



Terakreditasi "A", AKUNTANSI, 056/SK/BAN-PT/Akred/S.II/2014
Terakreditasi "A", MANAJEMEN, 257/SK/BAN-PT/Ak-VISI/XII/2013

Penetapan Dosen Pembimbing Skripsi

Semester GASAL Tahun Akademik 2017/2018

Nomor : 0902/BAAK/IX/2017

Setelah memperhatikan Surat Ketua Program Studi tentang usulan dosen pembimbing skripsi dengan ini Ketua STIE Malangkuçęwara Malang menetapkan :

Nama : Ir. DWINITA ARYANI, MM, Ph.D.
Sebagai : Dosen Pembimbing 1
Nama : - -
Sebagai : Dosen Pembimbing 2

Untuk mahasiswa berikut

Nama : PRICILLA JOURNALISTA MALI MAU
Nomor Pokok : K.2014.1.32699
Skripsi yang diajukan
Bidang Kajian : MANAJEMEN KEUANGAN
Pokok Bahasan : ANALISIS RASIO
Tempat/Obyek : -
Judul Skripsi : -

Demikian surat penetapan ini dikeluarkan untuk dilaksanakan dengan sebaiknya.
Penetapan ini berlaku sejak dikeluarkan.

Dikeluarkan di : Malang
Pada Tanggal : 26/09/2017
Ketua Program Studi Manajemen,



Lindananty
Dra. LINDANANTY, MM.
NIK-P.3M : 202.710.194



STIE Malangkeççwara

(Accounting Business Management)

Jl. Terusan Candi Kalasan - Malang Telp. 0341-491813

KARTU BIMBINGAN SKRIPSI BAB.I s.d BAB. III

BLN/TGL	BAB	PERMASALAHAN	PARAF
Bulan : Okt 2017			
10-10-17		Diskusi judul 2	*
2-11-17		Diskusi judul	
Bulan : Des 2017			
20-12-17		Diskusi Bab I-III, perbaikan & merambai sumber ref.	*
24-12-17		" Bab I-III - jelaskan Variabel & masalah dan kemp besar apa.	
Bulan : Jan 2018			
8-1-2018		Variabel kualitas pelayanan, akibat banking the loggilitis - kepuasan → cari penelitian terdahulu	*
23-01-2018		Rumusan masalah dan kerangka berpikir	
Bulan : Feb 2018			
10-2-18	I-III	Kuesioner - kerangka berpikir & personalia	*
27-2-18	IV-III	ACE	
Bulan :			

Dosen Pembimbing 1

Dosen Pembimbing 2

Ir. Dwi Nita

Catatan:

Bobot Penilaian skripsi oleh pembimbing sebesar 50% dengan kriteria penilaian:

6. Ide/inovasi penelitian
7. Pemahaman konsep/teori
8. Pemahaman Metodologi
9. Kemampuan Analisis
10. Sistematika Penyusunan

MCE



Terdaklaş "A", AKUNTANSI, 056/SK/DAK/PT/ABM/PSM/2014
Terdaklaş "A", MANAJEMEN, 257/SK/DAK/PT/MAL-M/PSM/2013

Penetapan Dosen Pembimbing Skripsi

Semester GASAL Tahun Akademik 2017/2018

Nomor : 0902/BAAK/IX/2017

Setelah memperhatikan Surat Ketua Program Studi tentang usulan dosen pembimbing skripsi dengan ini Ketua STIE Malangkuçęwara Malang menetapkan :

Nama : Ir. DWINITA ARYANI, MM, Ph.D.
Sebagai : Dosen Pembimbing 1
Nama : ---
Sebagai : Dosen Pembimbing 2

Untuk mahasiswa berikut

Nama : PRICILLA JOURNALISTA MALI MAU
Nomor Pokok : K.2014.1.32699
Skripsi yang diajukan
Bidang Kajian : MANAJEMEN KEUANGAN
Pokok Bahasan : ANALISIS RASIO
Tempat/Obyek : BRI KANTOR CABANG ATAMBUA

Judul Skripsi : PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN INTERNET BANKING TERHADAP KEPUASAN NASABAH PADA BANK BRI KANTOR CABANG ATAMBUA

Demikian surat penetapan ini dikeluarkan untuk dilaksanakan dengan sebaiknya
Penetapan ini berlaku sejak dikeluarkan.

Dikeluarkan di : Malang
Pada Tanggal : 23/07/2018

Ketua Program Studi Manajemen,



Dra. LINDANANTY, MM,
NIK-P.3M : 202.710.194



STIE Malangkuçęwara

(Accounting Business Management)

Jl. Terusan Candi Kalasan - Malang Telp. 0341-491813

KARTU BIMBINGAN SKRIPSI BAB IV s.d. BAB V

BLN/TGL	BAB	PERMASALAHAN	PARAF
Bulan :			
Julii/5/18	IV	SPSS - Ceramah SPSS - Sejarah Bank BRI kantor Cabang Atambua	<i>[Signature]</i>
Julii/25/18	IV	- Perbaiki tanggapan responden	<i>[Signature]</i>
Bulan :			
Julii/7/15	IV	Perbaiki analisis hasil SPSS	<i>[Signature]</i>
	IV	Kejelasan sbg interviu & analisis	<i>[Signature]</i>
Bulan :			
Julii 22	IV	Lokalitas & Rapor - analisis & perombakan	<i>[Signature]</i>
Bulan : <i>Aga</i>			
1	IV + V	tabel & bentuk. Daftar pustaka sesuai abjad ; saran & perbaikan sesuai uji penelitian	<i>[Signature]</i>
		sem Hias : 1.3rephan.	
2	IV + V	see	
Bulan :			

Dosen Pembimbing 1

Dosen Pembimbing 2

[Signature]
Ir. Dwinita Ardyani, MM, Ph.D

Catatan:

Bobot Penilaian skripsi oleh pembimbing sebesar 50% dengan kreteria penilaian:

6. Ide/inovasi penelitian
7. Pemahaman konsep/teori
8. Pemahaman Metodologi
9. Kemampuan Analisis

MCE

LAMPIRAN 1

KUESIONER PENELITIAN

Kepada:

Yth. Bapak/Ibu/Sdr/i

Nasabah Bank BRI Kantor

Cabang Atambua

Di

Tempat

Bapak/Ibu/Sdr/i yang saya hormati,

Dalam rangka menyelesaikan tugas akhir sebagai mahasiswa STIE Malangkucecwara Malang saya:

Nama : Pricilla Journalista Mali Mau

NPK : K.2014.1.32699

Jurusan : Manajemen Keuangan

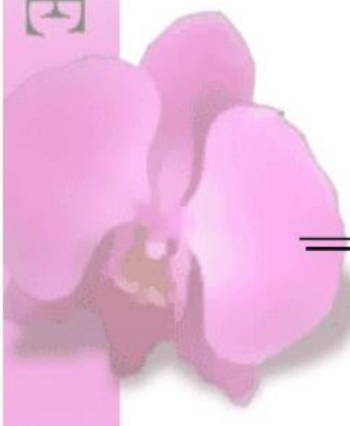
Bermaksud melakukan penelitian ilmiah yang berjudul “Kualitas Pelayanan dan *Internet Banking* terhadap Kepuasan Nasabah pada Bank BRI Kantor Cabang Atambua”.

Sehubungan dengan hal tersebut saya mohon kepada Bapak/Ibu/Sdr/i untuk berkenan mengisi kuesioner terlampir. Sesuai dengan kode etik penelitian, data dan kerahasiaan identitas Bapak/Ibu/Sdr/i dari hasil penelitian ini dijamin kerahasiaannya dan hanya dipergunakan untuk kepentingan akademis. Saya sangat mengharapkan kepada pihak yang terpilih sebagai responden dalam memberikan masukkan informasi yang benar, jujur dan akurat agar informasi yang disajikan benar-benar dapat dipertanggungjawabkan.

Kesungguhan Bapak/Ibu/Sdr/i dalam mengisi kuesioner ini merupakan bantuan yang sangat berarti bagi penulis. Atas perhatian dan kerjasamanya saya ucapkan terimakasih.

Hormat Saya,

Pricilla Journalista Mali Mau



KUESIONER PENELITIAN

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN *INTERNET BANKING* TERHADAP KEPUASAN DAN LOYALITAS NASABAH PADA BANK BRI KANTOR CABANG ATAMBUA

Petunjuk Pengisian Kuesioner

1. Tulislah terlebih dahulu identitas diri anda pada kolom yang sudah disediakan
2. Isilah dengan jawaban yang sesuai dengan keadaan anda dengan memberi tanda check (✓) pada jawaban yang tersedia

Keterangan :

STS	= Sangat Tidak Setuju
TS	= Tidak Setuju
N	= Netral
S	= Setuju
SS	= Sangat Setuju

Identitas Responden

Lama Menjadi Nasabah :

- 1-5 tahun
 6-10 tahun
 >10 tahun

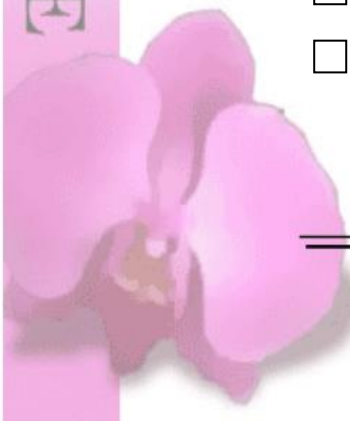
Lama Menggunakan Internet Banking BRI :

- >1 tahun
 1-2 tahun
 3-4 tahun

Usia : 17-20 tahun

- 21-30 tahun
 31-40 tahun
 41-50 tahun
 >50 tahun

MCE



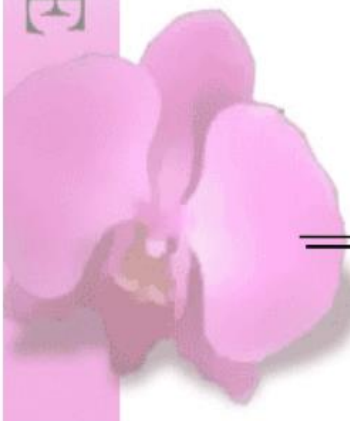
Jenis kelamin :

- Laki-laki
- Perempuan

Pekerjaan :

- Pegawai Negeri Sipil (PNS)
- Pegawai Swasta
- Wiraswasta
- Mahasiswa
- Ibu RT
- Lain-lain

MCE



Petunjuk 1

Kuesioner Kualitas Pelayanan dan Kepuasan

No.	Pernyataan	Tanggapan				
		STS	TS	N	S	SS
Reabilitas						
1	Pelayanan yang diberikan karyawan Bank BRI Kantor Cabang Atambua sesuai harapan nasabah	1	2	3	4	5
2	Bank BRI selalu memberikan pelayanan yang tepat waktu	1	2	3	4	5
3	Kemampuan karyawan Bank BRI dalam penyelesaian masalah yang dihadapi nasabah	1	2	3	4	5
4	Bank BRI menyediakan produk atau jasa yang handal	1	2	3	4	5
Daya Tanggap						
1	Karyawan bersedia dalam membantu nasabah	1	2	3	4	5
2	Karyawan tanggap dalam menangani keluhan nasabah	1	2	3	4	5
3	Karyawan memberikan informasi yang jelas tentang pelayanan perbankan yang akan diberikan kepada nasabah	1	2	3	4	5
4	Karyawan Bank BRI merespon permintaan nasabah dengan baik	1	2	3	4	5
Jaminan						
1	Karyawan Bank memiliki pengetahuan di bidangnya	1	2	3	4	5
2	Karyawan Bank ramah dan komunikatif dalam melayani nasabah	1	2	3	4	5
3	Nasabah aman dalam melakukan transaksi dengan Bank BRI	1	2	3	4	5
4	Karyawan mampu menumbuhkan kepercayaan nasabah	1	2	3	4	5
Empati						
1	Karyawan Bank mampu memahami kebutuhan nasabah	1	2	3	4	5
2	Dalam memberi pelayanan pihak bank tidak lupa menyebutkan nama nasabah	1	2	3	4	5
3	Karyawan melakukan komunikasi individu sehingga hubungan dengan nasabah lebih akrab	1	2	3	4	5
4	Karyawan Bank sabar dalam memberikan pelayanan kepada nasabah	1	2	3	4	5
Bukti Fisik						
1	Bank BRI Kantor Cabang Atambua memiliki gedung yang baik, bersih dan tertata rapi	1	2	3	4	5
2	Peralatan kantor yang digunakan Bank BRI serba modern dan canggih	1	2	3	4	5
3	Karyawan Bank BRI selalu berpenampilan rapi dan sopan	1	2	3	4	5
4	Fasilitas ATM BRI tersedia secara memadai dan dapat berfungsi dengan baik	1	2	3	4	5

B. Kepuasan Nasabah

No.	Pernyataan	Tanggapan				
		STS	TS	N	S	SS
1	Saya puas dengan Pelayanan yang diberikan Bank BRI	1	2	3	4	5
2	Saya puas dengan produk yang disediakan bank BRI	1	2	3	4	5
3	Saya akan merekomendasikan bank BRI kepada orang lain	1	2	3	4	5
4	Bank BRI sudah memberikan layanan sesuai dengan yang saya harapkan	1	2	3	4	5

Petunjuk 2

Kuesioner Penggunaan Fasilitas *Internet Banking* Bank BRI

No.	Pernyataan	Tanggapan				
		STS	TS	N	S	SS
Kebebasan						
1	Nasabah bank yang menggunakan <i>Internet banking</i> BRI dapat berinteraksi dengan bank tanpa harus berhubungan langsung dengan karyawan bank	1	2	3	4	5
2	Nasabah mendapatkan privasi dalam menggunakan <i>Internet banking</i> BRI	1	2	3	4	5
3	<i>Internet banking</i> BRI mempercepat transaksi perbankan	1	2	3	4	5
4	Sangat mudah untuk menemukan apa yang saya butuhkan di situs <i>Internet banking</i> BRI	1	2	3	4	5
Kesenangan						
1	Nasabah dapat menggunakan jasa <i>Internet banking</i> BRI dimana saja dan kapan saja selama 24 jam non-stop	1	2	3	4	5
2	<i>Internet banking</i> BRI dapat mudah diakses melalui <i>Personal Computer</i> (PC), telepon atau alat elektronik lainnya yang menggunakan jaringan internet	1	2	3	4	5
3	<i>Internet banking</i> BRI menghemat waktu yang digunakan untuk bertransaksi daripada harus datang ke bank atau mesin ATM	1	2	3	4	5
4	Biaya yang saya gunakan untuk menggunakan <i>Internet banking</i> BRI relatif rendah	1	2	3	4	5
Keamanan						
1	Layanan <i>Internet banking</i> BRI sudah meminimalkan kemungkinan resiko yang timbul dari suatu transaksi	1	2	3	4	5
2	<i>Internet banking</i> BRI mampu menjamin keamanan keuangan nasabah	1	2	3	4	5
3	Saya merasa aman ketika melakukan transaksi keuangan menggunakan <i>Internet banking</i> BRI	1	2	3	4	5
4	Nasabah pun dituntut berperan aktif untuk menjaganya	1	2	3	4	5

Lampiran 2 Metode Analisis Data

1. Uji Validitas

Variabel X11 Kualitas Pelayanan dengan dimensi reliabilitas, daya tanggap, jaminan, empati dan bukti fisik

Correlations

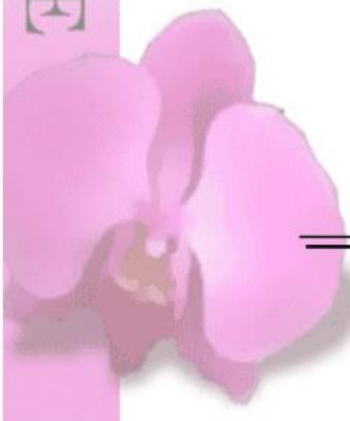
		TX1
X11.1	Pearson Correlation	.592**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	100
X11.2	Pearson Correlation	.555**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	100
X11.3	Pearson Correlation	.545**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	100
X11.4	Pearson Correlation	.500**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	100
X12.1	Pearson Correlation	.540**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	100
X12.2	Pearson Correlation	.635**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	100
X12.3	Pearson Correlation	.714**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	100
X12.4	Pearson Correlation	.662**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	100
X13.1	Pearson Correlation	.629**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	100
X13.2	Pearson Correlation	.535**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	100
X13.3	Pearson Correlation	.580**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	100
X13.4	Pearson Correlation	.547**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	100

** . Correlation is significant at the 0.01 level

Correlations

		TX1
X14.1	Pearson Correlation	.553**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	100
X14.2	Pearson Correlation	.604**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	100
X14.3	Pearson Correlation	.696**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	100
X14.4	Pearson Correlation	.770**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	100
X15.1	Pearson Correlation	.377**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	100
X15.2	Pearson Correlation	.520**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	100
X15.3	Pearson Correlation	.621**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	100
X15.4	Pearson Correlation	.558**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	100

** . Correlation is significant at the 0.01 level



Correlations

		TY1
Y1.1	Pearson Correlation	.825**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	100
Y1.2	Pearson Correlation	.854**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	100
Y1.3	Pearson Correlation	.852**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	100
Y1.4	Pearson Correlation	.840**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	100

** . Correlation is significant at the 0.01 level

2. Uji Reliabilitas

Reliability

Item-total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Alpha if Item Deleted
X11.1	77.9300	57.4799	.5376	.8929
X11.2	78.1900	56.5191	.4789	.8949
X11.3	78.2000	58.0606	.4874	.8942
X11.4	78.0600	58.1580	.4343	.8956
X12.1	77.9200	58.0743	.4816	.8943
X12.2	77.9900	56.9797	.5838	.8917
X12.3	77.9400	56.5014	.6742	.8895
X12.4	77.8700	57.0839	.6167	.8910
X13.1	78.0900	55.4767	.5610	.8923
X13.2	77.8600	57.4549	.4673	.8948
X13.3	77.8900	57.6746	.5250	.8932
X13.4	77.9200	57.7713	.4856	.8942
X14.1	78.0500	57.9066	.4949	.8940
X14.2	77.9600	56.5236	.5410	.8927
X14.3	77.9600	55.3317	.6431	.8896
X14.4	77.9400	54.9459	.7309	.8872
X15.1	77.7000	59.6061	.3064	.8987
X15.2	77.9100	57.5979	.4498	.8953
X15.3	77.6400	57.2226	.5692	.8921
X15.4	77.9300	56.1062	.4770	.8954

Reliability Coefficients

N of Cases = 100.0

N of Items = 20

Alpha = .8980

Reliability

Item-total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Alpha if Item Deleted
X21.1	45.5700	27.5809	.5742	.9145
X21.2	45.5100	28.1110	.6275	.9118
X21.3	45.4700	27.5243	.7235	.9080
X21.4	45.5200	27.2420	.7165	.9080
X22.1	45.4100	27.3555	.6393	.9113
X22.2	45.4600	26.4529	.7466	.9063
X22.3	45.4400	27.2186	.7120	.9081
X22.4	45.7500	27.2803	.5845	.9144
X23.1	45.6900	27.3272	.6676	.9100
X23.2	45.6300	27.7304	.6244	.9119
X23.3	45.5700	27.4395	.6429	.9111
X23.4	45.4600	27.5034	.7203	.9081

Reliability Coefficients

N of Cases = 100.0

N of Items = 12

Alpha = .9172

Reliability

Item-total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Alpha if Item Deleted
Y1.1	12.1000	3.6465	.7060	.8294
Y1.2	12.0900	3.2948	.7278	.8172
Y1.3	12.1600	3.2065	.7149	.8236
Y1.4	12.1000	3.3232	.7022	.8281

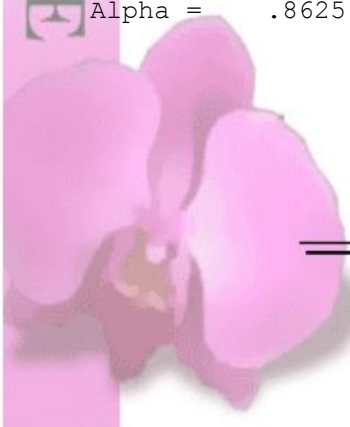
Reliability Coefficients

N of Cases = 100.0

N of Items = 4

Alpha = .8625

MCE



Lampiran 3

ASUMSI KLASIK

Uji Multikolinieritas

Coefficients^a

Model		Collinearity Statistics	
		Tolerance	VIF
1	Kualitas Pelayanan	.999	1.001
	Internet Banking	.999	1.001

a. Dependent Variable: Kepuasan

Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Standardized Residual
N		100
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	.98984748
Most Extreme Differences	Absolute	.072
	Positive	.072
	Negative	-.041
Kolmogorov-Smirnov Z		.719
Asymp. Sig. (2-tailed)		.680

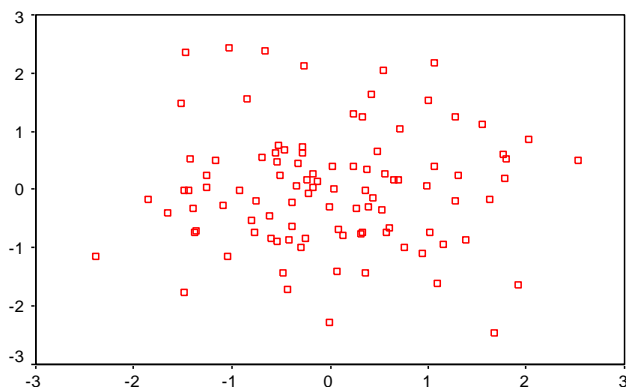
a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

Uji Heteroskedastisitas

Scatterplot

Dependent Variable: Kepuasan



Regression Standardized Predicted Value

UJI Autokorelasi

Model Summary^b

Model	Durbin-Watson
1	2.019 ^a

- a. Predictors: (Constant), Internet Banking, Kualitas Pelayanan
 b. Dependent Variable: Kepuasan

Lampiran 4

Regression

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.689 ^a	.475	.465	1.751

- a. Predictors: (Constant), Internet Banking, Kualitas Pelayanan

ANOVA^b

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	269.405	2	134.703	43.943	.000 ^a
	Residual	297.345	97	3.065		
	Total	566.750	99			

- a. Predictors: (Constant), Internet Banking, Kualitas Pelayanan
 b. Dependent Variable: Kepuasan

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	-1.687	1.912		-.883	.380
	Kualitas Pelayanan	.159	.028	.528	5.750	.000
	Internet Banking	.096	.039	.229	2.491	.014

- a. Dependent Variable: Kepuasan