

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN NASABAH
BANK RAKYAT INDONESIA UNIT MASKAREBET PALEMBANG**



SKRIPSI

Nama: Muhammad Agung Samudra

NIM: 212020135

**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PALEMBANG
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
2024**

SKRIPSI
PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN NASABAH
BANK RAKYAT INDONESIA UNIT MASKAREBET PALEMBANG

Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan
Memperoleh Gelar Sarjana Manajemen



Nama: Muhammad Agung Samudra
NIM: 212020135

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PALEMBANG
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
2024

PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Muhammad Agung Samudra
NIM : 212020135
Fakultas : Ekonomi Dan Bisnis
Program Studi : Manajemen
Konsentrasi : Pemasaran
Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah
Bank Rakyat Indonesia Unit Maskarebet Palembang

Dengan ini saya menyatakan:

1. Karya tulis ini adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik Sarjana Strata 1 baik di Universitas Muhammadiyah Palembang maupun di perguruan tinggi lain.
2. Karya tulis ini adalah murni gagasan, rumusan, dan penelitian saya sendiri tanpa bantuan pihak lain kecuali arahan pembimbing.
3. Dalam karya tulis ini terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan disebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar pustaka.
4. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang diperoleh karena karya ini serta sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di perguruan tinggi ini.

Palembang, Mei 2024



Muhammad Agung Samudra

**Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Muhammadiyah
Palembang**

TANDA PENGESAHAN SKRIPSI

Judul : Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Rakyat Indonesia Unit Maskarebet Palembang.
Nama : Muhammad Agung Samudra
Nim : 212020135
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis
Program Studi : Manajemen
Konsentrasi : Manajemen Pemasaran

Diterima dan disahkan
Pada tanggal, Februari 2024

Pembimbing I

Dr.Sri Rahayu, S.E., M.M.
NIDN : 0206016702

Pembimbing II

Nadia Afriliana, SE.,M.Si.
NIDN : 0219048501

**Mengetahui
Dekan**

U.b Ketua Program Studi Manajemen



Dr.*Zalcha Trihandayani, S.E., M. Si.
NIDN: 0229057501

MOTO DAN PERSEMBAHAN

MOTO :

"Sebenarnya tidak ada yang perlu dikhawatirkan didunia ini, Allah memang tidak menjanjikan hidupmu selalu mudah. Tapi dua kali Allah berjanji bahwa:

Maka sesungguhnya bersama kesulitan ada kemudahan, sesungguhnya bersama kesulitan ada kemudahan (Qs. Al-Insyirah : 5-6)"

Terucap syukur pada MU ya Allah

Kupersembahkan Untuk :

- ❖ Bapak tersayang (Sarto Wibowo)
dan Ibu tersayang (Lina Ningsih)
- ❖ Adik-adik ku (Aria Sadewa &
Alya Khairunnisa)
- ❖ Teman-temanku
- ❖ Almamater

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

PRAKATA

Assalamu'alaikum Warahmatullaahi Wabarakaatuh

Alhamdulillahirabbil'aalamiin, segala puja dan puji syukur penulis panjatkan kehadiran Allah subhanahu wa ta'ala atas berkat Rahmat, Hidayah serta Karunia-Nya sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini dengan tuntas yang berjudul “Pengaruh Kualiatas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Rakyat Indonesia Unit Maskarebet Palembang”. Shalawat beriring salam semoga senantiasa tercurah kepada suri tauladan kita Nabi Muhammad shallallahu ‘alaihi wasallam beserta para keluarga, sahabat dan para pengikutnya hingga akhir zaman.

Penulis mohon maaf jika dalam skripsi ini masih terdapat banyak kekurangan karena proses penyusunan skripsi tidaklah mudah dan butuh perjuangan yang berat. Penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada kedua orang tuaku Bapak Sarto Wibowo dan Ibu Lina Ningsih yang telah mendidik dengan penuh kasih sayang, mendoakan, memberi dorongan semangat dan motivasi bahkan membiayai sampai dengan peneliti menyelesaikan pendidikan ini. Selanjutnya penulis juga mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Abid Djazuli, S.E., M.M selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Palembang.
2. Bapak Dr. Yudha Mahrom DS, S.E, M.Si dan ibu Dr. Maftuhah Nurrahmi,S.E.,M.SI selaku Dekan dan Wakil Dekan I Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Palembang.

3. Ibu Dr.Zaleha Trihandayani, S.E., M.Si dan Bapak Mister Candera, S.Pd. M.Si. selaku Ketua dan Sekretaris Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Palembang.
4. Ibu Dr. Diah Isnaini Asiati, S.E., M.M. selaku Dosen Pembimbing Akademik.
5. Ibu Dr. Sri Rahayu, S.E., M.M dan Ibu Nadia Afriliana, SE,.M.Si. selaku Dosen Pembimbing Skripsi, yang selalu mendukung dan memperlancarkan saya dalam penulisan Skripsi.
6. Ibu Dr. Trisniarty Adjeng Moelyati, S.E., M.M. dan Ibu Dr. Dinarossi Utami, S.E., M.Si. selaku Penelaah 1 dan Penelaah 2 dalam seminar proposal
7. Terima kasih kepada Bank Rakyat Indonesia Unit Maskarebet Palembang yang mengizinkan saya untuk melakukan penelitian, dan juga responden yang membantu mengisi pertanyaan kuesioner.
8. Seluruh keluarga besarku yang tidak dapat disebutkan satu persatu, Sahabat-sahabat seperjuangan terbaikku angkatan 2020.

Akhir kata penulis mengucapkan terimah kasih yang sebesar-besarnya semoga Allah Subahahu wa ta'ala membalas kebaikan selama penulisan skripsi ini. Penulis berharap semoga skripsi ini bermanfaat bagi para pembaca. Aamiin ya rabbal 'alamin

Wassalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakataatuh.

Palembang, Mei 2024
Penulis,



Muhammad Agung Samudra
212020135

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL DEPAN	i
HALAMAN JUDUL	ii
HALAMAN PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
HALAMAN MOTO DAN PERSEMBAHAN	v
HALAMAN PRKATA	vi
HALAMAN DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR.....	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
ABSTRAK	xiii
ABSTRACT	ix
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah.....	5
C. Tujuan Penelitian	6
D. Manfaat Penelitian	7
BAB II KAJIAN KEPUSTAKAAN, KERANGKA PEMIKIRAN, DAN	
HIPOTESIS	
A. Kajian Pustaka	8
B. Penelitian Sebelumnya.....	17

C. Kerangka Pemikiran	22
D. Hipotesis	22
BAB III METODE PENELITIAN	
A. Jenis Penelitian	24
B. Lokasi Penelitian	25
C. Operasionalisasi Variabel	26
D. Populasi dan Sampel.....	27
E. Data yang Diperlukan	28
F. Metode Pengumpulan Data.....	29
G. Analisis Data.....	31
H. Jadwal Penelitian	39
I. Sistematika Penulisan	40
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	40
A. Hasil Penelitian.....	40
B. Pembahasan Hasil Penelitian.....	61
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	74
A. Simpulan.....	74
B. Saran	72
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN.....	

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel I.1 Data Pra-Survey Terhadap Konsumen	3
Tabel II.1 Persamaan dan Perbedaan Penelitian dengan Penelitian Sebelumnya	21
Tabel III.1 Variabel, Definisi Variabel, dan Indikator.....	26
Tabel III.2 Jadwal Penelitian.....	39
Tabel IV.1 Hasil Uji Validitas	42
Tabel IV.2 Hasil Uji Reliabilitas.....	43
Tabel IV.3 Kepuasan Nasabah.....	46
Tabel IV.4 Bukti Fisik	48
Tabel IV.5 Kehandalan	50
Tabel IV.6 DayaTanggap	51
Tabel IV.7 Jaminan	53
Tabel IV.8 Empati.....	54
Tabel IV.9 Analisis Regresi Linear Berganda	56
Tabel IV.10 Hasil Uji F (Simultan).....	58
Tabel IV.11 Hasil Uji t (Parsial)	59
Tabel IV.12 Hasil Koefisien Determinasi.....	61

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar II.1 Kerangka Pemikiran	22
Gambar IV.1 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	44
Gambar IV.2 Responden Berdasarkan Usia.....	44
Gambar IV.3 Responden Berdasarkan Pekerjaan	45

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 : Jadwal Penelitian
- Lampiran 2 : Kuesioener
- Lampiran 3 : Tabulasi
- Lampiran 4 : Frekuensi Jawaban Responden
- Lampiran 5 : Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas
- Lampiran 6 : Hasil Uji F, Uji t, dan Uji R, Koefisien Determinasi
- Lampiran 7 : Tabel R
- Lampiran 8 : Tabel F
- Lampiran 9 : Tabel t
- Lampiran 10 : Surat keterangan telah melakukan riset
- Lampiran 11 : Bukti pelunasan BPP
- Lampiran 12 : Kartu Aktivitas Bimbingan
- Lampiran 13 : Sertifikat Komputer
- Lampiran 14 : Plagiat Cheker
- Lampiran 15 : Sertifikat SPSS
- Lampiran 16 : Sertifikat AIK
- Lampiran 17 : Biodata Penulis

ABSTRAK

Muhammad Agung Samudra/212020135/2024/Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Rakyat Indonesia Unit Maskarebet Palembang.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan (*tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *emphaty*) terhadap kepuasan nasabah BankBRI Maskarebet Palembang. Penelitian ini menggunakan 100 sampel, teknik pengambilan sampel menggunakan teknik *nonprobability sampling* dengan cara *Purposive sampling*. Jenis penelitian yang digunakan asosiatif, data yang digunakan merupakan data primer. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah kuesioner. Teknik analisis yang digunakan adalah analisis Regresi Linier Berganda, Uji F, Uji t dan Koefisien Determinasi. Hasil analisis Regresi Linier Berganda variabel *Tangible*, *Emphaty*, *Reliability*, *Responsiveness* dan *Assurance* mempunyai koefisien regresi positif berarti bahwa *Tangible*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Emphaty* dan *Assurance* mempunyai pengaruh positif terhadap kepuasan nasabah. Hasil analisis uji F yang dilakukan menunjukkan bahwa terdapat pengaruh signifikan *Tangible*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance* dan *Emphaty* terhadap kepuasan nasabah Bank BRI Masakarebet Palembang. Hasil uji Hipotesis t secara parsial menunjukkan bahwa *Tangible*, *Reliability*, *Assurance* dan *Emphaty* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah dan *Responsiveness* tidak berpengaruh signifikan. Analisis Koefisien Determinasi menunjukkan bahwa 71,8% perubahan terhadap kepuasan nasabah disebabkan oleh besarnya kontribusi variabel bebas terhadap variabel terikat dalam penelitian, sedangkan sisanya 28,2% disebabkan oleh variabel lain yang tidak ada didalam penelitian ini.

Kata kunci : *Tangible*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, *Emphaty*, dan Kepuasan Nasabah

ABSTRACT

Muhammad Agung Samudra/212020135/2024/The Influence of Service Quality on Customer Satisfaction at Bank Rakyat Indonesia Unit Maskarebet Palembang.

This research aims to determine the influence of service quality (tangibles, reliability, responsiveness, assurance, and empathy) on customer satisfaction at BankBRI Maskarebet Palembang. This research used 100 samples, the sampling technique used a nonprobability sampling technique using purposive sampling. The type of research used is associative, the data used is primary data. The data collection technique used was a questionnaire. The analysis technique used is Multiple Linear Regression analysis, F test, t test and coefficient of determination. The results of the Multiple Linear Regression analysis of the variables Tangible, Emphaty, Reliability, Responsiveness and Assurance have a positive regression coefficient, meaning that Tangible, Reliability, Responsiveness, Emphaty and Assurance have a positive influence on customer satisfaction. The results of the F test analysis carried out show that there is a significant influence of Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance and Emphaty on customer satisfaction at Bank BRI Masakarebet Palembang. The results of the partial Hypothesis t test show that Tangible, Reliability, Assurance and Emphaty have a significant effect on customer satisfaction and Responsiveness has no significant effect. Analysis of the Coefficient of Determination shows that 71.8% of changes in customer satisfaction are caused by the large contribution of the independent variable to the dependent variable in the research, while the remaining 28.2% is caused by other variables that are not in this research.

Keywords: Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance Empathy, and Customer Satisfaction

BAB 1

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah.

Semakin berkembangnya teknologi yang pesat, penyedia layanan kini berusaha untuk menarik konsumen dengan memberi mereka pengalaman sebaik mungkin. Untuk memaksimalkan keuntungan, penyedia layanan perlu menjangkau pelanggan sebanyak mungkin dengan penawaran mereka. Hal ini berkaitan dengan pemasaran. Menurut Laksana (2019:1) pemasaran adalah bertemunya antara penjual dan pembeli untuk melakukan kegiatan transaksi produk barang atau jasa, sehingga pengertian pasar bukan lagi menuju kepada suatu tempat tapi lebih kepada aktivitas atau kegiatan pertemuan antara penjual dan pembeli dalam menawarkan sesuatu produk kepada konsumen. Semakin banyak konsumen yang datang tentu akan semakin menguntungkan perusahaan, penjual atau penyedia jasa.

Banyak cara untuk menarik konsumen salah satunya dengan memenuhi ekspektasi konsumen terhadap jasa yang ditawarkan. Berbagai ekspektasi yang muncul dari konsumen terhadap penyedia jasa terdapat ekspektasi terhadap pelayanan penyedia jasa tersebut. Konsumen tentu menginginkan pelayanan yang berkualitas yang diberikan oleh penyedia jasa tersebut.

Kepuasan pelanggan hanya dapat tercapai dengan memberikan pelayanan yang berkualitas kepada pelanggannya, Menurut Tjiptono (2020:19) kepuasan nasabah adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antarpersepsi terhadap kinerja atau hasil suatu produk dengan

harapan-harapannya. Salah satu faktor yang berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan adalah kualitas pelayanan.

Menurut Kotler (2019:57) Kualitas pelayanan merupakan bentuk penilaian konsumen terhadap tingkat pelayanan yang diterima dengan tingkat pelayanan yang diharapkan. Apabila pelayanan yang diterima atau dirasakan sesuai dengan harapan konsumen maka kualitas pelayanan bisa dipersepsikan berkualitas dan memuaskan. Kepuasan yang terbentuk dapat mendorong konsumen merekomendasikan pengalaman kepada orang lain.

Pelayanan yang berkualitas dapat memenuhi harapan konsumen atau nasabah sehingga memenuhi ekspektasi konsumen tersebut dan merasa puas. Rasa puas yang timbul akibat dari kualitas pelayanan yang diberikan disebut juga dengan kepuasan konsumen atau kepuasan nasabah. Menurut Lupiyoadi (2019:64) Terdapat beberapa dimensi atau atribut yang perlu diperhatikan di dalam kualitas layanan yaitu: Keandalan (Reliability), Ketanggapan (Responsiveness), Jaminan dan Kepastian (Assurance), Empati (Emphaty), dan Berwujud (Tangibles).

Perbankan merupakan salah satu badan usaha yang berusaha dalam bidang pelayanan jasa keuangan. Perbankan atau biasa disebut dengan bank menyediakan jasa keuangan bagi seluruh lapisan masyarakat. Fungsi bank merupakan perantara di antara masyarakat yang membutuhkan dana dengan masyarakat yang kelebihan dana, di samping menyediakan jasa-jasa perbankan lainnya.

Dalam dunia perbankan, salah satu faktor utama yang mempengaruhi minat nasabah terhadap suatu bank adalah tingkat pelayanannya. Nilai bank dapat ditingkatkan dengan menggunakan layanan sebagai tolak ukur kepuasan nasabah,

yang membedakannya dari lembaga lain. Setiap bank berharap dapat mencapai kebahagiaan pengguna jasa atau yang disebut dengan kepuasan nasabah dalam industri perbankan, karena hal tersebut dapat memberikan kontribusi terhadap pertumbuhan dan kelangsungan hidup bank dalam jangka panjang.

Bank BRI Cabang Maskarebet Palembang juga mengharapkan terbentuknya kepuasan nasabah agar nasabah tersebut terus menggunakan jasanya sehingga nantinya dapat menghasilkan laba yang maksimal seperti yang ditargetkannya. Peneliti telah melakukan pra-survey terhadap sejumlah 30 responden dengan hasil sebagai berikut:

Tabel I.1
Data Pra-Survey Terhadap Konsumen

No	Pernyataan	Setuju	Tidak Setuju
1	Jumlah tempat teller nya sudah cukup untuk melayani nasabah	8	22
2	Tempat tunggu Bank BRI Maskarebet Palembang sudah cukup untuk menampung antrian nasabah	11	19
3	Karyawan selalu konsisten dalam melayani nasabah	13	17
4	Karyawan selalu teliti dalam melayani nasabah	14	16
5	Pelayanan diberikan dengan cepat terhadap semua masalah	14	16
6	Karyawan selalu ada di tempatnya dan siap melayani	14	16
7	Karyawan selalu tepat waktu dan sesuai jadwal	12	18
8	Karyawan menumbuhkan rasa kenyamanan pada nasabah	14	16
9	Karyawan selalu ramah	14	16
10	Karyawan selalu menanyakan jika nasabah ingin hal lain sebelum selesai melakukan transaksi	11	19
11	Pelayanan yang diberikan Bank BRI Maskarebet Palembang sudah sesuai dengan harapan nasabah	10	20
12	Nasabah akan merekomendasikan Bank BRI Maskarebet Palembang kepada orang lain	14	16

Sumber : pra-survey peneliti, 2023

Berdasarkan tabel pra-survey di atas dapat diketahui bahwa pelayanan yang diberikan Bank BRI Maskarebet Palembang belum cukup baik bagi sejumlah nasabah. Dari pernyataan data pra-survey untuk konsumen didapat bahwa:

1. Pernyataan 1 dan 2 mewakili indikator bukti fisik menunjukkan bahwa sebagian besar responden menganggap bahwa jumlah tempat teller Bank BRI Maskarebet belum cukup untuk melayani semua nasabah dan Tempat tunggu Bank BRI Maskarebet Palembang belum cukup untuk menampung semua antrian nasabah.
2. Pernyataan 3 dan 4 mewakili indikator keandalan, menunjukkan bahwa sebagian responden menganggap Karyawan Bank BRI Maskarebet Palembang belum konsisten dalam melayani nasabah dan Karyawan kadang belum teliti dalam melayani nasabah.
3. Pernyataan 5 dan 6 mewakili indikator daya tanggap, menunjukkan sebagian besar responden menganggap pelayanan yang diberikan Bank BRI Maskarebet Palembang belum diberikan dengan cepat terhadap semua masalah lalu responden juga menganggap Karyawan kadang sibuk dan kadang tidak ada di tempatnya.
4. Pernyataan 7 dan 8 mewakili indikator jaminan, menunjukkan bahwa responden menganggap Karyawan Bank BRI Maskarebet Palembang Karyawan belum tepat waktu dan sesuai jadwal, lalu responden menganggap Karyawan Bank BRI Maskarebet Palembang belum menumbuhkan rasa kenyamanan pada nasabah.

5. Pernyataan 9 dan 10 yang mewakili indikator empati, menunjukkan responden menganggap kadang di dapatkan Karyawan Bank Bri Maskarebet yang tidak ramah terhadap nasabah dan responden juga menganggap karyawan kadang tidak menanyakan ada hal lain yang diperlukan sebelum transaksi selesai.
6. Pernyataan 11 menunjukkan bahwa Bank BRI Maskarebet Palembang merasa pelayanan yang diberikan belum sesuai dengan yang diharapkan nasabah.
7. Pernyataan 12 menunjukkan bahwa sebagian besar responden tidak setuju dengan pernyataan akan merekomendasikan Bank BRI Maskarebet Palembang kepada orang lain.

Berdasarkan fenomena yang ditemukan oleh peneliti tersebut maka peneliti mengambil judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah Bank BRI Maskarebet Palembang”

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, maka dapat dirumuskan masalah sebagai berikut:

1. Adakah pengaruh kualitas pelayanan (tangibles, reliability, responsiveness, assurance, dan emphy) terhadap kepuasan nasabah BankBRI Maskarebet Palembang?
2. Adakah pengaruh variabel bukti fisik (tangibles) terhadap kepuasan nasabah Bank BRI Maskarebet Palembang?

3. Adakah pengaruh variabel keandalan (reliability) terhadap kepuasan nasabah Bank BRI Maskarebet Palembang?
4. Adakah pengaruh variabel daya tanggap (responsiveness) terhadap kepuasan nasabah Bank BRI Maskarebet Palembang?
5. Adakah pengaruh variabel jaminan (assurance) terhadap kepuasan nasabah Bank BRI Maskarebet Palembang?
6. Adakah pengaruh variabel empati (emphthy) terhadap kepuasan nasabah Bank BRI Maskarebet Palembang?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang diatas, maka tujuan penelitan sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan (tangibles, reliability, responsiveness, assurance, dan emphthy) terhadap kepuasan nasabah Bank BRI Maskarebet Palembang.
2. Untuk mengetahui pengaruh variabel bukti fisik (tangibles) terhadap kepuasan nasabah Bank BRI Maskarebet Palembang.
3. Untuk mengetahui pengaruh variabel keandalan (reliability) terhadap kepuasan nasabah Bank BRI Maskarebet Palembang.
4. Untuk mengetahui pengaruh variabel daya tanggap (responsiveness) terhadap kepuasan nasabah Bank BRI Maskarebet Palembang.
5. Untuk mengetahui pengaruh variabel jaminan (assurance) terhadap kepuasan nasabah Bank BRI Maskarebet Palembang.

6. Untuk mengetahui pengaruh variabel empati (emphthy) terhadap kepuasan nasabah Bank BRI Maskarebet Palembang.

D. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat penelitian yang dilakukan yaitu sebagai berikut:

1. Bagi Peneliti

Dengan adanya penelitian ini, maka penulis mengetahui praktek dari teori yang diperoleh selama penelitian, khususnya dalam konsentrasi pemasaran.

2. Bagi Almamater

Hasil Penelitian ini diharapkan agar dapat menjadi suatu tambahan sebagai rujukan bagi penelitian selanjutnya sebagai pertimbangan bagi yang menghadapi jenis masalah yang sama

3. Bagi Perusahaan

Hasil penelitian ini di harapkan dapat menjadi evaluasi kedepannya agar lebih baik dan menjadikan perusahaan yang terbaik sesuai dengan tujuan perusahaan.

DAFTAR PUSTAKA

- Arianto, N., Patilaya, E. (2018). Pengaruh Kualitas Produk dan Kelengkapan Produk terhadap Keputusan Pembelian Produk Salt n Pepper pada PT Mitra Busana Sentosa Bintaro. *Jurnal Kreatif: Pemasaran, Sumberdaya Manusia dan Keuangan*, Vol. 6, No. 2
- Asiati, D.I., Fitriah, W., Safitri, e., Nurrahmi, M., & Choiriyah. (2019). *Metodelogi Penelitian Bisnis*. Palembang: NoerFikri.
- Elizabeth. T.K.H., Abdul. K., & Ade. Y., (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah pada PT Bank BRI cabang Bintaro. *Jurnal Ekonomi Efektif*, Vol. 3, No. 1
- Hardiyansyah. (2018). *Kualitas Pelayanan Publik Edisi Revisi*. Yogyakarta: Gava Media
- Hakim., & Selamat. M. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah pada Bank Rakyat Indonesia cabang Adisucipto Yogyakarta. *Jurnal Manajemen Dan Profesional*, Vol. 1 No.1 .
- Hasan, Iqbal. 2012. *Pokok-Pokok Materi Statistik I (Statistik Deskriptif)*. Jakarta: Bumi Aksara
- Indrasari, M. (2019). *Pemasaran dan Kepuasan Pelanggan*. Surabaya: Unitomo Press.
- Kasmir. (2017). *Customer Service Excellent: Teori dan Praktik*. PT Raja Grafindo Persada: Jakarta
- Kotler, P dan Armstrong. 2018. *Prinsip-prinsip Marketing Edisi Ke Tujuh*. Penerbit Salemba Empat. Jakarta.
- Lupiyoadi, Rambat dan Hamdani A. (2019). *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: PT Salemba Empat.
- Raihan Wishal Nafis dan Novita Prastyaningih. 2019. Pengaruh Kualitas Pelayanan, Citra Perusahaan dan Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan di Lembaga Bimbingan Belajar Kumon Ahmad Yani Probolinggo. *Jurnal Ilmiah Ekonomi dan Bisnis*. Vol. 7, No. 2.

Sefta. K., Tulus. S., & Heni. N. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Islami terhadap Kepuasan Nasabah Studi pada Bank Umum Syariah di Provinsi Lampung. *Jurnal Ekonomi Islam*. Vol.6, No. 2.

Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, R&D*. Bandung: Alfabeta.

Tjiptono Fandy, Gregorius Chandra. (2020). *Service, Quality dan Satisfaction*.