

**PENGARUH FASILITAS, KUALITAS PELAYANAN, DAN LOKASI  
TERHADAP KEPUASAN NASABAH PADA BANK BNI KANTOR  
CABANG UNIVERSITAS KRISTEN DUTA WACANA YOGYAKARTA**

**SKRIPSI**



Disusun Oleh:

**Immanuela Theresa Lupano**

**11190779**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN FAKULTAS BISNIS**

**UNIVERSITAS KRISTEN DUTA WACANA**

**YOGYAKARTA**

**2023**

**PENGARUH FASILITAS, KUALITAS PELAYANAN, DAN LOKASI  
TERHADAP KEPUASAN NASABAH PADA BANK BNI KANTOR  
CABANG UNIVERSITAS KRISTEN DUTA WACANA YOGYAKARTA**

**SKRIPSI**

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh  
Gelar Sarjana Manajemen Pada Program Studi Manajemen



Disusun Oleh:

**Immanuela Theresa Lupano**

**11190779**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN FAKULTAS BISNIS**

**UNIVERSITAS KRISTEN DUTA WACANA**

**YOGYAKARTA**

**2023**

**HALAMAN PENGAJUAN SKRIPSI**

Diajukan pada Program Studi Manajemen  
Universitas Kristen Duta Wacana Yogyakarta  
Untuk Memenuhi Sebagian Syarat-syarat  
Guna Memperoleh Gelar  
Sarjana Manajemen

Disusun oleh:

**IMMANUELA THERESA LUPANO**

**11190779**



**FAKULTAS BISNIS PROGRAM STUDI MANAJEMEN**

**UNIVERSITAS KRISTEN DUTA WACANA**

**YOGYAKARTA**

**2023**

**HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI**  
**SKRIPSI/TESIS/DISERTASI UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

Sebagai sivitas akademika Universitas Kristen Duta Wacana, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Immanuela Theresa Lupano  
NIM : 11190779  
Program studi : Manajemen  
Fakultas : Bisnis  
Jenis Karya : Skripsi

demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Kristen Duta Wacana **Hak Bebas Royalti Noneksklusif** (*None-exclusive Royalty Free Right*) atas karya ilmiah saya yang berjudul:

**“PENGARUH FASILITAS, KUALITAS PELAYANAN, DAN LOKASI  
TERHADAP KEPUASAN NASABAH PADA BANK BNI KANTOR CABANG  
UNIVERSITAS KRISTEN DUTA WACANA YOGYAKARTA”**

Dengan Hak Bebas Royalti/Noneksklusif ini Universitas Kristen Duta Wacana berhak menyimpan, mengalih media/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat dan mempublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencantumkan nama kami sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Yogyakarta  
Pada Tanggal : 3 Juli 2023

Yang menyatakan



(Immanuela Theresa Lupano)  
NIM.11190779

## HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi dengan judul:

### **PENGARUH FASILITAS, KUALITAS PELAYANAN, DAN LOKASI TERHADAP KEPUASAN NASABAH PADA BANK BNI KANTOR CABANG UNIVERSITAS KRISTEN DUTA WACANA YOGYAKARTA**

telah diajukan dan dipertahankan oleh

**IMMANUELA THERESA LUPANO**

**11190779**

Dalam Ujian Skripsi Program Studi Manajemen

Fakultas Bisnis

Universitas Kristen Duta Wacana

Dan dinyatakan **DITERIMA** untuk memenuhi salah satu syarat memperoleh gelar

Sarjana Manajemen Pada tanggal

23 Juni 2023

Nama Dosen

Tanda Tangan

1. Dr. Singgih Santoso, MM  
(Ketua Tim)

2. Lucia Nurbani Kartika, S.Pd., MM  
(Dosen Penguji)

3. Drs. Sisnuhadi, MBA., Ph.D  
(Dosen Pembimbing)

Yogyakarta, 3 Juli 2023

Disahkan Oleh:

Dekas Fakultas Bisnis

Ketua Program Studi Manajemen



Dr. Perminas Pangeran, M.Si

Drs. Sisnuhadi, MBA., Ph.D

## PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya menyatakan bahwa sesungguhnya skripsi dengan judul:

**“PENGARUH FASILITAS, KUALITAS PELAYANAN, DAN LOKASI  
TERHADAP KEPUASAN NASABAH PADA BANK BNI KANTOR  
CABANG UNIVERSITAS KRISTEN DUTA WACANA YOGYAKARTA”**

Yang saya kerjakan untuk melengkapi sebagian syarat untuk menjadi Sarjana pada Program Studi Manajemen Fakultas Bisnis Universitas Kristen Duta Wacana Yogyakarta adalah bukan hasil tiruan atau duplikasi dari karya pihak lain di Perguruan Tinggi atau instansi manapun, kecuali bagian yang sumber informasinya sudah dicantumkan sebagaimana mestinya.

Jika dikemudian hari didapat bahwa hasil skripsi ini adalah plagiasi atau tiruan dari karya pihak lain, maka saya bersedia dikenai sanksi yakni pencabutan gelar saya.

Yogyakarta, 19 Mei 2023



**IMMANUELA THERESA LUPANO**

**11190779**

## HALAMAN MOTTO

“Janganlah takut, sebab Aku menyertai engkau, janganlah bimbang, sebab Aku ini Allahmu; Aku akan meneguhkan, bahkan akan menolong engkau; Aku akan memegang engkau dengan tangan kanan-Ku yang membawa kemengangan.”

**(Yesaya 41:10)**

“Untuk segala sesuatu ada masanya, untuk apapun di bawah langit ada waktunya.”

**(Pengkhotbah 3:1)**

*“All our dreams can come true, if we have the courage to pursue them.”*

**Walt Disney**

“Kecewa boleh, tetapi berjanjilah pada dirimu sendiri bahwa besok kamu akan kembali bangkit dan tidak lupa diikuti dengan senyum terbaikmu.”

**(Penulis)**

DUTA WACANA

## HALAMAN PERSEMBAHAN

### **Skripsi ini penulis persembahkan untuk:**

1. Tuhan Yesus Kristus yang sudah melindungi dan menyertai saya dalam penyelesaian tugas akhir saya.
2. Orang tua saya tercinta yakni Papa dan Mama yang telah memberikan semangat dan mendukung saya baik itu secara material maupun moril.
3. Keluarga besar Lupano Urbinaru yakni Nenek Urbinaru, Bongso, Mama Lani, Pa Uli, dan lainnya yang telah menyemangati dan mendukung saya selalu di dalam doa.
4. Saudara-saudara saya yakni Yuda, Ka Arin, Lani, Tabita, Patricia serta kedua keponakan saya yakni Adriel dan Zoey yang telah memberi support kepada saya sehingga saya dapat menyelesaikan tanggung jawab saya.
5. Pak Sisnuhadi, selaku dosen pembimbing saya yang telah memberikan arahan dan meluangkan waktu selama penyusunan skripsi ini.
6. Bapak/Ibu dosen Fakultas Bisnis yang telah memberikan pengetahuan dan pengalaman yang sangat berharga bagi ssaya dari awal hingga akhir perkuliahan.
7. Keluarga besar GSJA Hupomone Yogyakarta yakni Bapak dan Ibu Gembala, Ka Citra, Tiwi, dan lainnya yang tiada hentinya memberi dukungan dan doa bagi saya.



8. Sahabat-sahabat saya yakni Desica, Novela, dan Nova yang mendukung dan menyemangati saya dalam menyelesaikan skripsi ini.
9. Sahabat seperjuangan skripsi, Sarah dan Jesika yang telah saling menguatkan satu sama lain dan tak hentinya berjuang bersama-sama untuk menyelesaikan skripsi ini.



## KATA PENGANTAR

Puji syukur saya panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, karena atas berkat dan rahmat-Nya, saya dapat menyelesaikan skripsi ini. Penulisan skripsi ini dilakukan dalam rangka memenuhi salah satu syarat untuk mencapai gelar Sarjana Manajemen Jurusan Manajemen Fakultas Bisnis Universitas Kristen Duta Wacana Yogyakarta. Saya menyadari bahwa, tanpa bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak, dari masa perkuliahan sampai pada penyusunan skripsi ini, sangatlah sulit bagi saya untuk menyelesaikan skripsi ini. Oleh karena itu, saya mengucapkan terima kasih kepada:

- (1) Drs. Sisnuhadi, MBA, Ph. D, selaku dosen pembimbing yang telah menyediakan waktu, tenaga, dan pikiran untuk mengarahkan saya dalam penyusunan skripsi ini;
  - (2) Pihak BNI Kantor Cabang Universitas Kristen Duta Wacana Yogyakarta yang telah membantu dalam usaha memperoleh data yang saya perlukan;
  - (3) Orang tua dan keluarga saya yang telah memberikan bantuan dukungan material dan moral; dan
  - (4) Sahabat yang telah banyak membantu saya dalam menyelesaikan skripsi ini.
- Akhir kata, saya berharap Tuhan Yang Maha Esa berkenan membalas segala kebaikan semua pihak yang telah membantu. Semoga skripsi ini membawa manfaat bagi pengembangan ilmu.

Yogyakarta, 23 Mei 2023



Immanuela Theresa Lupano

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PENGAJUAN SKRIPSI.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....	iv
HALAMAN MOTTO .....	v
HALAMAN PERSEMBAHAN .....	vi
KATA PENGANTAR .....	viii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR .....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xv
ABSTRAK.....	xvi
ABSTRACT.....	xvii
BAB I PENDAHULUAN .....	1
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	4
1.3 Tujuan Penelitian.....	4
1.4 Manfaat Penelitian.....	5
1.5 Batasan Masalah.....	5
BAB II KAJIAN PUSTAKA .....	7
2.1 Manajemen Sumber Daya Manusia .....	7
2.1.1 Definisi Manajemen Sumber Daya Manusia .....	7

2.1.2	Fungsi-Fungsi Manajemen Sumber Daya Manusia .....	8
2.2	Fasilitas.....	9
2.2.1	Pengertian Fasilitas .....	9
2.2.2	Indikator Fasilitas .....	10
2.3	Kualitas Pelayanan .....	10
2.3.1	Pengertian Kualitas Pelayanan.....	10
2.3.2	Manfaat Kualitas Pelayanan.....	11
2.3.3	Indikator Kualitas Pelayanan.....	12
2.4	Lokasi .....	13
2.4.1	Pengertian Lokasi .....	13
2.4.2	Indikator Lokasi .....	14
2.5	Kepuasan Nasabah .....	15
2.5.1	Pengertian Kepuasan Nasabah .....	15
2.5.2	Indikator Kepuasan Nasabah.....	16
2.5.3	Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Keputusan Nasabah.....	17
2.6	Pengujian Hipotesis.....	19
2.6.1	Hubungan antara Fasilitas dan Kepuasan Nasabah.....	19
2.6.2	Hubungan antara Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Nasabah .....	19
2.6.3	Hubungan antara Lokasi dan Kepuasan Nasabah .....	20
2.7	Peneliti Terdahulu .....	21
2.8	Kerangka Penelitian .....	22
<b>BAB III METODE PENELITIAN.....</b>		<b>23</b>
3.1	Jenis Penelitian.....	23
3.2	Tempat Penelitian.....	23

3.3	Batasan Operasional.....	23
3.4	Operasional Variabel Penelitian.....	24
3.5	Skala Pengukuran Penelitian.....	29
3.6	Populasi dan Sampel .....	30
3.6.1	Populasi .....	30
3.6.2	Sampel.....	30
3.7	Metode Pengumpulan Data.....	31
3.8	Uji Kelayakan Instrumen .....	31
3.8.1	Uji Validitas .....	32
3.8.2	Uji Reabilitas.....	33
3.9	Teknik Analisis Data.....	34
3.9.1	Jenis Teknik Analisis Data.....	34
3.9.2	Regresi Linear Berganda.....	35
3.10	Uji Hipotesis .....	36
3.10.1	Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ ).....	36
3.10.2	Uji F (Uji Simultan) .....	36
3.10.3	Uji t (Uji Parsial) .....	37
BAB IV HASIL PENELITIAN .....		38
4.1	Gambaran Umum Objek Penelitian .....	38
4.1.1	Sejarah Bank Negara Indonesia (BNI).....	38
4.1.2	Visi dan Misi BNI .....	39
4.2	Karakteristik Responden .....	39
4.3	Analisis Data .....	41
4.3.1	Hasil Analisis Deskripsi Variabel Fasilitas (X1) .....	42

4.3.2	Hasil Analisis Deskripsi Variabel Kualitas Pelayanan (X2) .....	44
4.3.3	Hasil Analisis Deskripsi Variabel Lokasi (X3).....	47
4.3.4	Hasil Analisis Deskripsi Variabel Kepuasan Nasabah (Y) .....	50
4.4	Uji Hipotesis .....	53
4.4.1	Uji Validitas .....	53
4.4.2	Uji Reabilitas.....	55
4.4.3	Uji Analisis Regresi Linear Berganda.....	56
4.4.4	Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ ).....	59
4.4.5	Uji F (Uji Simultan) .....	60
4.4.6	Uji t (Uji Parsial).....	61
4.5	Pembahasan.....	63
BAB V PENUTUP.....		67
5.1	Kesimpulan .....	67
5.2	Keterbatasan Penelitian.....	68
5.3	Saran.....	69
DAFTAR PUSTAKA .....		71
LAMPIRAN.....		75



## DAFTAR TABEL

Tabel 3.4 Operasional Variabel Penelitian.....	24
Tabel 3.5 Instrumen Skala Likert.....	29
Tabel 4.2 Jenis Kelamin Responden .....	40
Tabel 4.2 Usia Responden.....	40
Tabel 4.3.1 Hasil Pernyataan Tentang Variabel Fasilitas (X1).....	42
Tabel 4.3.2 Hasil Pernyataan Tentang Variabel Kualitas Pelayanan (X2) .....	45
Tabel 4.3.3 Hasil Pernyataan Tentang Variabel Lokasi (X3) .....	48
Tabel 4.3.4 Hasil Pernyataan Tentang Variabel Kepuasan Nasabah (Y) .....	50
Tabel 4.4.1 Hasil Uji Validitas .....	54
Tabel 4.4.2 Hasil Uji Reabilitas .....	56
Tabel 4.4.3 Hasil Uji Analisis Regresi Linear Berganda.....	57
Tabel 4.4.4 Hasil Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) .....	59
Tabel 4.4.5 Hasil Uji F (Uji Simultan).....	60
Tabel 4.4.6 Hasil Uji t (Uji Parsial) .....	61

## DAFTAR GAMBAR

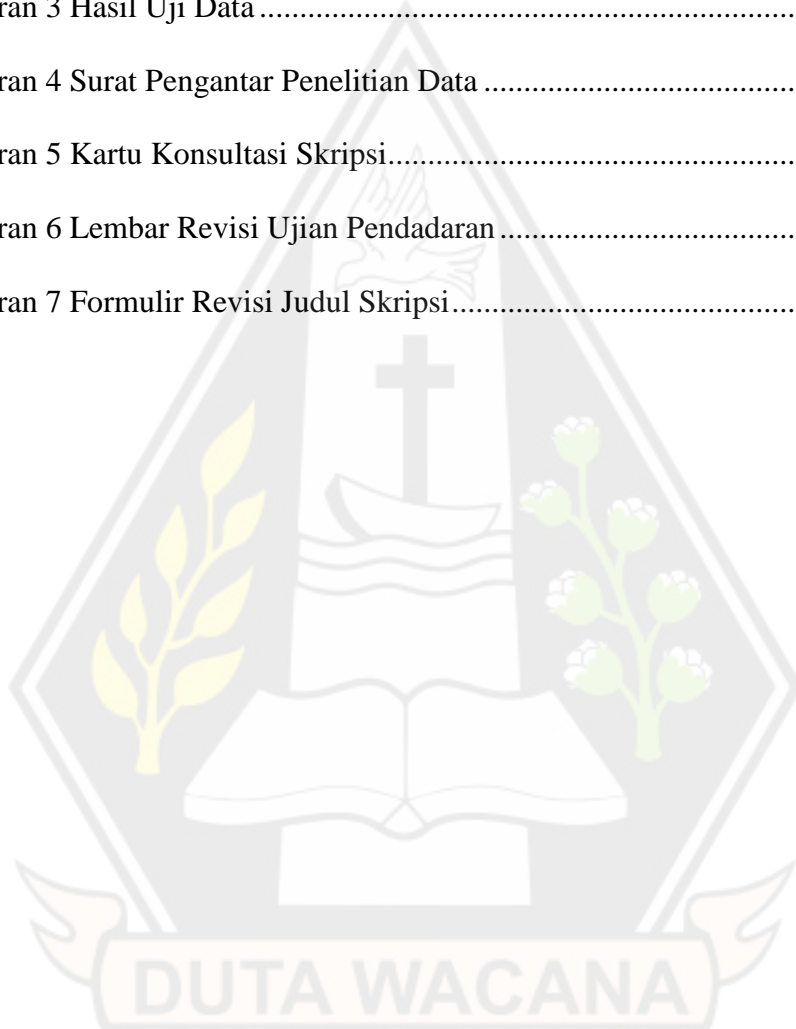
Gambar 2.8 Kerangka Penelitian .....	22
--------------------------------------	----





## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian.....	75
Lampiran 2 Tabulasi Data Responden .....	77
Lampiran 3 Hasil Uji Data .....	86
Lampiran 4 Surat Pengantar Penelitian Data .....	96
Lampiran 5 Kartu Konsultasi Skripsi.....	97
Lampiran 6 Lembar Revisi Ujian Pendadaran .....	99
Lampiran 7 Formulir Revisi Judul Skripsi.....	100



**PENGARUH FASILITAS, KUALITAS PELAYANAN, DAN LOKASI  
TERHADAP KEPUASAN NASABAH PADA BANK BNI KANTOR  
CABANG UNIVERSITAS KRISTEN DUTA WACANA YOGYAKARTA**

**Immanuela Theresa Lupano**

**11190779**

**Program Studi Manajemen Fakultas Bisnis**

**Universitas Kristen Duta Wacana Yogyakarta**

[echalupano@gmail.com](mailto:echalupano@gmail.com)

**ABSTRAK**

Penelitian ini bertujuan mengetahui pengaruh fasilitas, kualitas pelayanan, dan lokasi terhadap kepuasan nasabah pada bank BNI Kantor Cabang Universitas Kristen Duta Wacana Yogyakarta. Populasi dalam penelitian ini adalah sebagian nasabah yang pernah melakukan transaksi secara langsung di BNI Kantor Cabang Universitas Kristen Duta Wacana Yogyakarta dengan sampel sebanyak 100 responden. Penelitian ini adalah metode kuantitatif, dengan menggunakan kuesioner dan studi pustaka sebagai metode pengumpulan data. Metode analisis data yang digunakan pada penelitian ini adalah regresi linear berganda yang dioperasikan melalui program spss. Melalui pengujian hipotesis yang telah dilakukan, hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa fasilitas, kualitas pelayanan, dan lokasi secara serempak berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah Bank BNI Kantor Cabang Universitas Kristen Duta Wacana Yogyakarta.

**Kata Kunci: Fasilitas, Kualitas Pelayanan, Lokasi, Kepuasan Nasabah**

***THE EFFECT OF FACILITIES, QUALITY OF SERVICE AND LOCATION  
TO CUSTOMER SATISFACTION AT THE INDONESIA NASIONAL  
BANK (BNI) BRANCH OFFICE OF DUTA WACANA CHRISTIAN  
UNIVERSITY YOGYAKARTA***

**Immanuela Theresa Lupano**

**11190779**

***Departement Management Faculty of Business***

***Duta Wacana Christian University Yogyakarta***

[echalupano@gmail.com](mailto:echalupano@gmail.com)

***ABSTRACT***

*This study is aimed to know the effect of facilities, quality of service and location to customer satisfaction at the Indonesia National Bank (BNI) Branch Office Of Duta Wacana Christian University Yogyakarta. The population in this study is among customers who have dealt directly at the bank with a sample of 100 respondents. This research a quantitative method, using a questionnaire and library study as a method for data collection. The method of data analysis used in this study is the multiple linear regression operating through SPSS programs. By hypothetical testing what was done, the result of this study suggest that facilities, quality of service and the location simultaneously, it had a positive effect to customer satisfaction at the Indonesia National Bank (BNI) branch office of Duta Wacana Christian University Yogyakarta.*

***Keyword: Facilities, Quality of Service, Location, Customer Satisfaction***

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Sumber daya manusia adalah bagian penting untuk menggerakkan sebuah perusahaan atau organisasi. Menurut Suwatno (2011:16) sumber daya manusia adalah suatu hal yang memiliki peran aktif maupun dominan di semua aspek organisasi, selain itu sumber daya manusia merupakan pelaksana atau penyelenggara terwujudnya tujuan perusahaan. Maka dari itu, setiap perusahaan diminta untuk menggunakan sumber daya manusia yang profesional pada tugas dan tanggung jawab sesuai dengan bidangnya masing-masing. Untuk mencapai suatu tujuan dalam perusahaan maka dimulai dari hal yang paling menunjang tercapainya suatu tujuan tersebut, yaitu dengan meningkatkan produktifitas kerja sumber daya manusia (SDM). Untuk meningkatkan produktivitas kerja, suatu perusahaan perlu meningkatkan kemampuan mereka dalam bersaing karena perusahaan yang dapat bersaing merupakan perusahaan yang bisa menyediakan fasilitas yang bermutu. Dengan demikian, kedepannya perusahaan tersebut dituntut agar dapat meningkatkan fasilitas maupun kualitas pelayanan yang ada. Hal ini bertujuan supaya setiap produk yang ditawarkan oleh perusahaan tersebut mendapatkan tanggapan yang baik dimata masyarakat. Dengan demikian setiap sumber daya manusia akan mampu menjalankan tanggung jawabnya dalam bekerja untuk meningkatkan setiap fasilitas yang ada di perusahaan tersebut.

Fasilitas adalah semua hal yang sengaja disediakan oleh penyedia jasa agar dapat dipergunakan oleh konsumen dengan tujuan yaitu memberikan tingkat kepuasan yang maksimal. Fasilitas yang dimaksud bisa berupa buku, pendingin ruangan dan fasilitas lain yang dapat menunjang kemudahan dalam mengakses informasi dan ilmu pengetahuan. Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), fasilitas adalah sarana untuk melancarkan pelaksanaan fungsi. Hal ini menunjukkan bahwa dalam memberikan pelayanan yang terbaik diperlukan fasilitas-fasilitas tersebut agar kualitas pelayanan yang dihasilkan dapat memuaskan setiap orang khususnya bagi konsumen.

Pelayanan merupakan aktivitas atau kegiatan yang ditawarkan oleh perusahaan kepada pelanggan atau konsumen, yang bersifat tidak berwujud dan tidak dapat dimiliki. Pelayanan merupakan bagian dari tindakan yang berlaku bagi setiap orang yang memerlukan layanan. Dengan demikian, pelayanan-pelayanan yang diberikan oleh perusahaan tersebut bisa membantu dalam meningkatkan kepuasan pelanggan / nasabah.

Kepuasan merupakan tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kemampuan dengan harapannya. Menurut (Sangadji,2013) kepuasan konsumen adalah perasaan senang atau sedih seseorang dalam perbandingan antara kesannya pelanggan terhadap tingkatan kinerja produk maupun jasa asli / aktual dengan kinerja sesuai yang sesuai. Untuk meningkatkan kinerja produk maupun jasa, perusahaan harus mampu menciptakan keunggulan dalam bersaing yang dimana

merupakan sebuah usaha yang dilakukan oleh perusahaan guna mendapatkan keuntungan serta memberikan kepuasan tersendiri bagi setiap pelanggan. Kelebihan dalam bersaing bisa diciptakan dengan cara menentukan lokasi yang strategis.

Berdasarkan fakta empiris terkait dengan peletakan lokasi untuk berbisnis adalah komponen penentu kepuasan konsumen, karena lokasi yang mudah diakses (strategis) mengakibatkan tingginya kepuasan konsumen, pemilihan lokasi yang tepat mengakibatkan sebuah perusahaan dapat lebih sukses dibandingkan perusahaan lainnya yang berlokasi kurang strategis, meskipun menjual produk yang sama, lokasi penjualan yang strategis memberikan efisiensi dan kemudahan bagi konsumen untuk melakukan proses pembelian (Tjiptono, 2004; dalam Febriana dkk., 2017).

Sebagai salah satu Bank BUMN (Badan Usaha Milik Negara) pertama yang menjadi perusahaan publik setelah mencatatkan sahamnya di Bursa Efek Jakarta dan Bursa Efek Surabaya pada tahun 1996. BNI memperkuat struktur keuangan dan daya saingnya di tengah industri perbankan nasional dengan cara BNI melakukan sejumlah aksi korporasi, antara lain proses rekapitalisasi oleh Pemerintah di tahun 1999, divestasi saham Pemerintah di tahun 2007, dan penawaran umum saham terbatas di tahun 2010. Saat ini BNI memiliki 2.262 kantor cabang di Indonesia dan 8 di luar negeri. BNI juga memiliki unit perbankan syariah, akan tetapi sejak 2010 telah memisahkan diri sebagai BNI Syariah. Salah satu kantor cabang BNI yaitu di BNI Universitas Kristen Duta Wacana Yogyakarta. Kantor

BNI ini terletak di Jl. Dr. Wahidin Sudirohusodo No.5, Kotabaru, Yogyakarta.

Dari latar belakang diatas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul **“PENGARUH FASILITAS, KUALITAS PELAYANAN, DAN LOKASI TERHADAP KEPUASAN NASABAH PADA BANK BNI KANTOR CABANG UNIVERSITAS KRISTEN DUTA WACANA YOGYAKARTA”**.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah diatas, permasalahan yang akan diangkat dalam penelitian ini yaitu, antar lain:

- a. Apakah fasilitas berpengaruh terhadap kepuasan nasabah Bank BNI Universitas Kristen Duta Wacana Yogyakarta?
- b. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah Bank BNI Universitas Kristen Duta Wacana Yogyakarta?
- c. Apakah lokasi berpengaruh terhadap kepuasan nasabah Bank BNI Universitas Kristen Duta Wacana Yogyakarta?

## **1.3 Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan penelitian ini bertujuan untuk:

1. Untuk mengetahui pengaruh fasilitas terhadap kepuasan nasabah Bank BNI Universitas Kristen Duta Wacana Yogyakarta.
2. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah Bank BNI Universitas Kristen Duta Wacana.

3. Untuk mengetahui pengaruh lokasi terhadap kepuasan nasabah Bank BNI Universitas Kristen Duta Wacana Yogyakarta.

#### **1.4 Manfaat Penelitian**

1. Bagi Perusahaan / Praktisi

Penelitian ini diharapkan dapat membantu perusahaan dalam mempertahankan kepuasan nasabah di Bank BNI Universitas Kristen Duta Wacana Yogyakarta dengan mempertahankan fasilitas, kualitas pelayanan, serta lokasi.

2. Bagi Akademik

Penelitian ini dapat menjadi contoh referensi serta menambah wawasan untuk penelitian berikutnya.

3. Bagi Penulis

Peneliti dapat menerapkan ilmu yang didapat selama perkuliahan untuk menganalisis pengaruh fasilitas, kualitas pelayanan, dan lokasi terhadap kepuasan nasabah.

#### **1.5 Batasan Masalah**

Agar penelitian yang diteliti tidak terlalu luas dan memiliki batasan masalah sesuai dengan kemampuan peneliti maka peneliti memberikan batasan masalah sebagai berikut :

1. Responden dalam penelitian ini adalah nasabah Bank BNI Kantor Cabang Universitas Kristen Duta Wacana Yogyakarta dengan minimal pernah melakukan transaksi secara langsung sebanyak satu kali.



2. Variabel independen yang digunakan dalam penelitian ini adalah fasilitas, kualitas pelayanan, dan lokasi.
3. Penelitian ini menggunakan kepuasan nasabah sebagai variabel dependen.
4. Jumlah data yang digunakan dalam penelitian ini sebanyak 100 responden.



## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **5.1 Kesimpulan**

Pada penelitian ini, tujuannya adalah untuk mengkaji pengaruh fasilitas, kualitas pelayanan, dan lokasi terhadap kepuasan nasabah. Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah menyebarkan kuesioner kepada 100 orang responden sebagai sampel. Penelitian ini menggunakan analisis regresi linear berganda serta analisis berdasarkan koefisien determinasi ( $R^2$ ), uji F (uji simultan), dan uji t (uji parsial). Berdasarkan analisis tersebut dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

- a) Adapun frekuensi dan presentasi hasil penelitian menunjukkan bahwa responden terbanyak yang menjadi pernah menjadi nasabah atau pernah berkunjung secara langsung di Bank BNI Kantor Cabang Universitas Kristen Duta Wacana Yogyakarta adalah perempuan yaitu sebanyak 66 orang dengan presentasi 66%. Karakteristik narasumber berdasarkan usia menunjukkan bahwa narasumber terbanyak yang menjadi nasabah maupun pernah berkunjung secara langsung di Bank BNI Kantor Cabang Universitas Kristen Duta Wacana Yogyakarta adalah berusia 18-29 tahun sebanyak 84 orang dengan presentasi 84%.
- b) Fasilitas tidak berpengaruh terhadap kepuasan nasabah Bank BNI Kantor Cabang Universitas Kristen Duta Wacana Yogyakarta. Sehingga, hipotesis pertama (H1) : fasilitas berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah ditolak.

- c) Kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah Bank BNI Kantor Cabang Universitas Kristen Duta Wacana Yogyakarta. Sehingga, hipotesis kedua (H2) : kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah dapat diterima.
- d) Lokasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah Bank BNI Kantor Cabang Universitas Kristen Duta Wacana Yogyakarta. sehingga, hipotesis ketiga (H3) : lokasi berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah dapat diterima

## **5.2 Keterbatasan Penelitian**

Berdasarkan pada pengalaman langsung peneliti dalam proses penelitian ini, ada beberapa keterbatasan yang dialami dan dapat menjadi faktor yang sebaiknya lebih diperhatikan bagi peneliti-peneliti yang akan datang dalam lebih menyempurnakan penelitiannya karena penelitian ini sendiri tentu memiliki kekurangan yang perlu terus diperbaiki dalam penelitian-penelitian kedepannya. Beberapa keterbatasan dalam penelitian tersebut, antara lain:

1. Jumlah responden hanya 100 orang, tentunya masih kurang untuk menggambarkan keadaan yang sesungguhnya.
2. Objek penelitian hanya difokuskan pada kepuasan nasabah di Bank BNI Kantor Cabang Universitas Kristen Duta Wacana Yogyakarta yang mana merupakan satu dari banyaknya Bank BNI yang ada di Yogyakarta.

### 5.3 Saran

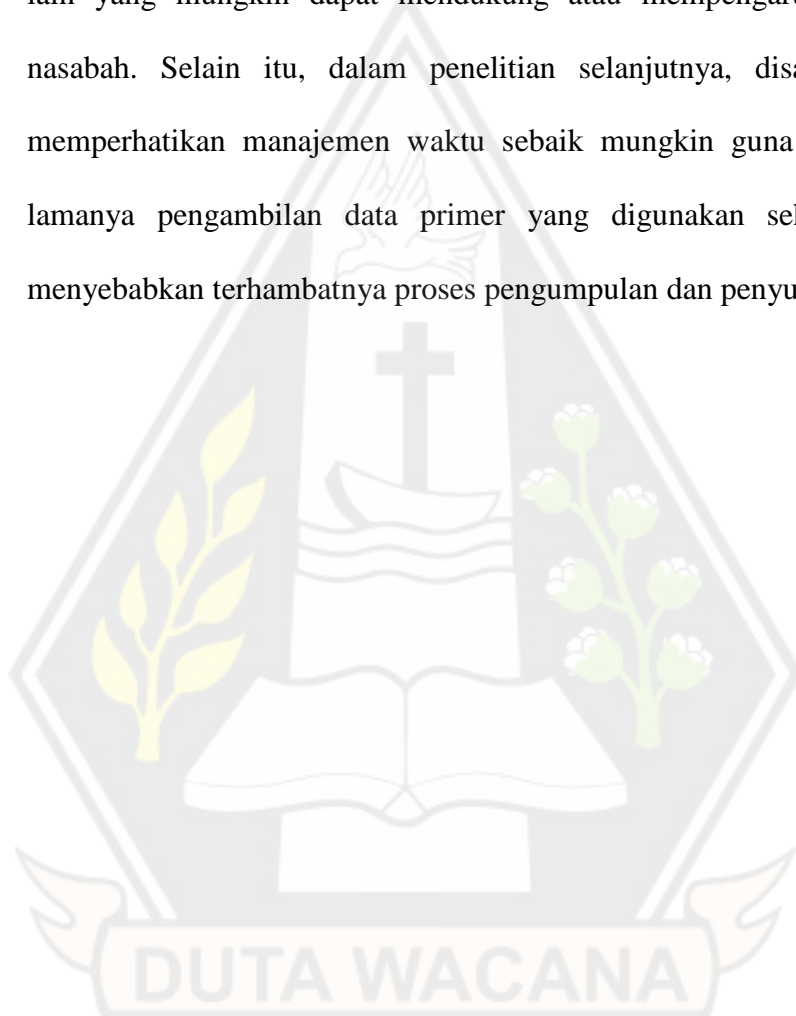
Berdasarkan hasil penelitian, maka saran yang dapat diberikan penulis adalah sebagai berikut:

1. Bagi Bank BNI Kantor Cabang Universitas Kristen Duta Wacana Yogyakarta
  - a. Bank BNI Universitas Kristen Duta Wacana Yogyakarta untuk lebih memperhatikan dan meningkatkan fasilitas yang ada. Contohnya seperti pihak bank menyediakan tempat penitipan bagi nasabah untuk menitip barangnya (seperti payung, helm, dan lain-lain). Selain menyediakan tempat penitipan barang, pihak bank juga sebaiknya menyediakan toilet bagi setiap nasabah yang datang. Karena dengan memperhatikan dan meningkatkan fasilitas yang ada maka hal ini juga dapat meningkatkan kepuasan nasabah pada Bank BNI Kantor Cabang Universitas Kristen Duta Wacana Yogyakarta.
  - b. Penulis berharap Bank BNI Kantor Cabang Universitas Kristen Duta Wacana Yogyakarta agar dapat selalu meningkatkan kualitas pelayanan yang ada agar nasabah selalu merasa puas. Contohnya seperti setiap petugas bank wajib melayani nasabah tanpa memandang suku, agama, status sosial, dan lain-lain.
  - c. Penulis berharap Bank BNI Kantor Cabang Universitas Kristen Duta Wacana Yogyakarta dapat selalu mempertahankan lokasi bank dikarenakan lokasi bank saat ini sangatlah strategis, mudah dijangkau, dan memiliki akses yang berdekatan dengan pusat perbelanjaan (mall, supermarket, dan lain-lain) serta rumah sakit,

sehingga hal ini dapat membantu perusahaan dalam mencapai target yang ada.

2. Bagi peneliti selanjutnya

Penulis berharap untuk penelitian selanjutnya agar menambah variabel lain yang mungkin dapat mendukung atau mempengaruhi kepuasan nasabah. Selain itu, dalam penelitian selanjutnya, disarankan agar memperhatikan manajemen waktu sebaik mungkin guna menghindari lamanya pengambilan data primer yang digunakan sehingga dapat menyebabkan terhambatnya proses pengumpulan dan penyusunan data.



## DAFTAR PUSTAKA

- A, H., & Rambat, L. (2009). *Manajemen Pemasaran Jasa* . Jakarta: Salemba Empat.
- Andi, T. F. (2015). *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Apriyadi, D. (2017). Analisis Pengaruh Kepuasan Waktu, Fasilitas dan Harga Tiket Terhadap Kepuasan Penumpang Kereta Api di Stasiun Purwosari. *29(99)*, 73-77.
- Assegaf, M. (2009, Juli). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Pada Perusahaan Penerbangan Garuda di Kota Semarang). *Jurnal Ekonomi Bisnis, II*, 171-186.
- Cushway, B. (2012). *Human Resource Management*. Jakarta: Elex Media Komputindo.
- Desrianto. (2020). *Pengaruh Lokasi dan Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Coffee Town Bakery di Kota Batam*. Batam.
- Efnita. (2017). Pengaruh Variasi Produk, Kualitas Pelayanan, Harga dan Lokasi Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Wedding Organizer. *Jurnal Pemikiran dan Penelitian Administrasi Bisnis dan Kewirausahaan, II(2)*, 107-115.
- Ghozali, I. (2009). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS* . Semarang: UNDIP.
- Ghozali, I. (2016). *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 2*. Semarang : Universitas Diponegoro .
- Ghozali, I. (2018). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 25 (9 ed.)*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Ginting, M., & Saputra, A. (2015). Pengaruh Lokasi, Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pasar Tradisional. *Jurnal Manajemen Bisnis*, 10-19.

- Hardiansyah. (2011). *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Bina Media.
- Harun, R. (2003). *Pengaruh Atribut Produk dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah pada Bank BRI Syariah KCP Sangguminahasa*. UIN Alauddin Makassar.
- Hasibuan, M. (2016). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Penerbit Bumi Aksara.
- Indrasari, M. (2019). *Pemasaran dan Kepuasan Pelanggan*. Surabaya: Unitomo Press.
- Irmansyah, & Irawan, H. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada PT. Kerta Gaya Pusaka Cabang Kandangan. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Bisnis*, III(3), 325-334.
- Kasmir. (2017). *Customer Service Excellent*. Depok: PT Raja Grafindo Persada.
- Kiki, F. E. (2017). Pengaruh Keragaman Produk, Kualitas Produk, Dan Lokasi Penjualan Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Kasus Pada Warung Makan Bu Sur). *Jurnal Manajemen*, 01.
- Kotler, P. (2002). *Manajemen Pemasaran di Indonesia : Analisis, Perencanaan Implementasi dan Pengendalian*. Jakarta: Salemba Empat.
- Kotler, P. (2008). *Manajemen Pemasaran* (12 ed.). Jakarta: Erlangga.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2009). *Manajemen Pemasaran Jilid 1* (12 ed.). Jakarta: Indeks.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Marketing Management* (15 ed.). New York: Pearson Education Limited.
- Maryati, F., & Husda, N. E. (2020). Pengaruh Fasilitas dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Holiday Hotel di Kota Batam. *Jurnal Ilmiah Ekonomi dan Bisnis*, VIII(1).
- Mondy, R. W., & Martocchio, J. J. (2016). *Human Resource Management* (14 ed.). (Global, Ed.) Inggris: Pearson.

- Nadianingrum, N. W., & Saputra, A. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas terhadap Kepuasan Pelanggan pada PT. Capella Dinamik Nusantara. *Khazanah Ilmu Berazam*, III(3).
- Palelu, D. R., Tumbuan, W. J., & Jorie, R. J. (2022, Januari). Pengaruh Persepsi Harga dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Kamsia Boba di Kota Lawang. *X*(1), 68-77.
- Palelu, D. R., Tumbuan, W. J., & Jorie, R. J. (2022). Pengaruh Persepsi Harga dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Kamsia Boba Di Kota Lawang. *Jurnal EMBA*, 10(1), 68-77.
- Rya, A. (2021). *Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas, dan Lokasi Terhadap Kepuasan Konsumen Di Klinik Kesehatan dan Kebidanan Hellen Widyawati, Jakarta Utara*. Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia.
- Sangadji, E. M., & Sopiha. (2013). *Perilaku Konsumen: Pendekatan Praktis Disertai Himpunan Jurnal Penelitian*. Yogyakarta: CV. Andi Offset.
- Sayuti, A. J., & Setiawan, H. (2017). Effect of Service Quality, Customer Trust and Corporate Image on Customer Satisfaction and Loyalty. *Journal of Business and Management*, 19(5), 31-40.
- Simamora. (2013). *Memenangkan Pasar dengan Pemasaran Efektif dan Profitabel*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Soleh. (2005). *Ilmu Statistika Pendekatan Teoritis dan Aplikatif*. Bandung: Rekayasa Sains Bandung.
- Sugiyono. (2015). *Metode Penelitian Kombinasi (Mix Methods)*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2019). *Metodologi Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif Dan R&D*. Bandung: ALFABETA.
- Suhardi, Y., Zulkarnaini, Burda, A., & dkk. (2021). Pengaruh Fasilitas dan Lokasi Terhadap Kepuasan Pelanggan : Studi Kasus Mahfoed Life Gym. *Pamator*, XIII(1), 105-109.



- Suwatno. (2011). *Manajemen Sumber Daya Manusia dalam Organisasi Publik dan Bisnis*. Bandung: Alfabeta.
- Tjiptono, F. (2004). *Manajemen Jasa* (1 ed.). Yogyakarta: Andi Offset.
- Tjiptono, F. (2014). *Pemasaran Jasa: Prinsip, Penerapan, dan Penelitian*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Tjiptono, F. (2015). *Strategi Pemasaran* (4 ed.). Yogyakarta: ANDI.
- Tjiptono, F., & Chandra, G. (2011). *Service, Quality & Satisfaction* (3 ed.). Yogyakarta: ANDI.
- Tjiptono, F., & Chandra, G. (2016). *Service, Quality & Satisfaction*. Yogyakarta: ANDI.
- Umar, H. (2008). *Metode Penelitian untuk Skripsi dan Tesis Bisnis*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.

