



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

- Hak Cipta :**
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

SKRIPSI TERAPAN



**ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN
FASILITAS TERHADAP PREFERENSI NASABAH
BRIGUNA KARYA BRI**

(Studi Kasus BRI Kantor Cabang Jakarta Pasar Minggu)

**POLITEKNIK
NEGERI
JAKARTA**

Disusun Oleh

Nadia Apriliyanti Wijaya

4417040007

Prodi Keuangan dan Perbankan Terapan

Jurusan Akuntansi

Politeknik Negeri Jakarta

2021



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya menyatakan bahwa yang tertulis didalam Skripsi ini adalah hasil karya saya sendiri bukan jiplakan orang lain baik sebagian atau seluruhnya. Pendapat, gagasan atau temuan orang lain yang terdapat dalam Skripsi ini telah saya kutip dan saya rujuk sesuai dengan etika ilmiah.

Nama : Nadia Apriliyanti Wijaya

NIM : 4417040007

Tanda Tangan :



Tanggal : 12 Agustus 2021

**POLITEKNIK
NEGERI
JAKARTA**



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

LEMBAR PENGESAHAN

Skripsi ini diajukan oleh :

Nama : Nadia Apriliyanti Wijaya
NIM : 4417040007
Jurusan/Program Studi : Akuntansi/Keuangan dan Perbankan
Judul Skripsi : Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Terhadap Preferensi Nasabah BRIGuna Karya BRI (Studi Kasus BRI Kantor Cabang Jakarta Pasar Minggu)

Telah berhasil dipertahankan di hadapan Dewan Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana Sains Terapan pada Program Studi Keuangan dan Perbankan Terapan Jurusan Akuntansi Politeknik Negeri Jakarta

DEWAN PENGUJI

Ketua Penguji : Elisabeth Yansye Metekohy, S.E., M.Si.
Anggota Penguji : Dra. R. Elly Mirati, M.M

DISAHKAN OLEH KETUA JURUSAN AKUNTANSI

Ditetapkan di : Depok
Tanggal : 12 Agustus 2021

Ketua Jurusan Akuntansi

Dr. Sabar Warsini, S.E., M.M.
NIP. 196404151990032002




LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

Nama Penyusun : Nadia Apriliyanti Wijaya
NIM : 4417040007
Jurusan / Program Studi : Akuntansi / Keuangan dan Perbankan
Judul : Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Terhadap Preferensi Nasabah BRIGuna Karya BRI (Studi Kasus BRI Kantor Cabang Jakarta Pasar Minggu)

Disetujui oleh

Pembimbing I

Pembimbing II


R. Elly Mirati, S.E., M.M.
NIP. 196112221989102001


Mulia Nasution, S.E., M.M.
NIP. 1961002231989101001

**POLITEKNIK
NEGERI
JAKARTA**

Diketahui Oleh

Kepala Program Studi Keuangan dan Perbankan Terapan



Dr. Tetty Rimenda, S.E., M.Si.
NIP. 196211161992032001

- Hak Cipta :**
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta



KATA PENGANTAR

Puji syukur atas kehadiran Allah SWT atas segala rahmat, kasih dan ridha- Nya bagi penulis sehingga dapat menyelesaikan Skripsi yang berjudul “Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Terhadap Preferensi Nasabah BRIGuna Karya BRI (Studi Kasus BRI Kantor Cabang Jakarta Pasar Minggu)”.

Penulisan skripsi ini dimaksudkan untuk melengkapi salah satu syarat kelulusan Program Diploma IV Program Studi Keuangan dan Perbankan Terapan Jurusan Akuntansi di Politeknik Negeri Jakarta. Sehubungan dengan penulisan skripsi ini, penulis ingin mengucapkan rasa syukur dan terima kasih yang tak terhingga kepada semua pihak yang telah memberikan bimbingan, motivasi, kritik, saran, dukungan moril atau materil selama penyusunan skripsi ini.

Penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Dr. sc. H. Zainal Nur Arifin, Dipl-Ing. HTL., M.T, selaku Direktur Politeknik Negeri Jakarta.
2. Ibu Dr. Sabar Warsini, S.E., M.M., selaku Ketua Jurusan Akuntansi.
3. Ibu Dr. Tetty Rimenda S.E.,M.Si, selaku Kepala Program Studi Keuangan dan Perbankan
4. Ibu R. Elly Mirati, S.E.,M.M, selaku Pembimbing I dan Bapak Mulia Nasution, S.E.,M.M selaku Pembimbing II yang dengan penuh kesabaran memberikan arahan selama penyusunan Skripsi.
5. Seluruh *Staff* Pengajar dan *Staff* Administrasi Jurusan Akuntansi Politeknik Negeri Jakarta yang sudah memberikan ilmu yang sangat bermanfaat.
6. Pimpinan dan seluruh *staff* di BRI Kantor Cabang Jakarta Pasar Minggu yang telah memberikan kesempatan untuk melakukan Praktik Kerja Lapangan (PKL) dan melaksanakan penelitian.
7. Kedua orangtua saya dan adik saya yang senantiasa mendoakan serta memberikan kasih sayang dan fasilitas untuk penulisan skripsi dan juga yang telah memberi pelajaran-pelajaran berharga.
8. Seluruh teman-teman terutama Shelly, Balqis, Rianti, Ambar, dan Anggi, serta teman-teman Program Studi Keuangan dan Perbankan Terapan 2017 yang senantiasa mendoakan dan memberikan motivasi bagi penulis untuk mengerjakan Skripsi ini.

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkannya dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

Penulis menyadari bahwa masih terdapat kekurangan dalam penulisan skripsi ini baik dari segi materi maupun teknis penulisan. Oleh karena itu, penulis sangat terbuka akan kritik dan saran yang membangun diri para pembaca. Semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat.

Depok, Agustus 2021

Penulis

Nadia Apriliyanti Wijaya





Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai civitas akademis Politeknik Negeri Jakarta, saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Nadia Apriliyanti Wijaya
NIM : 4417040007
Program Studi : Keuangan dan Perbankan Terapan
Jurusan : Akuntansi
Jenis Karya : Skripsi Terapan

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Politeknik Negeri Jakarta **Hak Bebas Royalti Noneksklusif** (*Non-exclusive Royalty-Free Right*) atas karya ilmiah saya yang berjudul :

Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Terhadap Preferensi Nasabah BRIGuna Karya BRI (Studi Kasus BRI Kantor Cabang Jakarta Pasar Minggu).

Dengan hak bebas royalti Noneksklusif ini Politeknik Negeri Jakarta berhak menyimpan, mengalih media/memformatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan mempublikasikan skripsi saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Depok

Pada tanggal : 12 Agustus 2021

Yang menyatakan,

Nadia Apriliyanti Wijaya



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkannya dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

Nadia Apriliyanti Wijaya
Keuangan dan Perbankan Terapan

Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Terhadap Preferensi Nasabah BRIGuna Karya BRI (Studi Kasus BRI Kantor Cabang Jakarta Pasar Minggu)

ABSTRAK

Kualitas pelayanan yang baik dan ditunjang oleh fasilitas yang baik pula dapat membentuk sebuah preferensi nasabah terhadap suatu bank dan produknya. Jumlah penurunan nasabah dapat dipengaruhi oleh preferensi nasabah yang telah berubah.

Populasi pada penelitian ini adalah nasabah BRIGuna Karya BRI kantor cabang Jakarta Pasar Minggu dengan jumlah sampel sebanyak 100 responden, Penulis menggunakan analisis regresi linear berganda.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa, kualitas pelayanan dan fasilitas berpengaruh terhadap preferensi nasabah. Kualitas pelayanan dan fasilitas berpengaruh signifikan terhadap preferensi nasabah. Penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi Bank BRI Kantor Cabang Jakarta Pasar Minggu sebagai referensi tambahan.

Kata kunci: Kredit Gaji Tetap, Kualitas Pelayanan, Fasilitas, Preferensi Nasabah, Analisis Regresi Linear Berganda.

**POLITEKNIK
NEGERI
JAKARTA**



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

Nadia Apriliyanti Wijaya
Keuangan dan Perbankan Terapan

Analysis of the Effect of Service Quality and Facilities on BRIGuna Karya BRI Customer Preferences (Case Study of BRI Jakarta Pasar Minggu Branch Office)

ABSTRACT

Good service quality and supported by good facilities can also form a customer preference for a bank and their products. The number of customer declines may be affected by changing customer preferences.

The population in this study were customers of BRIGuna Karya BRI Jakarta Pasar Minggu branch office with a total sample of 100 respondents. The author uses multiple linear regression analysis.

The results of this study indicate that the quality of service and facilities affect customer preferences. Service quality and facilities have a significant effect on customer preferences. This research is expected to be useful for Bank BRI Jakarta Pasar Minggu Branch Office as an additional reference.

Keywords: *Fixed Salary Credit, Service Quality, Facilities, Customer Preference, Multiple Linear Regression Analysis*

**POLITEKNIK
NEGERI
JAKARTA**



DAFTAR ISI

DEKLARASI PERNYATAAN ORISINALITAS	i
DEKLARASI PENGESAHAN.....	ii
DEKLARASI PERSETUJUAN SKRIPSI	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS.....	vi
ABSTRAK	vii
ABSTRACT.....	viii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Rumusan Masalah	5
1.3. Pertanyaan Penelitian	6
1.4. Tujuan Penelitian	7
1.5. Manfaat Penelitian.....	7
1.6. Sistematika Penulisan Skripsi	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	9
2.1. Landasan Teori.....	9
2.1.1 Kredit.....	9
2.1.2 Pelayanan	14
2.1.3 Fasilitas.....	16
2.1.4 Preferensi Nasabah.....	17
2.2. Penelitian Terdahulu	22
2.3. Kerangka Berpikir dan Pengembangan Hipotesis	26
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	28
3.1. Jenis Penelitian	28
3.2. Objek Penelitian	28
3.3. Metode Pengambilan Sampel	28

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

3.3.1. Populasi dan Sampel	28
3.4. Jenis dan Sumber Data Penelitian	29
3.5. Metode Pengumpulan Data	29
3.6. Variabel Penelitian dan Definisi Operasional	31
3.6.1. Variabel Penelitian	31
3.6.2. Definisi Operasional	31
3.7. Metode Analisis Data	34
3.7.1. Uji Instrumen	34
3.7.2. Uji Asumsi Klasik	37
3.7.3. Analisis Regresi Linear Berganda	38
3.7.4. Uji Hipotesis	39
3.7.5. Uji Koefisien Determinasi (R ²)	40
BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN	41
4.1. Analisis Terhadap Responden Penelitian	41
4.1.1. Analisis Jawaban Responden	41
4.1.2. Analisis Profil Responden	41
4.2. Gambaran Distribusi Pertanyaan	43
4.2.1. Variabel Kualitas Pelayanan	44
4.2.2. Variabel Fasilitas	45
4.2.3. Variabel Preferensi Nasabah	46
4.3. Analisis Data Penelitian	47
4.3.1. Uji Coba Validitas	47
4.3.2. Uji Coba Reliabilitas	48
4.3.3. Hasil Uji Asumsi Klasik	49
4.3.4. Uji Regresi Linear Berganda	53
4.3.5. Uji Hipotesis	54
4.3.6. Uji Koefisien Determinasi	57
4.4. Pembahasan Hasil Penelitian	58
4.4.1. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Preferensi Nasabah BRIGuna Karya BRI Kantor Cabang Jakarta Pasar Minggu	58
4.4.2. Pengaruh Fasilitas Terhadap Preferensi Nasabah BRIGuna Karya BRI Kantor Cabang Jakarta Pasar Minggu	59
4.4.3. Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Terhadap Preferensi Nasabah BRIGuna Karya BRI Kantor Cabang Jakarta Pasar Minggu	60
BAB V PENUTUP	62
5.1. Kesimpulan	63
5.2. Saran	63



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

AFTAR PUSTAKA	64
AMPIRAN.....	67





DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Data Jumlah Nasabah BRIGuna Karya BRI Cabang Pasar Minggu.....	3
Tabel 2.1	Suku Bunga BRIGuna Karya Periode April 2021.....	13
Tabel 2.2	Penelitian Terdahulu.....	22
Tabel 3.1	Skor Kepentingan Tiap Indikator Likert.....	31
Tabel 3.2	Variabel Penelitian dan Definisi Operasional.....	31
Tabel 3.3	Nilai Cronbach's Alpha.....	37
Tabel 4.1	Gambaran Distribusi Variabel Kualitas Pelayanan.....	44
Tabel 4.2	Gambaran Distribusi Variabel Fasilitas.....	45
Tabel 4.3	Gambaran Distribusi Variabel Preferensi.....	46
Tabel 4.4	Hasil Uji Validitas.....	48
Tabel 4.5	Hasil Uji Reliabilitas.....	49
Tabel 4.6	Hasil Uji Kolmogorov-Smirnov.....	50
Tabel 4.7	Hasil Uji Multikolinearitas.....	51
Tabel 4.8	Hasil Uji Glejser.....	52
Tabel 4.9	Hasil Uji Regresi Linear Berganda.....	53
Tabel 4.10	Hasil Uji T.....	55
Tabel 4.11	Hasil Uji F.....	56
Tabel 4.12	Kesimpulan Hasil Penelitian.....	57
Tabel 4.13	Hasil Uji Koefisien Determinasi.....	57

POLITEKNIK
NEGERI
JAKARTA

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran	27
Gambar 4.1 Responden Berdasarkan Usia	42
Gambar 4.2 Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan.....	43
Gambar 4.3 Grafik Scatter Plot Uji Heteroskedastisitas	52





DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian	68
Lampiran 2 Surat Izin Penelitian	72
Lampiran 3 Tabulasi Data Hasil Penelitian	73
Lampiran 4 Hasil Uji Coba Instrumen	82
Lampiran 5 Hasil Uji Asumsi Klasik	86
Lampiran 6 Hasil Uji Regresi Linear Berganda	88
Lampiran 7 Hasil Uji T (Parsial)	89
Lampiran 8 Hasil Uji F (Simultan)	90
Lampiran 9 Hasil Uji Koefisien Determinasi	91
Lampiran 10 Tabel Distribusi R	92
Lampiran 11 Tabel Distribusi F	94
Lampiran 12 Lembar Bimbingan Dosen Pembimbing	95

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta



POLITEKNIK
NEGERI
JAKARTA

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta

2. Dilarang mengumumkannya dan memperbanyak sebadian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun

BAB I PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Perbankan Indonesia merupakan salah satu sektor yang menunjang pelaksanaan perekonomian dalam rangka meningkatkan pemerataan, pertumbuhan ekonomi, dan stabilitas nasional. Perbankan merupakan perusahaan industri yang bergerak dalam bidang jasa, yang kegiatan utamanya adalah memberikan pelayanan jasa kepada masyarakat. Pada saat ini terjadi persaingan yang cukup ketat dalam dunia bisnis. Untuk menghadapi persaingan ini, banyak perusahaan berlomba untuk menarik konsumen sebanyak mungkin. Tidak hanya untuk perusahaan yang bergerak dalam bidang manufaktur tetapi perusahaan yang bergerak dalam bidang jasa seperti bank. Perbankan tidak mau ketinggalan berusaha mencoba merebut hati konsumen untuk menggunakan produk mereka. Berbagai cara dilakukan seperti menawarkan pelayanan dan fasilitas dalam produknya untuk memengaruhi nasabah agar memilih bank tersebut.

Bank Rakyat Indonesia (BRI) sebagai salah satu bank milik pemerintah menyediakan berbagai produk perbankan seperti produk simpanan, produk pinjaman atau kredit, dan produk jasa lainnya. Salah satu produk pinjaman dari BRI adalah Kredit BRIGuna karya yang melayani pegawai dengan penghasilan tetap seperti pegawai negeri sipil (PNS).

Kredit BRIGuna Karya adalah fasilitas kredit yang diberikan kepada pegawai tetap baik pegawai negeri maupun swasta dengan sumber pembayaran (repayment) berasal dari sumber penghasilan tetap atau fixed income berupa gaji. Penyaluran kredit BRIGuna dapat digunakan untuk berbagai keperluan seperti pembelian barang bergerak atau tidak bergerak, perbaikan rumah, pengobatan, keperluan sekolah/kuliah, pernikahan, dan lain-lain. Kredit BRIGuna memiliki banyak manfaat diantaranya adalah membuat rasa aman bagi nasabah karena dilindungi dengan asuransi jiwa. Apabila debitur meninggal dunia pada saat masih mempunyai pinjaman, maka pinjaman tersebut akan dilunasi oleh pihak asuransi. Sementara itu suku bunga yang ditawarkan bersifat tetap pada saat nasabah mulai melakukan akad kredit sampai berakhirnya masa jatuh tempo. Kemudahan lainnya adalah para debitur tidak perlu datang ke bank untuk



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkannya dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun

membayar pokok dan bunga bulanan karena secara otomatis akan dipotong pada gaji bulanan debitor yang bersangkutan.

Potensi pasar untuk pemberian kredit yang pembayarannya berasal dari sumber penghasilan tetap sangat luas karena pinjaman seperti ini memiliki resiko yang relatif rendah namun memiliki produktifitas yang relatif tinggi dan tingkat pengembalian yang tinggi pula. Oleh sebab itu banyak bank yang bersaing meningkatkan pelayanannya dalam memberikan kredit pegawai tetap guna meningkatkan keuntungan dan penghasilan perusahaan.

Nasabah dari kredit pegawai tetap adalah nasabah yang memiliki cukup pengetahuan mengenai perbankan sehingga preferensi nasabah menjadi hal yang cukup diperhitungkan dalam penggunaan kredit pegawai tetap. Menurut Kotler dan Keller (2012) preferensi konsumen merupakan suatu sikap konsumen terhadap satu pilihan merek produk yang terbentuk melalui evaluasi atas berbagai macam merek dalam berbagai pilihan yang tersedia. Menurut Hartoyo (2011) teori preferensi dapat digunakan sebagai analisis tingkat kepuasan konsumen, sebagai contoh apabila seseorang ingin menggunakan sebuah produk atau jasa dengan sumber daya yang terbatas, maka ia harus dapat memilih alternatif sehingga nilai guna atau utilitas yang diperoleh dapat optimal. Konsumen memegang kendali dalam menentukan pilihan dan pemasar dikatakan berhasil apabila produk atau jasanya dianggap menawarkan manfaat yang riil. Dalam penggunaan produk kredit pegawai tetap manfaat sangat diperhitungkan karena jumlah uang yang dicairkan harus jelas penggunaannya.

Preferensi nasabah bank dipengaruhi oleh banyak faktor. Menurut Setiadi (2013) preferensi konsumen terhadap barang dan jasa dipengaruhi oleh empat faktor yaitu faktor kebudayaan, faktor sosial, faktor pribadi, dan faktor psikologi. Dalam penelitian ini faktor yang akan diuji adalah faktor kualitas pelayanan dan fasilitas.

Bank Rakyat Indonesia kantor cabang Jakarta Pasar Minggu adalah salah satu cabang dari Bank Rakyat Indonesia yang berlokasi di Pasar Minggu. Di Bank Rakyat Indonesia kantor cabang Jakarta Pasar Minggu juga tersedia layanan untuk pengajuan kredit BRIGuna.

Berdasarkan tabel 1.1 data jumlah nasabah yang memutuskan menggunakan produk BRIGuna Karya di BRI cabang Pasar Minggu mengalami penurunan dari tahun



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkannya dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun

2019 ke 2020. Terdapat penurunan sebanyak 42 nasabah dari tahun 2019 ke 2020. Hal ini diduga karena preferensi nasabah dalam mengajukan kredit pegawai tetap telah berubah karena ditemukan masalah pada faktor kualitas pelayanan yang diberikan dan fasilitas yang disediakan kepada nasabah. Oleh sebab itu preferensi nasabah berubah menjadi memilih bank lain daripada BRI Kantor Cabang Jakarta Pasar Minggu.

Tabel 1.1 Data Jumlah Nasabah BRIGuna Karya BRI Cabang Pasar Minggu

No	Bulan	Jumlah Nasabah (2019)	Jumlah Nasabah (2020)
1	Januari	9	9
2	Februari	11	20
3	Maret	14	23
4	April	11	7
5	Mei	12	5
6	Juni	10	7
7	Juli	22	21
8	Agustus	30	9
9	September	23	24
10	Oktober	23	4
11	November	23	27
12	Desember	30	20
	Jumlah	218	176

Sumber : Bank BRI Cabang Pasar Minggu.

Kualitas pelayanan menjadi salah satu hal yang sangat diperhitungkan terutama bagi nasabah bank karena pelayanan merupakan hal utama yang ditawarkan oleh bank selain dari produknya. Pelayanan juga merupakan hal yang pertama kali dirasakan dan dipertimbangkan oleh nasabah dalam memilih bank sehingga bank seoptimal mungkin memberikan pelayanan yang terbaik untuk menarik nasabah dengan tujuan untuk memenuhi harapan nasabahnya. Tjiptono (2011) membagi dimensi kualitas pelayanan



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkannya dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun

menjadi 5 dimensi pokok yaitu Tangible (Berwujud), Reliability (Kehandalan), Responsiveness (Ketanggapan), Assurance (Jaminan), dan Emphaty (Empati).

Komponen-komponen yang termasuk ke dalam dimensi tangibles di BRI kantor cabang Jakarta Pasar Minggu dianggap cukup baik seperti misalnya ruang tempat layanan BRIGuna yang memadai, ruang tunggu yang bersih dan nyaman, peralatan dan teknologi yang digunakan juga menunjang untuk memberikan pelayanan.

Selanjutnya dimensi emphaty berupa perhatian pribadi dan upaya untuk memenuhi kebutuhan nasabah yang diberikan karyawan BRI kantor cabang Jakarta Pasar Minggu terhadap nasabah BRIGuna Karya sudah cukup baik dimana karyawan BRI selalu berupaya sebaik mungkin untuk memahami kebutuhan nasabah.

Untuk dimensi reliability dan responsiveness karyawan BRI kantor cabang Jakarta Pasar Minggu terbilang cukup baik. Namun dalam kenyataannya ada kendala yang cukup sering terjadi yaitu kurangnya karyawan dalam melayani nasabah sehingga nasabah harus menunggu terlebih dahulu dalam waktu yang lama dan tidak adanya kepastian. Untuk proses penting seperti proses akad atau pengambilan berkas kredit, nasabah memang diharuskan untuk membuat janji terlebih dahulu dengan karyawan BRI.

Dimensi assurance yang berkaitan dengan keterampilan, pengetahuan yang dimiliki karyawan untuk melakukan pelayanan, dan kredibilitas perusahaan untuk BRI kantor cabang Jakarta Pasar Minggu juga dapat dikatakan baik karena setiap karyawan BRI khususnya bagian BRIGuna Karya sudah terampil dan berpengalaman dalam bidangnya sehingga kepercayaan dan keyakinan nasabah terhadap BRI dapat terbentuk,

Selain dari penjelasan mengenai dimensi kualitas pelayanan yang ada di BRI kantor cabang Jakarta Pasar Minggu, terdapat gap penelitian dari penelitian terdahulu mengenai kualitas pelayanan terhadap preferensi nasabah. Menurut penelitian yang dilakukan oleh Dewi (2020) menunjukkan bahwa kualitas pelayanan tidak berpengaruh terhadap preferensi nasabah sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Utomo (2014) yang menjelaskan bahwa kualitas pelayanan tidak berpengaruh terhadap preferensi nasabah. Sementara hasil penelitian yang dilakukan oleh Zulaikah (2020) menunjukkan kualitas pelayanan berpengaruh positif signifikan terhadap preferensi nasabah.



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkannya dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun

Menurut Kotler dan Keller (2012) fasilitas merupakan segala sesuatu yang bersifat peralatan fisik yang disediakan oleh pihak penjual jasa untuk mendukung kenyamanan konsumen. Dalam konteks perbankan, fasilitas juga menjadi pertimbangan utama bagi nasabah dalam memilih suatu bank. Bagi nasabah bank, tidak hanya fasilitas fisik seperti tampilan gedung, ruang tunggu, area parkir, dan sebagainya yang dipertimbangkan tetapi juga fasilitas yang berhubungan dengan produk bank tersebut yaitu kemudahan dalam transaksi seperti sarana transfer, tarik tunai lewat ATM (Anjungan Tunai Mandiri), dan sebagainya.

Menurut Bakri (2011) indikator fasilitas terdiri dari kenyamanan ruang tunggu, fasilitas parkir, dan fasilitas keamanan. Fasilitas yang terdapat di BRI kantor cabang Jakarta Pasar Minggu seperti ruang kantor yang bersih, ruang tunggu, tempat duduk yang nyaman, dan satpam sudah tersedia. Namun untuk tempat parkir yang tersedia kurang memadai.

Menurut penelitian yang dilakukan oleh Fahd Noor dan Sanrego (2013) menunjukkan bahwa fasilitas berpengaruh negatif terhadap preferensi nasabah. Hasil penelitian tersebut tidak sejalan dengan hasil penelitian dari Fathurrahman dan Azizah (2018) yang menunjukkan fasilitas berpengaruh positif terhadap preferensi nasabah.

Walaupun kualitas pelayanan dan fasilitas yang diberikan BRI kantor cabang Jakarta Pasar Minggu sudah cukup baik, namun terdapat kendala seperti misalnya proses akad kredit yang harus dilakukan dengan cara lama yaitu nasabah harus datang ke bank. Sementara pada bank lain proses akad dan pencairan kredit tidak memakan waktu lama dan dapat dilakukan melalui video call.

Berdasarkan masalah dan gap penelitian yang telah diuraikan, penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Terhadap Preferensi Nasabah BRIGuna Karya BRI (Studi Kasus BRI Kantor Cabang Jakarta Pasar Minggu)”**.

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian pada latar belakang dan fenomena, masalah pertama yang ditemukan adalah menurunnya jumlah nasabah BRIGuna Karya BRI kantor cabang Jakarta Pasar Minggu pada tahun 2019 ke tahun 2020 sebanyak 42 nasabah. Hal ini



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkannya dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun

diduga karena preferensi nasabah dalam mengajukan kredit pegawai tetap telah berubah dan keputusan nasabah sangat dipengaruhi oleh preferensi nasabah.

Masalah kedua adalah kurangnya jumlah karyawan dalam melayani nasabah sehingga nasabah harus menunggu terlebih dahulu dalam waktu yang lama dan tidak adanya kepastian. Kemudian untuk tempat parkir yang tersedia kurang memadai. Selain itu terdapat kendala lain misalnya proses akad kredit yang harus dilakukan dengan cara lama yaitu nasabah harus datang ke bank. Sementara pada bank lain proses akad dapat dilakukan melalui video call.

Terdapat gap penelitian yang ditemukan dari penelitian terdahulu. Menurut penelitian yang dilakukan oleh Dewi (2020) menunjukkan bahwa kualitas pelayanan tidak berpengaruh terhadap preferensi nasabah sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Utomo (2014) yang menjelaskan bahwa kualitas pelayanan tidak berpengaruh terhadap preferensi nasabah. Sementara hasil penelitian yang dilakukan oleh Zulaikah (2020) menunjukkan kualitas pelayanan berpengaruh positif signifikan terhadap preferensi nasabah.

Menurut penelitian yang dilakukan oleh Fahd Noor dan Sanrego (2013) menunjukkan bahwa fasilitas berpengaruh negatif terhadap preferensi nasabah. Hasil penelitian tersebut tidak sejalan dengan hasil penelitian yang dilakukan Fathurrahman dan Azizah (2018) yang menunjukkan fasilitas berpengaruh positif terhadap preferensi nasabah.

Peneliti membatasi masalah pada penelitian ini di kualitas pelayanan dan fasilitas karena kedua variabel tersebut merupakan hal yang pertama kali dirasakan oleh nasabah terhadap pelayanan jasa yang diberikan oleh suatu bank. Kedua variabel ini juga menjadi hal yang cukup dipertimbangkan nasabah dalam memilih suatu produk bank dan membentuk sebuah preferensi.

1.3. Pertanyaan Penelitian

Berdasarkan latar belakang tersebut, maka permasalahan penelitian ini dapat dirumuskan sebagai berikut:



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun

1. Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan terhadap preferensi nasabah menggunakan BRIGuna Karya BRI di BRI cabang Jakarta Pasar Minggu?
2. Bagaimana pengaruh fasilitas terhadap preferensi nasabah menggunakan BRIGuna Karya BRI di BRI cabang Jakarta Pasar Minggu?
3. Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan dan fasilitas secara bersama-sama terhadap preferensi nasabah menggunakan BRIGuna Karya BRI di BRI cabang Jakarta Pasar Minggu?

1.4. Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk:

1. Untuk menguji dan menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap preferensi nasabah BRIGuna Karya BRI kantor cabang Jakarta Pasar Minggu.
2. Untuk menguji dan menganalisis pengaruh fasilitas terhadap preferensi nasabah BRIGuna Karya BRI kantor cabang Jakarta Pasar Minggu.
3. Untuk menguji dan menganalisis pengaruh kualitas pelayanan dan fasilitas terhadap preferensi nasabah BRIGuna Karya BRI kantor cabang Jakarta Pasar Minggu.

1.5. Manfaat Penelitian

Melalui penelitian yang dilakukan ini, manfaat yang mampu diberikan antara lain:

1. Bagi Peneliti
 Penelitian ini diharapkan dapat menambah pengetahuan dan wawasan mengenai preferensi nasabah secara ilmiah dan sebagai salah satu syarat kelulusan.
2. Bagi Bank
 Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi saran dan bahan pertimbangan bagi bank terkait mengenai preferensi nasabah sehingga bank dapat meningkatkan kualitas produk dan pelayanan yang diberikan.
3. Bagi Pembaca
 Penelitian ini diharapkan dapat menambah pengetahuan, informasi, dan wawasan mengenai preferensi nasabah dan dapat menjadi referensi untuk penelitian selanjutnya.



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkannya dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun

1.6. Sistematika Penulisan Skripsi

Sistematika penulisan bertujuan untuk memberikan gambaran secara garis besar mengenai pembahasan yang ada pada skripsi ini sehingga mempermudah pemahaman pembaca. Sistematika penulisan terdiri dari lima bab yang setiap babnya saling berhubungan. Masing-masing uraian secara garis besar setiap bab adalah sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Dalam bab ini menjelaskan tentang latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, dan sistematika penulisan.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Dalam bab ini menguraikan tentang teori-teori dan penelitian terdahulu yang berkaitan dengan penelitian ini, kerangka pemikiran, dan hipotesis.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Dalam bab ini menjelaskan mengenai jenis penelitian yang digunakan, objek yang akan diteliti, metode pengambilan data, jenis data dan lokasi pengambilan data penelitian, prosedur pengumpulan data, dan metode analisis data.

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Dalam bab ini menjelaskan analisis dalam penelitian ini menggunakan SPSS untuk mengolah data yang digunakan. Pada bab ini juga dijelaskan hasil pengujian hipotesis.

BAB V SIMPULAN DAN SARAN

Dalam bab ini menguraikan kesimpulan yang diperoleh dari hasil pengolahan data. Kesimpulan ini memberikan hasil inti dari pertanyaan penelitian yang telah dijawab pada bab IV. Selain itu pada bab ini juga berisi mengenai saran-saran yang diberikan kepada pihak-pihak yang terkait.



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun





Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkannya dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun

BAB V PENUTUP

1.1. Kesimpulan

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan terhadap nasabah BRIGuna Karya BRI kantor cabang Jakarta Pasar Minggu mengenai pengaruh kualitas pelayanan dan fasilitas terhadap preferensi nasabah BRIGuna Karya BRI kantor cabang Jakarta Pasar Minggu maka dapat diambil beberapa kesimpulan sebagai berikut:

1. Kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap preferensi nasabah. Apabila kualitas pelayanan yang diberikan BRI kantor cabang Jakarta Pasar Minggu semakin meningkat, maka dapat membentuk preferensi nasabah terhadap BRIGuna Karya BRI kantor cabang Pasar Minggu. Hal tersebut terjadi karena banyak nasabah merasa BRI kantor cabang Jakarta Pasar Minggu memiliki karyawan yang memiliki kompetensi seperti berpenampilan rapi, bersih, dan menarik, memberikan informasi yang jelas dan akurat, tanggap dalam menjawab pertanyaan nasabah, dan memberikan pelayanan yang maksimal. Selain itu karyawan BRI kantor cabang Jakarta Pasar Minggu profesional dalam melayani nasabah seperti merespon permintaan nasabah secara tepat dan cepat, mampu berkomunikasi dengan baik, dan melayani nasabah dengan penuh perhatian.
2. Fasilitas berpengaruh signifikan terhadap preferensi nasabah. Apabila fasilitas yang diberikan BRI kantor cabang Pasar Minggu semakin meningkat, maka semakin tinggi preferensi nasabah yang dapat terbentuk terhadap BRIGuna Karya BRI kantor cabang Pasar Minggu. Hal tersebut terjadi karena BRI kantor cabang Jakarta Pasar Minggu memiliki ruang tunggu yang nyaman seperti tersedianya tempat duduk yang memadai dan dingin terdapat kartu antrian sehingga nasabah yang datang secara bersamaan tidak berebut untuk mendapatkan pelayanan terlebih dahulu, jumlah satpam yang memadai, sarana yang lengkap misalnya ruang akad yang terpisah dari ruang kantor, dan fasilitas fotocopy.
3. Kualitas pelayanan dan fasilitas secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap preferensi nasabah BRIGuna Karya BRI kantor cabang Jakarta Pasar



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkannya dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun

Minggu. Hal ini membuktikan bahwa semakin tinggi kualitas pelayanan yang diberikan seperti karyawan BRI kantor cabang Jakarta Pasar Minggu yang berpenampilan rapi, bersih, dan menarik, memberikan informasi yang jelas dan akurat, tanggap dalam menjawab pertanyaan nasabah, memberikan pelayanan yang maksimal, melayani nasabah dengan penuh perhatian dan ditunjang dengan semakin baiknya fasilitas yang disediakan seperti ruang tunggu yang nyaman, tersedianya tempat duduk yang memadai, sarana yang lengkap misalnya ruang akad yang terpisah dari ruang kantor, dan fasilitas fotocopy maka semakin tinggi preferensi nasabah yang dapat terbentuk terhadap BRIGuna Karya BRI kantor cabang Jakarta Pasar Minggu.

1.2. Saran

Berdasarkan kesimpulan dalam penelitian ini, maka saran yang tepat diberikan kepada pihak yang berkepentingan adalah sebagai berikut:

1. Bagi pihak BRI Kantor Cabang Jakarta Pasar Minggu
Diharapkan untuk lebih meningkatkan pelayanan yang diberikan dalam melayani nasabah sehingga nasabah puas dengan pelayanan yang diberikan dan tetap menjadi nasabah BRI. Selain itu tempat parkir perlu diperbaiki agar nasabah merasa lebih nyaman.
2. Bagi Penelitian Selanjutnya
Untuk penelitian selanjutnya, diharapkan untuk dapat mengembangkan variabel-variabel lainnya yang dapat mempengaruhi preferensi nasabah seperti promosi dan lingkungan nasabah.

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, S. (2010). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik* . Jakarta: Rineka Cipta.
- Atmaja, J. (2018). Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Nasabah Terhadap Loyalitas Pada Bank BJB. *Jurnal Ecodemica, Vol. 2 No. 1 April 2018, II*, 49-63.
- Ayif Fathurrahman, U. A. (2018). Analisis Faktor-Faktor Preferensi Mahasiswa terhadap Perbankan Syariah (Studi Kasus pada Mahasiswa Ilmu Ekonomi Universitas Muhammadiyah Yogyakarta). *Ihtifaz: Journal of Islamic Economics, Finance, and Banking, I*, 99-121.
- Edy Suprpto, S. P. (2020). ANALISIS PENGARUH KUALITAS LAYANAN, SUKU BUNGA, PENDAPATAN, DAN PENDIDIKAN TERHADAP KEPUTUSAN NASABAH MENGAMBIL KREDIT PRODUKTIF DI BANK JATENG CAPEM MARGASARI. *Jurnal Magisma Vol. VIII No. 1 – Tahun 2020, VIII*, 73-79.
- Fahd Noor, Y. D. (2013). Preferensi Masyarakat Pesantren Terhadap Bank Syariah (Studi Kasus DKI Jakarta). *TAZKIA Islamic Business and Finance Review*, 65-79.
- Ghozali, I. (2011). *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Harhap, R. S. (2016). 4FAKTOR-FAKTOR YANG BERPENGARUH TERHADAP PREFERENSI MASYARAKAT PADA BANK SYARIAH DI KOTA MEDAN. *2. Jurnal Al-Qasd, Vol 1 No, 1 Agustus 2016, I*, 1-20.
- Hasanah, F. (2019). PENGARUH TINGKAT RELIGIUSITAS, PENGETAHUAN, KUALITAS PRODUK DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP PREFERENSI MENABUNG MAHASISWA UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PALEMBANG PADA BANK SYARIAH. *Volume 4 Nomor 1 Juni 2019, IV*, 485-485.
- Kasmir. (2016). *Analisis Laporan Keuangan*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkannya dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun

- Khairul Amri, I. Q. (2018). Preferensi Nasabah Memilih Produk Pembiayaan Bank Aceh Syariah di Kota Banda Aceh. *JURNAL SAMUDRA EKONOMI DAN BISNIS, VOL 9, NO 1 JANUARI 2018, IX*, 31-41.
- Lisda Qotrunnada Nabila Putri, J. E. (2020). Faktor-faktor yang Memengaruhi Preferensi Nasabah terhadap Produk Rahn: Studi Kasus PT. BPRS Amanah Ummah. (VIII, Ed.) *AL-MUZARA'AH Vol. 8 No. 1, 2020*, 1-16.
- Muhammad Fajar Fahrudin, E. Y. (2015). Pengaruh promosi, lokasi, dan kualitas layanan terhadap keputusan pembelian nasabah Bank Mandiri Surabaya. *Journal of usiness and Banking, V*, 149-162.
- Muhammed A'iyeman Mohammed, I. S. (2017). Does Religions and Service Quality Determine Customers' Preference in Selecting Islamic Bank? *ICOPS2017*, 833-839.
- Oktavianingrum, Y. (2016). ANALISIS PREFERENSI NASABAH TERHADAP PEMBIAYAAN KREDIT KEPEMILIKAN RUMAH (KPR) ANTARA BANK UMUM SYARIAH DAN BANK UMUM KONVENSIONAL (Studi Kasus di Kota Malang). 1-14.
- Pebriani, I. S. (2018). ANALISIS PREFERENSI NASABAH TERHADAP PRODUK MITRA EMAS iB MASLAHAH BANK BJB SYARIAH KCP RAWAMANGUN. 790-797.
- Philip Kotler, K. L. (2012). *Manajemen Pemasaran Jilid I Edisi ke 12*. Jakarta: Erlangga.
- Savitri, E. (2018). Kriteria Pemilihan Penggunaan Jasa Bank: Preferensi Nasabah Aktif Bank Syariah dan Bank Konvensional (Dual Banking Customer). *EKONOMI DAN BISNIS VOL 17 NO 2, XVII*, 115-124.
- Setiadi, Elly Dan Kolip, Usman. 2013. *Pengantar Sosiologi Politik*. Jakarta : Kencana.
- Sofhian. (2016). ANALISIS PREFERENSI NASABAH PENABUNG PADA BANK MUAMALAT INDONESIA Tbk. CABANG GORONTALO. *Jurnal Studi Ekonomi dan Bisnis Islam, I*, 90-132.



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun

Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

Surya Sukti, M. A. (2017). PREFERENSI NASABAH NON-MUSLIM TERHADAP BANK SYARIAH (Studi pada Bank Syariah Mandiri Cabang Palangka Raya). *eL-Mashlahah, II*, 13-26.

Tjiptono, Fandy. (2019). *Strategi Pemasaran* (Ed. I). YOGYAKARTA: ANDI.

Zulaikah, R. D. (2020). DAMPAK KUALITAS PELAYANAN DAN PATRONASE FIGUR TERHADAP PREFERENSI NASABAH TABUNGAN HAJI BRI SYARIAH KCP KOTA BLITAR. *Dinar : Jurnal Prodi Ekonomi Syari'ah, IV*, 91-134.

POLITEKNIK
NEGERI
JAKARTA



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta





© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian

Kuisisioner Penelitian

Yth

Bapak/Ibu/Saudara Responden Penelitian

Saya Nadia Apriliyanti Wijaya (4417040007) Mahasiswa Program Studi Keuangan dan Perbankan Politeknik Negeri Jakarta sedang melakukan penelitian (Tugas Akhir Skripsi) dengan Judul **Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Terhadap Preferensi Nasabah BRIGUNA Karya BRI (Studi Kasus BRI Kantor Cabang Pasar Minggu)**. Oleh karena itu diperlukan dukungan dan partisipasi dari Bapak/Ibu/Saudara untuk meluangkan waktu mengisi kuesioner ini dengan sejujurnya. Semua informasi yang diberikan akan dirahasiakan dan hanya digunakan untuk kepentingan akademis. Terima kasih atas dukungan dan partisipasi saudara dalam pengisian kuesioner ini.

Petunjuk Umum Pengisian Kuesioner:

- Bacalah dan pahami seluruh pertanyaan dan pernyataan dengan seksama
- Pastikan dalam menjawab pertanyaan maupun pernyataan tidak terdapat jawaban yang salah
- Berilah tanda centang (√) untuk menjawab setiap pertanyaan

Hormat saya,

Nadia Apriliyanti Wijaya

BAGIAN 1: IDENTITAS RESPONDEN

Pertanyaan berikut bertujuan untuk mengetahui karakteristik nasabah BRIGuna Karya BRI kantor cabang Jakarta Pasar Minggu.

Nama (boleh disamarkan)

Alamat (boleh tidak diisi)

Umur :..... Tahun

Pekerjaan* : PNS/ TNI/ POLRI/ BUMN/ BUMD/ Swasta/ Lainnya

* : lingkari jawaban



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta



BAGIAN 2: INDIKATOR PERTANYAAN PENELITIAN

Pernyataan-pernyataan di bawah ini merupakan faktor-faktor yang mempengaruhi preferensi (kesukaan) nasabah dalam memilih BRIGuna Karya BRI kantor cabang Pasar Minggu.

Petunjuk: Berilah tanda (√) pada jawaban yang paling anda anggap sesuai mengenai pernyataan tersebut. Adapun alternatif jawaban yang peneliti sediakan terdiri dari lima pilihan jawaban, yaitu:

STS : Sangat Tidak Setuju, bila pernyataan tersebut sangat tidak sesuai dengan keadaan anda

TS : Tidak Setuju, bila pernyataan tersebut kurang sesuai dengan keadaan anda

N : Netral, bila anda netral dengan pernyataan tersebut.

S : Setuju, bila pernyataan sesuai dengan keadaan anda.

SS : Sangat Setuju, bila pernyataan sangat sesuai dengan keadaan anda.

1. Faktor Kualitas Pelayanan

No	Pertanyaan	STS	TS	N	S	SS
1.	Gedung kantor BRI cabang Jakarta Pasar Minggu bersih dan tertata rapi					
2.	BRI kantor cabang Jakarta Pasar Minggu memiliki karyawan berpenampilan rapi, bersih, dan menarik					
3.	BRI kantor cabang Jakarta Pasar Minggu memiliki karyawan yang memiliki kompetensi dan profesional dalam melayani					
4.	Karyawan BRI kantor cabang Jakarta Pasar Minggu memberikan informasi yang jelas					
5.	Karyawan BRI kantor cabang Jakarta Pasar Minggu memberikan pelayanan yang maksimal					
6.	Karyawan BRI kantor cabang Jakarta Pasar Minggu memberikan pelayanan dengan cepat					



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

7.	Karyawan BRI kantor cabang Jakarta Pasar Minggu tanggap dalam menjawab pertanyaan					
8.	Karyawan BRI kantor cabang Jakarta Pasar Minggu melayani anda dengan penuh perhatian					

2. Faktor Fasilitas

No.	Pertanyaan	STS	TS	N	S	SS
1.	BRI kantor cabang Jakarta Pasar Minggu memiliki ruang tunggu yang nyaman					
2.	BRI kantor cabang Jakarta Pasar Minggu memiliki tempat parkir yang memadai					
3.	BRI kantor cabang Jakarta Pasar Minggu memiliki jumlah satpam yang memadai					
4.	BRI kantor cabang Jakarta Pasar Minggu memiliki sarana yang lengkap (Ruang akad, fasilitas fotocopy, pulpen, dll)					

3. Preferensi

No.	Pertanyaan	STS	TS	N	S	SS
1.	Saya memilih BRIGuna Karya BRI kantor cabang Jakarta Pasar Minggu karena kualitas pelayanannya baik					
2.	Saya memilih BRIGuna Karya BRI kantor cabang Jakarta Pasar Minggu karena fasilitasnya baik dan nyaman					
3.	Saya memilih BRI cabang Jakarta Pasar Minggu karena produk yang ditawarkan sesuai dengan kebutuhan saya					



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

Lampiran 2 Surat Izin Penelitian



KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN,
RISET, DAN TEKNOLOGI
POLITEKNIK NEGERI JAKARTA
Jl. Prof. Dr. G. A. Siwabessy, Kampus UI, Depok, 16425
Telepon (021) 7863534, 7864827, 786426, 7270042, 7270035
Fax (021) 7270034, (021) 7270036 Hunting
Laman: <http://www.pnj.ac.id> e-pos: humas@pnj.ac.id

Nomor : B/ 513/ PL3.10/DA.04.10/2021
Sifat : Biasa
Lamp : 1 (satu) Lembar
Perihal : **Permohonan Izin Penelitian**

23 Juli 2021

Yth. Bapak/Ibu Pimpinan
Bank BRI Kantor Cabang Pasar Minggu
Jl. Raya Ragunan No.39
Jakarta Selatan 12520

Dengan hormat,

Kami dari Politeknik Negeri Jakarta Jurusan Akuntansi Program Studi Keuangan dan Perbankan Semester 8 (delapan), dengan ini memohon kesediaan Bapak/Ibu menerima mahasiswa kami yaitu:

Nama	: Nadia Apriliyanti Wijaya
NIM	: 4417040007
Program Studi	: Keuangan dan Perbankan

Untuk melaksanakan Pengambilan Data Penelitian Skripsi di BRI Kantor Cabang Pasar Minggu. Kegiatan tersebut dalam rangka untuk penulisan Tugas Akhir Skripsi. Adapun pelaksanaan kegiatan tersebut pada tanggal **26 Juli 2021 s.d. 06 Agustus 2021**.

Sehubungan dengan hal tersebut di atas, kami mohon dengan hormat kesediaan Bapak/Ibu untuk menerima mahasiswa tersebut. Atas kerja sama yang baik, kami ucapkan terimakasih.



Ketua Jurusan Akuntansi
Politeknik Negeri Jakarta

Dr. Sabar Warsini, S.E., M.M.
NIP 196404151990032002

Lampiran 3 Tabulasi Data Hasil Penelitian

1. Variabel Kualitas Pelayanan (X1)

NAMA	KUALITAS PELAYANAN (X1)								JUMLAH
	X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	X1.6	X1.7	X1.8	
Andreas	3	4	4	4	4	4	4	4	31
Linda	4	4	3	4	3	4	3	4	29
Anggi	5	5	5	5	5	5	5	5	40
Alya	5	5	4	5	4	4	5	4	36
Balqis	4	4	5	4	4	4	3	4	32
Ambar	4	4	5	5	4	5	4	4	35
Lisa	4	4	3	3	4	3	3	3	27
Shelly	5	5	5	5	3	4	5	5	37
Naila	4	4	3	4	4	4	4	5	32
Camilia	4	4	4	4	3	3	3	4	29
Larasati	4	4	5	4	4	4	4	3	32
Yohana	5	5	5	4	5	5	5	4	38
Yosephine	4	4	4	4	4	4	3	4	31
Elita	4	4	4	4	4	4	5	4	33
Sinta	5	4	4	4	5	3	4	3	32
Ayunda	4	4	2	4	4	3	4	4	29
Sania	3	4	5	5	4	5	4	5	35
Andini	4	4	4	2	4	4	2	4	28
Friska	2	5	4	4	4	3	4	4	30
Dellia	5	5	4	2	4	4	3	5	32
Rianti	5	5	4	3	5	4	4	4	34
Raay	4	4	4	3	4	4	4	3	30
Karin	4	4	2	3	4	3	2	2	24
Golda	5	5	5	5	4	5	5	4	38
Ginna	4	4	4	4	5	4	5	4	34
Ade	5	5	5	5	2	2	3	5	32
Sutrisno	4	4	4	5	3	4	4	4	32
Andri Yansyah	5	5	5	2	2	5	5	3	32
Izma	3	3	5	4	3	2	4	2	26
Averina	5	5	5	5	5	5	3	5	38
Rysca	4	4	4	5	2	1	5	4	29
Shery	2	2	1	2	3	5	4	5	24
Sholekhah	4	5	4	3	4	4	4	5	33
Salsa	4	4	4	4	4	4	4	4	32
Nengsri	5	4	5	3	4	2	5	4	32
Ayufloirine	5	5	5	5	5	4	5	5	39
Nadiya	4	3	3	4	4	3	4	3	28
Rahma	4	5	4	5	3	3	4	5	33

© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

Taufiq	5	4	4	4	4	3	4	5	33
Anggun	4	5	4	4	5	4	4	4	34
Ilham	4	5	5	5	5	5	4	5	38
Raeiza	5	4	5	4	4	4	4	5	35
Awliya	4	5	5	4	4	5	5	4	36
Bianca	4	5	5	3	4	4	4	4	33
Fairuz	5	5	3	4	5	4	4	2	32
Rafie	3	4	4	4	4	4	4	5	32
Een	4	5	3	4	5	4	4	5	34
Azizah	4	5	4	4	3	5	5	3	33
Halimah	5	5	5	4	4	5	5	4	37
Ahmad	4	4	5	4	4	4	4	3	32
Debby	4	3	5	4	4	5	5	5	35
Sri Rahayu	5	5	4	4	4	5	5	5	37
Salma	4	4	3	4	4	4	5	5	33
Nike	5	5	5	4	4	5	5	4	37
Ami	4	4	3	4	4	4	4	2	29
Gifari	3	4	4	3	3	4	4	3	28
Aliana	4	3	3	3	3	4	3	4	27
Aulia	4	4	3	2	4	3	3	4	27
Selva	5	5	4	5	4	4	4	3	34
Dzakwan	3	4	4	4	3	4	3	4	29
Naufal	5	4	5	3	4	4	3	4	32
Cici	5	5	5	4	4	3	5	5	36
Lyn	5	5	5	5	4	4	3	4	35
Sugiyanto	5	5	4	5	3	4	5	4	35
Dalillah	4	4	5	4	4	4	3	5	33
Shihab	4	5	4	4	5	4	5	4	35
Zainab	5	5	5	5	4	3	5	4	36
Andhika	4	5	4	5	4	3	4	4	33
Suparno	5	5	4	2	4	4	4	4	32
Akhmad Syarif	5	4	4	2	2	4	5	2	28
Irvan	5	5	4	5	4	4	3	5	35
Yayan	5	5	2	4	4	4	4	2	30
Eka	4	5	5	5	4	5	4	5	37
Endrian	5	5	4	2	4	4	3	4	31
Syahroni	4	5	4	4	2	4	5	2	30
Maryanti	5	5	5	4	3	5	5	5	37
Bayu	4	4	2	4	4	2	4	5	29
Ningsih	4	4	4	4	4	5	2	4	31
Sutomo	4	5	4	2	2	4	4	2	27
Satria	4	5	5	4	2	3	4	4	31



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

Nilasari	4	5	2	4	3	2	2	4	26
Astri	4	5	4	4	5	5	4	5	36
Ahmad	5	4	2	4	2	3	4	3	27
Wahono	5	5	5	5	4	5	5	5	39
Hery	3	4	4	3	3	5	2	5	29
Mohrodi	4	4	5	4	5	4	2	4	32
Slamet	5	4	5	4	4	5	4	4	35
Siti Fathonah	5	4	5	4	4	4	3	5	34
Kurniadi	4	4	5	4	4	2	4	4	31
Zainudin	5	5	4	5	4	5	4	4	36
Nahrowi	4	5	4	4	4	5	4	5	35
Candra	5	4	4	5	4	4	5	3	34
Ali									
Rodiansyah	4	4	5	3	4	3	4	3	30
Tommy	4	4	3	2	4	3	4	2	26
Adila Putra	4	4	4	2	4	5	4	5	32
Bima	4	4	5	5	3	4	4	5	34
Reza	4	4	4	4	2	4	2	3	27
Sri Wahyuni	4	4	4	2	2	4	3	2	25
Abdul Hasyim	4	4	3	4	3	4	3	3	28
Febrie	1	3	3	4	4	4	4	5	28

Sumber: Kuesioner, data diolah (2021)

**POLITEKNIK
NEGERI
JAKARTA**



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

2. Variabel Fasilitas (X2)

FASILITAS (X2)				
X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	JUMLAH
3	2	3	4	12
4	1	3	3	11
3	3	5	5	16
4	5	5	5	19
4	4	5	5	18
4	2	4	4	14
3	3	3	3	12
5	1	3	3	12
4	3	4	4	15
4	3	4	3	14
4	4	3	3	14
4	5	5	5	19
4	3	3	4	14
4	3	3	4	14
5	3	5	5	18
4	3	5	3	15
5	4	5	5	19
4	2	4	4	14
5	3	4	4	16
4	1	2	4	11
3	3	5	5	16
3	4	3	4	14
2	3	3	3	11
5	3	5	4	17
5	3	5	5	18
2	2	4	3	11
4	1	4	4	13
5	1	5	1	12
4	4	4	3	15
5	2	3	3	13
4	3	4	5	16
2	1	4	3	10
3	2	4	4	13
4	3	2	2	11
3	2	4	4	13
3	2	4	4	13
4	2	4	4	14
3	3	4	3	13
3	1	4	4	12

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

4	3	3	5	15
5	3	5	4	17
2	1	4	4	11
1	1	3	4	9
1	1	2	4	8
2	1	4	4	11
1	1	2	3	7
4	2	2	3	11
2	2	2	3	9
1	1	2	4	8
1	1	3	3	8
1	1	3	3	8
1	1	1	4	7
4	2	3	3	12
5	3	4	5	17
4	3	3	4	14
3	3	4	4	14
3	3	3	3	12
4	3	4	4	15
5	2	4	4	15
4	3	4	4	15
4	2	5	4	15
5	3	4	5	17
4	3	4	4	15
5	3	5	5	18
4	2	5	5	16
4	3	4	5	16
4	3	5	4	16
4	3	4	3	14
5	3	5	4	17
4	2	4	5	15
5	2	4	5	16
4	3	3	4	14
4	2	4	5	15
5	4	4	4	17
5	3	5	5	18
5	4	4	4	17
4	2	4	5	15
4	5	4	4	17
5	2	4	4	15
4	2	4	4	14
4	2	5	4	15
4	2	4	4	14

© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

5	3	4	4	16
3	2	4	4	13
4	2	4	4	14
4	3	4	4	15
4	2	4	5	15
4	2	4	4	14
5	3	4	5	17
4	3	4	4	15
5	3	4	4	16
4	2	4	4	14
4	2	4	5	15
4	1	4	4	13
4	3	4	4	15
5	2	4	5	16
5	2	4	4	15
4	2	2	4	12
4	2	3	3	12
2	1	3	3	9

Sumber: Kuesioner, data diolah (2021)

**POLITEKNIK
NEGERI
JAKARTA**

© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta





© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

3. Variabel Preferensi Nasabah (Y)

PREFERENSI (Y)			
Y1.1	Y1.2	Y1.3	JUMLAH
3	4	4	11
4	3	4	11
5	5	5	15
5	5	4	14
4	4	5	13
5	4	4	13
4	2	3	9
3	4	3	10
4	4	4	12
4	5	4	13
5	4	4	13
5	5	5	15
4	4	4	12
4	4	5	13
4	4	4	12
3	3	3	9
4	5	5	14
4	4	3	11
3	4	3	10
4	3	3	10
5	4	5	14
3	3	5	11
3	3	4	10
5	3	5	13
3	3	4	10
3	2	4	9
3	2	3	8
4	2	5	11
4	3	3	10
4	3	5	12
5	4	4	13
3	3	4	10
5	3	4	12
3	3	3	9
4	3	3	10
5	4	3	12
3	3	4	10
3	3	4	10
4	2	4	10

4	4	3	11
5	4	5	14
4	3	5	12
5	3	4	12
4	4	5	13
4	2	4	10
4	2	5	11
5	3	2	10
4	1	5	10
5	1	5	11
4	2	5	11
4	1	4	9
5	1	3	9
4	4	4	12
4	4	5	13
4	3	4	11
5	4	5	14
3	3	3	9
4	4	5	13
4	3	5	12
4	4	3	11
4	3	5	12
5	4	5	14
5	4	5	14
5	3	4	12
4	4	4	12
4	4	5	13
4	4	5	13
5	3	5	13
4	2	4	10
4	2	5	11
5	4	5	14
4	4	4	12
5	4	5	14
4	5	5	14
4	3	4	11
5	4	4	13
5	3	5	13
4	4	4	12
4	5	4	13
4	3	4	11
5	2	5	12
5	3	4	12

© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

4	4	4	12
4	3	4	11
4	5	5	14
4	4	4	12
4	4	5	13
4	3	4	11
4	3	3	10
5	2	4	11
5	4	5	14
4	4	4	12
4	3	5	12
4	4	4	12
4	4	5	13
4	4	4	12
4	3	4	11
4	4	3	11
3	3	3	9
1	1	4	6

Sumber: Kuesioner, data diolah (2021)

© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

**POLITEKNIK
NEGERI
JAKARTA**



Lampiran 4 Hasil Uji Coba Instrumen

1. Hasil Uji Coba Validitas

a. Variabel Kualitas Pelayanan (X1)

Correlations

		X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	X1.6	X1.7	X1.8	JUMLA H
X1.1	Pearson Correlation	1	,517**	,295**	,144	,120	,072	,225*	-,022	,498**
	Sig. (2-tailed)		,000	,003	,153	,232	,479	,025	,828	,000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X1.2	Pearson Correlation	,517**	1	,308**	,255*	,152	,178	,246*	,115	,586**
	Sig. (2-tailed)	,000		,002	,011	,132	,077	,014	,256	,000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X1.3	Pearson Correlation	,295**	,308**	1	,280**	,110	,251*	,238*	,237*	,638**
	Sig. (2-tailed)	,003	,002		,005	,277	,012	,017	,017	,000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X1.4	Pearson Correlation	,144	,255*	,280**	1	,166	,028	,247*	,302**	,576**
	Sig. (2-tailed)	,153	,011	,005		,098	,786	,013	,002	,000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X1.5	Pearson Correlation	,120	,152	,110	,166	1	,234*	,081	,283**	,493**
	Sig. (2-tailed)	,232	,132	,277	,098		,019	,424	,004	,000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X1.6	Pearson Correlation	,072	,178	,251*	,028	,234*	1	,143	,221*	,498**
	Sig. (2-tailed)	,479	,077	,012	,786	,019		,156	,027	,000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X1.7	Pearson Correlation	,225*	,246*	,238*	,247*	,081	,143	1	,048	,513**
	Sig. (2-tailed)	,025	,014	,017	,013	,424	,156		,634	,000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X1.8	Pearson Correlation	-,022	,115	,237*	,302**	,283**	,221*	,048	1	,538**
	Sig. (2-tailed)	,828	,256	,017	,002	,004	,027	,634		,000

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

N		100	100	100	100	100	100	100	100	100
JUMLA	Pearson									
H	Correlation	,498**	,586**	,638**	,576**	,493**	,498**	,513**	,538**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	
N		100	100	100	100	100	100	100	100	100

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

Sumber: Data diolah menggunakan SPSS (2021)

B. Variabel Fasilitas (X2)

Correlations

		X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	TOTAL
X2.1	Pearson Correlation	1	,447**	,500**	,286**	,801**
	Sig. (2-tailed)		,000	,000	,004	,000
	N	100	100	100	100	100
X2.2	Pearson Correlation	,447**	1	,379**	,275**	,730**
	Sig. (2-tailed)	,000		,000	,006	,000
	N	100	100	100	100	100
X2.3	Pearson Correlation	,500**	,379**	1	,409**	,769**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000		,000	,000
	N	100	100	100	100	100
X2.4	Pearson Correlation	,286**	,275**	,409**	1	,623**
	Sig. (2-tailed)	,004	,006	,000		,000
	N	100	100	100	100	100
TOTAL	Pearson Correlation	,801**	,730**	,769**	,623**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	
	N	100	100	100	100	100

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Sumber: Data diolah menggunakan SPSS (2021)

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumpulkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumpulkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

C. Variabel Preferensi Nasabah (Y)

		Correlations			
		Y1.1	Y1.2	Y1.3	JUMLAH
Y1.1	Pearson Correlation	1	,934**	,909**	,975**
	Sig. (2-tailed)		,000	,000	,000
	N	100	100	100	100
Y1.2	Pearson Correlation	,934**	1	,907**	,973**
	Sig. (2-tailed)	,000		,000	,000
	N	100	100	100	100
Y1.3	Pearson Correlation	,909**	,907**	1	,967**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000		,000
	N	100	100	100	100
JUMLAH	Pearson Correlation	,975**	,973**	,967**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	
	N	100	100	100	100

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Sumber: Data diolah menggunakan SPSS (2021)

2. Hasil Uji Coba Reliabilitas

a. Variabel Kualitas Pelayanan (X1)

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	100	100,0
	Excluded ^a	0	,0
	Total	100	100,0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Sumber: Data diolah menggunakan SPSS (2021)

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
,652	,660	8

Sumber: Data diolah menggunakan SPSS (2021)



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

b. Variabel Fasilitas (X2)

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	100	100,0
	Excluded ^a	0	,0
	Total	100	100,0

- a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Sumber: Data diolah menggunakan SPSS (2021)

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
,711	,713	4

Sumber: Data diolah menggunakan SPSS (2021)

c. Variabel Preferensi Nasabah

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	100	100,0
	Excluded ^a	0	,0
	Total	100	100,0

- a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Sumber: Data diolah menggunakan SPSS (2021)

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
,970	,971	3

Sumber: Data diolah menggunakan SPSS (2021)



Lampiran 5 Hasil Uji Asumsi Klasik

1. Hasil Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		100
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	,0000000
	Std. Deviation	1,32502108
Most Extreme Differences	Absolute	,059
	Positive	,059
	Negative	-,052
Test Statistic		,059
Asymp. Sig. (2-tailed)		,200 ^{c,d}

- Test distribution is Normal.
- Calculated from data.
- Lilliefors Significance Correction.
- This is a lower bound of the true significance.

Sumber: data diolah menggunakan SPSS, 2021

2. Hasil Uji Multikolinearitas

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	-1,086	3,061		-,355	,724		
	KUALITAS	,097	,087	,100	1,116	,267	,984	1,016
	PELAYANAN							
	FASILITAS	,578	,115	,453	5,034	,000	,984	1,016

a. Dependent Variable: PREFERENSI
Sumber: data diolah menggunakan SPSS, 2021

Hak Cipta :

- Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

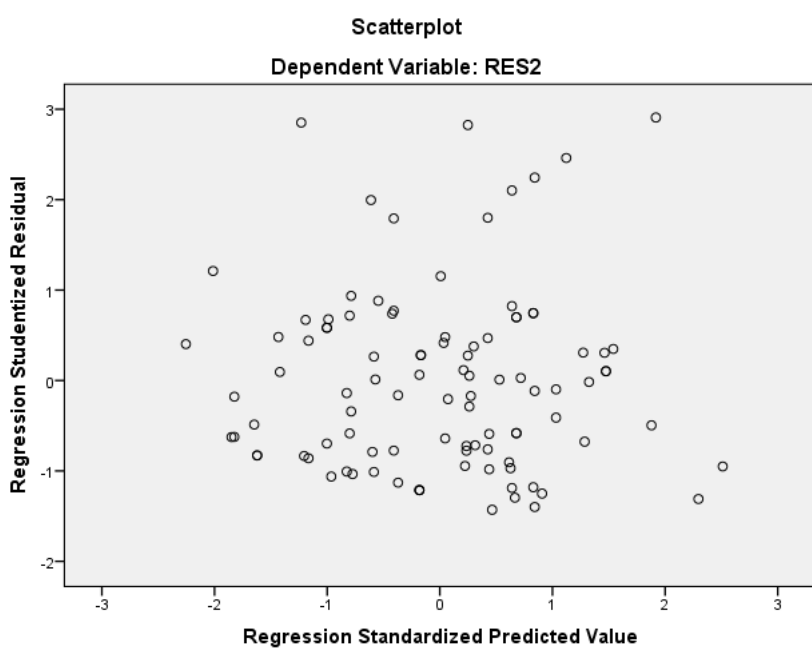


3. Hasil Uji Heteroskedastisitas

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	2,344	,774		3,027	,003
	KUALITAS PELAYANAN	-,027	,022	-,125	-1,244	,217
	FASILITAS	-,029	,029	-,101	-1,002	,319

a. Dependent Variable: RES2
Sumber: data diolah menggunakan SPSS, 2021



Sumber: data diolah menggunakan SPSS, 2021

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

Lampiran 6 Hasil Uji Regresi Linear Berganda

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	3,072	1,314		2,338	,021
	KUALITAS PELAYANAN	,133	,037	,289	3,564	,001
	FASILITAS	,306	,049	,503	6,206	,000

a. Dependent Variable: PREFERENSI
Sumber: data diolah menggunakan SPSS, 2021



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta



Lampiran 7 Hasil Uji T (Parsial)

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	3,072	1,314		2,338	,021
	KUALITAS PELAYANAN	,133	,037	,289	3,564	,001
	FASILITAS	,306	,049	,503	6,206	,000

a. Dependent Variable: PREFERENSI



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta



Lampiran 8 Hasil Uji F (Simultan)

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	103,498	2	51,749	28,880	,000 ^b
	Residual	173,812	97	1,792		
	Total	277,310	99			

a. Dependent Variable: PREFERENSI

b. Predictors: (Constant), FASILITAS, KUALITAS PELAYANAN



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

Lampiran 9 Hasil Uji Koefisien Determinasi

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,611 ^a	,373	,360	1,339

a. Predictors: (Constant), FASILITAS, KUALITAS PELAYANAN

b. Dependent Variable: PREFERENSI



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta





Lampiran 10 Tabel Distribusi R

Tabel r untuk $df = 1 - 50$

df = (N-2)	Tingkat signifikansi untuk uji satu arah			
	0.05	0.025	0.01	0.005
	Tingkat signifikansi untuk uji dua arah			
	0.1	0.05	0.02	0.01
1	0.9877	0.9969	0.9995	0.9999
2	0.9	0.95	0.98	0.99
3	0.8054	0.8783	0.9343	0.9587
4	0.7293	0.8114	0.8822	0.9172
5	0.6694	0.7545	0.8329	0.8745
6	0.6215	0.7067	0.7887	0.8343
7	0.5822	0.6664	0.7498	0.7977
8	0.5494	0.6319	0.7155	0.7646
9	0.5214	0.6021	0.6851	0.7348
10	0.4973	0.576	0.6581	0.7079
11	0.4762	0.5529	0.6339	0.6835
12	0.4575	0.5324	0.612	0.6614
13	0.4409	0.514	0.5923	0.6411
14	0.4259	0.4973	0.5742	0.6226
15	0.4124	0.4821	0.5577	0.6055
16	0.4	0.4683	0.5425	0.5897
17	0.3887	0.4555	0.5285	0.5751
18	0.3783	0.4438	0.5155	0.5614
19	0.3687	0.4329	0.5034	0.5487
20	0.3598	0.4227	0.4921	0.5368
21	0.3515	0.4132	0.4815	0.5256
22	0.3438	0.4044	0.4716	0.5151
23	0.3365	0.3961	0.4622	0.5052
24	0.3297	0.3882	0.4534	0.4958
25	0.3233	0.3809	0.4451	0.4869
26	0.3172	0.3739	0.4372	0.4785
27	0.3115	0.3673	0.4297	0.4705
28	0.3061	0.361	0.4226	0.4629
29	0.3009	0.355	0.4158	0.4556
30	0.296	0.3494	0.4093	0.4487
31	0.2913	0.344	0.4032	0.4421

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

32	0.2869	0.3388	0.3972	0.4357
33	0.2826	0.3338	0.3916	0.4296
34	0.2785	0.3291	0.3862	0.4238
35	0.2746	0.3246	0.381	0.4182
36	0.2709	0.3202	0.376	0.4128
37	0.2673	0.316	0.3712	0.4076
38	0.2638	0.312	0.3665	0.4026
39	0.2605	0.3081	0.3621	0.3978
40	0.2573	0.3044	0.3578	0.3932
41	0.2542	0.3008	0.3536	0.3887
42	0.2512	0.2973	0.3496	0.3843
43	0.2483	0.294	0.3457	0.3801
44	0.2455	0.2907	0.342	0.3761
45	0.2429	0.2876	0.3384	0.3721
46	0.2403	0.2845	0.3348	0.3683
47	0.2377	0.2816	0.3314	0.3646
48	0.2353	0.2787	0.3281	0.361
49	0.2329	0.2759	0.3249	0.3575
50	0.2306	0.2732	0.3218	0.3542

**POLITEKNIK
NEGERI
JAKARTA**

© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Lampiran 11 Tabel Distribusi F

TABEL F

Titik Persentase Distribusi F untuk Probabilita = 0,05															
df untuk penyebut (N2)	df untuk pembilang (N1)														
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
91	3.95	3.10	2.70	2.47	2.31	2.20	2.11	2.04	1.98	1.94	1.90	1.86	1.83	1.80	1.78
92	3.94	3.10	2.70	2.47	2.31	2.20	2.11	2.04	1.98	1.94	1.89	1.86	1.83	1.80	1.78
93	3.94	3.09	2.70	2.47	2.31	2.20	2.11	2.04	1.98	1.93	1.89	1.86	1.83	1.80	1.78
94	3.94	3.09	2.70	2.47	2.31	2.20	2.11	2.04	1.98	1.93	1.89	1.86	1.83	1.80	1.77
95	3.94	3.09	2.70	2.47	2.31	2.20	2.11	2.04	1.98	1.93	1.89	1.86	1.82	1.80	1.77
96	3.94	3.09	2.70	2.47	2.31	2.19	2.11	2.04	1.98	1.93	1.89	1.85	1.82	1.80	1.77
97	3.94	3.09	2.70	2.47	2.31	2.19	2.11	2.04	1.98	1.93	1.89	1.85	1.82	1.80	1.77
98	3.94	3.09	2.70	2.46	2.31	2.19	2.10	2.03	1.98	1.93	1.89	1.85	1.82	1.79	1.77
99	3.94	3.09	2.70	2.46	2.31	2.19	2.10	2.03	1.98	1.93	1.89	1.85	1.82	1.79	1.77
100	3.94	3.09	2.70	2.46	2.31	2.19	2.10	2.03	1.97	1.93	1.89	1.85	1.82	1.79	1.77
101	3.94	3.09	2.69	2.46	2.30	2.19	2.10	2.03	1.97	1.93	1.88	1.85	1.82	1.79	1.77
102	3.93	3.09	2.69	2.46	2.30	2.19	2.10	2.03	1.97	1.92	1.88	1.85	1.82	1.79	1.77
103	3.93	3.08	2.69	2.46	2.30	2.19	2.10	2.03	1.97	1.92	1.88	1.85	1.82	1.79	1.76
104	3.93	3.08	2.69	2.46	2.30	2.19	2.10	2.03	1.97	1.92	1.88	1.85	1.82	1.79	1.76
105	3.93	3.08	2.69	2.46	2.30	2.19	2.10	2.03	1.97	1.92	1.88	1.85	1.81	1.79	1.76
106	3.93	3.08	2.69	2.46	2.30	2.19	2.10	2.03	1.97	1.92	1.88	1.84	1.81	1.79	1.76
107	3.93	3.08	2.69	2.46	2.30	2.18	2.10	2.03	1.97	1.92	1.88	1.84	1.81	1.79	1.76
108	3.93	3.08	2.69	2.46	2.30	2.18	2.10	2.03	1.97	1.92	1.88	1.84	1.81	1.78	1.76
109	3.93	3.08	2.69	2.45	2.30	2.18	2.09	2.02	1.97	1.92	1.88	1.84	1.81	1.78	1.76
110	3.93	3.08	2.69	2.45	2.30	2.18	2.09	2.02	1.97	1.92	1.88	1.84	1.81	1.78	1.76
111	3.93	3.08	2.69	2.45	2.30	2.18	2.09	2.02	1.97	1.92	1.88	1.84	1.81	1.78	1.76
112	3.93	3.08	2.69	2.45	2.30	2.18	2.09	2.02	1.96	1.92	1.88	1.84	1.81	1.78	1.76
113	3.93	3.08	2.68	2.45	2.29	2.18	2.09	2.02	1.96	1.92	1.87	1.84	1.81	1.78	1.76
114	3.92	3.08	2.68	2.45	2.29	2.18	2.09	2.02	1.96	1.91	1.87	1.84	1.81	1.78	1.75

NEGERI
JAKARTA

- Hak Cipta :**
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

Lampiran 12 Lembar Bimbingan Dosen Pembimbing

Lembar Bimbingan

NIM : 4417040007
 Nama : Nadia Apriliyanti Wijaya
 Program Studi : D4 Keuangan dan Perbankan
 Nama Dosen Pembimbing : 1. R. Elly Mirati, S.E., M.M.
 2. Mulia Nasution, S.E., M.M.
 Pembimbing Pertama : R. Elly Mirati, S.E., M.M.

Tanggal	Materi Bimbingan	Tanda Tangan
18/06/2021	Bimbingan BAB 1 - Revisi 1.1 latar belakang dan 1.2 rumusan masalah	
23/06/2021	Bimbingan BAB 1 - Revisi 1.1 latar belakang, revisi 1.2 rumusan masalah, Revisi 1.3 Pertanyaan Penelitian -	
24/06/2021	Bimbingan BAB 1 - Revisi 1.2 Rumusan masalah, RGC Bab 1	
14/07/2021	Bimbingan BAB II & III	
11/08/2021	Bab 4 Analisa dan Pembahasan	
12/08/2021	Bimbingan bab 4 dan 5 - Revisi bab 4 dan 5 (Pembahasan, Kesimpulan, saran)	
12/08/2021	Skripsi Ace	

Dipindai dengan CamScanner

Menyetujui Ketua Program Studi

Keuangan dan Perbankan Terapan

Depok, 12 Agustus 2021

Dr. Tetty Rimenda, S.E., M.Si.

NIP. 196211161992032001



Lembar Bimbingan

NIM : 4417040007
 Nama : Nadia Apriliyanti Wijaya
 Program Studi : D4 Keuangan dan Perbankan
 Nama Dosen Pembimbing : 1. R. Elly Mirati, S.E., M.M.
 2. Mulia Nasution, S.E., M.M.
 Pembimbing Kedua : Mulia Nasution, S.E., M.M.

Tanggal	Materi Bimbingan	Tanda Tangan
17/06/2021	Bimbingan BAB I – Revisi 1.4 Tujuan Penelitian dan Penulisan	
24/06/2021	Bimbingan BAB I – ACC BAB 1	
14/07/2021	Bimbingan BAB II & BAB III	
12/08/2021	Bimbingan BAB IV & V – Revisi penulisan	
12/08/2021	Skripsi ACC	

Menyetujui Ketua Program Studi
 Keuangan dan Perbankan Terapan
 Depok, 12 Agustus 2021

Dr. Tetty Rimenda, S.E.,M.Si.
 NIP. 19621116199203200

Hak Cipta :
 1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
 2. Dilarang mempublikasikan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun