

**PENGARUH FASILITAS KANTOR DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
KEPUASAN NASABAH PADA BANK RAKYAT INDONESIA (BANK BRI)
KANTOR UNIT GEMUH KENDAL**

SKRIPSI

**Diajukan untuk melengkapi syarat-syarat guna menyelesaikan program
Sarjana Pada Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik
Program Studi Administrasi Bisnis**



Oleh :

WULAN SETYORINI

NPM : 181003632110288

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SEMARANG

2022

HALAMAN PENGESAHAN

Berdasarkan laporan Panitia Skripsi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas 17 Agustus 1945 Semarang menyatakan bahwa skripsi yang berjudul:

“PENGARUH FASILITAS KANTOR DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN NASABAH PADA BANK RAKYAT INDONESIA (BANK BRI) KANTOR UNIT GEMUH KENDAL”

Diterima dan disahkan untuk melengkapi persyaratan menyelesaikan Program Sarjana pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Program Studi Administrasi Bisnis, Universitas 17 Agustus 1945 Semarang.

Semarang, September 2022
Dekan



Dr. Rini Werdiningsih, M.S
NIDN.0621105901

PERSETUJUAN PEMBIMBING

Diterima dan disahkan Dosen Pembimbing Skripsi untuk memenuhi persyaratan menyelesaikan Program Sarjana pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Program Studi Administrasi Bisnis, Universitas 17 Agustus 1945 Semarang.

Semarang, September 2022

Dosen Pembimbing



Hermawan Budiyanto, S.Sos, M.Si

NIDN.0604076901



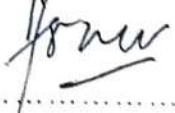
BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI

Setelah skripsi ini diterima oleh Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Program Studi Administrasi Bisnis, Universitas 17 Agustus 1945 Semarang, selanjutnya mendapatkan pengesahan dan persetujuan untuk diajukan di muka Sidang Panitia Ujian Skripsi FISIP UNTAG Semarang, pada :

H a r i : Sabtu

Tanggal : 03 September 2022

W a k t u : 11.00 WIB - selesai

NO	DOSEN PENGUJI	TANDA TANGAN
1	Dra. Wahyu Wirasati, MA	1. 
2	Nadia Dwi Irmadiani, S.AB, M.Si	2. 
3	Hermawan Budiyanto, S.Sos, M.Si	3. 

ASBTRAK

Fenomena yang dihadapi oleh Bank BRI Unit Gemuh di dalam memberikan pemenuhan fasilitas dan kualitas pelayanan kepada nasabah sampai saat ini diduga belum dapat memenuhi sesuai harapan nasabah. Tujuan dari penelitian ini untuk mengetahui sejauh mana pengaruh fasilitas dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah pada Bank BRI Unit Gemuh Kendal. Penelitian ini menggunakan penelitian yang bersifat eksplanatori. Populasi dalam penelitian ini merupakan nasabah Bank BRI Unit Gemuh Kendal. Sampel pada penelitian ini sebanyak 100 nasabah. Teknik pengumpulan data menggunakan metode observasi dan kuesioner. Teknik pengambilan sampel menggunakan teknik Sampling Accidental. Hasil dari penelitian ini adalah: 1. Berdasarkan analisa data pada variabel fasilitas didapatkan hasil sebesar 87,74%; 2. Berdasarkan analisa data pada variabel kualitas pelayanan didapatkan hasil sebesar 86,5%; 3. Dari hasil perhitungan nilai Koefisien Ganda sebesar 0,931 lalu dikonsultasikan dengan r tabel pada $N = 100$ taraf signifikansi 5% nilai r tabel sebesar 0,195. Sehingga dapat ditarik kesimpulan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara Fasilitas dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah pada Bank BRI Unit Gemuh dapat diterima.

Kata Kunci: Fasilitas Kantor, Kualitas Pelayanan, dan Kepuasan Nasabah

-o0o-