

SKRIPSI

**PENGARUH KUALITAS INFORMASI DAN KUALITAS PELAYANAN
TERHADAP KEPUASAN NASABAH BANK BRI KCP UNIT KEDAMEAN**

**Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat
Dalam Memperoleh Gelar Sarjana Manajemen
Program Studi Manajemen**



Diajukan Oleh :

REZA MUSTOFA

NPM : 19420017

**PROGRAM STUDI MANAGEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS WIJAYA KUSUMA SURABAYA**

2024

HALAMAN PENGESAHAN

SKRIPSI

PENGARUH KUALITAS INFORMASI DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
KEPUASAN NASABAH BANK BRI KCP UNIT KEDAMEAN

Diajukan Oleh :

REZA MUSTOFA

NPM : 19420017

TELAH DISETUJUI DAN DITERIMA DENGAN BAIK OLEH


DOSEN PEMBIMBING



Dr. Santirianingrum Soebandhi, SE., M.Com
NIK/NIP. 20843-ET

Tanggal, 15 Juli 2024

KETUA PROGRAM STUDI



Dr. Andrianto Tri Marjono, SE. MM.
NIK/NIP. 09420-ET

Tanggal, 15 Juli 2024

HALAMAN PENGESAHAN

SKRIPSI

**PENGARUH KUALITAS INFORMASI DAN KUALITAS PELAYANAN
TERHADAP KEPUASAN NASABAH BANK BRI KCP UNIT KEDAMEAN**

**Diajukan Oleh :
REZA MUSTOFA
NPM : 19420017**

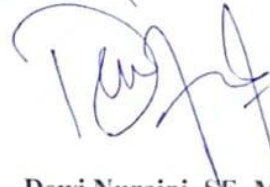
SUSUNAN DEWAN PENGUJI

Pembimbing Utama



**Dr. Santirianingrum Soebandi, SE., M.Com
NIK/NIP.20843-ET**

Anggota Dewan Penguji



**Dewi Nuraini, SE., M.SM.
NIK/NIP. 07405-ET**



**Dr. Kristiningsih, SE., M.Si.
NIK/NIP. 98283-ET**

**Skripsi ini telah diterima sebagai salah satu persyaratan
Untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen**

Tanggal 25 Juli 2024



**Dr. Andrianto Tri Marjono, SE., MM
Ketua Program Studi**

SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Reza Mustofa
NPM : 19420017
Alamat : Ds.Kedamean Rt 04 Rw 02 Kedamean Gresik
Program Studi : Manajemen
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi dengan judul “PENGARUH KUALITAS INFORMASI DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN NASABAH BANK BRI KCP UNIT KEDAMEAN” bukan merupakan plagiasi saduran dari skripsi orang lain. Apabila kemudian hari pernyataan ini tidak benar maka saya bersedia menerima sanksi sesuai peraturan yang berlaku.

Demikian surat pernyataan ini dibuat dengan sebenar-benarnya untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Surabaya, Juli 2024



(Reza Mustofa)

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarokatuh

Pujiisyukur kehadirat Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat, taufik, serta hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “Pengaruh Kualitas Informasi dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Bank BRI KCP Unit Kedamean”. Skripsi ini disusun dalam rangka memenuhi syarat akademis untuk mencapai gelar Sarjana Manajemen pada Fakultas Ekonomi dan bisnis Universitas Wijaya Kusuma Surabaya. Dalam kesempatan ini penulis mengucapkan terimakasih kepada pihak-pihak yang telah banyak membantu arahan, doa, serta bimbingan kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini antara lain:

1. Allah SWT, yang selalu memberikan kesehatan, kekuatan, kelancaran, rahmat, ridho dan kasih sayang-Nya yang tiada henti-hentinya kepada penulis.
2. Bapak Prof. Dr. H. Widodo Ario Kentjono, dr. Sp. THT-KL(K) Selaku Rektor Universitas Wijaya Kusuma Surabaya yang telah memberi kesempatan untuk menjadi bagian Civitas Akademika Universitas Wijaya Kusuma Surabaya.
3. Dr. Andrianto Tri Marjono, SE. MM. selaku Kepala Program Studi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Wijaya Kusuma Surabaya yang telah menyediakan berbagai fasilitas sebagai penunjang pembelajaran selama saya mengikuti perkuliahan dan selaku dosen penguji yang telah sabar untuk membimbing dan mengarahkan penulis.
4. Hendra Prasetya, M.AK Selaku Dosen Wali yang telah memberikan masukan dan bimbingan kepada penulis supaya skripsi selesai tepat waktu.
5. Dr. Santirianingrum Soebandhi, SE., M.Com. selaku dosen pembimbing yang telah sabar untuk membimbing, mengarahkan, dan memotivasi penulis pada saat ujian

6. Bapak dan Ibu dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Wijaya kusuma yang telah mendidik dan memberikan ilmu kepada penulis selama mengikuti perkuliahan.
7. Amin Tohari selaku ayah penulis yang selalu menyayangi mencintai penulis dengan apapun yang terjadi keadaannya dan selalu support apapun dihidup penulis dan membimbing apapun itu tanpa lelah untuk penulis dan selalu berkerja keras untuk membahagiakan penulis.
8. Siti Sa'adah selaku ibu penulis yang selalu menyayangi mencintai penulis dengan apapun yang terjadi keadaannya dan selalu support apapun dihidup penulis dan membimbing apapun itu tanpa lelah untuk penulis dan selalu berkerja keras untuk membahagiakan penulis.
9. Elly Fatmawati selaku kakak penulis yang selalu memberikan support kepada penulis untuk menyelesaikan skripsi ini
10. Reza, Musthofa, Ainaya, Afta, Nugraha, Iqbal, Nurul, dan Huda selaku teman-teman penulis yang selalu memberikan support, dan pemikiran positif agar penulis segera menyelesaikan skripsi ini.
11. Fahrul, Firmansyah, dan Susanto selaku sahabat penulis yang senantiasa memberikan support dan menemani penulis dalam menyelesaikan masalah skripsi ini.

Dalam penulisan skripsi ini, penulis menyadari bahwa skripsi ini masih banyak memiliki kekurangan dan jauh dari sempurna, karena keterbatasan pengetahuan dan waktu yang dimiliki Penulis. Tetapi Penulis berharap skripsi ini bisa memberikan manfaat bagi pembaca. Akhir kata penulis mengucapkan terimakasih.

Surabaya, 15 Juli 2024

Penulis

Reza Mustofa

DAFTAR ISI

SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT.....	i
HALAMAN PENGESAHAN DOSEN PEMBIMBING.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN DOSEN PENGUJI	iii
KATA PENGANTAR	iv
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR TABEL.....	viii
DAFTAR GAMBAR	ix
DAFTAR LAMPIRAN.....	x
ABSTRAK	xi
ABSTRACT.....	xii
BAB I PENDAHULUAN	
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Rumusan Masalah	6
1.3. Tujuan Penelitian	6
1.4. Manfaat Penelitian	7
1.4.1. Manfaat Teoritis	7
1.4.2. Manfaat Praktis.....	7
1.4.2.1 Bagi Universitas	7
1.4.2.2 Bagi Bank BRI KCP Unit Kedamean.....	8
1.4.2.3 Bagi Mahasiswa.....	8
BAB II TELAAH PUSTAKA	
2.1. Landasan Teori.....	9
2.1.1. Kualitas Infomasi	9
2.1.2. Kualitas Pelayanan.....	11
2.1.3. Kepuasan Nasabah	16
2.2. Penelitian Sebelumnya.....	21
2.3. Hubungan Antara Kualitas Informasi dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah.....	30
2.4. Hipotesis dan Model Analisis	30

2.4.1 Hipotesis.....	30
2.4.2 Model Analisis	31
BAB III METODE PENELITIAN.....	32
3.1 Pendekatan Penelitian	32
3.2 Populasi dan Sampel	33
3.3 Identifikasi Variabel.....	34
3.4 Definisi Operasional.....	34
3.5 Jenis dan Sumber Data	36
3.6. Prosedur Pengumpulan Data	37
3.6.1. Kuesioner	37
3.7 Teknik Analisis	42
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
4.1. Hasil Penelitian	48
4.1.1. Deskripsi Obyek Penelitian.....	48
4.1.2. Deskripsi Sampel	50
4.1.3. Deskripsi Variabel Penelitian.....	51
4.1.4. Hasil Analisis Data.....	53
4.2. Pembahasan.....	66
BAB V SIMPULAN DAN SARAN	
5.1. Simpulan	69
5.2. Saran	69
DAFTAR PUSTAKA	71
LAMPIRAN	75

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1	Penelitian Terdahulu	21
Tabel 3.1	Pernyataan Kuisisioner	37
Tabel 4.1	Statistik Deskriptif Data Masing-Masing Variabel	51
Tabel 4.2	Statistik Kategorisasi Variabel Kualitas Informasi.....	52
Tabel 4.3	Statistik Kategorisasi Variabel Kualitas Pelayanan.....	52
Tabel 4.4	Statistik Kategorisasi Variabel Kepuasan Nasabah	52
Tabel 4.5	Uji Validitas Data	53
Tabel 4.6	Uji Reliabilitas Data.....	54
Tabel 4.7	Uji Normalitas	56
Tabel 4.8	Uji Linieritas	56
Tabel 4.9	Mulikolinieritas	57
Tabel 4.10	Uji Autokorelasi.....	61
Tabel 4.11	Hasil Analisis Regresi Linier Berganda.....	61
Tabel 4.12	Uji Hipotesis	63
Tabwl 4.13	Uji Koefisien Determinasi (R2).....	64

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Model Analisis.....	31
Gambar 4.1 Uji Heteroskedastisitas kualitas informasi dengan kepuasan nasabah	59
Gambar 4.2 Uji Heteroskedastisitas kualitas pelayanan dengan kepuasan nasabah	59

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Kuisisioner Penelitian	75
Lampiran 2	Tabulasi Data Kualitas Informasi.....	80
Lampiran 3	Tabulasi Data Kualitas Pelayanan	84
Lampiran 4	Tabulasi Data Kepuasan Nasabah	89
Lampiran 5	Kategorisasi Deskripsi Variabel	94
Lampiran 6	Uji Validitas dan Reliabilitas Kualitas Informasi.....	94
Lampiran 7	Uji Validitas dan Reliabilitas Kualitas Pelayanan.....	95
Lampiran 8	Uji Validitas dan Reliabilitas Kepuasan Nasabah	95
Lampiran 9	Uji Normalitas	96
Lampiran 10	Uji Linieritas Kualitas Informasi dengan Kepuasan Nasabah.....	96
Lampiran 11	Uji Linieritas Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Nasabah	96
Lampiran 12	Uji Multikolinieritas	96
Lampiran 13	Uji Heteroskedastisitas	97
Lampiran 14	Uji Autokorelasi	97
Lampiran 15	Regresi Linier Berganda.....	97
Lampiran 16	Uji Hipotesis.....	97
Lampiran 17	Uji Koefisien Determinasi (R ²).....	98
Lampiran 18	Dokumentasi.....	99

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas informasi terhadap kepuasan nasabah Bank Bri Kcp Unit Kedamean dan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah Bank Bri KCP Unit Kedamean. Kepuasan nasabah wujud dari persepsi nasabah terhadap kualitas kerja, kuantitas kerja, ketepatan waktu, dan efektivitas yang diberikan oleh karyawan bank BRI dalam memberikan pelayanan kepada nasabah, emosi positif yang dialami nasabah melakukan kunjungan ke Bank BRI dan berkonsultasi kepada karyawan, dan tanggapan yang diberikan oleh nasabah terkait respon karyawan dalam memberikan layanan, waktu layanan, dan jawaban atas keluhan nasabah setelah mengunjungi Bank BRI dan menggunakan layanan di bank sesuai kebutuhan nasabah. Metode penelitian yang digunakan dalam skripsi ini menggunakan metode penelitian kuantitatif. Hal tersebut dipilih karena bertujuan untuk menguji hubungan antara dua atau lebih variabel yang menjadi fokus penelitian. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh nasabah Bank Bri Kcp Unit Kedamean. Jumlah sampelnya adalah 100 nasabah dan penyebaran google formulir didapatkan 110 nasabah. Metode pengumpulan data pada penelitian ini adalah melakukan penyebaran kuisisioner melalui google formulir. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas informasi ada pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah. Hal ini dibuktikan dengan nilai thitung sebesar $2,447 > 1,65$ ttabel sebesar 1,65 dengan nilai signifikan sebesar $0,00 < 0,05$, dengan nilai koefisien sebesar 2,447 yang menunjukkan ke arah positif. Selain itu, kualitas pelayanan ada pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah. Hal ini dibuktikan dengan nilai thitung sebesar $9,774 > 1,65$ ttabel sebesar 1,65 dengan nilai signifikan sebesar $0,00 < 0,05$, dengan nilai koefisien sebesar 9,774 yang menunjukkan ke arah positif.

Kata Kunci: *kualitas informasi, kualitas pelayanan, kepuasan nasabah, Bank*

BRI

ABSTRACT

This research aims to determine the effect of information quality on customer satisfaction at Bank Bri KCP Unit Kadamean and to determine the effect of service quality on customer satisfaction at Bank Bri KCP Unit Kadamean. Customer satisfaction is a manifestation of the customer's perception of the quality of work, quantity of work, timeliness and effectiveness provided by BRI Bank employees in providing services to customers, the positive emotions experienced by customers when visiting BRI Bank and consulting with employees, and the responses given by customers. customers regarding employee responses in providing services, service times, and answers to customer complaints after visiting BRI Bank and using services at the bank according to customer needs. The research method used in this thesis uses quantitative research methods. This was chosen because it aims to test the relationship between two or more variables that are the focus of the research. The population in this study were all customers of Bank Bri Kcp Kedamean Unit. The sample size was 100 customers and by distributing the Google form, 110 customers were obtained. The data collection method in this research is distributing questionnaires via Google Forms. The research results show that information quality has a positive and significant influence on customer satisfaction. This is proven by the tcount value of 2,447 > 1.65 ttable of 1.65 with a significant value of 0.00 < 0.05, with a coefficient value of 2,447 which indicates in the positive direction. Apart from that, service quality has a positive and significant influence on customer satisfaction. This is proven by the tcount value of 9,774 > 1.65 ttable of 1.65 with a significant value of 0.00 < 0.05, with a coefficient value of 9,774 which indicates in the positive direction..

Keywords: information quality, service quality, customer satisfaction, BRI Bank