



**PENGARUH FASILITAS DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
KEPUASAN NASABAH DI ERA DIGITALISASI**

(Studi Kasus Pada Nasabah BRI Kantor Cabang Malang Martadinata)

SKRIPSI

Diajukan untuk memenuhi persyaratan
Memperoleh gelar Sarjana Administrasi Bisnis

Oleh:

ERISDA RIDWANINGTYAS

NPM. 21801092039



**UNIVERSITAS ISLAM MALANG
FAKULTAS ILMU ADMINISTRASI
PROGRAM STUDI ADMINISTRASI BISNIS
MALANG
2022**

RINGKASAN

Erisda Ridwaningtyas, 2022, **Pengaruh Fasilitas dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Di Era Digitalisasi (Studi Pada Nasabah BRI Kantor Cabang Malang Martadinata)**. Dosen Pembimbing I: Daris Zunaida S.AB., M.AB, Dosen Pembimbing II: Dadang Krisdianto.,S.Sos., M.Si.

Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah apakah fasilitas dan kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah BRI Cabang Malang Martadinata secara parsial dan simultan. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui pengaruh fasilitas dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah BRI Cabang Malang Martadinata.

Jenis penelitian ini adalah kuantitatif. Populasi dalam penelitian ini adalah nasabah BRI Cabang Malang Martadinata. Metode pengumpulan data yang digunakan adalah kuesioner, wawancara dan observasi. Metode pengambilan sampel menggunakan teknik accidental sampling yang didapat sampel 100 responden.

Dari hasil uji yang dilakukan secara parsial menunjukkan bahwa variabel Fasilitas berpengaruh secara signifikan terhadap Kepuasan Nasabah. Hal ini ditunjukkan dengan nilai $t_{hitung} 2,301 > t_{tabel} 1,984$. Variabel Kualitas Pelayanan berpengaruh secara signifikan terhadap variabel Kepuasan Nasabah. Hal ini ditunjukkan dengan nilai $t_{hitung} 3,136 > t_{tabel} 1,984$. Dan berdasarkan uji simultan variabel Fasilitas dan Kualitas Pelayanan berpengaruh bersama-sama terhadap variabel Kepuasan Nasabah. Hal ini ditunjukkan dengan nilai $F_{hitung} 13,616 > F_{tabel} 3,089$. Kesimpulan dari penelitian ini yaitu variabel fasilitas dan kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah pada BRI Cabang Malang Martadinata.

Kata Kunci : *Fasilitas, Kualitas Pelayanan* dan Kepuasan Nasabah.

SUMARRY

Erisda Ridwaningtyas, 2022, *The Influence of facilities and service quality on customer satisfaction in the era of digitalization (study on BRI office branch malang martadinata)*. Supervisor I : Daris Zunaida S.AB., M.AB, Supervisor II: Dadang Krisdianto, .S.Sos., M.Si.

The formulation of the problem in this study is whether the facilities and service quality affect the satisfaction of bri customers, Malang Martadinata Branch partially and simultaneously. The purpose of this study is to determine the effect of facilities and service quality on customer satisfaction of BRI Malang Martadinata Branch.

This type of research is quantitative. The population in this study was customers of BRI Malang Martadinata Branch. The data collection methods used are questionnaires, interviews and observations. The sampling method uses accidental sampling techniques obtained by a sample of 100 respondents.

Based on the results of the partial test, it shows that the variable facilities has a significant effect on the customer satisfaction. This is indicated by the value of $t_{hitung} 2,301 > t_{tabel} 1,984$. variable and the service quality variable has a significant effect on the customer satisfaction variable. This is indicated by the value of $t_{hitung} 3,136 > t_{tabel} 1,984$. And based on the Simultaneous Test, the variable service quality and facilities have a join effect on the customer satisfaction variable. This is indicated by the value of $F_{hitung} 13,616 > F_{tabel} 3,089$. The conclusion of this study is that the variable facilities and service quality affect customer satisfaction at the BRI Malang Martadinata Branch.

Keywords: facilities, Service quality and customer satisfaction.

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Di era digitalisasi ini merubah perilaku dan gaya hidup masyarakat menjadi lebih instan dan ingin serba cepat dengan memanfaatkan teknologi di era modern ini. salah satu dampak dari digitalisasi adalah industri perbankan. Dunia perbankan memiliki peran yang sangat penting bagi perekonomian suatu bangsa. Perbankan, khususnya bank umum, merupakan inti dari sistem keuangan di setiap negara. Perbankan mulai beralih untuk mengembangkan layanan perbankan dengan sentuhan digital. banyak bank mulai meningkatkan penggunaan teknologi untuk melayani para nasabahnya.

Menurut UU No.21 Pasal 1 (2) Tahun 2008, Bank adalah badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkan kepada masyarakat yang memerlukan dana. Bank tidak hanya sekedar lembaga keuangan yang berfungsi menghimpun serta menyalurkan dana masyarakat namun terdapat hal lain yang ditawarkan kepada nasabah, baik itu Fasilitas yang memenuhi kebutuhan nasabah maupun pelayanan yang mempermudah nasabah.

Pada situasi persaingan di perbankan, bank membutuhkan usaha yang keras untuk mendapat calon nasabah dan mempertahankan yang sudah ada ditangan. Banyaknya Bank khususnya yang ada di Indonesia menimbulkan persaingan yang sangat ketat dan berlomba untuk memperoleh tingkat yang paling baik di mata masyarakat, oleh sebab itu diperlukan strategi yang baik dan tepat oleh masing-

masing lembaga guna meningkatkan laba perusahaan dan memiliki kualitas yang bermutu dengan cara memberikan rasa kepuasan kepada nasabah.

Menurut Kotler (2012) Kepuasan adalah mencerminkan penilaian seseorang tentang kinerja produk anggapan (hasil) dalam kaitannya dengan ekspektasi. Kepuasan Nasabah menjadi prioritas utama pada penelitian ini karena melihat persaingan yang begitu ketat antar dunia perbankan di Indonesia untuk menjaga Kepuasan Nasabah, maka salah satu cara yang harus dibenahi kembali adalah perbaikan dan meningkatkan kualitas baik itu dari segi kelengkapan fasilitas maupun segi pelayanannya yang harus disesuaikan dengan kebutuhan nasabah. Saat ini kepuasan nasabah menjadi fokus perhatian oleh hampir semua pihak, baik pemerintah, pelaku bisnis, konsumen dan sebagainya. Hal ini disebabkan semakin baiknya pemahaman mereka atas konsep kepuasan nasabah sebagai strategi untuk memenangkan persaingan di dunia bisnis. Dan seiring berjalannya waktu bank pastinya memiliki sistem digital. Mengutip laporan tahunan BRI memiliki jaringan kantor cabang di Indonesia yang dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel 1: Jaringan Kantor Cabang BRI di Indonesia

Tahun	Jumlah Kantor BRI /Tahun
2017	10.649
2018	9.647
2019	9.618
2020	9.030
2021	8.647

Sumber : BRI (Persero) Tbk, diakses (Juli 2022)

Berdasarkan tabel diatas, Selain memiliki jaringan yang luas BRI juga menjadi bank terbesar milik pemerintah, karena BRI banyak sekali ditemukan diberbagai pelosok kota bahkan kecamatan sebagai bank cabang BRI. Oleh karena itu banyak

masyarakat yang mempercayai BRI sebagai salah satu perbankan dalam melakukan aktivitas perbankan untuk melakukan transaksi.

Perusahaan BRI Cabang Malang Martadinata telah beroperasi sejak 21 Agustus 1989. Pada bulan Maret 2015, PT. Bank Rakyat Indonesia Tbk. Cabang Malang Martadinata memiliki sebanyak 79 unit kerja, yang terdiri dari 1 Kantor Cabang, 7 Kantor Cabang Pembantu, 31 BRI unit dan 34 Teras BRI dan 2 Teras keliling. Saat ini BRI Cabang Malang Martadinata telah mampu melayani berbagai macam jasa pelayanan perbankan dengan menggunakan sistem pembukuan Brinets. Salah satu produk yang disediakan adalah simpanan yang terdiri dari : Tabungan, Deposito dan Giro BRI.

Di BRI Cabang Malang Martadinata fasilitas dan kualitas pelayanan yang disediakan sudah dikategorikan baik, seperti halnya fasilitas yang diberikan mencakup kelengkapan peralatan banking hall, kenyamanan ruangan, kondisi ATM yang terdapat pada area Bank, terdapat kursi ruang tunggu yang rapi, terdapat Pendingin ruangan (AC), dan CCTV. Dari segi pelayanan dari karyawan *customer service* maupun *teller* dengan cara keramahan dan kesopanan dalam menghadapi keluhan nasabah, ketrampilan saat melayani nasabah dan profesionalisme dalam bekerja untuk mempertahankan nasabahnya agar merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh Bank.

Kenyataannya hal tersebut belum mampu memberikan kepuasan pada nasabah. Dari hasil wawancara pada saat magang, nasabah menjelaskan bahwa nasabah meraskan fasilitas dan pelayanan yang ada di bank belum sesuai dengan harapannya sehingga mereka kurang merasa puas terhadap bank tersebut. Seperti halnya di setiap hari kerja banyak nasabah yang melakukan transaksi seperti menabung dan pencairan dana melalui *Teller* dan pembukaan buku rekening melalui

customer service dan pelayanan yang diberikan kurang cepat padahal Bank sendiri sudah berupaya memberikan pelayanan dengan cepat.

Fasilitas yang diberikan seperti fasilitas M-Banking dan fasilitas ATM sering mengalami gangguan saat dipergunakan. Padahal banyaknya nasabah yang mulai menginginkan kemudahan dan kecepatan dalam bertransaksi dan mulai enggan menjalankan suatu prosedur yang hanya menghabiskan banyak waktu. Kemudian ruangan yang ada di BRI Cabang Malang Martadinata kurang luas dan memiliki ruang tunggu yang kurang nyaman dikarenakan kursi diruang tunggu tersebut tidak menggunakan sandaran untuk nasabah yang sedang menunggu antriannya.

Berikut daftar keluhan dari beberapa nasabah yang dirasakan saat berada di BRI Cabang Malang Martadinata

Tabel 2 : Daftar Keluhan Nasabah BRI Cabang Malang Martadinata

No	Keluhan Nasabah
1	Antrian teller lama
2	Ruang tunggu yang kurang
3	Waktu pelayanan yang lama
4	ATM BRI sering mengalami crash gangguan (<i>offline</i>)
5	Pendingin ruangan (AC) yang terlalu dingin bagi para nasabah
6	Persyaratan kredit yang terlalu rumit
7	No daftar antrian yang selalu habis
8	Pencairan dana kredit membutuhksn waktu lama
9	Fasilitas m-banking sering mengalami gangguan

Sumber : Data primer diolah, (Februari 2022)

Dari tabel diatas dapat dilihat bahwa terdapat fasilitas yang ada masih kurang memadai dan adanya pelayanan yang kurang terhadap nasabah. Terdapat beberapa

faktor yang mempengaruhi kepuasan nasabah yang menurun pada BRI Cabang Malang Martadinata yakni pada fasilitas dan kualitas pelayanan.

Fasilitas merupakan tolak ukur dari semua pelayanan yang diberikan, serta sangat tinggi pengaruhnya terhadap kepuasan pelanggan, karena dengan tingkat fasilitas yang ada juga sangat memudahkan pelanggan dalam beraktivitas serta nyaman untuk menggunakan fasilitas yang ada. Disadari atau tidak, nasabah sekarang ini sangat kritis terhadap ketersediaan fasilitas yang ada di bank. Fasilitas dalam jasa perbankan harus selalu diperhatikan terutama yang berhubungan erat dengan apa yang dirasakan oleh nasabah. Karena penilaian konsumen terhadap suatu perusahaan didasari atas apa yang diperoleh setelah penggunaan jasa tersebut. Persepsi yang diperoleh dari interaksi nasabah dengan fasilitas berpengaruh terhadap kualitas jasa dimata nasabah.

Menurut Tjiptono (2001), Fasilitas adalah sumber daya fisik yang harus ada sebelum suatu jasa dapat ditawarkan kepada konsumen. Fasilitas yang diberikan, misalnya kelayakan tampilan gedung, area parkir, keamanan dan sebagainya. Selain fasilitas tersebut, fasilitas penting lainnya adalah Fasilitas perbankan itu sendiri yang sangat dibutuhkan oleh nasabah dalam bertransaksi mulai dari sarana transfer antar rekening, tarik tunai lewat ATM (Anjungan Tunai Mandiri) maupun fasilitas pendukung untuk bertransaksi seperti menggunakan no antrian dengan digital. Selain fasilitas, hal lain yang berpengaruh terhadap kepuasan nasabah yakni kualitas pelayanan. Selain Fasilitas, hal lain yang berpengaruh terhadap Kepuasan Nasabah yakni kualitas pelayanan.

Menurut Tjiptono (2014) Kualitas pelayanan adalah upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan nasabah serta ketepatan penyampaiannya dalam mengimbangi harapan nasabah. Untuk meningkatkan keberhasilan kualitas

perusahaan adalah kemampuan perusahaan dalam memberikan layanan yang bermutu kepada pelanggannya, pencapaian pangsa pasar yang tinggi, serta peningkatan profit perusahaan.

Kualitas pelayanan yang meningkat akan dianggap sebagai elemen penting dalam keunggulan yang kompetitif dari suatu perusahaan. Kemudian salah satu cara menciptakan pelayanan yang berkualitas adalah bank harus dapat membedakan dirinya dengan cara konsisten memberikan mutu yang tinggi dari pada pesaingnya, pihak bank juga perlu mendengarkan suara nasabah, dengan arti bahwa bank melakukan interaksi dengan nasabah yang disertai umpan balik sebagai tolak ukur keberhasilan. Dengan adanya tingkat fasilitas dan pelayanan dapat memberikan kepuasan bagi nasabahnya. Dengan adanya peningkatan jumlah nasabah dapat menunjukkan seberapa tinggi kepuasan yang dirasakan nasabah dalam memperoleh fasilitas dan pelayanan dari BRI Cabang Malang Martadinata.

Berdasarkan hasil penelitian terdahulu dari penelitian yang dilakukan oleh Iriana Fatmawati (2015) hasil penelitian menunjukkan bahwa Fasilitas dan kualitas pelayanan mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap Kepuasan Nasabah.

Penelitian yang dilakukan oleh Ilham Arifin (2018) bahwa variabel kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah. Selanjutnya Penelitian yang dilakukan oleh Ayu Wandira (2018) bahwa variabel fasilitas tidak berpengaruh terhadap variabel minat nasabah. Dan penelitian yang dilakukan oleh Isti Wahyuni (2008) bahwa variabel sistem pelayanan tidak terdapat pengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah.

Fenomena diatas menunjukkan bahwa setiap kejadian empiris tidak selalu sama dengan teori yang ada.hal ini ditunjukkan dengan adanya research gap yang



berbeda beda pada setiap variabel fasilitas dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah.

Berdasarkan latarbelakang yang dikemukakan diatas, penjabaran dari keluhan nasabah dan adanya research gap peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“PENGARUH FASILITAS DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN NASABAH DI ERA DIGITALISASI (Studi Kasus Pada Nasabah BRI Kantor Cabang Malang Martadinata)”**.



B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang penelitian yang telah dikemukakan di atas, maka rumusan masalah dari penelitian ini adalah :

1. Apakah Fasilitas berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Nasabah BRI Cabang Malang Martadinata ?
2. Apakah Kualitas Pelayanan berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Nasabah BRI Cabang Malang Martadinata ?
3. Apakah Fasilitas dan Kualitas Pelayanan berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Nasabah BRI Cabang Malang Martadinata ?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan tujuan dari penelitian ini, bahwasanya penulis merumuskan masalah dalam penelitiannya sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui pengaruh Fasilitas terhadap Kepuasan Nasabah BRI Cabang Malang Martadinata.
2. Untuk mengetahui pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah BRI Cabang Malang Martadinata.
3. Untuk mengetahui pengaruh Fasilitas dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah BRI Cabang Malang Martadinata.

D. Manfaat Penelitian

Manfaat yang diperoleh dari penelitian ini adalah :

1. Bagi Peneliti
 - a. Menambah wawasan peneliti mengenai seberapa besar pengaruh Fasilitas dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah.

Serta peneliti diharapkan dapat mendukung penelitian-penelitian terdahulu mengenai pengaruh Fasilitas dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah.

- b. Menambah bukti kuat mengenai pengaruh Fasilitas dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah khususnya pada BRI di Kota Malang.
 - c. Dan merupakan kesempatan bagi peneliti untuk menerapkan ilmu dan pengetahuan yang diperoleh selama belajar di bangku kuliah.
2. Bagi Perusahaan
- Penelitian ini dapat mengetahui indikator Fasilitas dan Kualitas Pelayanan yang perlu diperbaiki oleh BRI Cabang Malang Martadinata sehingga nasabah dapat merasakan dengan nyaman agar meningkatkan kepuasan nasabah.
3. Bagi Pihak Lain
- Penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi dan menambahkan wawasan yang dapat dijadikan sebagai referensi dalam sebuah penelitian berikutnya.

E. Sistematika Pembahasan

Agar penelitian ini bisa disajikan secara terancang, maka peneliti menyusunnya kedalam lima bab yang berhubungan antara satu dengan yang lain.

BAB I : PENDAHULUAN

Berisi latar belakang masalah untuk menjelaskan suatu masalah akademik yang mendorong peneliti melakukan sebuah penelitian serta menguraikan fakta dari berbagai sumber bisa juga hasil dari pengamatan sendiri, Menjelaskan rumusan masalah yang mengenai pernyataan tentang keadaan yang diharapkan dapat tercapai yang mengacu pada latar belakang masalah, tujuan dan manfaat penelitian untuk membantu pihak yang bersangkutan serta penataan suatu pembahasan yang diuraikan mengenai ringkasan materi yang akan dibahas pada setiap bab yang ada dalam proposal.

BAB II : TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini berisi uraian penelitian terdahulu yang dilakukan oleh peneliti sebelumnya yang berhubungan dengan penelitian yang peneliti lakukan, serta landasan teori yang digunakan dalam pembahasan masalah yang teliti. Selain itu juga dilengkapi dengan kerangka berpikir dan rumusan hipotesis.

BAB III : METODE PENELITIAN

Bab ini menguraikan metode yang digunakan dalam penelitian ini, meliputi rancangan penelitian dengan menjelaskan metode yang digunakan, lokasi, populasi dan

sampel untuk dijadikan responden, teknik pengumpulan data yang menguraikan alat untuk mengumpulkan data dan teknik analisis data untuk menganalisis hasil penelitian.

BAB IV : HASIL DAN PEMBAHASAN

Menjelaskan tentang metode penelitian yang didalamnya terdapat jenis penelitian yang diambil, dimana lokasi penelitian dilakukan, variabel penelitian, pengukuran populasi dan sampel, jenis dan sumber data, teknik pengumpulan data, instrumen penelitian dan teknis analisis data.

BAB V : PENUTUP

Bab terakhir dalam penelitian yang berisi kesimpulan dan saran yang merupakan temuan pokok yang menjawab tujuan penelitian. Dari hasil pembahasan dan kesimpulan sebagai jawaban permasalahan penelitian dan bersesuaian dengan tujuan penelitian.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

1. Berdasarkan hasil analisis uji t (parsial) pada variabel Fasilitas (X1) berpengaruh secara signifikan terhadap Kepuasan Nasabah (Y) di BRI Kantor Cabang Malang Martadinata. Hal ini ditunjukkan dengan nilai $t_{hitung} 2,301 > t_{tabel} 1,984$ dengan nilai signifikan sebesar $0,024 < 0,050$. Hal ini berarti bahwa semakin tinggi tingkat variabel Fasilitas maka akan meningkat pula variabel Kepuasan Nasabah.
2. Berdasarkan hasil analisis uji t (parsial) pada variabel Kualitas Pelayanan (X2) berpengaruh secara signifikan terhadap Kepuasan Nasabah (Y) di BRI Kantor Cabang Malang Martadinata. Hal ini ditunjukkan dengan nilai $t_{hitung} 3,136 > t_{tabel} 1,984$ dengan nilai signifikan sebesar $0,002 < 0,050$. Hal ini berarti bahwa semakin tinggi tingkat variabel Kualitas Pelayanan maka akan meningkat pula variabel Kepuasan Nasabah.
3. Berdasarkan hasil analisis uji F (simultan) pada variabel Fasilitas dan Kualitas Pelayanan berpengaruh secara bersama-sama (simultan) terhadap Kepuasan Nasabah (Y) di BRI Kantor Cabang Malang Martadinata. Hal ini ditunjukkan dengan hasil pengujian F didapat nilai $F_{hitung} 13,616 > F_{tabel} 3,089$ dan juga bisa dilihat ditabel nilai signifikan yaitu $0,00 < 0,05$.

4. Berdasarkan hasil Analisis Koefisien Determinasi (R^2) bahwa nilai *R Square* sebesar 0,219 hal tersebut berarti 21,9%. Angka tersebut mengandung arti bahwa variabel Fasilitas (X1) dan variabel Kualitas Pelayanan (X2) berpengaruh terhadap variabel Kepuasan Nasabah (Y) sebesar 21,9%. Sedangkan sisanya ($100\% - 21,9\% = 78,1\%$) dipengaruhi oleh variabel lain diluar persamaan regresi ini atau variabel yang tidak diteliti.

B. Saran

1. Bagi Perusahaan BRI Cabang Malang Martadinata.
 - a. Berdasarkan dari hasil distribusi frekuensi pada variabel Fasilitas memiliki nilai terendah yaitu pada X1.4 “Saya merasa bahwa BRI Cabang Malang Martadinata memiliki ruang tunggu dengan jumlah kapasitas yang memadai” dengan nilai 4,53 artinya indikator perencanaan ruang ternyata masih kurang memiliki ruang tunggu dengan jumlah kapasitas yang memadai. Indikator pada penelitian ini diharapkan menjadi tolak ukur karena pentingnya perencanaan ruang bagi perusahaan. Maka Penulis menyarankan bahwa BRI Cabang Malang Martadinata dapat memperbaiki dan melengkapi Fasilitas yang ada agar perusahaan bisa lebih maju dan berkembang yakni dengan cara seperti memperluas ruang tunggu agar nasabah nyaman dan sangat puas.
 - b. Berdasarkan dari hasil distribusi frekuensi pada variabel Kualitas Pelayanan (X2) memiliki nilai terendah yaitu pada X2.6 “Saya

merasa bahwa karyawan BRI Cabang Malang Martadinata mampu menanamkan kepercayaan kepada nasabah” dengan nilai 4,68 artinya indikator *Assurance* (jaminan) ternyata memiliki karyawan yang masih belum mampu menanamkan kepercayaan kepada nasabah. Indikator pada penelitian ini diharapkan menjadi tolak ukur karena pentingnya *Assurance* (jaminan) bagi perusahaan, oleh karena itu perusahaan harus selalu memperhatikan agar perusahaan bisa lebih maju dan berkembang. Maka penulis menyarankan agar karyawan BRI Cabang Malang Martadinata dapat meningkatkan kembali dalam memberi pelayanan yang baik untuk membangun kepercayaan nasabah. Seperti berkomunikasi dengan baik, sopan dan bertanggungjawab saat memberikan pelayanan agar dapat memberikan kepuasan bagi nasabah.

- c. Indikator perencanaan ruang dan *Assurance* (jaminan) harus dapat dilakukan secara bersama-sama dengan cara memperbaiki dan melengkapi Fasilitas yang ada dan memberi pelayanan terbaik kepada nasabah agar dapat memberikan kepuasan bagi nasabah dan agar BRI Cabang Malang Martadinata bisa lebih maju dan berkembang.



2. Bagi Peneliti Selanjutnya

Hasil-hasil dalam penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sumber ide dan masukan bagi pengembangan penelitian dimasa yang akan datang.



DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, Suharsimi. (2009). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta
- Atmaja, J. (2018). *Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Nasabah*. Jakarta
- Erniati, Cut. (2011). “*Pengaruh Fasilitas dan Pengembangan Sumber Daya Manusia terhadap Produktivitas kerja karyawan studi Kasus PTPN II Kebun Sampali Medan*”. Dalam J-DA 8-20, Medan.
- Ghozali, I. (2018). *Aplikasi Analisis Multiyariate Dengan Program IBM SPSS 25*. Semarang: Universitas Diponegoro.
- Hasan, I. (2009). *Analisis data penelitian dengan statistik*. Jakarta: PT. Bumi Aksara
- Irawan, H. (2002). *10 Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: Elex Media Komputindo
- Irawan, H. (2008). *10 Prinsip Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: Elex Media Komputindo
- J. Supranto. (2006). *Pengukuran tingkat kepuasan pelanggan untuk menaikkan pangsa Pasar*. Jakarta: Rineke Cipta
- Kasmir. (2017). *Customer Service Excellent*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Kotler P dan Keller, L, K, (2011). *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Erlangga
- Kotler Philip dan Kevin Lane Keller. (2009). *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Erlangga
- Kotler Philip dan Kevin Lane Keller. (2016). *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Erlangga
- Kuniawan, A., & Puspitaningtyas, Z. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif*. Yogyakarta: Pandiva Buku.
- Lupiyoadi, R. (2014). *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Salemba Empat



- Riadi, & Edi. (2016). *Statistika Penelitian (Analisis Manual dan IBM SPSS) Edisi 1*. Yogyakarta: ANDI.
- Ridwan, & Sunarto, (2013). *Penghantar Statistika*. Bandung: Alfabeta
- Sugiyono. (2004). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D* . Bandung: Alfabeta.
- Sunyoto, D., & Setiawan,A. (2013). *Statistik Kesehatan Parametrik Dan Non Parametrik, Validitas Dan Reliabilitas*. Yogyakarta: Nuha Medika
- Tjiptono, F. (2000). *Strategi Pemasaran*. Edisi pertama. Yogyakarta: Andi Offset.
- Tjiptono, F. (2001). *Strategi Pemasaran*. Edisi pertama. Yogyakarta: Andi Offset.
- Tjiptono, F. (2014). *Pemasaran Jasa, Prinsip, Penerapan, dan Penelitian*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Tjiptono, F. (2015). *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Tjiptono, F. (2018). *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: Andi Offset.