

**“PENGARUH KUALITAS LAYANAN, TINGKAT SUKU BUNGA
DAN LOKASI TERHADAP KEPUASAN NASABAH PADA BANK
BCA”**



UNIVERSITAS
MERCU BUANA



SKRIPSI

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

Disusun Oleh:

Muhamad Teguh Saputra

43218110287

**PROGRAM STUDI AKUNTANSI
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MERCU BUANA
JAKARTA**

2024

**“PENGARUH KUALITAS LAYANAN, TINGKAT SUKU BUNGA
DAN LOKASI TERHADAP KEPUASAN NASABAH PADA BANK
BCA”**



**UNIVERSITAS
MERCU BUANA**

SKRIPSI

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat untuk Menyelesaikan Program S1

Akuntansi

**UNIVERSITAS
MERCU BUANA**

Disusun Oleh:

Muhamad Teguh Saputra

43218110287

**PROGRAM STUDI AKUNTANSI
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MERCU BUANA
JAKARTA**

2024

LEMBAR PENGESAHAN

Nama : Muhamad Teguh Saputra
NIM : 43218110287
Program Studi : Akuntansi
Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Layanan, Tingkat Suku Bunga dan Lokasi Terhadap Kepuasan Nasabah pada Bank BCA.
Tanggal Sidang : 15 Maret 2024

Disahkan oleh :

Pembimbing



Dr. Muhyarsyah, S.E., M.Si., CA

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Ketua Program Studi S1 Akuntansi



Dr. Nurul Hidayah, M.Si., Ak., CA



Dr. Hari Setiyawati, Ak., M.Si., CA

LPTA 03243703



Please Scan QRCode to Verify

LEMBAR PERNYATAAN KARYA SENDIRI

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Muhamad Teguh Saputra

NIM : 43218110287

Program Studi : Akuntansi

Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Layanan, Tingkat Suku Bunga dan Lokasi Terhadap Kepuasan Nasabah pada Bank BCA.

Menyatakan bahwa Skripsi ini adalah murni hasil karya saya sendiri dan saya mencantumkan sumber sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Apabila saya mengutip dari hasil karya orang lain, saya bersedia dikenai sanksi pembatalan Skripsi ini jika terbukti melakukan tindakan plagiat (penjiplakan). Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Jakarta, 15 Maret 2024



Muhamad Teguh Saputra

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur hanya dipanjatkan kepada Allah SWT yang telah memberikan kehendak, rahmat, dan karunianya kepada penulis, sehingga dapat menyelesaikan proses penulisan skripsi dengan waktu yang cukup singkat.

Shalawat serta salam semoga selalu tercurahkan kepada junjungan Nabi Muhammad SAW. Adapun penyusunan skripsi ini dimaksudkan untuk memenuhi persyaratan kelulusan dan mendapatkan gelar Sarjana Akuntansi di Universitas Mercubuana Jakarta.

Penulisan skripsi ini tidak akan pernah selesai tanpa dukungan, baik moril maupun materil dari berbagai pihak. Maka dari itu, penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih yang tidak terhingga kepada semua pihak yang lebih ikut berkontribusi dalam penulisan skripsi terutama kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Ir. Andi Adriansyah, M. Eng selaku Rektor Universitas Mercu Buana Jakarta
2. Ibu Dr. Nurul Hidayah, M.Si, Ak, selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercubuana Jakarta.
3. Bapak Dr. Hari Setiyawati, Ak. M.Si. CA, selaku ketua Jurusan Akuntansi Fakultas Ekonomi Universitas Mercubuana Jakarta.
4. Bapak Dr. Muhyarsyah, M.Si., Ak., CA, selaku Pembimbing Tugas Akhir yang telah memberikan bimbingan dan saran selama penulis menempuh pendidikan di Fakultas Ekonomi Universitas Mercubuana Jakarta.

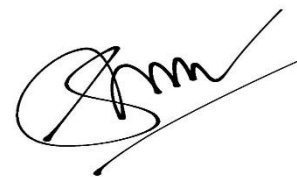
5. Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Ekonomi Universitas Mercubuana Jakarta yang telah memberi bekal ilmu pengetahuan kepada penulis selama masa studi, serta seluruh staff dan karyawan fakultas ekonomi Universitas Merubuana Jakarta.
6. Bapak dan Ibu yang telah banyak memberikan bantuan baik materil dan moril sehingga penulis dapat menyelesaikan pendidikan dan penulisan skripsi ini.
7. Semua pihak yang telah membantu dan yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu.

Penulis dengan sadar mengakui bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna. Keterbatasan pengalaman, ilmu dan faktor lainnya tentu masih jadi penghalang. Oleh karena itu, segala kritik dan saran berbobot dari berbagai pihak sangatlah diperlukan. Penulis berharap semoga skripsi ini menjadi ladang pahala dan bermanfaat bagi siapapun pembacanya.



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

Jakarta, 15 Maret 2024



Penulis

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas layanan, tingkat suku bunga dan lokasi terhadap kepuasan nasabah pada Bank BCA. Teori penelitian ini menggunakan teori kepuasan nasabah sebagai grand teori dan teori kepatuhan.

Metode penelitian ini menggunakan metode kuantitatif, dengan sample yang diperoleh 50 data menggunakan rumus jumlah indikator dikali 5 , teknik pengambilan sample menggunakan metode convenience adalah penentuan sampel dengan memilih sampel secara bebas sekehendak peneliti

Hasil penelitian sementara menyatakan bahwa kualitas layanan berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah, variabel tingkat suku bunga berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah dan lokasi berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah.

Kata Kunci : kualitas layanan, tingkat suku bunga, lokasi dan kepuasan nasabah

ABSTRACT

This study aims to analyze the effect of service quality, interest rates and location on customer satisfaction at Bank BCA. The theory of this research uses the theory of customer satisfaction as a grand theory and compliance theory.

This research method uses a quantitative method, with a sample obtained of 50 data using the formula for the number of indicators multiplied by 5, the sampling technique using the convenience method is determining the sample by selecting samples freely at the will of the researcher

The results of the temporary study state that service quality has a positive effect on customer satisfaction, the interest rate variable has a positive effect on customer satisfaction and location be



Keywords: service quality, interest rate, location and customer satisfaction

positive influence on customer satisfaction.

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN	i
LEMBAR PERNYATAAN KARYA SENDIRI	ii
KATA PENGANTAR	iii
ABSTRAK	v
<i>ABSTRACT</i>	vi
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR	xi
BAB I	1
PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Penelitian	1
B. Rumusan Masalah	5
C. Tujuan Penelitian	5
D. Kontribusi Penelitian	6
BAB II	8
TINJAUAN PUSTAKA	8
A. Kajian Pustaka	8
2.1.1 Kepuasan nasabah	8
2.1.2 Teori kepatuhan	9
2.1.3 Bank	10
2.1.4 Kepuasan konsumen	11
2.1.5 Kualitas pelayanan	14
2.1.6 Tingkat suku bunga	20
2.1.7 Lokasi	22
2.1.8 Peneliti Terdahulu	24
B. Rerangka Pemikiran	28

C. Pengembangan Hipotesis	30
BAB III	31
METODE PENELITIAN.....	31
A. Jenis penelitian.....	31
B. Definisi operasional dan pengukuran variabel.....	31
C. Populasi dan Sampel.....	34
1. Populasi.....	34
2. Sampel.....	34
D. Metode pengumpulan data.....	35
E. Metode analisis data.....	36
a. Uji Normalitas.....	39
b. Uji Heteroskedastisitas.....	39
c. Uji Multikolinearitas	40
BAB IV	45
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	45
A. Gambaran Umum Perusahaan.....	45
B. Hasil penelitian	48
1. Uji deskriptif.....	48
2. Uji validitas.....	53
3. Uji reliabilitas.....	56
4. Uji Asumsi Klasik.....	57
a. Uji normalitas.....	57
b. Uji Heteroskedastisitas.....	60
c. Uji Multikolinearitas	61
5. Pengujian Hipotesis Penelitian.....	62
a. Analisis regresi berganda.....	62
b. Koefisien determinasi	63
c. Uji T (Parsial)	64
d. Uji F (Simultan)	66

C. Pembahasan.....	67
a. Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah	67
b. Pengaruh tingkat suku bunga terhadap kepuasan nasabah.....	68
c. Pengaruh lokasi terhadap kepuasan nasabah.....	69
BAB V	70
KESIMPULAN DAN SARAN.....	70
A. Kesimpulan	70
B. Saran	71
DAFTAR PUSTAKA	73



DAFTAR TABEL

tabel 2.1 peneliti terdahulu	24
tabel 3.1 operasional variabel.....	33
tabel 3.2 skala pengukuran.....	36



DAFTAR GAMBAR

tabel 2.1 kerangka berfikir	29
-----------------------------------	----

