

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN
KEMUDAHAN MEMPEROLEH INFORMASI
TERHADAP KEPUASAN NASABAH DI PT BPR BALI
DEWATA BATUBULAN GIANYAR**

SKRIPSI

Diajukan kepada

Universitas Pendidikan Ganesha

Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan dalam Menyelesaikan

Program Sarjana Pendidikan Ekonomi

Oleh

Ni Made Pitayani

NIM. 1817011046

PROGRAM STUDI PENDIDIKAN EKONOMI

JURUSAN EKONOMI DAN AKUNTANSI

FAKULTAS EKONOMI

UNIVERSITAS PENDIDIKAN GANESHA

SINGARAJA

2022

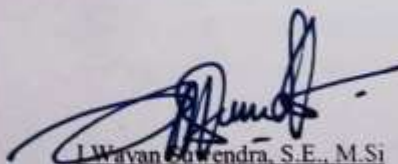
SKRIPSI

**DIAJUKAN UNTUK MELENGKASI TUGAS
DAN MEMENUHI SYARAT-SRAYAT UNTUK
MENCAPAI GELAR SARJANA PENDIDIKAN**

Menyetujui

Pembimbing I

Pembimbing II



I Wayan Suwendra, S.E., M.Si

NIP. 197005142008121003



Kadek Rai Suwena, S.Pd., M.Pd

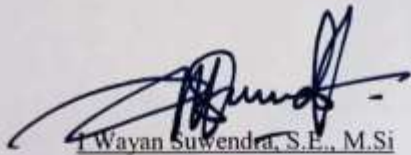
NIP. 198304242009121002

Skripsi oleh Ni Made Pitayani ini

Telah dipertahankan di depan dewan penguji

Pada tanggal 19 Mei 2022

Dewan Penguji,



I Wayan Suwendra, S.E., M.Si

(Ketua)

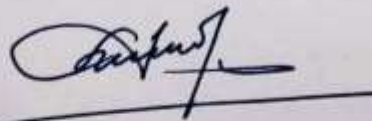
NIP. 197005142008121003



Kadek Rai Suwena, S.Pd., M.Pd

(Anggota)

NIP. 198304242009121002



Drs. I Nyoman Sujana, M.Si

(Anggota)

NIP. 196706261993031003

Diterima oleh Panitia Ujian Fakultas Ekonomi
Universitas Pendidikan Ganesha
Guna memenuhi syarat-syarat untuk mencapai gelar sarjana pendidikan

Pada :

Hari :

Tanggal :

Mengetahui,

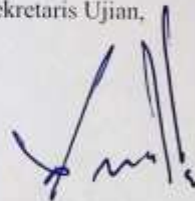
Ketua Ujian,



Dr. Dra. Ni Made Suci, M.S.i

NIP. 196810291993032001

Sekretaris Ujian,



M. Rudi Irwansyah, S. Pd., M.Pd

NIP. 198712112018031002

Mengesahkan

Dekan Fakultas Ekonomi



Dr. Gede Adi Yuniarta, SE. Ak., M.Si

NIP. 197906162002121003

PENYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa karya tulis saya yang berjudul "Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kemudahan Memperoleh Informasi Terhadap Kepuasan Nasabah di PT BPR Bali Dewata Batubulan Gianyar" beserta seluruh isinya adalah benar-benar karya sendiri Saya tidak melakukan penjiplakan dan mengutip dengan cara-cara yang sesuai dengan etika yang berlaku dalam masyarakat keilmuan atas pernyataan ini siap menanggung resiko atau sanksi yang dijatuhkan kepada saya apabila kemudian ditemukan adanya pelanggaran etika keilmuan dalam karya saya ini atau iklim terhadap keaslian karya saya ini.

Singaraja,

Yang membuat pernyataan,



Ni Made Pitayani

NIM. 1817011046

PRAKATA

Puji Syukur penyusun panjatkan kehadapan Tuhan Yang Maha Esa karena berkat rahmat-Nya penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kemudahan Memperoleh Informasi Terhadap Kepuasan Nasabah Di PT. BPR Bali Dewata Batubulan Gianyar”. Skripsi ini disusun guna memenuhi persyaratan mencapai gelar sarjana pendidikan pada Universitas Pendidikan Ganesha Singaraja.

Dalam menyelesaikan skripsi ini, penulis banyak mendapat bantuan baik berupa moral maupun material dari berbagai pihak untuk itu dalam kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih kepada :

- 1) Prof. Dr. I Nyoman Jampel, M.Pd, selaku Rektor Universitas Pendidikan Ganesha yang telah memberikan kesempatan kepada saya untuk mengikuti pendidikan pada Program Studi Pendidikan Ekonomi, Fakultas Ekonomi.
- 2) Dr. Gede Adi Yuniarta, SE. Ak., M.Si, selaku Dekan Fakultas Ekonomi atas motivasi dan fasilitas yang diberikan sehingga penulis bisa menyelesaikan studi sesuai dengan rencana.
- 3) Dr. Luh Indrayani, S.Pd., M.Pd, selaku Ketua Jurusan Ekonomi Dan Akuntansi atas motivasi yang diberikan dalam menyelesaikan skripsi ini.
- 4) M. Rudi Irwansyah S.Pd., M.Pd, selaku Koordinator Prodi Pendidikan Ekonomi yang telah memberikan motivasi dan arahan dalam menyelesaikan skripsi ini.
- 5) Wayan Suwendra S.E., M.Si, selaku pembimbing I yang telah memberikan bimbingan, arahan, petunjuk dan motivasi kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.

- 6) Kadek Rai Suwena S.Pd., M.Pd, selaku pembimbing II yang telah memberikan bimbingan, arahan, petunjuk dan motivasi kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
- 7) Drs. I Nyoman Sujana, M.Si. selaku Pembimbing Akademik yang telah memberikan arahan dan motivasi sehingga penulis bisa menyelesaikan studi sesuai dengan rencana.
- 8) Staf dosen di lingkungan Fakultas Ekonomi yang telah banyak membantu penulis selama masa perkuliahan dan penyelesaian skripsi ini.
- 9) Kedua orang tua alm. I Wayan Sulasana dan Ni Wayan Suarni serta keluarga yang senantiasa memberikan doa dukungan material serta motivasi kepada penulis untuk menyelesaikan skripsi ini.
- 10) Teman-teman seperjuangan mahasiswa Pendidikan Ekonomi angkatan 2018 yang telah bersama-sama belajar dan saling mendoakan.
- 11) Semua pihak yang tidak bisa disebut satu persatu yang telah membantu penyusunan skripsi ini.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa apa yang tersaji dalam skripsi ini masih jauh dari kata sempurna karena keterbatasan kemampuan yang penulis miliki. Untuk itu demi kesempurnaan skripsi ini, penulis mengharapkan segala kritik maupun saran yang sifatnya membangun dari berbagai pihak. Penulis berharap skripsi ini dapat bermanfaat dan berguna bagi kita semua khususnya bagi pengembangan dunia pendidikan.

Singaraja,

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN

PRAKATA.....	vii
ABSTRAK.....	ix
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv
BAB I.....	1
PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Identifikasi Masalah.....	6
1.3 Pembatasan Masalah.....	6
1.4 Rumusan Masalah.....	7
1.5 Tujuan Penelitian.....	7
1.6 Manfaat Hasil Penelitian.....	7
BAB II.....	9
KAJIAN PUSTAKA.....	9
2.1 Kepuasan Konsumen.....	9
2.2 Kualitas Pelayanan.....	13
2.3 Kemudahan.....	17
2.4 Bank Perkreditan Rakyat.....	19
2.5 Penelitian Terdahulu.....	21
2.6 Kerangka Berfikir.....	23
2.7 Hipotesis Penelitian.....	25
BAB III.....	27
METODE PENELITIAN.....	27
3.1 Rancangan Penelitian.....	27

3.2	Lokasi Penelitian	29
3.3	Populasi dan Sampel	29
3.4	Definisi Operasional Variabel Penelitian	31
3.5	Jenis dan Sumber Data	34
3.6	Metoda Pengumpulan Data	35
3.7	Instrumen Penilaian	36
3.8	Teknik Analisis Data	37
3.9	Hipotesis Statistik.....	40
BAB IV		42
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN		42
4.1	Hasil Penelitian.....	42
4.2	Pembahasan	47
BAB V.....		51
PENUTUP.....		51
5.1	Simpulan.....	51
5.2	Saran.....	51
DAFTAR PUSTAKA		53
LAMPIRAN.....		55



DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
Tabel 1.1 Jumlah Karyawan PT. BPR Bali Dewata.....	4
Tabel 3.1 Jumlah Responden Penelitian	31
Tabel 3.2 Definisi Operasional Variabel.....	33
Tabel 4.1 Hasil Uji t Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah di PT. BPR Bali Dewata Batubulan Gianyar.....	42
Tabel 4.2 Hasil Uji t Kemudahan Memperoleh Informasi Terhadap Kepuasan Nasabah di PT. BPR Bali Dewata Batubulan Gianyar	43
Tabel 4.3 Hasil Uji F Kualitas Pelayanan dan Kemudahan Memperoleh Informasi Terhadap Kepuasan Nasabah di PT. BPR Bali Dewata Batubulan Gianyar.....	44
Tabel 4.4 Koefisien Deteminasi (<i>Adjusted R Square</i>)	45
Tabel 4.5 Koefisien Beta	46

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
Gambar 2.1 Kerangka Berfikir	25
Gambar 3.1 Desain Penelitian	28



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Halaman
Lampiran 1. Surat Keterangan Penelitian di PT. BPR Bali Dewata	53
Lampiran 2. Daftar Nama Responden Uji Validitas dan Reliabilitas	54
Lampiran 3. Kuesioner Penelitian	55
Lampiran 4. Data Ordinal Kuesioner Penelitian	61
Lampiran 5. hasil Output Uji Validitas dan Reliabilitas	65
Lampiran 6. Rekapitulasi Uji Validitas dan Reliabilitas.....	73
Lampiran 7. Interpretasi Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas	75
Lampiran 8. Kuesioner Pengumpulan Data Penelitian	77
Lampiran 9. Daftar Nama Responden Penelitian.....	83
Lampiran 10. Data Ordinal Kuesioner Penelitian	90
Lampiran 11. Uji Asumsi Klasik	116
Lampiran 12. Hasil Uji Hipotesis	119
Lampiran 13. Dokumentasi	120