	29	31,5%
Perempuan	63	68,5%
Total	92	100%

Sumber: hasil penelitian, 2023

Berdasarkan keterangan table 4.2 dapat diketahui tentang jenis kelamin responden nasabah Bank BRI Unit Tadulako Palu yang menunjukkan jumlah responden perempuan lebih banyak yaitu 63 orang atau 68,5%, sedangkan sisanya adalah responden laki laki yaitu sebanyak 29 orang atau 31,5%. Hal tersebut menunjukkan bahwa sebagian besar nasabah PT. Bank BRI Unit Tadulako Palu yang menjadi responden dalam penelitian ini adalah perempuan.

b. Usia

Berdasarkan data penelitian yang diperoleh tentang usia responden dapat dilihat pada table berikut ini:

Tabel 4.3
Deskripsi Responden Berdasarkan Usia

Usia	Responden	Persentase
<20 Tahun	11	12,0 %
21-30 Tahun	20	21,7 %
31-40 Tahun	38	41,3 %
41-49 Tahun	12	13,0 %
>50 Tahun	11	12,0 %
Total	92	100 %

Sumber: hasil penelitian, 2023

Berdasarkan keterangan table 4.3 diatas, dapat diketahui bahwa jumlah responden yang berusia <20 tahun sebanyak 11 orang atau 12,0%, kemudian untuk responden yang berusia 21-30 tahun berjumlah 20 orang atau 21,7%, selanjutnya untuk responden yang berusia 31-40 tahun berjumlah 38 Orang atau 41,3%, untuk responden yang berusia 41-49 tahun berjumlah 12 orang atau 13,0%, sedangkan untuk responden yang berusia 50 tahun keatas hanya berjumlah 11 orang atau 12,0%. Hal tersebut menunjukkan bahwa usia responden dalam penelitian ini lebih didominasi oleh usia 31-40tahun.

c. Tingkat Pendidikan

Berdasarkan data penelitian yang diperoleh tentang Tingkat pendidikan responden dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 4.4
Deskripsi Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan

Tingkat Pendidikan	Responden	Persentase
SD s/d SMA	21	22,8%
S1	45	48,9 %
D3	14	15,2 %
Pasca (S2/S3)	12	13,0 %
Total	92	100 %

Sumber: hasil penelitian, 2023

Berdasarkan keterangan table 4.4 diatas, dapat diketahui bahwa jumlah responden yang Tingkat Pendidikannya SD s/d SMA sebanyak 21 orang atau 22,8%, kemudian untuk Tingkat S1 berjumlah 45 orang atau 48,9%, selanjutnya untuk responden yang Tingkat D3 berjumlah 14 Orang atau 15,2%, Sedangkan responden yang Tingkat Pasca (S2/S3) berjumlah 12 orang atau 13,0%, Hal tersebut menunjukkan bahwa Tingkat Pendidikan responden dalam penelitian ini lebih didominasi oleh Tingkat Pendidikan S1.

d. Pekerjaan

Berdasarkan data penelitian yang diperoleh tentang Pekerjaan responden dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 4.5
Deskripsi Responden Berdasarkan Pekerjaan

Pekerjaan	Responden	Persentase
Pelajar/Mahasiswa	18	19,6%
Pegawai Negeri	17	18,5 %
Wiraswasta/Pengusaha	25	27,2 %
PNS	10	10,9 %
URT	12	13,0 %
Petani	10	10,9 %
Total	92	100 %

Sumber: hasil penelitian, 2023

Berdasarkan keterangan tabel 4.5, di atas dapat diketahui bahwa pekerjaan responden dalam penelitian ini yang bekerja sebagai pelajar/mahasiswa yaitu sebanyak 18 orng atau 19,6%, kemudian pegawai negeri yaitu sebanyak 17 orang atau 18,5%, Wiraswasta/Pengusaha yaitu sebanyak 25 orang atau 27,2%, PNS yaitu sebanyak 10 orang atau 10,9%, URT yaitu sebanyak 12 orang atau 13,0 % dan untuk Petani yaitu sebanyak 10 orang atau 10,9%.

e. Lama Jadi Nasabah

Berdasarkan data penelitian yang diperoleh tentang Lama Jadi Nasabah dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 4.6
Deskripsi Responden Berdasarkan Lama Jadi Nasabah

Lama Jadi Nasabah	Responden	Persentase
1-2 Tahun	39	42,4 %
3-4 Tahun	28	30,4 %
>5 Tahun	25	27,2 %
Total	92	100 %

Sumber: hasil penelitian, 2023

Berdasarkan keterangan tabel 4.6 di atas dapat diketahui bahwa lama menjadi nasabah menabung dalam penelitian ini selama 1-2 tahun sebanyak 39 orang atau 42,4 %, kemudian 3-4 tahun sebanyak 28 orang atau 30,4%, dan >5 tahun sebanyak 25 orang atau 27,2%.

2. Deskripsi Variabel

Apabila data telah terkumpul dan tertabulasi dengan baik, maka langkah selanjutnya untuk melihat tanggapan responden mengenai variabel-variabel penelitian yaitu: Mutu Pelayanan Dan Sarana Pendukung Pelayanan (Variabel Independen), Dan Kepuasan Nasabah (Variabel Dependen) Kemudian dicari rata-rata dari setiap jawaban responden, untuk memudahkan penilaian rata-rata tersebut, , maka terlebih dahulu harus dibuat interval. Rumus yang digunakan menurut Sudjana dalam Iskandar adalah sebagai berikut:

$$Interval = \frac{skor\ tertinggi - skor\ terendah}{Skor\ tertinggi}$$

$$Interval = \frac{5 - 1}{5} = 0,8$$

Maka interval dari kriteria penelitian rata-rata dapat diinterpretasikan berikut ini:

1,00-1,79 = Sangat Tidak Baik

1,80-2,59 = Tidak Baik

2,60-3,39 = Ragu-ragu

3,40-4,19 = Baik

4,20-5,00 = Sangat Baik

Deskripsi hasil penelitian yang dilakukan oleh peneliti dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

1. Deskripsi Jawaban Sampel Terhadap Variabel Mutu Pelayanan (X1)

Tabel 4.7
Deskripsi Hasil Variabel Mutu Pelayanan (X1)

No	Pernyataan	1	2	3	4	5	Total Skor	N	Mean	Interprestasi
		STS	TS	KS	S	SS				
Mutu Pelayanan										

1.	Tangible (Bukti Nyata) Penampilan teller, staf, karyawan bank yang bersih, rapi tidak berlebihan dan menggunakan pakaian kerja (seragam yang sesuai)	2	3	7	57	23	372	92	4,04	Baik
		2,2 %	3,3 %	7,6 %	62,0 %	25, 0%				
2.	Ruang Transaksi perbankan yang nyaman		1	10	61	20	376	92	4,09	Baik
			1,1 %	10,9 %	66,3 %	21, 7%				
3.	Reliability (Kehandalan) Karyawan Bank BRI melayani dengan cepat dan tepat sesuai dengan keinginan nasabah				40	42	410	92	4,46	Sangat baik
					54,3	45.				

					%	7%				
4.	<i>Costumer Service (CS)</i> memberikan informasi yang jelas			1	44	47	414	92	4,50	Sangat baik
				1,1 %	47,8 %	51, 1%				
5	<i>Responsiveness (Ketanggapan)</i> Pelayanan <i>costumer servise</i> selalu siap dan cepat dalam menanggapi setiap keluhan yang ada pada nasabah			2	36	54	420	92	4,57	Sangat baik
				2,2 %	39,1 %	58, 7%				
6	Karyawan Bank BRI Unit Tadulako Mampu memberikan solusi yang tepat kepada		1	1	35	55	420	92	4,57	Sangat Baik

	keinginan dan kebutuhan nasabah				43	49	417	92	4,53	Sangat Baik
					46,7 %	53,3 %				
10	Karyawan dapat menjadi penasehat dalam setiap keluhan nasabah terkait pelayanan		1	4	45	42	404	92	4,39	Sangat Baik
			1,1 %	4,3 %	48,9 %	45,7 %				

Sumber: Data Output SPSS.26

Berdasarkan hasil penelitian tanggapan dari responden untuk pernyataan pertama terhadap variabel Mutu Pelayanan yaitu sebanyak 1 orang sangat tidak setuju, 5 tidak setuju, 7 orang kurang setuju, 57 orang setuju, 23 orang sangat setuju. Total skor jawaban dari 92 responden adalah 372 dengan nilai rata-rata 4,04 maka, pernyataan pertama termasuk dalam interpretasi baik.

Tanggapan dari responden untuk pernyataan kedua yaitu sebanyak 2 orang tidak setuju, 10 orang kurang setuju, 61 orang setuju, 20 orang sangat setuju. skor jawaban dari 92 responden adalah 376 dengan nilai rata-rata maka, 4,09 pernyataan kedua termasuk dalam interpretasi baik.

Tanggapan dari responden untuk pernyataan ketiga yaitu sebanyak 50 orang setuju, 42 orang sangat setuju. skor jawaban dari 92 responden adalah 410 dengan nilai rata-rata maka, 4,46 pernyataan ketiga termasuk dalam interpretasi sangat baik.

Tanggapan dari responden untuk pernyataan keempat yaitu sebanyak 3 orang kurang setuju, 44 orang setuju, 47 orang sangat setuju. skor jawaban dari 92 responden adalah 414 dengan nilai rata-rata maka, 4,50 pernyataan keempat termasuk dalam interpretasi sangat baik.

Tanggapan dari responden untuk pernyataan kelima yaitu sebanyak 2 orang kurang setuju, 36 orang setuju, 54 orang sangat setuju. skor jawaban dari 92 responden adalah 420 dengan nilai rata-rata maka, 4,57 pernyataan kelima termasuk dalam interpretasi sangat baik.

Tanggapan dari responden untuk pernyataan keenam yaitu sebanyak 1 orang tidak setuju, 3 orang kurang setuju, 35 orang setuju, 55 orang sangat setuju. skor jawaban dari 92 responden adalah 420 dengan nilai rata-rata maka, 4,57 pernyataan keenam termasuk dalam interpretasi sangat baik.

Tanggapan dari responden untuk pernyataan ketujuh yaitu sebanyak 36 orang setuju, 56 orang sangat setuju. skor jawaban dari 92 responden adalah 424 dengan nilai rata-rata maka, 4,61 pernyataan ketujuh termasuk dalam interpretasi sangat baik.

Tanggapan dari responden untuk pernyataan ke delapan yaitu sebanyak 1 orang sangat tidak setuju, 1 orang tidak setuju, 5 orang kurang setuju, 26 orang

setuju , 59 orang sangat setuju. skor jawaban dari 92 responden adalah 417 dengan nilai rata-rata maka, 4,53 pernyataan ke delapan termasuk dalam interpretasi sangat baik.

Tanggapan dari responden untuk pernyataan ke sembilan yaitu sebanyak 43 orang setuju, 49 orang sangat setuju. skor jawaban dari 92 responden adalah 417 dengan nilai rata-rata maka, 4,53 pernyataan ke sembilan termasuk dalam interpretasi sangat baik.

Tanggapan dari responden untuk pernyataan ke sepuluh yaitu sebanyak 1 orang tidak setuju, 4 orang kurang setuju, 45 orang setuju, 42 orang sangat setuju. skor jawaban dari 92 responden adalah 404 dengan nilai rata-rata maka, 4,39 pernyataan ke sepuluh termasuk dalam interpretasi sangat baik.

2. Deskripsi Jawaban Sampel Terhadap Variabel Sarana Pendukung Pelayanan (X2)

Tabel 4.8
Deskripsi Hasil Variabel Sarana Pendukung (X2)

No	Pernyataan	1	2	3	4	5	Total Skor	N	Mean	Interprestasi
		STS	TS	KS	S	SS				
Sarana Pendukung Pelayanan										

1.	Bank BRI Tadulako telah memiliki des ain gedung yang cocok u ntuk Kegiatantrans aksi keunagan		1	2	45	44	408	92	4,43	Sangat baik
			1,1 %	2,2 %	48,9 %	47,8 %				
2.	Bank BRI Unit Tadulako memiliki Ruang tunggu yang nyaman bagi nasabahnya			2	54	36	402	92	4,37	Sangat baik
				2,2 %	58,7 %	39,1 %				
3.	Bank BRI Unit Tadulako memiliki fasilitas alat pembayaran seperti tiket pembayaran, pulpen, meja yang rapih menarik Dan mudah dipahami		1	29	39	23	360	92	3,91	baik

			1,1 %	31,5 %	42,4 %	25,0 %				
Sumber: Data Output SPSS.26	4. Bank BRI Unit Tadulako Memiliki Gedung dengan kapasitas jumlah nasabah yang memadai			2	61	29	395	92	4,29	Sangat baik
				2,2 %	66,3 %	31,5 %				
5	Bank BRI Unit Tadulako Memiliki fasilitas ATM yang cukup untuk memenuhi kebutuhan nasabahnya.			3	53	36	401	92	4,36	Sangat baik
				3,3 %	57,6 %	39,1 %				

Sumber: Data Output SPSS.26

Berdasarkan hasil penelitian tanggapan dari responden untuk pernyataan pertama terhadap terhadap variabel Sarana Pendukung Pelayanan yaitu sebanyak 1 orang tidak setuju, 2 orang kurang setuju 45 orang setuju, 44 orang sangat setuju. Total skor jawaban dari 92 responden adalah 408 dengan nilai rata-rata 4,43 maka, pernyataan pertama termasuk dalam interpretasi sangat baik.

Tanggapan dari responden untuk pernyataan kedua yaitu sebanyak 2 orang kurang setuju, 54 orang setuju, 36 orang sangat setuju. Skor jawaban dari 92 responden adalah 402 dengan nilai rata-rata maka, 4,37 pernyataan kedua termasuk dalam interpretasi sangat baik.

Tanggapan dari responden untuk pernyataan ketiga yaitu sebanyak 1 orang tidak setuju, 29 orang kurang setuju, 39 orang setuju, 23 orang sangat setuju. skor jawaban dari 92 responden adalah 360 dengan nilai rata-rata maka, 3,91 pernyataan ketiga termasuk dalam interpretasi baik.

Tanggapan dari responden untuk pernyataan keempat yaitu sebanyak 2 orang kurang setuju, 61 orang setuju, 29 orang sangat setuju. skor jawaban dari 92 responden adalah 395 dengan nilai rata-rata maka, 4,29 pernyataan keempat termasuk dalam interpretasi sangat baik.

Tanggapan dari responden untuk pernyataan kelima yaitu sebanyak 3 orang kurang setuju, 53 orang setuju, 36 orang sangat setuju. skor jawaban dari 92 responden adalah 401 dengan nilai rata-rata maka, 4,36 pernyataan kelima termasuk dalam interpretasi sangat baik.

3. Deskripsi Jawaban Sampel Terhadap Variabel Kepuasan Nasabah Pelayanan (Y)

Tabel 4.9
Deskripsi Hasil Variabel Kepuasan Nasabah (Y)

No	Pernyataan	1	2	3	4	5	Total Skor	N	Mean	Interprestasi
		STS	TS	KS	S	SS				

Kepuasan Nasabah										
1.	Nasabah puas dengan pelayanan Bank BRI Unit Tadulako			3	46	43	408	92	4,43	Sangat baik
				3,3%	50,0%	46,7%				
2.	Pelayanan yang diberikan sesuai dengan harapan nasabah				49	43	411	92	4,47	Sangat baik
					53,3%	46,7%				
3.	Nasabah akan mengatakan hal yang positif tentang bank bri unit tadulako tentang fasilitas dan pelayanannya			1	52	39	406	92	4,41	Sangat baik
				1,1%	56,5%	42,4%				
4.	Nasabah menjadikan bank BRI Unit Tadulako sebagai pilihan utama bila ingin menggunakan jasa				49	43	411	92	4,47	Sangat baik

	perbankan.									
					53,3%	46,7%				
5	Selama menjadi nasabah Bank BRI Unit Tadulako saya merasa puas dengan pelayanan jasa yang diberikan oleh seluruh karyawan yang ada di Bank BRI Unit Tadulako				48	44	412	92	4,48	Sangat baik
					52,2%	47,8%				

Sumber: Data Output SPSS.26

Berdasarkan hasil penelitian tanggapan dari responden untuk pernyataan pertama terhadap terhadap variabel Kepuasan Nasabah yaitu sebanyak 3 orang kurang setuju, 46 orang setuju, 43 orang sangat setuju, 63 orang setuju. Total skor jawaban dari 92 responden adalah 408 dengan nilai rata-rata 4,43 maka, pernyataan pertama termasuk dalam interpretasi sangat baik.

Tanggapan dari responden untuk pernyataan kedua yaitu sebanyak 49 orang setuju, 43 orang sangat setuju. Skor jawaban dari 92 responden adalah 411

dengan nilai rata-rata maka, 4,47 pernyataan kedua termasuk dalam interpretasi sangat baik.

Tanggapan dari responden untuk pernyataan ketiga yaitu sebanyak 1 orang kurang setuju, 52 orang setuju, 39 orang sangat setuju. skor jawaban dari 92 responden adalah 406 dengan nilai rata-rata maka, 4,41 pernyataan ketiga termasuk dalam interpretasi sangat baik.

Tanggapan dari responden untuk pernyataan keempat yaitu sebanyak 49 orang setuju, 43 orang sangat setuju. skor jawaban dari 92 responden adalah 411 dengan nilai rata-rata maka, 4,47 pernyataan keempat termasuk dalam interpretasi sangat baik.

Tanggapan dari responden untuk pernyataan kelima yaitu sebanyak 48 orang setuju, 44 orang sangat setuju. skor jawaban dari 92 responden adalah 412 dengan nilai rata-rata maka, 4,48 pernyataan kelima termasuk dalam interpretasi sangat baik.

C. Teknik Analisis Data

Analisis data yaitu proses analisis yang terdapat data-data yang berbentuk angka dengan cara perhitungan secara statistik untuk menganalisis Pengaruh mutu pelayanan kartu *Automatic Teller Machine* (ATM) Dan sarana pendukung pelayanan terhadap kepuasan nasabah pada bank BRI Unit Tadulako Palu

1. Uji Instrumen Penelitian

1) Uji Validitas

Uji Validitas digunakan untuk mengetahui apakah suatu kuesioner valid atau tidak valid. Kuesioner dikatakan valid jika pertanyaan pada kuesioner mampu untuk mengungkap sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut. Uji

validitas dalam penelitian ini dilakukan pada Nasabah pada Bank BRI Unit Tadulako yang Membuat tabungan ATM, dengan menggunakan uji korelasi *pearsonproduct moment* pada software SPSS.

Kriteria uji validitas:

Jika $r \geq 0,30$ maka pernyataan (indikator) tersebut dinyatakan valid.

Jika $r < 0,30$ maka pernyataan (indikator) tersebut dinyatakan tidak valid.³

³ Febriani, "Pengaruh Literasi Keuangan Dan Perilaku Keuangan Terhadap Kinerja UMKM Di Kota Malang."

Tabel 4.10
Uji validitas Variabel Mutu Pelayanan (X1)

Validitas	Item Pernyataan	Person Correlation	R kritis	Keterangan
X1	1	0,575	≥0,30	Valid
	2	0,606		
	3	0,696		
	4	0,744		
	5	0,723		
	6	0,679		
	7	0,574		
	8	0,428		
	9	0,479		
	10	0,479		

Sumber: Data Output SPSS. 26, 2023

Pada tabel 4.10 diatas menunjukkan bahwa semua indikator variabel X1 dinyatakan valid. Karena data dikatakan valid ketika nilai $r_{hitung} > r_{kritis}$. Hal ini menunjukkan menunjukkan nilai nilai *Corrected Item-Total Correlation* pada masing-masing pernyataan lebih besar dari 0,30 terhadap nilai syarat minimum yang telah ditetapkan.

Tabel 4.11
Uji Validitas Variabel Sarana Pendukung Pelayanan (X2)

Validitas	Item Pernyataan	Person Correlation	r Kritis	Keterangan
X2	1	0,612	≥0,30	Valid
	2	0,685		
	3	0,790		
	4	0,693		
	5	0,587		

Sumber: Data Output SPSS.26, 2023

Pada tabel 4.11 diatas menunjukkan bahwa semua indikator variabel X2 dinyatakan valid. Karena data dikatakan valid ketika nilai $r_{hitung} > r_{kritis}$. Hal ini menunjukkan menunjukkan nilai nilai *Corrected Item-Total Correlation* pada masing-masing pernyataan lebih besar dari 0,30 terhadap nilai syarat minimum

yang telah ditetapkan.

Tabel 4.12
Uji Validitas Variabel Kepuasan Nasabah (Y)

Validitas	Item Pernyataan	Person Correlation	r Kritis	Keterangan
Y	1	0,735	$\geq 0,30$	Valid
	2	0,697		
	3	0,717		
	4	0,621		
	5	0,553		

Sumber: Data Output SPSS.26, 2023

Pada tabel 4.12 diatas menunjukkan bahwa semua indikator variabel Y dinyatakan valid. Karena data dikatakan valid ketika nilai $r_{hitung} > r_{kritis}$. Hal ini menunjukkan menunjukkan nilai nilai *Corrected Item-Total Correlation* pada masing-masing pernyataan lebih besar dari 0,30 terhadap nilai syarat minimum yang telah ditetapkan.

2) Uji Reliabilitas

Uji Reliabilitas merupakan uji data yang diperoleh sebagai misal hasil dari jawaban kuesioner yang telah dibagikan. Jika kuesioner tersebut itu reliabel, andai kata jawaban responden tersebut konsisten dari waktu ke waktu. Uji Reliabilitas diuji terhadap seluruh pertanyaan atau pernyataan pada penelitian ini dan menggunakan program SPSS (*Statistical Packaged For Sosial Siences*) versi 26 *for windows* dengan uji statistik *Cronbach's Alpha* (α). Suatu variabel dikatakan reliabel jika memberikan nilai lebih dari 0,60. Dasar pengambilan keputusan untuk pengujian reliabilitas adalah sebagai berikut:

Tabel 4.13
Hasil Uji Reliabilitas Instrumen

<i>Reliability Statistics</i>			
Variabel	Cronbach's Alpha	N of Items	Keterangan
Mutu Pelayanananan (X1)	,771	10	<i>Reliabel</i>
Sarana Pendukung (X2)	,696	5	<i>Reliabel</i>
Kepuasan Nasabah (Y)	,686	5	<i>Reliabel</i>

Sumber: Data Output SPSS.26

Pada tabel 4.13 di atas menunjukkan variabel X1 nilai *cronbach's alpha* bernilai 0,771, variabel X2 nilai *cronbach's alpha* bernilai 0,696, dan variabel Y nilai *cronbach's alpha* bernilai 0,686. maka kuesioner yang diuji dinyatakan reliabel. Tabel diatas dapat diketahui bahwa msing-masing variabel memiliki *cronbach's alpha* lebih dari 0,60 yang artinya bahwa variabel X Dan Y adalah reliabel. Dengan demikian pengelolaan data dapat dilanjutkan ke jenjang selanjutnya.

D. Uji Asumsi Klasik

1) Uji Normalitas

Uji Normalitas dalam penelitian ini dilakukan dengan menguji sampel penelitian menggunakan *Kolmogorov Smirnov* dengan bantuan program SPSS versi 26. Metode yang digunakan untuk menguji normalitas yaitu skor *asympt.sig*. Apabila nilai *asympt.sig* \geq atau = 0,05 maka data tersebut berdistribusi normal, akan tetapi apabila nilai *asympt.sig* \leq 0,05 maka data tersebut tidak berdistribusi normal.⁴ Hasil pengujian normalitas dengan menggunakan alat bantu oleh statistik

⁴ Sugiyono Dan Agus Susanto, *Cara Mudah Belajar SPSS Dan LISREL: Teori Dan Aplikasi Untuk Analisis Data Penelitian*, (Bandung: Alfabeta, 2015), 454

SPSS versi 26 *for windows* dapat diketahui hasilnya sebagaimana tabel berikut ini.

Tabel 4.14
Hasil Uji Normalitas
One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		92
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	1,43227728
Most Extreme Differences	Absolute	,083
	Positive	,083
	Negative	-,047
Test Statistic		,083
Asymp. Sig. (2-tailed)		,140^c

Sumber: Data Output SPSS versi 26, 2023

Pada tabel 4.14 menunjukkan bahwa distribusi data pada penelitian ini berdistribusi normal setelah dilakukan uji data dengan SPSS versi 26. Kemudian cara mendeteksi bahwa data penelitian ini berdistribusi normal yaitu dilihat dari *Asymp.sig. (2-tailed)* nilainya 0,140 dimana $\geq 0,05$ yang artinya data berdistribusi normal.

2) Uji Multikolinearitas

Uji ini bertujuan untuk mengetahui adanya kolerasi antar variabel independen. Jika terjadi kolerasi antar variabel tersebut, maka hal ini terdapat problem multikolinearitas. Adapun adanya korelasi ataupun tidaknya dapat dilihat dari nilai *Tolerance* dan *Variance Inflation Factor (VIF)*. Koefisien korelasi antar variabel harus dibawah 0,10. Jika korelasi kuat maka hal tersebut

terjadi masalah multikolinearitas. Adapun cara untuk mendeteksinya, yaitu dengan melihat tabel berikut

Tabel 4.15
Hasil Uji Multikolinearitas
Coefficients

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1 (Constant)	9,599	2,074		4,628	,000		
Mutu Pelayanan	,141	,052	,282	2,707	,008	,719	1,391
Sarana Pendukung	,300	,089	,352	3,381	,001	,719	1,391

a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah
Sumber: Data Output SPSS versi 26, 2023

Pada tabel 4.15 menunjukkan bahwa, terlihat perhitungan nilai *Tolerance* menunjukkan bahwa tidak adanya variabel independen yang memiliki nilai kurang dari 0,10 dimana pada variabel Mutu Pelayanan mendapatkan nilai 0,719, dan variabel sarana pendukung mendapatkan nilai 0,719, dan nilai *VIF* dari masing-masing variabel menunjukkan kurang dari 10 sehingga hal ini dinyatakan bahwa penelitian ini bebas dari Multikolinearitas.

3) Uji Heteroskedastitas

Uji Heteroskedastitas ini merupakan salah satu uji asumsi klasik yang harus dilakukan pada analisis regresi linier dinyatakan tidak valid sebagai alat peramalan sebuah uji data dalam statistik.

Tabel 4.16
Hasil Uji Heteroskedastisitas

Coefficients^a

	Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	1.645	1,111		1.481	.142
	Mutu Pelayanan	-.055	.028	-.239	-1.966	.052
	Sarana Pendukung	.092	.048	.236	1.938	.056

Sumber: Data Output SPSS versi 26, 2023

Berdasarkan table 4.16 dapat dikatakan bahwa nilai variabel X1 dikatakan homogen karena memiliki nilai signifikan $0,052 > 0,05$, yang berarti variabel Mutu Pelayanan tidak mengalami gejala heteroskedastisitas. Dan variabel X2 nilai sig. $0,56 > 0,05$ yang berarti variabel Sarana Pendukung Pelayanan termasuk homogen dan tidak mengalami gejala heteroskedastisitas. Kedua Variabel yang diteliti tidak mengalami gejala heteroskedastisitas karena nilai Sig. $> 0,05$.

E. Analisis Regresi Linear Berganda

Pada penelitian ini menggunakan metode regresi berganda, analisis linear berganda adalah salah satu metode atau alat analisis *statistic non parametric* yang berfungsi menganalisis kaitan hubungan antara dua variabel atau lebih pada penelitian yang berbeda, yaitu variabel dependen dan variabel independen dengan membutuhkan data terdiri dari beberapa hasil observasi dan pengukuran yang berkelompok. Penelitian ini akan melihat adanya pengaruh, baik secara parsial maupun simultan variabel penelitian. Berikut ini adalah hasil uji data yang merupakan data output SPSS 26.

Tabel 4.17
Hasil Analisis Regresi Linier Berganda
Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	9,599	2,074		4,628	.000
Mutu Pelayanan	.141	.052	.282	2,707	.008
Sarana Pendukung	.300	.089	.352	3,381	.001

a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah

Sumber: Data Output SPSS versi 26, 2023

Berdasarkan table 4.17, maka bentuk persamaan regresi dari model tersebut adalah sebagai berikut:

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + e$$

$$Y = 9,599 + 0,141X_1 + 0,300X_2$$

Dari persamaan diatas menunjukkan bahwa kedua variabel yang mana variabel X1 (Mutu Pelayanan) memiliki arah positif, variabel X2 (Sarana Pendukung) terhadap variabel dependen (Kepuasan Nasabah). hasil perhitungan diatas dijelaskan sebagai berikut:

- a. Nilai konstanta persamaan linear menunjukkan angka 9,599 ini diartikan jika variabel independen yaitu X1 (Mutu Pelayanan), dan (Sarana Pendukung) X2 di asumsikan (0), maka variabel Kepuasan Nasabah sebesar 9,599.
- b. Nilai koefisien regresi Mutu Pelayanan (B1) sebesar 0,282 dan bernilai positif. Hal ini menunjukkan jika variabel Mutu Pelayanan (X1) mempunyai hubungan yang baik, maka Kepuasan Nasabah (Y) akan

meningkat 0,282.

- c. Nilai koefisien variabel Sarana Pendukung (X2) bernilai positif yaitu sebesar 0,352. Hal ini menunjukkan arti bahwa jika Sarana Pendukung mempunyai hubungan yang baik, maka Kepuasan Nasabah (Y) akan meningkat 0,352

F. Uji Hipotesis

1. Hipotesis T

Uji ini digunakan untuk mengetahui apakah variabel independen yaitu (X1) dan (X2) benar-benar memberikan kontribusi secara parsial atau terpisah terhadap variabel dependen (Y) atau tidak. Hasil datanya dapat dilihat dari tabel sebagai berikut.

Tabel 4.18
Hasil Uji Hipotesis
Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	9,599	2,074		4,628	.000
Mutu Pelayanan	.141	.052	.282	2,707	.008
Sarana Pendukung	.300	.089	.352	3,381	.001

Sumber: Data Output SPSS versi 26, 2023

Pada tabel 4.18 hasil perhitungan statistik di atas, uji T dari variabel apabila dimasukkan dalam regresi terlihat sebagai berikut:

- 1) Diketahui bahwa variabel Mutu Pelayanan (X₁) diperoleh t_{hitung} 3,176 > t_{tabel} 1,662 dan nilai signifikansi (sig) .0,008 lebih kecil dari nilai alpha (α) 0,05 artinya $.0,008 < 0,05$ dengan ini menunjukkan bahwa variabel Mutu Pelayanan berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Nasabah.

- 2) Diketahui bahwa variabel Sarana Pendukung (X_2) diperoleh t_{hitung} 3,381 > t_{tabel} 1,662 dan nilai signifikansi (sig) 0,001 lebih kecil dari nilai alpha (α) 0,05 artinya $0,001 < 0,05$ dengan ini menunjukkan bahwa variabel Sarana Pendukung berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Nasabah.

2. Hipotesis F

Uji ini digunakan untuk mengetahui apakah variabel independen yaitu (X_1) dan (x_2) benar-benar memberikan kontribusi secara bersama-sama atau serempak terhadap variabel dependen (Y) atau tidak. Hasil datanya dapat dilihat pada tabel sebagai berikut:

Tabel 4.19
Hasil Uji Hipotesis F
ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	83.060	2	41,530	19.800	,000 ^b
	Residual	186,679	89	2,098		
	Total	269,739	91			

a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah

b. Predictors: (Constant), Sarana Pendukung, Mutu Pelayanan

Sumber: Data Output SPSS versi 26, 2023

Pada tabel 4.19 hasil uji Anova (*Analysiss Of Varians*) atau F test diketahui bahwa nilai signifikansi untuk Mutu Pelayanan dan Sarana Pendukung berpengaruh secara serempak Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank BRI Unit Tadulako, sebesar $0,000 < 0,05$ dan nilai F_{hitung} $19.800 > F_{tabel}$ 3.10, sehingga disimpulkan bahwa H_3 diterima yang dimana terdapat pengaruh yang signifikan

dari Mutu Pelayanan dan Sarana Pendukung terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank BRI Unit Tadulako.

G. Uji Koefisien Determinan (R^2)

Uji koefisien determinan dilakukan untuk mengetahui bagaimana presentase dari keberpengaruhan variabel-variabel penelitian yaitu variabel independen terhadap variabel dependen. Hasil perhitungan statistik oleh SPSS versi 26 menunjukkan presentase keberpengaruhan variabel independen terhadap variabel dependen sebagai berikut:

Tabel 4.20
Hasil Uji Koefisien Determinan (R^2)
Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,555 ^a	,308	,292	1,448

a. Predictors: (Constant), Sarana Pendukung, Mutu Pelayanan

Sumber: Data Output SPSS versi 26, 2023

Berdasarkan tabel di atas diperoleh nilai *Adjusted R Square* (R^2) sebesar 0,292 ini artinya sebagai presentase atau variasi kontribusi variabel independen (X) terhadap variabel dependen (Y) sebesar 29,2%. Sedangkan sisanya yaitu 71,8% merupakan variabel-variabel lain yang dapat mempengaruhi Kepuasan Nasabah yang dimana tidak diteliti pada penelitian ini.

H. Pembahasan Dan Hasil Penelitian

Hasil penelitian Pengaruh Mutu Pelayanan Kartu *Automatic Teller Machine* (Atm) Dan Sarana Pendukung Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Bri Unit Tadulako Palu berikut:

1. Pengaruh Mutu Pelayanan Kartu *Automatic Teller Machine* (Atm) Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank BRI Unit Tadulako Palu

Berdasarkan hasil penelitian ini menunjukan bahwa Mutu Pelayanan Kartu *Automatic Teller Machine* (ATM) berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Nasabah , yang dibuktikan dengan hasil uji T variabel yang diperoleh variabel Mutu Pelayanan (X1) diperoleh thitung 3,176 > ttabel 1,662 dan nilai signifikansi (sig) .0,008 lebih kecil dari nilai alpha (α) 0,05 artinya .0,008 < 0,05 dengan ini menunjukkan bahwa variabel Mutu Pelayanan berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Nasabah.

Hal ini menunjukkan bahwa Bank BRI Unit Tadulako Palu mampu memenuhi kebutuhan dan keinginan nasabah seperti, pelayanan yang cepat dan tepat waktu, pelayanan yang baik, dan pelayanan lainnya. Berdasarkan dari hasil kuesioner yang telah dibagikan kepada responden dapat ditarik kesimpulan bahwa Mutu Pelayanan merupakan segala bentuk aktivitas yang dilakukan guna memenuhi harapan konsumen, nasabah dapat mendapatkan kepuasan jika kualitas pelayanan pun sesuai dengan yang diharapkan.

Hasil penelitian ini juga sejalan dengan hasil penelitian terdahulu Sufia Sabila⁵ Dengan judul penelitian, Pengaruh Mutu Pelayanan *Frontliner* Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Pt. Bank Syariah Mandiri Kcp Ulee Kareng Banda Aceh”dimana hasil penelitiannya variabel mutu pelayanan berpengaruh positif signifikan terhadap Kepuasan Nasabah.

Hasil penelitian ini juga sejalan dengan *Grand Theory* mengenai pelayanan, Menurut SP Hasibuan pelayanan adalah kegiatan pemberian jasa dari satu pihak kepada pihak lainnya. Pelayanan yang baik adalah pelayanan yang dilakukan secara ramah tamah, adil, cepat dan dengan etika yang baik sehingga memenuhi kebutuhan dan kepuasan bagi yang menerimanya.⁶

Dari hasil penelitian ini variabel mutu pelayanan berpengaruh secara positif dan sejalan dengan *grand theory* dari SP Hasibuan, yaitu dengan adanya jawaban-jawaban yang terdapat dari hasil kuesioner yang disebar kepada nasabah, yang didalamnya terdiri dari 5 indikator dan dari indikator-indikator tersebut terdapat nasabah yang menjawab setuju dan sangat setuju. Sehingga yang sangat mempengaruhi variabel ini adalah pada indikator *Reliability* (Kehandalan), *Responsiveness* (Ketanggapan) dan *Assurance* (Jaminan Dan Kepastian) karena karyawan bank BRI Unit Tadulako Palu melayani nasabah dengan cepat dan tepat sesuai dengan keinginan nasabah dan memberikan informasi yang jelas kepada nasabah, karyawan bank BRI Unit memiliki kemampuan untuk menciptakan hubungan yang baik dengan nasabah, dan selalu siap dan cepat dalam menanggapi setiap keluhan yang ada pada nasabah dan memberikan solusi yang tepat kepada

⁵ Sufia Sabila “ *Pengaruh mutu Pelayanan frontliner terhadap kepuasan nasabah pada PT Bank Syariah Mandiri KCP Ulee Kareng Banda Aceh*,(Skripsi;Banda Aceh,2020)

⁶ Malayu S.P Hasibun, *Dasar-Dasar Perbankan*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2005), cet ke- 4, h. 152

nasabah. Oleh karena itulah variabel mutu pelayanan berpengaruh secara signifikan dan positif terhadap kepuasan nasabah.

2. Pengaruh Sarana Pendukung Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank BRI Unit Tadulako Palu

Berdasarkan hasil penelitian ini menunjukan bahwa variabel Sarana Pendukung (X_2) diperoleh $t_{hitung} 3,381 > t_{tabel} 1,662$ dan nilai signifikansi (sig) 0,001 lebih kecil dari nilai alpha (α) 0,05 artinya $0,001 < 0,05$ dengan ini menunjukkan bahwa variabel Sarana Pendukung berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Nasabah.

Berdasarkan dari hasil kuesioner yang telah dibagikan kepada responden dapat ditarik kesimpulan bahwa sarana pendukung pelayanan merupakan segala sesuatu yang berbentuk fisik yang diberikan kepada konsumen guna dapat mempermudah dalam menggunakan sarana dan prasarana yang telah disediakan dan untuk mendukung kenyamanan konsumen dengan adanya fasilitas yang disediakan maka kepuasan konsumen dapat terpenuhi., nasabah dapat mendapatkan kepuasan dalam sarana pendukung pelayanan.

Hasil penelitian ini juga sejalan dengan hasil penelitian terdahulu Nora Nurmayanti dan Annaria Mandalena Marpaung⁷, dengan Judul penelitian “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Sarana Pendukung Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Dalam Masa Pandemi *COVID 19*” dimana hasil penelitiannya variabel Sarana Pendukung Pelayanan berpengaruh positif signifikan terhadap Kepuasan Nasabah.

⁷ Nora Nurmayanti Dan Annaria Mandalena Marpaung, “Pengaruh kualitas pelayanan dan sarana pendukung terhadap kepuasan nasabah dalam masa pandemi *COVIC 19*” (Jurnal, Institut Bisnis dan informatika kesatuan) (Januari) 2022

Hasil penelitian ini juga sejalan dengan *Grand Theory* mengenai pelayanan yang dapat mendukung pelayanan nasabah yang ada pada Bank BRI Unit Tadulako Palu yang dimana dengan adanya sarana pendukung pelayanan dapat membantu pelayanan dengan baik. Sehingga nasabah merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh perusahaan. menurut *Philip Kotler* pelayanan secara umum merupakan suatu tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun.⁸

Dari hasil penelitian ini variabel Sarana Pendukung pelayanan berpengaruh secara positif dan sejalan dengan *grand theory* dari *Philip Kotler*, yaitu dengan adanya jawaban-jawaban yang terdapat dari hasil kuesioner yang disebar kepada nasabah, yang didalamnya terdiri dari 5 indikator dan dari indikator-indikator tersebut terdapat nasabah yang menjawab setuju dan sangat setuju. Sehingga yang sangat mempengaruhi variabel ini adalah pada indikator pertama yaitu Bank BRI Unit Tadulako telah memiliki desain gedung yang cocok untuk kegiatan transaksi keuangan. Oleh karena itulah variabel Sarana Pendukung pelayanan berpengaruh secara signifikan dan positif terhadap kepuasan nasabah.

⁸ Philip Kotler, Manajemen Pemasaran di Indonesia: *Analisis, Perencanaan , Implementasi dan pengendalian* (Jakarta: Salemba Empat,2002),83

3. Pengaruh Mutu Pelayanan Kartu Automatic Teller Machine (ATM) Dan Sarana Pendukung Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank BRI Unit Tadulako Palu

Berdasarkan hasil penelitian uji SPSS menunjukkan bahwa variabel Mutu Pelayanan dan Sarana Pendukung Pelayanan berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Nasabah yang di buktikan dengan hasil uji F sebesar $0,000 < 0,05$ dan nilai $F_{hitung} 19.800 > F_{tabel} 3.10$, sehingga disimpulkan bahwa H_3 diterima yang dimana terdapat pengaruh yang signifikan dari Mutu Pelayanan Kartu *Automatic Teller Machine* (ATM) dan Sarana Pendukung terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank BRI Unit Tadulako.

Hal ini berarti Mutu pelayanan dan sarana pendukung pelayanan merupakan faktor yang tidak terpisahkan dari variabel terikat yaitu kepuasan nasabah (Y). Karena besar kecilnya kedua variabel bebas akan berpengaruh terhadap meningkat atau tidaknya kepuasan nasabah.

Hal ini dapat diartikan bahwa dengan semakin tinggi ataupun baiknya Mutu Pelayanan, Sarana Pendukung Pelayanan maka semakin tinggi pula Tingkat Kepuasan Nasabah untuk melakukan pelayanan di bank BRI Unit Tadulako Palu.. Maka hal ini dapat disimpulkan bahwa Mutu Pelayanan Kartu *Automatic Teller Machine* (ATM), Sarana Pendukung Pelayanan memiliki peran yang sangat penting dalam meningkatkan Kepuasan Nasabah dalam perusahaan itu sendiri , karena dengan lebih meningkatkan Mutu Pelayanan dan Sarana Pendukung Pelayanan, yang dibangun maka akan lebih meningkatkan minat Nasabah untuk selalu Berada didalam perusahaan itu sendiri.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Penelitian ini bertujuan untuk Mengetahui Pengaruh Mutu Pelayanan Kartu *Automatic Teller Machine* (Atm) Dan Sarana Pendukung Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Bri Unit Tadulako Palu. Maka ditarik kesimpulan sebagai berikut:

- a. Berdasarkan hasil pengujian terhadap variabel Mutu Pelayanan (XI) menunjukkan bahwa adanya berpengaruh secara parsial dan signifikan terhadap kepuasan nasabah (Y), hal ini dibuktikan bahwa banyaknya nasabah menjawab sangat setuju dan setuju. Nasabah memilih jawaban tersebut karena, mutu pelayanan dipengaruhi oleh kepatuhan karyawan melayani nasabah dengan baik.
- b. Berdasarkan hasil pengujian terhadap variabel Sarana Pendukung Pelayanan (X2) menunjukkan bahwa adanya berpengaruh secara parsial dan signifikan terhadap kepuasan nasabah (Y) , hal ini dibuktikan bahwa banyaknya nasabah menjawab sangat setuju dan setuju pada kuosioner yang telah dibagikan kepada para responden.
- c. Berdasarkan hasil pengujian terhadap variabel Mutu Pelayanan (XI) dan Sarana Pendukung Pelayanan (X2) menunjukkan bahwa adanya berpengaruh secara Simultan dan signifikan terhadap kepuasan nasabah (Y).

B. Implikasi Penelitian

Berdasarkan dari hasil penelitian maka penulis kemukakan Implikasi sebagai berikut:

- a) Dengan adanya penelitian ini pihak Bank BRI Unit Tadulako Palu terus meningkatkan lagi kualitas mutu pelayanan dan sarana pendukung pelayanan untuk meningkatkan kepuasan nasabah dalam rangka memenuhi seluruh kebutuhan transaksi keuangan. Karena dalam penelitian ini diketahui bahwa pengaruh terbesar kepuasan nasabah itu dilihat dari kualitas pelayanan nasabah sehingga nasabah terus menerus mempercayai Bank BRI sebagai tempat untuk melakukan transaksi apapun itu.
- b) Diharapkan dengan adanya penelitian ini, peneliti selanjutnya memberikan informasi yang lebih akurat mengenai mutu pelayanan dan sarana pendukung pelayanan terhadap kepuasan nasabah, agar dapat lebih meningkatkan kualitas pelayanan nasabah agar dapat berdampak positif lagi untuk kedepannya.
- c) Bagi pihak Bank BRI Unit Tadulako Palu yang terkait diharapkan dapat mempertahankan kepercayaan nasabah dan meningkatkan mutu pelayanan kepada nasabah, agar nasabah dapat memiliki loyalitas terhadap bank.
- d) Penelitian hanya sebahagian kecil dari aktifitas perbankan yang ada, untuk itu bagi yang akan melakukan penelitian lanjutan atau yang berhubungan dengan penelitian ini hendaknya dapat mempertimbangkan hasil penelitian ini sehingga diharapkan dapat menjadi sumbangsih yang bermanfaat bagi kepentingan penelitian ilmiah selanjutnya.

- e) Bagi peneliti selanjutnya disarankan untuk mampu mengembangkan hasil dari penelitian ini dengan mengubah objek dan subjek penelitian serta menambahkan variabel lain dalam penelitian ini agar informasi dan wawasan tentang Mutu Pelayanan Kartu *Automatic Teller Machine* (ATM) Dan Saran Pendukung Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank BRI Unit Tadulako Palu. Agar dapat tersampaikan kepada semua kalangan.

DAFTAR PUSTAKA

- Ardial, *Paradigma Dan Model Penelitian Komunikasi* (Jakarta: Bumi Aksara, 2014)
- Asnawi, Nur dan Masyhuri, *Metodelogi riset Manajemen Pemasaran*, (Cet.I; Malang: UIN-Malang Press, 2009)
- Asri,Laras dwi permatasari, “ Prosedur Dan Pelaksanaan Kartu Kredit Nasabah Bank Bri Cabang Waru Sidoarjo” skripsi;surabaya, 2019
- Dewi, Ratna. “ kepuasan nasabah pada fasilitas automatic teller machine (ATM) PT Bank Muamalat kota Bengkulu” skripsi:bengkulu;2022
- E.S, Nirwana Manurung.“ Analisis Terhadap Perlindungan Hukum Bagi Kerugian Nasabah Pengguna ATM (Skimming Kartu ATM pada Mesin ATM BRI Kesawan Medan” Skripsi: Medan 2018
- F, Tjiptono. *Strategi Pemasaran*. (Yogyakarta. Andi Offset, 2008)
- Fendy, Tjiptono, *strategi Pemasaran Edisi Kedua*, (Yogyakarta:Andi, 2004)
- Febriani, Shafira. “Pengaruh Literasi Keuangan Dan Perilaku Keuangan Terhadap Kinerja Umkm Di Kota Malang” (2022).
- Ghozali, Imam. *Aplikasi Analisis Multivariat dengan Program IBM SPSS 19, Edisi 5* (Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro, 2011)
- Ghozali, Imam. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*, (Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro, 2006)
- Hasibun, Malayu, *Dasar-Dasar Perbankan*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2005), cet ke- 4.
- Kasmin dan Siti Sunariah, *Panduan Modern Penelitian Kuantitatif* (Cet. 3; Bandung:Alfabeta, 2016)
- Kotler, Philip. *Manajemen Pemasaran di Indonesia: Analisis, Perencanaan , Implementasi dan pengendalian* (Jakarta: Salemba Empat,2002)
- Liana, Ilie. “Penggunaan MRA dengan Spss untuk Menguji Pengaruh Variabel Moderator terhadap Hubungan antara Variabel Independen dan Variabel Dependen”, *Jurnal Teknologi Informasi Dinamik*, Volume XIV No. 2 (Juli, 2009)

- Malikhah, Ikhan. "pengaruh mutu pelayanan, pemahaman sistem operasional prosedur dan sarana pendukung terhadap kepuasan mahasiswa universitas pembangunan panca budi", (jurnal, medan;universitas panca budi,2019)
- Mandiri, Asri dan Elisabeth Metekohy " pengaruh kualitas layanan dan kepercayaan terhadap kepuasan nasabah dalam menggunakan bri mobile " (Jurnal akuntansi, keuangan dan perbankan,2021)
- Muhammad, *Metode Penelitian Ekonomi Islam Pendekatan Kuantitatif*, (Cet. 1, Jakarta : Rajawali Pers, 2008)
- Nanang Martono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Edisi Revisi 2*, (cet. V : Jakarta : PT. Rajagrafindo Persada, 2016)
- Nurmayanti, Nora Dan Annaria Mandalena Marpaung, "Pengaruh kualitas pelayanan dan sarana pendukung terhadap kepuasan nasabah dalam masa pandemi COVIC 19" (jurnal,Institut Bisnis dan informatika kesatuan) Januari 2022
- Philip, Kotler. *Marketing Manajemen: analysis, planning.....*, 1997.
- Rumbiati, *Jurnal manajemen dan bisnis*,2 (1) 2021
- Sabila, Sufia. " Pengaruh mutu Pelayanan frontliner terhadap kepuasan nasabah pada PT Bank Syariah Mandiri KCP Ulee Kareng Banda Aceh" Skripsi;Banda Aceh,2020
- Sarjono, Haryadi. *SPSS vs Lisrel Sebuah Pengantar Aplikasi Untuk Riset*, (Cet. III : Jakarta Salemba Empat, 2011)
- Sri, Wulan Devi. "Pengaruh Fasilitas Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Bertransaksi Di Bank Aceh Syariah Kcp Ulee Kareng", Skripsi, Banda Aceh,2020
- Sugiyono, *Metode Penelitian Manajmen* (cet 1: bandung,2013)
- Sulaiman, Wahid, *Analisis Regresi Menggunakan SPSS, Contoh Kasus Dan Pemecahannya*, Yogyakarta: Andi,2010),89
- Sulaeman, Dede. "Pengaruh mutu pelayanan terhadap kepuasan nasaba" Skripsi, Cirebon: Institut agama islam negeri IAIN Syekh nurjati, 2012
- Sumanto, *Statistik Terapan*, (Cet. I CAPS Center of Academic Publishing Service, 2014)
- Suwartono, *Dasar-Dasar Metodologi Penelitian* (Yogyakarta: CV Andi Offset, 2014)

Wiratna, V Sujarweni. *Metodologi Penelitian Lengkap, Praktis dan Mudah Dipahami* (Yogyakarta: Pustaka Baru Pres, 2014)

Waworuntu, Bob, *Dasar-Dasar Keterampilan Melayani Nasabah Bank*, (Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama, 1997)

Sakudigital.com /fitur-fitur aplikasi brimo Kamis:10:2023)

Bri.co.id: *kartu atm britama*

[https://www.bi.go.id/id/edukasi/Pages/mekanisme pengguna kartu debit](https://www.bi.go.id/id/edukasi/Pages/mekanisme%20penggunaka%20kartu%20debit)

<https://www.cermati.com/cdn.ampproject.org/v/s/www.cermati.com/artikel/amp/jenis-kartu-atm-bri>

LAMPIRAN-LAMPIRAN

LAMPIRAN 1
PENGAJUAN JUDUL



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI DATOKARAMA PALU
جامعة داتوكاراما الإسلامية الحكومية بالو
STATE ISLAMIC UNIVERSITY DATOKARAMA PALU
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
Jl. Diponegoro No.23 Palu. Telp. 0451-480798, Fax. 0451-480185.
Website : www.uindatokarama.ac.id email: humas@uindatokarama.ac.id

PENGAJUAN JUDUL SKRIPSI

Nama : Yuli Auli
TTL : Samarinda 01 Juni 2000
Jurusan : Perbankan Syariah
Alamat : Palu Timur
NIM : 195150082
Jenis Kelamin : Perempuan
Semester : VII (TUJUH)
HP : 0823 9866 6051

Judul :

- o Judul I
Pengaruh mutu pelayanan kartu Automatic Teller Machine (ATM) Dan sarana pendukung pelayanan terhadap kepuasan nasabah pada Bank Bpl Unit Tadulako Palu
- o Judul II
Pengaruh Mutu Pelayanan Kartu ATM Dan Kepercayaan terhadap kepuasan nasabah
- o Judul III
Pengaruh Kebiasaan pelayanan kartu ATM terhadap kualitas pelayanan nasabah

Palu, 02 Februari 2023
Mahasiswa,

NIM 195150082

Telah disetujui penyusunan skripsi dengan catatan :

Pembimbing I : Drs. Sapriati, M.Hi.

Pembimbing II: Noor Riefu, M.Sc.

a.n. Dekan
Wakil Dekan BIDANG AKADEMIK DAN
KELEMBAGAAN,

Dr. Ermawati, S.Ag., M.Ag
NIP.19770331 200312 2 002

Ketua Jurusan,

Dr. Syaakir Sofyan, S.E.I., M.E.
NIP. 19860204 201403 1 002

LAMPIRAN 2
SK PEMBIMBING

**KEPUTUSAN DEKAN FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI DATOKARAMA PALU
NOMOR : 466 TAHUN 2023
TENTANG
PENETAPAN DOSEN PEMBIMBING SKRIPSI MAHASISWA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI DATOKARAMA PALU
TAHUN AKADEMIK 2022/2023**

- Membaca** : Surat saudara : **Yuni Anti / NIM 19.5.15.0082** mahasiswa jurusan **Perbankan Syariah** Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Datokarama Palu, tentang pembimbingan penulisan skripsi pada program Strata Satu (S1) Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Datokarama Palu dengan judul skripsi : **PENGARUH MUTU PELAYANAN KARTU AUTOMATIC TELLER MACHINE (ATM) DAN SARANA PENDUKUNG PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN NASABAH PADA BANK BRI UNIT TADULAKO PALU**
- Menimbang** : a. bahwa untuk kelancaran pelaksanaan pembimbingan skripsi tersebut, dipandang perlu untuk menunjuk dosen pembimbing mahasiswa yang bersangkutan.
b. bahwa mereka yang namanya tercantum dalam keputusan ini dipandang cakap dan mampu melaksanakan tugas pembimbingan tersebut.
c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana pada huruf a dan b tersebut, dipandang perlu menetapkan Keputusan Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Datokarama Palu.
- Mengingat** : 1. Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional;
2. Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2012 tentang Pendidikan Tinggi;
3. Peraturan Pemerintah Nomor 32 Tahun 2013 tentang Standar Pendidikan Nasional
4. Peraturan Presiden Nomor 61 Tahun 2021 tentang Universitas Islam Negeri Datokarama Palu;
5. Peraturan Menteri Agama Nomor 30 Tahun 2021 tentang Organisasi dan Tata Kerja Universitas Islam Negeri Datokarama Palu;

6. Keputusan Menteri Agama Republik Indonesia Nomor: 041606/B.II/3/2021 tentang Pengangkatan Rektor Universitas Islam Negeri Datokarama Palu.

7. Keputusan Menteri Agama Republik Indonesia Nomor : 457/Un.24/KP.07.6/12/2021 tentang Pengangkatan Dekan Universitas Islam Negeri Datokarama Palu

MEMUTUSKAN

- Menetapkan : KEPUTUSAN DEKAN FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM UNIVERSITAS ISLAM NEGERI DATOKARAMA PALU TENTANG PENETAPAN DOSEN PEMBIMBING SKRIPSI MAHASISWA FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM UNIVERSITAS ISLAM NEGERI DATOKARAMA PALU TAHUN AKADEMIK 2022/2023
- PERTAMA : 1. Drs. Sapruddin, M.HI (Pembimbing I)
2. Noor Riefma Hidayah, SE., Ak., M.Sc (Pembimbing II)
- KEDUA : Pembimbing I bertugas memberikan bimbingan berkaitan dengan substansi/isi skripsi.
Pembimbing II bertugas memberikan bimbingan berkaitan dengan metodologi penulisan skripsi.
- KETIGA : Segala biaya yang timbul sebagai akibat dikeluarkannya Keputusan ini, dibebankan pada anggaran DIPA UIN DATOKARAMA Palu Tahun Anggaran 2023.
- KEEMPAT : Jangka waktu penyelesaian skripsi dimaksud selambat-lambatnya 6 (enam) bulan terhitung mulai tanggal ditetapkannya Keputusan ini.
- KELIMA : Segala sesuatu akan diubah dan diperbaiki sebagaimana mestinya, apabila di kemudian hari terdapat kekeliruan dalam penetapan Keputusan ini.

Ditetapkan di : Palu

Pada Tanggal : 20 Maret 2023



Dr. H. Hilal Malarangan, M.H.I
NIP. 19650505 199903 1 002

Tembusan :

1. Dosen Pembimbing yang bersangkutan;
2. Mahasiswa yang bersangkutan;

LAMPIRAN 3
SURAT PENELITIAN



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI DATOKARAMA PALU
جامعة داتوكاراما الإسلامية الحكومية بالو
STATE ISLAMIC UNIVERSITY DATOKARAMA PALU
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
Jl. Diponegoro No.23 Palu. Telp. 0451-460798, Fax. 0451-460165.
Website : www.iainpalu.ac.id email: humas@iainpalu.ac.id

Nomor : 2352 /Un.24/F.V/PP.00.9/06/2023
Sifat : Penting
Lampiran : -
Hal : Izin Penelitian

Palu, 26 Juni 2023

Kepada Yth.
Pimpinan Bank BRI Unit Tadulako Palu
di -
Tempat



Assalamu Alaikum Wr. Wb.

Dengan hormat disampaikan bahwa mahasiswa (i) yang tersebut di bawah ini :

Nama : Yuni Anti
NIM : 19.5.15.0082
TTL : Samarinda, 01 Juni 2000
Semester : VIII (Delapan)
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Prodi : Perbankan Syariah
Alamat : Tondo Palu Timur

Untuk melakukan Penelitian dalam rangka penyusunan skripsi yang berjudul: **"PENGARUH MUTU PELAYANAN KARTU AUTOMATIC TELLER MACHINE (ATM) DAN SARANA PENDUKUNG PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN NASABAH PADA BANK BRI UNIT TADULAKO PALU"**

Untuk maksud tersebut diharapkan kiranya kepada yang bersangkutan dapat diberikan izin untuk melakukan Penelitian di Bank BRI Unit Tadulako Palu

Demikian kami sampaikan, atas bantuan dan kerjasamanya diucapkan terima kasih.

Wassalam.

Dekan,

Dr. H. Hilal Malarangan, M.H.I
NIP. 19650505 199903 1 002

LAMPIRAN 4
BALASAN SURAT PENELITIAN



**PT. BANK RAKYAT INDONESIA (PERSERO) Tbk.
Cabang Palu Unit Tadulako**

SURAT KETERANGAN PENELITIAN

Yang betanda Tangan Di Bawah ini:

Nama : Astina
Jabatan : Kepala Unit Bank BRI Unit Tadulako
Alamat kantor : Jl. RE Martadinata No.17/18, Tondo, Kec. Mantikulore, Kota
Palu, Sulawesi Tengah

Dengan ini menerangkan Bahwa

Nama : Yuni Anti
Nim : 195150082
Fakultas / Jurusan : Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam / Perbankan Syariah
Alamat : Jl. RE MartadinataTondo, Kec. Mantikulore, Kota Palu, Sulawesi
Tengah

Bahwa Benar Yang bersangkutan Telah Melakukan Penelitian di Bank BRI Unit Tadulako Palu Pada tanggal 23 Juni 05, 06, 07 Dan 10 Juli 2023 hingga selesai dalam rangka menyusun Skripsi yang berjudul “ **PENGARUH MUTU PELAYANAN KARTU *AUTOMATIC TELLER MACHINE* (ATM) DAN SARANA PENDUKUNG PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN NASABAH PADA BANK BRI UNIT TADULAKO PALU**”.

Demikian Surat keterangan ini diberikan kepada yang bersangkutan untuk digunakan seperlunya.

Palu, 10 Juli 2023
PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk
Cabang Palu Unit Tadulako



ASTINA
Kaunit

LAMPIRAN 5
PERMOHONAN PENGISIAN KUESIONER
PENELITIAN

PERMOHONAN PENGISIAN KUESIONER PENELITIAN

Kepada Yth.

Bapak/Ibu/Sdr(i)

Di

Tempat-

Assalamu'alaikum Wr. Wb

Dengan hormat,

Sehubungan dengan penyelesaian karya ilmiah (skripsi), maka dengan ini:

Nama : Yuni Anti

Nim : 19.5.15.0082

Angkatan : 2019

Jurusan : Perbankan Syariah

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Institusi : Universitas Islam Negeri (UIN) Datokarama Palu

Sedang melakukan penelitian dengan judul: **“Pengaruh Mutu Pelayanan Kartu *Automatic Teller Machine* (ATM) Dan Sarana Pendukung Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank BRI Unit Tadulako Palu.”**

Berkaitan dengan hal tersebut, saya memohon ketersediaan Bapak/Ibu/Saudara(i) meluangkan waktu untuk mengisi kuesioner ini. Kuesioner ini adalah salah satu sarana untuk memperoleh data yang diperlukan untuk penyusunan skripsi. Semua informasi yang Bapak/Ibu/Saudara(i) berikan dijamin kerahasiaannya.

Saya sangat menghargai pengorbanan waktu dan sumbangan pemikiran Bapak/Ibu/Saudara(i) untuk mengisi kuesioner. Oleh karena itu, saya mengucapkan terimakasih.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb

Hormat saya,

Penulis

Yuni Anti
19.5.15.0082

IDENTITAS RESPONDEN

Cara Pengisian Angket

Berikan tanggapan anda terhadap pertanyaan-pertanyaan atau uraian dibawah ini sesuai dengan petunjuk.

Bagian pertama :

Petunjuk : pilihlah satu atau jawaban yang sesuai dengan anda, dengan memberikan tanda check (√).

1. Nama Nasabah

2. Jenis kelamin

- Laki- laki
- Perempuan

3. Usia responden

- < 20 tahun
- 21-30 tahun
- 31-49 tahun
- >50 tahun

4. Tingkat pendidikan

- SD s/d SMA
- SI
- D3
- Pasca (S2 /S3)

5. Pekerjaan

- Pelajar / mahasiswa
- Pegawai Negeri
- Wiraswasta/ Pengusaha
- PNS
- IRT
- Petani

6. Sudah berapa lama anda menjadi nasabah Bank BRI Unit Tadulako

- 1-2 tahun
- 3-4 tahun

> 5 tahun

Bagian kedua :

Petunjuk :

Pilihlah jawaban dengan memberikan tanda check (\checkmark) pada salah satu jawaban yang paling sesuai menurut Saudara. Penilaian dapat dilakukan berdasarkan skala berikut ini :

Mulai dari skala 1 sampai dengan 5 semakin besar angka yang anda pilih semakin puas, dan sebaliknya.

1. STS : Sangat Tidak Setuju
2. TS : Tidak Setuju
3. KS : Kurang Setuju
4. S : Setuju
5. SS : Sangat Setuju

DAFTAR PERNYATAAN

A. MUTU PELAYANAN

NO	PERNYATAAN	STS (1)	TS (2)	KS (3)	S (4)	SS (5)
<i>Tangible (Bukti Nyata)</i>						
1	Penampilan teller, staf, karyawan bank yang bersih, rapi, tidak berlebihan dan menggunakan pakaian kerja (seragam yang sesuai)					
2	Ruang Transaksi perbankan yang nyaman					
<i>Reliability (Kehandalan)</i>						
3	Karyawan Bank BRI melayani nasabah dengan cepat dan tepat sesuai dengan keinginan nasabah.					
4	Customer service memberikan informasi dengan jelas					
<i>Responsiveness (ketanggapan)</i>						
5	Pelayanan customer service selalu siap dan cepat dalam menanggapi setiap keluhan yang ada pada nasabah					

6	Karyawan Bank Bri Unit Tadulako mampu memberikan solusi yang tepat kepada nasabah					
<i>Assurance (jaminan dan kepastian)</i>						
7	Karyawan bank BRI memiliki kemampuan untuk menciptakan hubungan yang baik dengan nasabah.					
8	Bank melakukan transaksi sesuai keinginan nasabah					
<i>Emphaty atau empati</i>						
9	customer service memahami dengan baik setiap keinginan dan kebutuhan nasabah.					
10	Kayawan dapat menjadi penasehat dalam setiap keluhan nasabah terkait pelayanan					

B. Sarana Pendukung Pelayanan

NO	PERNYATAAN	STS (1)	TS (2)	KS (3)	S (4)	SS (5)
1	Bank BRI Unit Tadulako telah memiliki desain gedung yang cocok untuk kegiatan transaksi keuangan.					
2	Bank BRI Unit Tadulako memiliki ruang tunggu yang nyaman bagi nasabahnya					
3	Bank BRI Unit Tadulako memiliki fasilitas alat pembayaran seperti tiket pembayaran, pulpen, meja yang rapih menarik dan mudah dipahami.					
4	Bank BRI Unit Tadulako memiliki gedung dengan kapasitas jumlah nasabah yang memadai					
5	Bank BRI Unit Tadulako memiliki fasilitas ATM yang cukup untuk memenuhi kebutuhan nasabahnya.					

C. Kepuasan Nasabah

NO	PERNYATAAN	STS (1)	TS (2)	KS (3)	S (4)	SS (5)
1	Nasabah puas dengan pelayanan Bank BRI Unit Tadulako					
2	Pelayanan yang diberikan sesuai dengan harapan nasabah					
3	Nasabah akan mengatakan hal yang positif tentang Bank BRI Unit Tadulako tentang fasilitas dan pelayanannya.					
4	Nasabah menjadikan Bank BRI Unit Tadulako sebagai pilihan utama bila ingin menggunakan jasa perbankan.					
5	Selama menjadi nasabah Bank BRI Unit Tadulako saya merasa puas dengan pelayanan jasa yang diberikan oleh seluruh karyawan yang ada di Bank BRI Unit Tadulako.					

LAMPIRAN 6
TABULASI DATA KUESIONER

Sarana Pendukung (X2)						Mutu Pelayanan (X1)										Kepuasan Nasabah (Y)						
1	2	3	4	5	Total	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	Total	1	2	3	4	5	Total
5	4	3	5	4	21	5	3	4	5	5	4	4	5	5	4	44	4	4	4	5	5	22
4	4	3	4	4	19	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40	4	4	4	4	4	20
4	4	3	4	4	19	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40	4	4	4	4	4	20
4	4	3	4	4	19	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40	4	4	4	4	4	20
4	4	3	4	4	19	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40	4	4	4	4	4	20
4	4	3	4	4	19	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40	4	4	4	4	4	20
4	4	3	4	4	19	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40	4	4	4	4	4	20
4	5	5	4	5	23	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	41	4	5	4	5	4	22
4	4	4	4	4	20	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	48	5	4	5	4	5	23
4	4	3	4	4	19	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40	4	4	4	4	4	20
4	4	5	4	5	22	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50	4	5	4	5	4	22
4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40	4	4	4	4	4	20
4	4	3	4	4	19	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40	4	4	4	4	4	20
5	5	5	5	5	25	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	47	5	5	5	5	5	25
4	5	5	4	5	23	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50	5	5	5	5	5	25
5	5	4	5	5	24	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50	5	5	5	5	5	25
5	4	5	5	5	24	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	49	5	4	5	4	5	23
4	4	3	4	4	19	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40	4	4	4	4	4	20
4	5	5	4	5	23	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	42	4	5	4	5	4	22
5	5	5	5	4	24	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	48	5	5	5	5	5	25
5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50	5	5	5	5	5	25
5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50	5	5	5	5	4	24
4	4	3	3	4	18	2	2	4	3	4	4	4	4	5	4	36	5	5	4	4	4	22
4	4	2	4	4	18	2	3	4	4	4	5	5	5	5	4	41	5	5	4	4	4	22
4	4	3	4	3	18	3	3	4	4	4	4	5	5	4	4	40	5	4	5	4	4	22
4	5	3	4	4	20	3	3	4	4	5	5	5	5	4	4	42	4	4	4	5	4	21
4	4	3	4	4	19	4	4	4	5	5	5	4	5	5	4	45	4	4	5	5	4	22
4	4	3	4	5	20	3	4	5	5	5	5	5	5	4	5	46	4	5	4	4	5	22
5	4	3	4	5	21	4	4	5	5	4	5	5	5	5	4	46	4	5	5	4	4	22
5	5	4	5	5	24	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	46	5	5	4	5	5	24
4	5	5	4	4	22	4	3	5	5	5	5	5	5	4	5	46	4	4	4	4	5	21
5	5	3	4	4	21	3	4	4	4	5	5	4	5	4	5	43	4	5	4	5	5	23
4	5	4	4	4	21	3	3	4	5	4	5	5	5	4	5	43	5	5	5	4	5	24
5	4	3	4	4	20	4	4	4	4	5	5	4	5	4	5	44	4	4	4	4	4	20
5	5	3	4	4	21	4	3	4	4	5	5	5	5	4	5	44	4	5	4	4	5	22
5	4	3	3	3	18	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	45	5	5	4	5	4	23
5	4	5	4	4	22	4	4	4	4	5	5	5	5	4	5	45	5	5	5	5	5	25
4	5	4	5	4	22	4	4	5	4	4	4	4	5	4	5	43	5	4	5	4	5	23
5	4	4	5	5	23	5	4	4	5	5	5	5	5	4	5	47	4	4	4	5	5	22

4	4	4	5	4	21	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	45	4	4	5	5	5	23
4	5	5	4	4	22	4	4	4	4	5	5	5	5	4	5	45	5	5	5	5	5	25
4	4	3	4	4	19	4	4	4	4	5	5	5	5	4	5	45	4	4	5	5	5	23
4	4	3	4	4	19	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5	42	4	4	4	4	4	20
4	4	3	4	4	19	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	43	4	4	4	4	5	21
4	4	5	4	5	22	4	4	5	5	4	4	5	5	4	4	44	4	4	5	5	5	23
4	4	3	4	4	19	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	47	5	5	5	4	4	23
5	4	3	5	5	22	4	4	5	5	5	5	4	5	4	5	46	4	4	4	5	5	22
4	4	4	4	4	20	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	49	4	4	5	5	4	22
3	4	3	5	5	20	3	4	5	5	5	5	4	4	5	5	45	4	4	4	4	4	20
4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	43	4	4	5	5	5	23
4	4	4	4	4	20	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	47	4	5	4	4	5	22
5	4	4	4	5	22	4	4	5	5	5	5	5	5	5	3	46	4	4	4	4	5	21
4	5	4	4	5	22	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	46	5	5	5	5	4	24
5	5	4	4	4	22	4	4	4	4	5	5	5	5	5	3	44	5	5	5	4	4	23
5	5	4	5	5	24	4	5	5	5	5	5	4	5	5	4	47	5	4	5	4	5	23
5	5	4	5	5	24	5	4	4	4	4	4	5	5	5	3	43	5	5	5	5	4	24
5	5	4	4	4	22	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	42	4	4	4	4	4	20
4	4	3	4	4	19	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	47	4	4	4	5	5	22
5	4	4	4	4	21	4	4	5	5	5	5	5	5	5	3	46	5	5	5	5	5	25
5	5	5	5	5	25	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	42	4	4	4	4	5	21
5	4	4	4	5	22	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	41	5	5	5	5	5	25
4	4	5	5	5	23	5	4	5	5	5	5	5	4	4	4	46	4	4	4	4	4	20
5	4	4	4	4	21	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	48	4	4	4	5	5	22
4	4	4	4	5	21	4	4	4	4	4	4	5	3	4	4	40	4	4	4	5	5	22
5	5	4	4	4	22	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	48	5	5	5	5	5	25
4	4	5	5	4	22	4	5	5	5	5	4	5	4	5	5	47	5	5	5	4	4	23
5	5	5	5	5	25	4	4	5	5	5	3	5	2	5	5	43	5	5	5	5	5	25
4	5	5	5	5	24	5	5	5	5	5	5	5	3	4	4	46	4	4	4	4	4	20
4	4	4	4	4	20	4	4	4	5	5	2	5	1	5	4	39	4	4	4	4	4	20
5	5	5	5	4	24	4	4	5	5	4	4	4	3	5	5	43	5	5	5	5	5	25
5	4	4	4	4	21	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40	4	4	4	4	4	20
5	5	5	4	4	23	5	4	4	4	4	4	5	4	5	4	43	5	4	4	5	4	22
5	5	4	4	5	23	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	47	4	5	5	4	4	22
5	5	4	4	3	21	5	3	5	5	5	5	5	4	4	4	45	5	5	4	4	4	22
5	4	4	5	5	23	3	4	5	4	5	5	5	5	5	5	46	5	4	4	4	4	21
5	5	4	5	5	24	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	48	4	4	4	5	5	22
5	5	4	4	5	23	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40	5	5	5	5	5	25
5	5	4	4	4	22	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	47	5	5	4	4	4	22
5	4	4	4	4	21	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	48	5	5	4	4	4	22
5	4	4	4	4	21	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	49	5	5	5	5	4	24
5	4	4	5	5	23	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50	5	5	4	4	4	22
5	5	4	4	4	22	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	48	5	5	4	4	5	23
5	4	4	5	4	22	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	45	5	4	4	4	4	21
5	4	5	5	4	23	4	5	5	4	5	4	5	4	5	4	45	5	4	5	4	4	22
5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50	5	5	5	5	5	25
4	4	5	5	4	22	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	39	4	4	5	4	4	21
5	5	4	5	5	24	4	5	5	4	3	5	5	5	4	4	44	4	4	5	5	4	22
4	4	4	4	4	20	5	4	4	4	5	5	4	4	4	4	43	5	5	5	5	5	25
4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40	5	5	4	5	5	24
4	5	4	4	5	22	4	4	5	5	4	5	4	5	4	5	45	5	5	4	4	5	23
3	4	3	4	5	19	2	4	5	5	5	5	4	4	4	5	43	3	4	4	4	4	19
4	3	3	4	4	18	1	3	4	4	4	4	4	5	4	4	37	3	4	3	4	5	19
2	3	3	4	5	17	1	3	4	4	3	4	4	5	4	4	36	3	4	4	5	4	20

LAMPIRAN 7
UJI VALIDITAS DAN UJI REALIBILITAS

X1p10	Pearson Correlation	,031	,141	,229*	,234*	,248*	,231*	,039	,113	-,041	1	,386**
	Sig. (2-tailed)	,770	,181	,028	,025	,017	,027	,714	,284	,698		,000
	N	92	92	92	92	92	92	92	92	92	92	92
totalx1	Pearson Correlation	,575**	,606**	,696**	,744**	,723**	,679**	,574**	,428**	,479**	,386**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	
	N	92	92	92	92	92	92	92	92	92	92	92
**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).												
*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).												

Variabel X2 (Sarana Pendukung Pelayanan)

Correlations							
		X2p1	X2p2	X2p3	X2p4	X2p5	TotalX2
X2p1	Pearson Correlation	1	,424**	,294**	,301**	,056	,612**
	Sig. (2-tailed)		,000	,004	,004	,599	,000
	N	92	92	92	92	92	92
X2p2	Pearson Correlation	,424**	1	,452**	,249*	,221*	,685**
	Sig. (2-tailed)	,000		,000	,017	,034	,000
	N	92	92	92	92	92	92
X2p3	Pearson Correlation	,294**	,452**	1	,430**	,332**	,790**
	Sig. (2-tailed)	,004	,000		,000	,001	,000
	N	92	92	92	92	92	92
X2p4	Pearson Correlation	,301**	,249*	,430**	1	,452**	,693**
	Sig. (2-tailed)	,004	,017	,000		,000	,000
	N	92	92	92	92	92	92
X2p5	Pearson Correlation	,056	,221*	,332**	,452**	1	,587**
	Sig. (2-tailed)	,599	,034	,001	,000		,000

	N	92	92	92	92	92	92
TotalX2	Pearson Correlation	,612**	,685**	,790**	,693**	,587**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	
	N	92	92	92	92	92	92
**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).							
*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).							

Variabel Y (Kepuasan Nasabah)

Correlations							
		Yp1	Yp2	Yp3	Yp4	Yp5	TotalY
Yp1	Pearson Correlation	1	,598**	,511**	,129	,151	,735**
	Sig. (2-tailed)		,000	,000	,220	,151	,000
	N	92	92	92	92	92	92
Yp2	Pearson Correlation	,598**	1	,307**	,258*	,150	,697**
	Sig. (2-tailed)	,000		,003	,013	,154	,000
	N	92	92	92	92	92	92
Yp3	Pearson Correlation	,511**	,307**	1	,349**	,204	,717**
	Sig. (2-tailed)	,000	,003		,001	,051	,000
	N	92	92	92	92	92	92
Yp4	Pearson Correlation	,129	,258*	,349**	1	,368**	,621**
	Sig. (2-tailed)	,220	,013	,001		,000	,000
	N	92	92	92	92	92	92
Yp5	Pearson Correlation	,151	,150	,204	,368**	1	,553**
	Sig. (2-tailed)	,151	,154	,051	,000		,000
	N	92	92	92	92	92	92
TotalY	Pearson Correlation	,735**	,697**	,717**	,621**	,553**	1

	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	
	N	92	92	92	92	92	92
**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).							
*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).							

Uji Reabilitas X1 (Mutu Pelayanan)

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
,771	10

Uji Reabilitas X2 (Sarana Pendukung Pelayanan)

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
,696	5

Uji Realibilitas Y (Kepuasan Nasabah)

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
,686	5

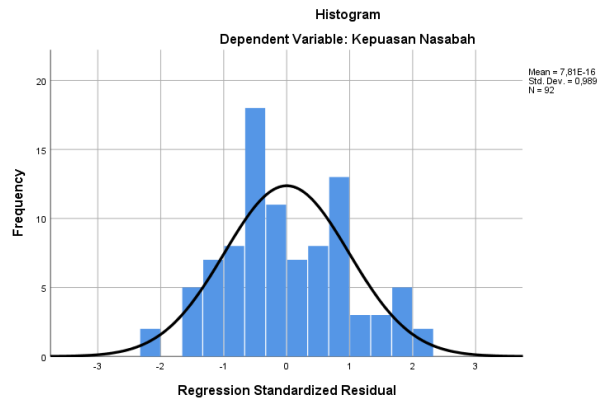
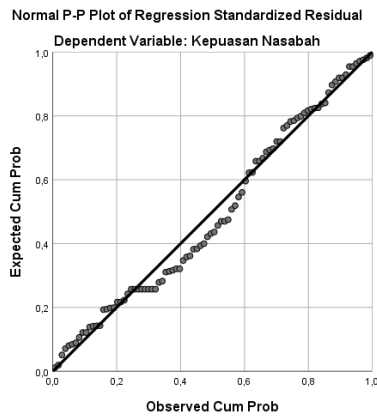
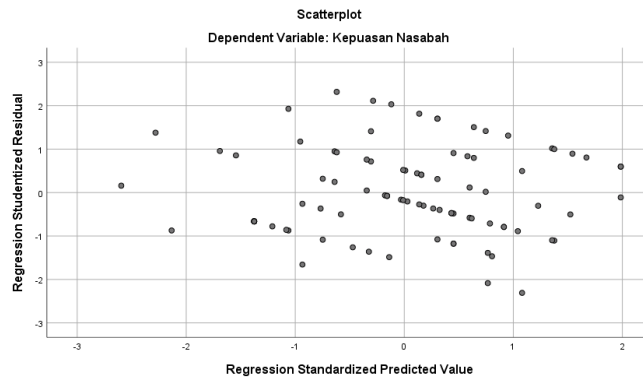
LAMPIRAN 8
UJI ASUMSI KLASIK

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		
		Unstandardized Residual
N		92
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	,0000000
	Std. Deviation	1,43227728
Most Extreme Differences	Absolute	,083
	Positive	,083
	Negative	-,047
Test Statistic		,083
Asymp. Sig. (2-tailed)		,140 ^c
a. Test distribution is Normal.		
b. Calculated from data		
c. Lilliefors Significance Correction.		

Coefficients ^a								
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	9,599	2,074		4,628	,000		
	Mutu Playanan	,141	,052	,282	2,707	,008	,719	1,391
	Sarana Pendukung	,300	,089	,352	3,381	,001	,719	1,391
a. Dependent Variable: kepuasan Nasabah								

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	1,645	1,111		1,481	,142
	Mutu Playanan	-,055	,028	-,239	-1,966	,052
	Sarana Pendukung	,092	,048	,236	1,938	,056

a. Dependent Variable: Abs_Res



LAMPIRAN 9

UJI ANALISIS BERGANDA DAN UJI HIPOTESIS

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	9,599	2,074		4,628	,000
	Mutu Playanan	,141	,052	,282	2,707	,008
	Sarana Pendukung	,300	,089	,352	3,381	,001
a. Dependent Variable: kepuasan Nasabah						

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	9,599	2,074		4,628	,000
	Mutu Playanan	,141	,052	,282	2,707	,008
	Sarana Pendukung	,300	,089	,352	3,381	,001
a. Dependent Variable: kepuasan Nasabah						

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	83,060	2	41,530	19,800	,000 ^b
	Residual	186,679	89	2,098		
	Total	269,739	91			
a. Dependent Variable: kepuasan Nasabah						
b. Predictors: (Constant), Sarana Pendukung, Mutu Playanan						

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,555 ^a	,308	,292	1,448
a. Predictors: (Constant), Sarana Pendukung, Mutu Playanan				

LAMPIRAN 10
T Tabel Dan F Tabel

Titik Persentase Distribusi t (df = 81 -120)

df \ Pr	0.25	0.10	0.05	0.025	0.01	0.005	0.001
	0.50	0.20	0.10	0.050	0.02	0.010	0.002
81	0.67753	1.29209	1.66388	1.98969	2.37327	2.63790	3.19392
82	0.67749	1.29196	1.66365	1.98932	2.37269	2.63712	3.19262
83	0.67746	1.29183	1.66342	1.98896	2.37212	2.63637	3.19135
84	0.67742	1.29171	1.66320	1.98861	2.37156	2.63563	3.19011
85	0.67739	1.29159	1.66298	1.98827	2.37102	2.63491	3.18890
86	0.67735	1.29147	1.66277	1.98793	2.37049	2.63421	3.18772
87	0.67732	1.29136	1.66256	1.98761	2.36998	2.63353	3.18657
88	0.67729	1.29125	1.66235	1.98729	2.36947	2.63286	3.18544
89	0.67726	1.29114	1.66216	1.98698	2.36898	2.63220	3.18434
90	0.67723	1.29103	1.66196	1.98667	2.36850	2.63157	3.18327
91	0.67720	1.29092	1.66177	1.98638	2.36803	2.63094	3.18222
92	0.67717	1.29082	1.66159	1.98609	2.36757	2.63033	3.18119
93	0.67714	1.29072	1.66140	1.98580	2.36712	2.62973	3.18019
94	0.67711	1.29062	1.66123	1.98552	2.36667	2.62915	3.17921
95	0.67708	1.29053	1.66105	1.98525	2.36624	2.62858	3.17825
96	0.67705	1.29043	1.66088	1.98498	2.36582	2.62802	3.17731
97	0.67703	1.29034	1.66071	1.98472	2.36541	2.62747	3.17639
98	0.67700	1.29025	1.66055	1.98447	2.36500	2.62693	3.17549
99	0.67698	1.29016	1.66039	1.98422	2.36461	2.62641	3.17460
100	0.67695	1.29007	1.66023	1.98397	2.36422	2.62589	3.17374
101	0.67693	1.28999	1.66008	1.98373	2.36384	2.62539	3.17289
102	0.67690	1.28991	1.65993	1.98350	2.36346	2.62489	3.17206
103	0.67688	1.28982	1.65978	1.98326	2.36310	2.62441	3.17125
104	0.67686	1.28974	1.65964	1.98304	2.36274	2.62393	3.17045
105	0.67683	1.28967	1.65950	1.98282	2.36239	2.62347	3.16967
106	0.67681	1.28959	1.65936	1.98260	2.36204	2.62301	3.16890
107	0.67679	1.28951	1.65922	1.98238	2.36170	2.62256	3.16815
108	0.67677	1.28944	1.65909	1.98217	2.36137	2.62212	3.16741
109	0.67675	1.28937	1.65895	1.98197	2.36105	2.62169	3.16669
110	0.67673	1.28930	1.65882	1.98177	2.36073	2.62126	3.16598
111	0.67671	1.28922	1.65870	1.98157	2.36041	2.62085	3.16528
112	0.67669	1.28916	1.65857	1.98137	2.36010	2.62044	3.16460
113	0.67667	1.28909	1.65845	1.98118	2.35980	2.62004	3.16392
114	0.67665	1.28902	1.65833	1.98099	2.35950	2.61964	3.16326
115	0.67663	1.28896	1.65821	1.98081	2.35921	2.61926	3.16262
116	0.67661	1.28889	1.65810	1.98063	2.35892	2.61888	3.16198
117	0.67659	1.28883	1.65798	1.98045	2.35864	2.61850	3.16135
118	0.67657	1.28877	1.65787	1.98027	2.35837	2.61814	3.16074
119	0.67656	1.28871	1.65776	1.98010	2.35809	2.61778	3.16013
120	0.67654	1.28865	1.65765	1.97993	2.35782	2.61742	3.15954

Titik Persentase Distribusi F untuk Probabilita = 0,05

df untuk penyebut (N2)	df untuk pembilang (N1)														
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
46	4.05	3.20	2.81	2.57	2.42	2.30	2.22	2.15	2.09	2.04	2.00	1.97	1.94	1.91	1.89
47	4.05	3.20	2.80	2.57	2.41	2.30	2.21	2.14	2.09	2.04	2.00	1.96	1.93	1.91	1.88
48	4.04	3.19	2.80	2.57	2.41	2.29	2.21	2.14	2.08	2.03	1.99	1.96	1.93	1.90	1.88
49	4.04	3.19	2.79	2.56	2.40	2.29	2.20	2.13	2.08	2.03	1.99	1.96	1.93	1.90	1.88
50	4.03	3.18	2.79	2.56	2.40	2.29	2.20	2.13	2.07	2.03	1.99	1.95	1.92	1.89	1.87
51	4.03	3.18	2.79	2.55	2.40	2.28	2.20	2.13	2.07	2.02	1.98	1.95	1.92	1.89	1.87
52	4.03	3.18	2.78	2.55	2.39	2.28	2.19	2.12	2.07	2.02	1.98	1.94	1.91	1.89	1.86
53	4.02	3.17	2.78	2.55	2.39	2.28	2.19	2.12	2.06	2.01	1.97	1.94	1.91	1.88	1.86
54	4.02	3.17	2.78	2.54	2.39	2.27	2.18	2.12	2.06	2.01	1.97	1.94	1.91	1.88	1.86
55	4.02	3.16	2.77	2.54	2.38	2.27	2.18	2.11	2.06	2.01	1.97	1.93	1.90	1.88	1.85
56	4.01	3.16	2.77	2.54	2.38	2.27	2.18	2.11	2.05	2.00	1.96	1.93	1.90	1.87	1.85
57	4.01	3.16	2.77	2.53	2.38	2.26	2.18	2.11	2.05	2.00	1.96	1.93	1.90	1.87	1.85
58	4.01	3.16	2.76	2.53	2.37	2.26	2.17	2.10	2.05	2.00	1.96	1.92	1.89	1.87	1.84
59	4.00	3.15	2.76	2.53	2.37	2.26	2.17	2.10	2.04	2.00	1.96	1.92	1.89	1.86	1.84
60	4.00	3.15	2.76	2.53	2.37	2.25	2.17	2.10	2.04	1.99	1.95	1.92	1.89	1.86	1.84
61	4.00	3.15	2.76	2.52	2.37	2.25	2.16	2.09	2.04	1.99	1.95	1.91	1.88	1.86	1.83
62	4.00	3.15	2.75	2.52	2.36	2.25	2.16	2.09	2.03	1.99	1.95	1.91	1.88	1.85	1.83
63	3.99	3.14	2.75	2.52	2.36	2.25	2.16	2.09	2.03	1.98	1.94	1.91	1.88	1.85	1.83
64	3.99	3.14	2.75	2.52	2.36	2.24	2.16	2.09	2.03	1.98	1.94	1.91	1.88	1.85	1.83
65	3.99	3.14	2.75	2.51	2.36	2.24	2.15	2.08	2.03	1.98	1.94	1.90	1.87	1.85	1.82
66	3.99	3.14	2.74	2.51	2.35	2.24	2.15	2.08	2.03	1.98	1.94	1.90	1.87	1.84	1.82
67	3.98	3.13	2.74	2.51	2.35	2.24	2.15	2.08	2.02	1.98	1.93	1.90	1.87	1.84	1.82
68	3.98	3.13	2.74	2.51	2.35	2.24	2.15	2.08	2.02	1.97	1.93	1.90	1.87	1.84	1.82
69	3.98	3.13	2.74	2.50	2.35	2.23	2.15	2.08	2.02	1.97	1.93	1.90	1.86	1.84	1.81
70	3.98	3.13	2.74	2.50	2.35	2.23	2.14	2.07	2.02	1.97	1.93	1.89	1.86	1.84	1.81
71	3.98	3.13	2.73	2.50	2.34	2.23	2.14	2.07	2.01	1.97	1.93	1.89	1.86	1.83	1.81
72	3.97	3.12	2.73	2.50	2.34	2.23	2.14	2.07	2.01	1.96	1.92	1.89	1.86	1.83	1.81
73	3.97	3.12	2.73	2.50	2.34	2.23	2.14	2.07	2.01	1.96	1.92	1.89	1.86	1.83	1.81
74	3.97	3.12	2.73	2.50	2.34	2.22	2.14	2.07	2.01	1.96	1.92	1.89	1.86	1.83	1.80
75	3.97	3.12	2.73	2.49	2.34	2.22	2.13	2.06	2.01	1.96	1.92	1.88	1.85	1.83	1.80
76	3.97	3.12	2.72	2.49	2.33	2.22	2.13	2.06	2.01	1.96	1.92	1.88	1.85	1.82	1.80
77	3.97	3.12	2.72	2.49	2.33	2.22	2.13	2.06	2.00	1.96	1.92	1.88	1.85	1.82	1.80
78	3.96	3.11	2.72	2.49	2.33	2.22	2.13	2.06	2.00	1.95	1.91	1.88	1.85	1.82	1.79
79	3.96	3.11	2.72	2.49	2.33	2.22	2.13	2.06	2.00	1.95	1.91	1.88	1.85	1.82	1.79
80	3.96	3.11	2.72	2.49	2.33	2.21	2.13	2.06	2.00	1.95	1.91	1.88	1.84	1.82	1.79
81	3.96	3.11	2.72	2.48	2.33	2.21	2.12	2.05	2.00	1.95	1.91	1.87	1.84	1.82	1.79
82	3.96	3.11	2.72	2.48	2.33	2.21	2.12	2.05	2.00	1.95	1.91	1.87	1.84	1.81	1.79
83	3.96	3.11	2.71	2.48	2.32	2.21	2.12	2.05	1.99	1.95	1.91	1.87	1.84	1.81	1.79
84	3.95	3.11	2.71	2.48	2.32	2.21	2.12	2.05	1.99	1.95	1.90	1.87	1.84	1.81	1.79
85	3.95	3.10	2.71	2.48	2.32	2.21	2.12	2.05	1.99	1.94	1.90	1.87	1.84	1.81	1.79
86	3.95	3.10	2.71	2.48	2.32	2.21	2.12	2.05	1.99	1.94	1.90	1.87	1.84	1.81	1.78
87	3.95	3.10	2.71	2.48	2.32	2.20	2.12	2.05	1.99	1.94	1.90	1.87	1.83	1.81	1.78
88	3.95	3.10	2.71	2.48	2.32	2.20	2.12	2.05	1.99	1.94	1.90	1.86	1.83	1.81	1.78
89	3.95	3.10	2.71	2.47	2.32	2.20	2.11	2.04	1.99	1.94	1.90	1.86	1.83	1.80	1.78
90	3.95	3.10	2.71	2.47	2.32	2.20	2.11	2.04	1.99	1.94	1.90	1.86	1.83	1.80	1.78

LAMPIRAN 11
DOKUMENTASI PENELITIAN



DAFTAR RIWAYAT HIDUP



A. Identitas Diri

Nama : Yuni Anti
Tempat, Tanggal Lahir : Samarinda, 01 Juni 2000
Jenis Kelamin : Perempuan
Anak Ke : 1
NIM : 195150082
Agama : Islam
Status : Belum Menikah/Pelajar
Alamat Sekarang : Tondo, Palu Timur
No. Hp : 082398666051
Email : yunianti814@gmail.com

B. Riwayat Pendidikan

A. SD (Tahun Kelulusan) : SDN Negeri 1 Balaesang (2013)
B. SMP (Tahun Kelulusan) : SMP Negeri 1 Balaesang (2016)
C. SMA (Tahun Kelulusan) : SMA Negeri 1 Balaesang (2019)

C. Pengalaman Organisasi

- 1) Risma Nurul Huda Mapane Tambu
- 2) Pengurus OSIS SMA Negeri 1 Balaesang Tahun 2017- 2018
- 3) Anggota DEMA FEBI Tahun 2022