ANALISIS FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KUALITAS PELAYANAN PADA PT BANK RAKYAT INDONESIA, TBK. UNIT PEJATEN BARAT

LAPORAN TUGAS AKHIR

TIARA NOVIDA SANDRIANA
2210101033

PROGRAM STUDI PERBANKAN DAN KEUANGAN PROGRAM DIPLOMA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL VETERAN JAKARTA
2025

ANALISIS FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KUALITAS PELAYANAN PADA PT BANK RAKYAT INDONESIA, TBK. UNIT PEJATEN BARAT

LAPORAN TUGAS AKHIR

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar Ahli Madya

TIARA NOVIDA SANDRIANA
2210101033

PROGRAM STUDI PERBANKAN DAN KEUANGAN PROGRAM DIPLOMA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL VETERAN JAKARTA
2025

PERNYATAAN ORISINALITAS

Laporan Kerja Praktik Industri ini adalah hasil karya sendiri, dan semua sumber yang dikutip maupun yang dirujuk telah saya nyatakan dengan benar.

Nama : Tiara Novida Sandriana

NIM : 2210101033

Bilamana dikemudian hari ditemukan ketidaksesuaian dengan pernyataan saya ini, maka saya bersedia dituntut dan diproses sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Jakarta, 23 Oktober 2025

Yang menyatakan,

Tiara Novida Sandriana

PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai civitas akademika Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta, saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama	: Tiara Novida Sandriana
NIM	: 2210101033
Fakultas	: Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Program Studi	: D3 Perbankan dan Keuangan
Jenis Karya	: Laporan Tugas Akhir

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta Hak Bebas Royalti Non Ekslusif (*Non Exclusive Royalty Free Right)* atas Tugas Akhir saya yang berjudul:

ANALISIS FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KUALITAS PELAYANAN PADA PT BANK RAKYAT INDONESIA, TBK. UNIT PEJATEN BARAT

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti ini Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta berhak menyimpan, mengalih media/formatkan, mengelola, dalam bentuk pangkalan data (*database),* merawat, dan mempublikasikan Skripsi saya selama tetap mencamtukan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik hak cipta.

Demikian penyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Jakarta

Pada tanggal : 23 Oktober 2025

Yang menyatakan, materai

Tiara Novida Sandriana

LAPORAN

LAPORAN TUGAS AKHIR

LEMBAR PENGESAHAN

ANALISIS FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KUALITAS PELAYANAN PADA PT BANK RAKYAT INDONESIA, TBK. UNIT PEJATEN BARAT

Dipersiapkan dan disusun oleh:

TIARA NOVIDA SANDRIANA
2210101033

Telah dipertahankan di depan Tim Penguji pada tanggal : 28 Oktober 2025 dan dinyatakan memenuhi syarat untuk diterima

Kery Utami, S.E., M.Si
Ketua Penguji

Wahyudi, SE., MM
Penguji I

Jenji Gunaedi Argo, SE., MM
Penguji II

Ketua Program Studi

Dr. Dewi Cahyani Pangestuti, SE., MM

Disahkan di : Jakarta
Pada tanggal : 28 Oktober 2025

_____	**Jenji Gunaedi Argo, SE., MM**
Penguji I	**Penguji II**
Ketua Jurusan	**Ketua Program Studi**
_____	**Kery Utami, SE.,M.Si**

Disahkan di : Jakarta
Pada tanggal : 2025

KEMENTERIAN PENDIDIKAN TINGGI, SAINS, DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN" JAKARTA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
Jalan Rumah Sakit Fatmawati, Pondok Labu, Jakarta Selatan 12450
Telepon 021-7656971, Fax 021-7656904
Laman : www.feb.upnvj.ac.id , e-mail : febupnvj@upnvj.ac.id

BERITA ACARA SIDANG TUGAS AKHIR
SEMESTER GANJIL TA. 2025/2026

Pada hari ini, senin, tanggal 28 Oktober 2025, telah dilaksanakan Sidang Tugas Akhir bagi mahasiswa:

Nama : Tiara Novida Sandriana
NIM : 2210101033
Program Studi : Perbankan dan Keuangan D-III
Judul Tugas Akhir : Analisis Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Pada PT. Bank Rakyat Indonesia, TBK. Unit Pejaten Barat

Dinyatakan yang bersangkutan ***Lulus / Tidak Lulus/Sidang Ulang****, dengan Nilai Rata-Rata 81,83 dan Nilai Huruf A-

Tim Penguji

No	Dosen Penguji	Jabatan	Tanda Tangan
1	Kery Utami, SE., M.Si.	Ketua	
2	Wahyudi, SE., MM.	Anggota I	
3	Jenji Gunaedi Argo, SE, MM	Anggota II **)	

Keterangan:
*) Coret yang tidak perlu
**) Dosen Pembimbing

Nilai dalam Skala
85 - 100 = A
80 - 84.99 = A-
75 - 79.99 = B+
70 - 74.99 = B
65 - 69.99 = B-
60 - 64.99 = C+
55 - 59.99 = C
40 - 54.99 = D
0 - 39.99 = E

Jakarta, 28 Oktober 2025
Mengesahkan
a.n. DEKAN
Ketua Jurusan Manajemen

Dr. Dewi Cahyani Pangestuti, SE, MM

ANALISIS FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KUALITAS PELAYANAN PADA PT BANK RAKYAT INDONESIA, TBK. UNIT PEJATEN BARAT

Oleh :
Tiara Novida Sandriana

ABSTRAK

Perbankan memainkan posisi penting dalam perekonomian suatu negara, sehingga mutu layanan menjadi elemen krusial dalam mempertahankan kepuasan dan kesetiaan nasabah. Penelitian ini bertujuan untuk mengeksplorasi berbagai elemen yang berpengaruh terhadap mutu layanan di PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk., Unit Pejaten Barat. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah survei dengan kuesioner sebagai alat utama untuk mengumpulkan data primer dari para responden. Temuan dari penelitian ini menunjukkan bahwa nasabah menilai mutu layanan BRI Unit Pejaten Barat baik hingga sangat memuaskan, dengan skor rata-rata yang lebih dari 3,50 pada lima dimensi SERVQUAL (*Tangibles, Empathy, Responsiveness, Reliability,* dan *Assurance*). Dimensi *Tangibles* dan *Empathy* memperoleh nilai tertinggi (*mean* = 3,65), yang menegaskan bahwa fasilitas fisik yang memadai serta sikap empati pegawai menjadi faktor paling berpengaruh terhadap kepuasan nasabah. Sebaliknya, *Responsiveness* memperoleh nilai terendah (*mean* = 3,565), mengindikasikan perlunya peningkatan kecepatan dan ketepatan layanan. Secara keseluruhan, mutu layanan di BRI Unit Pejaten Barat telah dianggap memuaskan, meskipun evaluasi yang terus-menerus dan penguatan pada beberapa aspek masih diperlukan untuk mempertahankan keunggulan kompetitif dalam sektor perbankan.

Kata Kunci:Perbankan, Mutu Layanan, Bank Rakyat Indonesia, SERVQUAL, Kepuasan Nasabah.

ANALYSIS OF FACTORS AFFECTING SERVICE QUALITY AT PT BANK RAKYAT INDONESIA, TBK. UNIT PEJATEN BARAT

ABSTRACT

Banking plays a vital role in a country's economy, making service quality a crucial element in maintaining customer satisfaction and loyalty. This study aims to explore the various elements that influence service quality at PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk., Pejaten Barat Unit. The method used in this study was a questionnaire survey, the primary tool for collecting primary data from respondents. The findings indicate that customers rate the service quality at BRI Pejaten Barat Unit as good to very satisfactory, with an average score of over 3.50 across the five SERVQUAL dimensions (Tangibles, Empathy, Responsiveness, Reliability, and Assurance). The Tangibles and Empathy dimensions received the highest scores (mean=3.65), confirming that adequate physical facilities and empathetic employee attitudes are the most influential factors in customer satisfaction. Conversely, Responsiveness received the lowest score (mean = 3.565), indicating the need to improve the speed and accuracy of service. Overall, service quality at BRI Pejaten Barat Unit was deemed satisfactory, although ongoing evaluation and strengthening of several aspects are still needed to maintain a competitive advantage in the banking sector.

Keywords: Banking, Service Quality, Bank Rakyat Indonesia, SERVQUAL, Customer Satisfaction.

PRAKATA

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa yang telah memberikan rahmat dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyusun Laporan Tugas Akhir dengan judul "**ANALISIS FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KUALITAS PELAYANAN PADA PT BANK RAKYAT INDONESIA, TBK. UNIT PEJATEN BARAT**". Laporan ini disusun sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Ahli Madya. Pada kesempatan ini, penulis ingin menyampaikan terima kasih kepada pihak-pihak yang telah memberikan dukungan dan kontribusi selama proses penyusunan laporan ini:

1. Ibu Dr. Jubaedah, SE., MM., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jakarta.
2. Bapak Dr. Yudi Nur Supriadi, Sos.I, MM., selaku Ketua Jurusan.
3. Ibu Kery Utami, SE, M.Si., selaku Koordinator Program Studi.
4. Bapak Jenji Gunaedi Argo, SE., MM., yang telah memberikan bimbingan, arahan, dan motivasi selama proses penulisan Laporan Tugas Akhir ini.
5. Bapak/Ibu selaku Dosen Penguji yang telah memberikan masukan dan saran yang berharga dalam penyempurnaan laporan ini.
6. Orang tua tercinta mama dan tante, yang selalu memberikan cinta, kasih sayang, serta dukungan tanpa henti. Terima kasih telah merawat, membimbing, dan selalu menjadi sumber kekuatan dalam setiap langkah perjalanan ini.
7. Bripda Gerald Dhargado Sipakkar, yang selalu memberikan dukungan, arahan, cinta, dan doa yang terus mengalir tanpa jeda.
8. Sahabat-sahabat terbaik penulis yang telah menjadi keluarga kedua bagi penulis, serta sahabat-sahabat seperjuangan yang tidak bisa disebutkan satu per satu yang selalu memberikan dukungan emosional dan motivasi tiada henti selama perjalanan ini.
9. Teman dekat selama menjalani perkuliahan ini, Michelle, Anggi, Zahra, Allysa, Nadia, Firyal yang selalu memberikan dukungan dan semangat selama proses penulisan Laporan Tugas Akhir ini.

10. Diri sendiri, atas usaha dan kerja keras yang telah dilakukan untuk menyelesaikan Laporan Tugas Akhir ini.

Penulis menyadari masih banyak kekurangan dalam penyusunan Laporan Tugas Akhir ini, baik dalam teknik penyajian materi maupun pembahasan. Oleh karena itu, saran dan kritik yang bersifat membangun sangat penulis harapkan untuk kesempurnaan laporan ini. Semoga laporan ini bermanfaat bagi banyak pihak di masa yang akan datang.

Jakarta, 23 Oktober 2025

Tiara Novida Sandriana

DAFTAR ISI

PERNYATAAN ORISINALITAS..... iii

PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS.....iv

LEMBAR PENGESAHAN..... v

BERITA ACARA UJIAN TUGAS AKHIR..... vi

ABSTRAK.....vii

***ABSTRACT*.....viii**

DAFTAR ISI.....xi

DAFTAR TABEL.....xiii

DAFTAR GAMBAR.....xiv

DAFTAR LAMPIRAN..... xv

BAB I PENDAHULUAN.....1

I.1 Latar Belakang 1

I.2 Tujuan Tugas Akhir 4

I.3 Manfaat Tugas Akhir 4

BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....6

II.1 Bank 6

II.1.1 Definisi Bank.....6

II.1.2 Sumber Dana Bank.....6

II.1.2 Produk Bank..... 9

II.2 Kualitas Pelayanan 15

II.2.1 Pengertian Kualitas Pelayanan..... 15

II.2.2 Dimensi Kualitas Pelayanan.....16

BAB III METODOLOGI PENULISAN.....19

III.1 Teknik Pengumpulan Data dan Informasi 19

III.1.1 Objek Penulisan..... 19

III.1.2 Sumber Data.....20

III.2 Populasi dan Sample 20

III.2.1 Populasi.....20

III.2.2 Sample.....21

III.3 Metode Pengumpulan Data 21

III.3.1 Teknik Pengolahan Data analisis data.....24

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN..... 25
IV.1 Gambaran Umum PT. Bank Rakyat Indonesia 25
IV.2 Deskripsi Data Responden 28
IV.2.1 Deskripsi Karakteristik Responden.....28
IV.2.2 Analisis Tangibles..... 34
IV.2.3 Analisis Empathy..... 37
IV.2.4 Analisis Reliability.....40
IV.2.5 Analisis Responsiveness..... 43
IV.2.6 Analisis Assurance.....47
IV.2.7 Tinjauan 5 Aspek TERRA..... 50
BAB V PENUTUP..... 62
V.1 Kesimpulan 62
V.2 Saran 64
DAFTAR PUSTAKA..... 65
LAMPIRAN.....66

DAFTAR TABEL

Tabel 1. Skala Likert 18

Tabel 2. Pertanyaan Kuesioner 19

Tabel 3. Jaringan BRI Tahun 2023 23

Tabel 4. Rekap Hasil Kuesioner Penelitian 43

Tabel 5. Olahan Statistik Deskriptif 45

Tabel 6. Skala Likert 47

Tabel 7. Interpretasi Pehitungan Interval Skala Likert dalam Persentase 47

Tabel 8. Hasil Total Indeks Penelitian 47

Tabel 9. Indeks Total per Dimensi 51

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Diagram Responden Nasabah BRI Unit Pejaten Barat 26

Gambar 2. Diagram Responden yang Pernah Menggunakan Layanan BRI Unit Pejaten Barat 27

Gambar 3. Diagram Jenis Kelamin Responden 28

Gambar 4. Diagram Usia Responden 29

Gambar 5. Diagram Lama Penggunaan Layanan BRI oleh Responden 30

Gambar 6. Gambar Kondisi Fasilitas Kantor BRI Unit Pejaten Barat 31

Gambar 7. Diagram Hasil Penelitian terhadap Kualitas Pelayanan akan Pegawai BRI Tampil Rapi dan Profesional dalam Melayani Nasabah 32

Gambar 8. Diagram Hasil Penelitian terhadap Kualitas Pelayanan 34

Gambar 9. Hasil Penelitian terhadap Kepedulian Terhadap Kebutuhan Nasabah 35

Gambar 10. Hasil Penelitian terhadap Kemampuan Pegawai 36

Gambar 11. Hasil Penelitian terhadap Kesalahan dalam Pencatatan 37

Gambar 12. Hasil Penelitian Terhadap Kemampuan Pegawai Setiap Permintaan Layanan 38

Gambar 13. Hasil Penelitian Terhadap Palayanan Cepat, Tepat, dan Cermat 39

Gambar 14. Hasil Penelitian Terhadap Penguasaan Pengetahuan Pegawai 41

Gambar 15. Hasil Penelitian Terhadap Jaminan Layanan Tepat Waktu 42

Gambar 16. Analisis Statistik Deskriptif Service Quality 50

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kartu Monitoring 60
Lampiran 2. Pengesahan Judul Tugas Akhir 61
Lampiran 3. Kuesioner Penelitian 62
Lampiran 4. Olahan SPSS Deskriptif Statistik 68
Lampiran 5. Riwayat Hidup 69