



**KEPUASAN NASABAH TABUNGAN BRITAMA
ATAS KEANDALAN LAYANAN
PT. BANK RAKYAT INDONESIA (PERSERO) TBK.**

LAPORAN TUGAS AKHIR

FIFI AFRIANI

1710101004

**PROGRAM STUDI PERBANKAN DAN KEUANGAN PROGRAM DIPLOMA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL VETERAN JAKARTA
2021**



**KEPUASAN NASABAH TABUNGAN BRITAMA
ATAS KEANDALAN LAYANAN
PT. BANK RAKYAT INDONESIA (PERSERO) TBK.**

LAPORAN TUGAS AKHIR
Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar
Ahli Madya

FIFI AFRIANI
1710101004

PROGRAM STUDI PERBANKAN DAN KEUANGAN PROGRAM DIPLOMA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL VETERAN JAKARTA
2021

PERNYATAAN ORISINALITAS

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

Nama : Fifi Afriani

NIM : 1710101004

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

Jakarta, 1 Februari 2021

Yang menyatakan,



Fifi Afriani

**PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI
TUGAS AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

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

Nama : Fifi Afriani
NIM : 1710101004
Fakultas : Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Program Studi : Perbankan dan Keuangan Program Diploma Tiga
Jenis Karya : Laporan Tugas Akhir

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

**KEPUASAN NASABAH TABUNGAN BRITAMA ATAS KEANDALAN
LAYANAN PT. BANK RAKYAT INDONESIA (PERSERO) TBK.**

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 mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik hak cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Jakarta
Pada tanggal : 1 Februari 2021
Yang menyatakan,


Fifi Afriani

LAPORAN TUGAS AKHIR

KEPUASAN NASABAH TABUNGAN BRITAMA ATAS KEANDALAN LAYANAN PT. BANK RAKYAT INDONESIA (PERSERO) TBK.

Dipersiapkan dan disusun oleh:

FIFI AFRIANI

1710101004

Telah dipertahankan di depan Tim Penguji
pada tanggal : 1 Februari 2021
dan dinyatakan memenuhi syarat untuk diterima



Ranila Suciati, SE., MM.

Ketua Penguji



Marlina, SE., MM.

Penguji I



Kery Utami, SE., M.Si

Penguji II (Pembimbing)



Dr. Desmintari, S.E., M.M.

Ketua Jurusan



Siti Hidayati, S.E., M.M.

Ketua Program Studi

Disahkan di : Jakarta

Pada tanggal : 1 Februari 2021



KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL VETERAN JAKARTA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

Jalan Rumah Sakit Fatmawati, Pondok Labu, Jakarta Selatan 12450, Telepon 021-7656971
Laman : www.upnvj.ac.id, e-mail : febupnvj@upnvj.ac.id

**BERITA ACARA UJIAN TUGAS AKHIR
PROGRAM STUDI PERBANKAN DAN KEUANGAN PROGRAM DIPLOMA TIGA
SEMESTER GANJIL TAHUN AKADEMIK 2020/2021**

Hari ini Senin tanggal 1 Februari 2021, telah dilaksanakan Ujian Tugas Akhir bagi mahasiswa :

Nama : Fifi Afriani

NIM : 1710101004

Program Studi : Perbankan dan Keuangan Program Diploma

Dengan judul tugas akhir sebagai berikut :

**“KEPUASAN NASABAH TABUNGAN BRITAMA ATAS KEANDALAN LAYANAN
PT. BANK RAKYAT INDONESIA (PERSERO) TBK.”**

Dinyatakan yang bersangkutan *Lulus / Tidak Lulus* *)

Penguji

No.	Dosen Penguji	Jabatan	Tanda Tangan
1	Ranila Suciati, SE, MM	Ketua	1.
2	Marlina, SE, MM	Anggota I	2.
3	Kery Utami, SE, M.Si.	Anggota II **)	3.

Keterangan :

*) Coret yang tidak perlu

**) Dosen Pembimbing

Jakarta, 8 Februari 2021
Mengesahkan
A.n. Dekan
Kaprosdi. Perbankan dan Keuangan
Program Diploma Tiga

Siti Hidayati, SE, MM

PRAKATA

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa atas segala rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan Tugas Akhir ini yang berjudul **“Kepuasan Nasabah Tabungan Britama atas Keandalan Layanan PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk”**.

Penulis mengucapkan terima kasih kepada Ibu Dr. Dianwicakasih Arieftiara, SE.,Ak.,M.Ak.,CA.,CSRS selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta. Ibu Dr. Ni Putu Eka Widiastuti, S.E., M.Si. selaku Wakil Dekan Bidang Akademik Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta. Ibu Dr. Desmintari S.E., M.M. selaku Ketua Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta. Ibu Siti Hidayati, S.E., M.M. selaku ketua program studi Perbankan dan Keuangan Program Diploma dan Ibu Kery Utami, S.E., M.Si. selaku dosen pembimbing yang telah meluangkan waktu untuk membimbing dan memberikan ilmu, arahan serta saran-saran yang sangat berguna bagi penulis.

Ucapan terima kasih juga disampaikan kepada kedua orang tua serta seluruh keluarga yang tidak henti-hentinya memberikan doa dan semangat kepada penulis. Penulis juga menyampaikan terima kasih kepada seseorang yang telah dengan sabar mendengarkan segala keluh kesah penulis serta teman-teman yang telah membantu penulis dalam menyusun Laporan Tugas Akhir.

Penulis menyadari bahwa Laporan Tugas Akhir ini masih jauh dari sempurna, oleh karena itu segala kritik dan saran yang bersifat membangun sangat diharapkan guna peningkatan kualitas sesuai dengan perkembangan yang ada. Akhir kata, semoga laporan ini dapat bermanfaat bagi para pembacanya. Terima kasih.

Jakarta, 16 Oktober 2020

Fifi Afriani

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN JUDUL	ii
PERNYATAAN ORISINALITAS	iii
PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI	iv
PENGESAHAN LAPORAN TUGAS AKHIR	v
BERITA ACARA UJIAN TUGAS AKHIR	vi
PRAKATA	vii
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
I.1 Latar Belakang.....	1
I.2 Tujuan Penulisan Tugas Akhir	4
I.3 Manfaat Penulisan Tugas Akhir	4
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	6
II.1 Tinjauan Umum Bank.....	6
II.2 Kualitas layanan	8
II.3 Kepuasan Nasabah.....	9
II.4 Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Nasabah	10
BAB III PEMBAHASAN	11
III.1 Tinjauan Umum Objek Tugas Akhir	11
III.2 Metode Penelitian	13

III.2.1 Definisi Operasional Variabel.....	13
III.2.2 Populasi dan Sampel.....	13
III.2.3 Metode Pengumpulan Data.....	14
III.2.4 Metode Analisis Data	14
III.3 Hasil	17
III.3.1 Deskripsi Karakteristik Responden	17
III.3.2 Hasil Uji Validitas	21
III.3.3 Hasil Uji Reliabilitas	28
III.3.4 Hasil Uji Asumsi Klasik	30
III.3.5 Hasil Uji Regresi Berganda	33
III.3.6 Analisis Hasil	36
BAB IV PENUTUP	38
IV.1 Simpulan	38
IV.2 Saran	38
DAFTAR PUSTAKA.....	39
RIWAYAT HIDUP	
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel 1. Penyelesaian Keluhan Nasabah BRI	2
Tabel 2. Produk dan Biaya Produk Tabungan BritAma Bank Rakyat Indonesia .	11
Tabel 3. Syarat dan Fasilitas Produk Tabungan BritAma Bank Rakyat Indonesia	12
Tabel 4. Instrumen Skala Likert untuk Kuesioner Kualitas Layanan.....	14
Tabel 5. Instrumen Skala Likert untuk Kuesioner Kepuasan Nasabah	14
Tabel 6. Uji Validitas X1 / Variabel <i>Reliability</i>	21
Tabel 7. Uji Validitas X2 / Variabel <i>Assurance</i>	23
Tabel 8. Uji Validitas X3 / Variabel <i>Tangibles</i>	24
Tabel 9. Uji Validitas X4 / Variabel <i>Empathy</i>	25
Tabel 10. Uji Validitas X5 / Variabel <i>Responsiveness</i>	26
Tabel 11. Uji Validitas Y / Variabel Kepuasan Nasabah.....	27
Tabel 12. Uji Reliabilitas Variabel <i>Reliability</i>	28
Tabel 13. Uji Reliabilitas Variabel <i>Assurance</i>	28
Tabel 14. Uji Reliabilitas Variabel <i>Tangibles</i>	28
Tabel 15. Uji Reliabilitas Variabel <i>Empathy</i>	29
Tabel 16. Uji Reliabilitas Variabel <i>Responsiveness</i>	29
Tabel 17. Uji Reliabilitas Variabel Kepuasan Nasabah.....	29
Tabel 18. Grafik normal probability plot residual	30
Tabel 19. Grafik Histogram.....	30
Tabel 20. Uji Coefficients pada Multikolinearitas	31
Tabel 21. Grafik Scatterplot Uji Heteroskedastisitas.....	32
Tabel 22. Model Summary Uji Autokorelasi	32
Tabel 23. Anova Uji F.....	33

Tabel 24. Coefficients Uji T.....	34
Tabel 25. Model Summary Uji Koefisien Determinasi	36

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Grafik Nasabah Produk Tabungan BritAma	17
Gambar 2. Grafik Produk Tabungan Pilihan Responden.....	18
Gambar 3. Grafik Jenis Kelamin Responden.	18
Gambar 4. Grafik Usia Responden.	19
Gambar 5. Grafik Pekerjaan Responden.	19
Gambar 6. Grafik Pengetahuan Responden Mengenai jenis Produk Tabungan BritAma.....	20
Gambar 7. Grafik Sumber Informasi Produk Tabungan BritAma	20

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Penelitian Terdahulu

Lampiran 2 Kuesioner Penelitian

Lampiran 3 Olah Data Pertanyaan Kualitas Layanan *Reliability* / Keandalan (X1)

Lampiran 4 Olah Data Pertanyaan Kualitas Layanan *Assurance* / Jaminan (X2)

Lampiran 5 Olah Data Pertanyaan Kualitas Layanan *Tangible* / Berwujud (X3)

Lampiran 6 Olah Data Pertanyaan Kualitas Layanan *Empathy* / Empati (X4)

Lampiran 7 Olah Data Pertanyaan Kualitas Layanan *Responsiveness* / Daya Tanggap (X5)

Lampiran 8 Olah Data Pernyataan Kepuasan Nasabah (Y)

Lampiran 9 Hasil Turnitin