

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN FASILITAS TERHADAP  
LOYALITAS NASABAH PADA BANK BRI DI TIMOR – LESTE**



**Oleh:**

**CORNELIA VANDA ALEGRE DOS SANTOS**

**NPM: 16.1.01.09870**

**Program Studi: Akuntansi**

**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI (STIESIA)**

**SURABAYA**

**2020**

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN FASILITAS TERHADAP  
LOYALITAS NASABAH PADA BANK BRI DI TIMOR – LESTE**

**Skripsi Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Guna Memperoleh  
Gelar Sarjana Ekonomi**

**Program Studi: Akuntansi**

**Konsentrasi: Akuntansi Sektor Publik & Perpajakan**

**Oleh:**

**CORNELIA VANDA ALEGRE DOS SANTOS**

**NPM: 16.1.01.09870**

**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI (STIESIA)**

**SURABAYA**

**2020**

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN FASILITAS  
TERHADAP LOYALITAS NASABAH PADA BANK BRI  
DI TIMOR - LESTE**

Dipersiapkan dan Disusun oleh :

**CORNELIA VANDA ALEGRE DOS SANTOS**  
NPM : 16.1.01.09870

Telah dipertahankan di Depan Tim Penguji  
Pada tanggal 18 Desember 2020

Susunan Tim Penguji :

Ketua : Dr. Bambang Suryono, S.E., S.H., M.Ak., Ak., CA.

Anggota : 1. Andayani, S.E., M.Si., Ak., CA.


2. Dra. Yuliasuti Rahayu, M.S.A., Ak., CA.

Dinyatakan Memenuhi Syarat dan Diterima

Oleh :

Dosen Pembimbing

Ketua Program Studi S1 Akuntansi

  
Dr. Bambang Suryono, S.E., S.H., M.Ak., Ak., CA.

  
Dr. Wahidahwati, S.E., M.Si., Ak., CA.

Ketua STIESIA



  
Dr. Nur Fadrih Asyik, S.E., M.Si., Ak., CA.

## PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya :  
Nama : Cornelia Vanda Alegre Dos Santos  
NPM : 16.1.01.09870  
Menyatakan bahwa skripsi dengan judul :

### **Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas terhadap Loyalitas Nasabah Pada Bank BRI di Timor-Leste**

Diajukan untuk diuji pada tanggal 18 Desember 2020, adalah hasil karya saya.

Dengan ini saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa dalam skripsi ini tidak terdapat keseluruhan atau sebagian tulisan orang lain yang saya ambil dengan cara menyalin, atau meniru dalam bentuk rangkaian kalimat atau simbol yang menunjukkan gagasan atau pendapat atau pemikiran dari penulis lain, yang saya akui seolah-olah sebagai tulisan yang saya salin, tiru, atau yang saya ambil dari tulisan orang lain tanpa memberikan pengakuan pada penulis aslinya.

Apabila saya melakukan hal tersebut di atas, baik sengaja maupun tidak, dengan ini saya menyatakan menarik skripsi yang saya ajukan sebagai hasil tulisan saya sendiri ini. Bila kemudian terbukti bahwa saya melakukan tindakan menyalin atau meniru tulisan orang lain seolah-olah hasil pemikiran saya sendiri, berarti gelar dan ijazah yang telah diberikan Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya batal saya terima.

Surabaya, 18 Desember 2020



Yang membuat pernyataan,

*Cornelia Vanda Alegre Dos Santos*  
**Cornelia Vanda Alegre Dos Santos**

## DAFTAR RIWAYAT HIDUP

### A. MAHASISWA

Nama : Cornelia Vanda Alegre Dos Santos  
NPM : 16.1.01.09870  
Program Studi : S1 Akuntansi  
Tempat/Tanggal Lahir : Lospalos, 30 Maret 1998  
Konsentrasi : Akuntansi Sektor Publik dan Perpajakan  
Agama : Katolik  
Jumlah Saudara / Anak Ke : 7 bersaudara / anak ke – 7  
Alamat Rumah : Jl. Klampis Indah 3/40 Blok C19 Surabaya  
Status : Belum Menikah

### B. ORANG TUA

Nama : Justina Dos Santos  
Alamat Rumah/Telepon : Lospalos  
Alamat Kantor/Telepon : -  
Pekerjaan/Jabatan : Ibu Rumah Tangga

### C. RIWAYAT PENDIDIKAN

1. Tamat SD di Escola Primaria No. 12 de Kuluhun – Lospalos, Th 2009
2. Tamat SMP di Ensino Básico Central No. 1 de Kuluhun – Lospalos, Th 2012
3. Tamat SMA di Ensino Secundário Sta. Madalena de Canossa Ossú, Th 2015
4. Pendidikan Tinggi ( PT )

Nama PT	Tempat	Semester	Tahun	Keterangan
STIESIA	Surabaya	I – VII	2016-2020	-

Dibuat dengan sebenarnya

Oleh

*Cornelia Vanda Alegre Dos Santos*

Cornelia Vanda Alegre Dos Santos



## KATA PENGANTAR

Puji Syukur kehadiran Tuhan yang Maha Esa yang telah memberikan berbagai kemudahan, petunjuk serta karunia yang tak terhingga sehingga Penulis dapat menyelesaikan Skripsi dengan baik yang berjudul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Terhadap Loyalitas Nasabah Pada Bank BRI di Timor-Leste”**. Penulisan ini digunakan untuk Memenuhi Persyaratan Guna Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi Jurusan Akuntansi Sektor Publik dan Perpajakan di Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya.

Dalam penyusunan Skripsi ini juga tak lepas dari Do'a restu, bimbingan, dan bantuan dari berbagai pihak, baik secara langsung maupun tidak. Moril ataupun materiil. Sehingga pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan rasa terima kasih yang sedalam-dalamnya dan setulus-tulusnya kepada:

1. Tuhan yang Maha Esa. Karena telah memberikan Rahmat – Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan Skripsi ini.
2. Ibu Dr. Nur Fajrih Asyik, S.E., M.Si., AK., CA. Selaku ketua Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya.
3. Ibu Dr. Wahidahwati, S.E., M.Si., AK.,CA. Selaku ketua program studi akuntansi Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya.
4. Bapak Dr. Bambang Suryono, S.E., SH.,M.AK., AK., CA. Selaku dosen pembimbing yang telah meluangkan waktu dan tenaga untuk memberikan membimbing, pengarahan dan nasehat selama proses penulisan skripsi dengan penuh kesabaran kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi dengan baik.

5. Endang Dwi Retnani.Dra., M.Si.,Ak.,CA. Selaku Dosen Wali yang selalu memberikan arahan dan nasehat sehingga penulis dapat menempuh pendidikan selama di bangku kuliah dengan baik.
6. Bapak dan Ibu Dosen serta seluruh Staff Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya yang telah memberikan bekal ilmu pengetahuan kepada penulis selamat menjalankan perkuliahan.
7. Ayahku yang telah lebih dulu meninggalkan dunia
8. Ibu, kakak – kakak dan keluarga besar tercinta yang selalu memberikan dukungan baik moril maupun materiil, serta kasih sayang dan Do'a yang tiada henti sampai saat ini dan memberikan semangat, motivasi selama ini dalam menyelesaikan pendidikan.
9. Untuk kakak Saya Adilio Ximenes yang telah menyekolahkan Saya serta selalu mendukung dan memotivasi Saya dalam segala hal.
10. Untuk kakak Saya Zeto Alegre yang selalu mengsuport Saya selama kami menjadi anak rantau
11. Untuk kakak Saya Elda dan Frade yang bersedia membantu dan mendengarkan keluh kesah penulis serta memotivasi untuk dapat menyelesaikan skripsi.
12. Untuk seluruh keluarga Besar KLIELAS yang selalu membantu Saya, memberi dukungan serta semangat dalam Skripsi ini.
13. Untuk Sahabat terbaik Saya Agostinho Dahu yang selalu membantu Saya, dimana dan kapanpun Saya membutuhkan selama kami di Surabaya, dan selalu memberi dukungan, Do'a serta semangat dalam menyelesaikan skripsi ini.



14. Pegawai serta seluruh staff BRI Timor-Leste yang telah memberikan tempat kepada penulis untuk melakukan penelitian.
15. Nasabah dan pegawai bank BRI Timor-Leste yang telah memberikan izin dan meluangkan waktunya untuk mengisi kuesioner sebagai tolak ukur penelitian ini.
16. Seluruh teman – teman WMC19, Kak Ticia, Celsia, Ercia, Nona dan Lina yang telah memberikan kesan yang tidak bisa dilupakan , dukungan serta waktu yang telah kalian luangkan untuk berbagi ilmu.
17. Untuk Teman seperjuangan Ramadhani, Hepi, Celsia, Franzelina yang sudah banyak membantu, memberi dukungan serta memotivasi penulis dari awal kuliah hingga saat ini mau menyelesaikan Skripsi ini.
18. Seluruh pihak yang tidak dapat di sebutkan satu persatu, yang telah banyak memberikan bantuan pada penulis dalam penulisan skripsi ini.

Penulis menyadari penyajian skripsi ini masih banyak kekurangan serta masih jauh dari kesempurnaan. Besar harapan penulis semoga skripsi ini dapat bermanfaat serta membantu menunjang perkembangan ilmu dan pengetahuan di masa yang akan datang.

Surabaya, 14 Juli 2020

Cornelia Vanda Alegre Dos Santos

## DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL LUAR SKRIPSI .....	i
HALAMAN SAMPUL DALAM SKRIPSI .....	ii
HALAMAN JUDUL SKRIPSI .....	iii
HALAMAN PENGESAHAN TIM PENGUJI .....	iv
PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS SKRIPSI .....	v
DAFTAR RIWAYAT HIDUP .....	vi
KATA PENGANTAR .....	viii
DAFTAR ISI .....	xi
DAFTAR TABEL .....	xiv
DAFTAR GAMBAR .....	xvi
DAFTAR LAMPIRAN .....	xvii
ABSTRAK .....	xviii
ABSTRACT .....	xix
<b>BAB 1: PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
1.1.Latar Belakang .....	1
1.2.Rumusan Masalah .....	6
1.3.Tujuan Penelitian.....	6
1.4.Manfaat Penelitian.....	6
1.5 Ruang Lingkup .....	7
<b>BAB 2: TINJAUAN PUSTAKA .....</b>	<b>9</b>
2.1 Tinjauan Teoritis .....	9
2.1.1 Perilaku Konsumen .....	9
2.1.2 Layanan .....	12
2.1.3 Kualitas .....	13
2.1.4 Kualitas Layanan .....	15
2.1.5 Fasilitas .....	18
2.1.6 Loyalitas.....	19
2.2 Penelitian Terdahulu.....	21
2.3. Rerangka Pemikiran dan atau Rerangka Konseptual .....	27
2.4. Pengembangan Hipotesis .....	27

2.4.1 Hubungan Kualitas Layanan dengan Loyalitas .....	27
2.4.2 Hubungan Fasilitas dengan Loyalitas .....	27
<b>BAB 3: METOD PENELITIAN .....</b>	<b>29</b>
3.1 Jenis Penelitian dan Gambaran dari Populasi (Objek) Penelitian .....	29
3.2 Teknik Pengambilan Sampel.....	29
3.3 Teknik Pengumpulan Data .....	30
3.3.1 Jenis dan Sumber Data.....	31
3.4 Variabel dan Definisi Operasional Variabel.....	33
3.4.1 variabel independen .....	33
3.4.2 variabel dependen (terikat) .....	34
3.5 Teknik Analisis Data.....	34
3.5.1 Uji Kualitas Data.....	34
3.5.2 Uji Asumsi Klasik.....	36
3.5.3 Analisis Regresi Linier Berganda .....	37
3.5.4 Uji Kelayakan Model (Uji F) .....	38
3.5.5 Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ ).....	39
3.5.6 Uji Hipotesis (Uji t) .....	39
<b>BAB 4: HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>40</b>
4.1 Hasil Penelitian.....	40
4.1.1 Gambaran Umum Bank BRI Timor Leste .....	40
4.1.2 Deskriptif Responden.....	42
4.1.3 Deskriptif Variabel Penelitian.....	45
4.1.4 Uji Kualitas Data.....	53
4.1.5 Uji Asumsi Klasik.....	57
4.1.6 Analisis Regresi Linier Berganda .....	61
4.1.7 Uji Kelayakan Model (Uji F).....	62
4.1.8 Koefisien Determinasi ( $R^2$ ).....	63
4.1.9 Pengujian Hipotesis (Uji T) .....	64
4.2 Pembahasan.....	66
4.2.1 Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Terhadap Loyalitas Nasabah.....	66
4.2.2 Pengaruh Fasilitas Terhadap Loyalitas Nasabah .....	67
<b>BAB 5: PENUTUP .....</b>	<b>68</b>

5.1 Kesimpulan .....	68
5.2 Saran .....	68
JADWAL PENELITIAN .....	70
DAFTAR PUSTAKA .....	71
LAMPIRAN .....	74



## DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
1. Penelitian Terdahulu.....	21
2. Skala Likert .....	33
3. Deskriptif Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	42
4. Deskriptif Responden Berdasarkan Usia.....	43
5. Deskriptif Responden Berdasarkan Pekerjaan .....	44
6. Deskriptif Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan.....	45
7. Jawaban Responden Terhadap Pernyataan Variabel Kualitas Pelayanan	46
8. Jawaban Responden Terhadap Pernyataan Variabel Fasilitas.....	49
9. Jawaban Responden Terhadap Pernyataan Variabel Loyalitas Nasabah	51
10. Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan .....	54
11. Uji Validitas Variabel Fasilitas .....	55
12. Uji Validitas Variabel Loyalitas Nasabah .....	56
13. Uji Reliabilitas.....	57
14. Normalitas Data.....	58
15. Uji Multikolinieritas .....	59
16. Model Regresi Linier Berganda .....	61
17. Uji Kelayakan Model (Uji F) .....	63
18. Koefisien Determinasi Berganda ( $R^2$ ).....	64
19. Uji Hipotesis .....	65

## DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
1. Kerangka Pemikiran .....	27
2. Uji Heteroskedastisitas .....	60



## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Halaman
1. Kuesioner Penelitian .....	74
2. Rekapitulasi Jawaban Responden .....	77
3. Hasil Deskriptif Jawaban Responden .....	80
4. Surat Pengantar ke Dosen Pembimbing .....	95
5. Kartu Konsultasi Bimbingan Skripsi .....	96
6. Surat Ijin Riset Dari STIESIA .....	97
7. Surat Balasan Ijin Riset .....	98
8. Kartu Berita Acara Penelitian .....	99
9. Sertifikat Seminar Hasil Peneitian .....	100
10. Surat Keterangan Bebas Plagiasi .....	101

