

**PENGARUH SUKU BUNGA DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
KEPUASAN NASABAH KPR BANK BTN CABANG KOTA PADANG**

SKRIPSI



Oleh :

Yulia Andini
2010070530119

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS BAITURRAHMAH
PADANG
2024**

Yulia Andini

**Pengaruh suku bunga dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah
KPR Bank BTN Cabang Kota Padang**

viii +114 halaman + 24 tabel +5 gambar + 10 lampiran

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana Pengaruh suku bunga dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah KPR Bank BTN Cabang Kota Padang. Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini yaitu penelitian *asosiatif*. Populasi yang diambil pada penelitian ini adalah seluruh nasabah Bank BTN Cabang Kota Padang. sampel sebanyak 99 responden. Dengan kriteria sample nasabah Bank BTN Cabang Kota Padang dengan umur diatas 22 tahun dan sudah menikah.

Hasil Uji-t menunjukkan bahwa Suku Bunga diperoleh nilai $t_{hitung} -3.427 > t_{tabel} -1,661$ dan nilai sig $0.001 < 0,05$. Artinya H1 diterima dan H0 di tolak. Maka dapat disimpulkan bahwa Suku Bunga berpengaruh negatif dan signifikan terhadap Kepuasan nasabah di Bank BTN Cabang Kota Padang, Kualitas Pelayanan diperoleh nilai nilai $t_{hitung} 4.402 > t_{tabel} 1,661$ dan nilai sig $0.000 < 0,05$, artinya H2 diterima dan H0 di tolak. Maka dapat disimpulkan bahwa Kualitas Pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan nasabah di Bank BTN Cabang Kota Padang

Hasil Uji-F menunjukkan bahwa variabel Suku Bunga, dan Kualitas Pelayanan secara bersama –sama berpengaruh positif dan terhadap Terhadap Kepuasan Nasabah KPR Bank BTN Cabang Kota Padang dengan hasil uji F diketahui bahwa nilai Fhitung $11.581 >$ dari Ftabel $2,72$ dan signifikasi $F = 0,000$ lebih kecil dari $0,05$.

Dari hasil analisis koefisien determinan diperoleh nilai R Square sebesar 0.194 dapat dijelaskan bahwa besarnya proporsi pengaruh Suku Bunga dan Kualitas Pelayanan adalah $19,4\%$ sedangkan sisanya yaitu $80,6\%$ dipengaruhi oleh faktor lain dari luar variabel-variabel yang digunakan dalam penelitian ini.

Kata kunci : Suku Bunga, Kualitas Pelayanan, Kepuasan nasabah.
Daftar (2020-2024).

PERSETUJUAN PEMBIMBING SKRIPSI

Judul Skripsi : Pengaruh Suku Bunga dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah KPR Bank BTN Cabang Kota Padang

Nama : Yulia Andini

NPM : 2010070530119

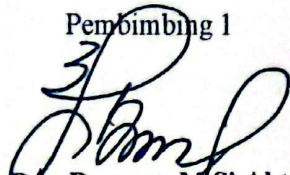
Program Studi : Manajemen

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis

Skripsi ini telah diperiksa, disetujui dan telah dipertahankan dihadapan Tim Penguji Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Baiturrahmah dan dinyatakan lulus pada 8 November 2024.

KOMISI PEMBIMBING

Pembimbing 1


Drs. Darman, M.Si Akt
NIDN. 1008065901

Pembimbing 2


Syaiful, S.E, M.Si
NIDN. 1017115701

Pengesahan

UNIVERSITAS BAITURRAHMAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
DEKAN


Yefri reswita, S.E., M.Si., Akt
NIDN. 1027017001

PERSETUJUAN PEMBIMBING SKRIPSI

Judul Skripsi : Pengaruh Suku Bunga dan Kualitas Pelayanan Terhadap
Kepuasan Nasabah KPR Bank BTN Cabang Kota Padang

Nama : Yulia Andini


NPM : 2010070530119

Program Studi : Manajemen

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis

KOMISI PEMBIMBING

Pembimbing 1


Drs. Darman, M.Si/Akt
NIDN. 1008065901

Pembimbing 2


Syaiful, S.E., M.Si
NIDN. 1017115701

Ketua Program Studi Manajemen



Rina Febriani S.E., M.Si
NIDN. 1008028401

SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Yulia Andini
NPM : 2010070530119
Program studi : Ekonomi dan Bisnis
Peminatan : Manajemen
Jenjang : Strata I

Menyatakan bahwa saya tidak melakukan kegiatan plagiat dalam penulisan skripsi saya yang berjudul : Pengaruh Suku Bunga dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah KPR Bank BTN Cabang Kota Padang

Apabila suatu saat nanti terbukti saya melakukan tindakan plagiat, maka saya akan menerima sanksi yang telah ditetapkan.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya.

Padang, 8 November 2024

 10000
METERAI
TEMPEL
23344AMX005718366
Yulia Andini
2010070530119