



UNIVERSITAS KUTAI KARTANEGARA

**ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
KEPUASAN PELANGGAN (STUDI KASUS AGEN BRI
LINK TOKO M. RISKY DI BENUA PUHUN)**

SKRIPSI

M. WIJAYA
NPM. 190214807

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
PROGRAM STUDI MANAJEMEN
TENGGARONG
2026**



UNIVERSITAS KUTAI KARTANEGARA

**ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
KEPUASAN PELANGGAN (STUDI KASUS AGEN BRI
LINK TOKO M. RISKY DI BENUA PUHUN)**

SKRIPSI

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Satu (Strata-1) Manajemen
Di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Kutai Kartanegara

M. WIJAYA
NPM. 190214807

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
PROGRAM STUDI MANAJEMEN
TENGGARONG
2026**

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa sepanjang sepengetahuan saya di dalam naskah skripsi dengan judul :

ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN (STUDI KASUS AGEN BRI LINK TOKO M. RISKY DI DESA BENUA PUHUN)

Tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar akademik disuatu Perguruan Tinggi, dan sepanjang sepengetahuan saya juga tidak pernah terdapat karya yang di tulis atau di terbitkan orang lain, kecuali secara tertulis di kutip dalam naskah ini disebut sebagai sumber kutipan dan daftar pustaka.

Apabila ternyata dalam naskah skripsi ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur plagiasi, saya bersedia skripsi ini digugurkan dan gelar akademik yang telah saya peroleh (SM) dibatalkan, serta diproses sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku (UU No. 22 Tahun 2003, Pasal 25 Ayat 2 dan Pasal 70).

Tenggarong, 01 Maret 2024
Yang Membuat Pernyataan,



M. Wijaya
NPM. 190214807

**HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI
KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

Sebagai civitas akademika Universitas Kutai Kartanegara, saya yang bertanda tangan dibawah ini:


Nama : M. Wijaya
NPM : 190214807
Program Studi : Manajemen
Konsentrasi : Pemasaran
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis
Jenis Karya : Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Kutai Kartanegara Hak Bebas Royalti Non Eklusif (*Non-exclusive Royalty Free Righth*) atas karya ilmiah saya yang berjudul:

“Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus Agen BRI Link Toko M. Risky Di Desa Benua Puhun)”

Berserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan hak Bebas Royalti Noneksklusif ini Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Kutai Kartanegara berhak menyimpan, mengalihmedia/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan mempublikasikan Tugas Akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta. Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Tenggarong, 01 Maret 2024
Yang Membuat Pernyataan,


M. Wijaya
NPM. 190214807

HALAMAN PENGESAHAN


Skripsi ini diajukan oleh:

Nama : M. Wijaya
NPM : 190214807
Program Studi : Manajemen
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis
Universitas : Kutai Kartanegara
Judul Skripsi : "Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap
Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus Agen BRI Link
Toko M. Risky Di Desa Benua Puhun)"

Telah berhasil dipertahankan dihadapan Dewan Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana Strata Satu (S-1) Ekonomi pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Kutai Kartanegara.

MENYETUJUI

Pembimbing I,



Dr. ACHMAD JAIS, S.E., M.Si
NIDK. 8899610016

Pembimbing II,



SYAHRUDDIN S., S.E., M.Si
NIDN. 1130097202

Ditetapkan di : Tenggarong
Tanggal : 01 Maret 2024

Ketua Program Studi Manajemen,



ALI AKBAR, S.E., M.Si
NIK. 11027 1015 101177



**PANITIA PELAKSANA SEMINAR SKRIPSI
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
PROGRAM STUDI MANAJEMEN**

STATUS TERAKREDITASI NOMOR : 53/DE/16.5/AB.10/VI/1911 Tanggal, 18 Juli 2013
Jalan Gunung Kompong No.37 Telp : 661801 - 661811 PO Box 133 Tenggarong Kalimantan Timur
Website : fektis.unikarta.ac.id

BERITA ACARA UJIAN AKHIR SKRIPSI

Panitia Ujian Pendadaran Skripsi Mahasiswa Tahap Akhir Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Kutai Kartanegara Tenggarong, telah melaksanakan Ujian Pendadaran Skripsi Mahasiswa pada hari Sabtu, **25 April 2026** di Kampus 1 Universitas Kutai Kartanegara Tenggarong dengan mengingat :

1. Pedoman Penyelenggaraan Akademik (PPA) Universitas Kutai Kartanegara Tahun 2022.
2. Pedoman Penyelenggaraan Akademik (PPA) Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Tahun 2022.
3. Surat Keputusan Dekan Fakultas Ekonomi Nomor : FEBIS.7.2/204-108-5K.1/192/2022, 26 September 2022 tentang Pedoman Teknis Penulisan Tugas Akhir Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Kutai Kartanegara.
4. Surat Keputusan Dekan Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Nomor : 157/1EBIS-01-5K/VI/2024, 11 Juli 2024, tentang Petunjuk Teknis Pelaksanaan Seminar Skripsi Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Kutai Kartanegara.

- MEMPERHATIKAN :
1. Hasil Seminar 1 (satu) dan 2 (dua).
 2. Jawaban dan tanggapan yang diberikan selama ujian;
 3. Nilai Hasil Ujian yang dicapai dalam ujian.

Dengan Susunan Anggota Penguji :

No.	Nama Penguji	Tanda Tangan
1.	Dr.Sabran,SE.,M.Si	1.....
2.	Dr.Achmad Jais,SE.,M.Si	2.....
3.	Ali Akbar,SE.,M.Si	3.....
4.	Syahruddin S,SE.,M.Si	4.....

MEMUTUSKAN

MENETAPKAN :
 NAMA : M.WIJAYA
 NPM : 190214807
 FAKULTAS / JURUSAN : EKONOMI DAN BISNIS / MANAJEMEN
 KONSENTRASI : MANAJEMEN
 JUDUL SKRIPSI : ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN (STUDI KASUS AGEN BRI LINK TOKO MRISKY DIBESA BENUA PUHUN)

DINYATAKAN :
 IPK : A (LULUS)
 PREDIKAT LULUSAN : MEMUASKAN

Panitia Ujian Akhir Skripsi

Ketua,

Ali Akbar,SE.,M.Si
NIK : 14207 1015 101177

Sekretaris,

Diah Nunik Puji Astuti,SE
NIK : 99 0108 208 200286

NAMA PTS : UNIVERSITAS KUTAI KARTANEGARA
FAKULTAS : EKONOMI DAN BISNIS

JADWAL KONSULTASI BIMBINGAN SKRIPSI

1. NAMA MAHASISWA : M. WIJAYA
2. NPM : 190214807
3. PROGRAM STUDI : MANAJEMEN
4. JURUSAN : MANAJEMEN
5. JUDUL SKRIPSI : Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus Agen BRI Link Toko M. Risky Di Desa Benua Puhun)
6. PEMBIMBING SKRIPSI : 1. Dr. Achmad Jais, SE.,M.Si
2. Syahrudin S, SE.,M.Si
7. TANGGAL PENGAJUAN RANCANGAN PROPOSAL : 01 November 2022
8. JADWAL KONSULTASI :

Tgl/Bln/Thn	Paraf Pembimbing		Keterangan
	I	II	
01/10/2022			Observasi awal objek penelitian
01/11/2022			Pengajuan judul ke kaprodi
01/11/2022			SK pembimbing diterbitkan
01/03/2024			Mulai melakukan penulisan proposal
22/04/2024			Konsultasi proposal BAB I, II Dan III
15/11/2025			Seminar Proposal
24/11/2025			Revisi seminar proposal
01/01/2026			Penelitian dan penulisan hasil penelitian
20/02/2026			Konsultasi BAB IV, V, VI
14/03/2026			Mengikuti seminar hasil penelitian
16/03/2026			Revisi seminar hasil penelitian

25/042026	X	f	Ujian akhir skripsi
-----------	---	---	---------------------

9. TANGGAL SELESAI
PENULISAN SKRIPSI : 27 APRIL 2026
10. KETERANGAN : LULUS
11. TELAH DIEVALUASI/
DIUJI DENGAN NILAI : A

MENYETUJUI

Pembimbing I,

Dr. ACHMAD JAIS, SE., M.Si
NIDK. 8899610016

Pembimbing II,

SYAHRUDDIN S., SE., M.Si
NIDN. 1130097202

MENGETAHUI,

KETUA PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS KUTAI KARTANEGARA

ALI AKBAR SE., M.Si
NIK. 11027 1015 101177

PERUNTUKAN

“Pelajarilah Ilmu, Barang Siapa Mempelajarinya Karena Allah, Itu Taqwa, Menuntutnya, Itu Ibadah, Mengulang-Ulangnya, Itu Tasbih, Membahasnya, Itu Jihad, Mengajarkannya Pada Orang Yang Tidak Tahu, Itu Sedekah, Memberikannya Pada Ahlinya, Itu Mendekatkan Diri Pada Tuhan”

(Abusy Syaikh Ibnu Hibban dan Ibnu Abdil Barr, Ilya Al-Ghozali, 1986)

“Pelajarilah Ilmu Apa Saja Yang Diinginkan, Karena Allah Subhanahu Wata'allah Tidak Akan Memberi Manfaat Dari Ilmu Kalian, Hingga Kalian Mengamalkannya”

(Ibnu mas'ud dalam Syaikh Muhammad Sa'id Mursi, 2007)

“Sukses Hanya Bisa Diraih Oleh Mereka Yang Mampu Berbuat, Bukan Yang Cuma Berharap”

(Mohammad Asrie Hamzah, 2010)

Karya ilmiah ini saya peruntukkan kepada :
Ayah, Ibu, Istri, Anak dan Saudara-saudaraku

RIWAYAT HIDUP

M. Wijaya, lahir di Tanjung Karas pada tanggal 27 Mei 2001 merupakan anak kedua dari 3 bersaudara pasangan Bapak Juraid dan Ibu Masrunah.

Memulai pendidikan formal pada tahun 2007 pendidikan di Sekolah 001 Muara Kaman dan lulus pada tahun 2013, pada tahun 2013 melanjutkan pendidikan di Sekolah Negeri 3 Muara Kaman dan lulus pada tahun 2016, pada tahun 2016 melanjutkan pendidikan di Sekolah Menengah Atas Negeri 1 Muara Kaman dan lulus pada tahun 2019.

Pada tahun 2019 memasuki Perguruan Tinggi Swasta dan diterima sebagai Mahasiswa di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Kutai Kartanegara Tenggarong, Jurusan Manajemen dengan Program Studi Manajemen.

Tenggarong, 01 Maret 2024
Yang Membuat Pernyataan,

M. Wijaya
NPM. 190214807

UCAPAN TERIMA KASIH

Dengan memanjatkan puji dan syukur kehadirat Tuhan Yesus Kristen, atas segala Hikmat dan Berkat-Nya yang telah dilimpahkan kepada peneliti, sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul : **“Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus Agen BRI Link Toko M. Risky Di Desa Benua Puhun)”**.

Penulisan skripsi ini dilakukan dalam rangka memenuhi salah satu syarat untuk menyelesaikan studi di Perguruan Tinggi pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Kutai Kartanegara Tenggarong. Dalam penulisan / penyusunan skripsi ini, peneliti menerima masukan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis mengucapkan terima kasih sebesar-besarnya kepada :

1. Rektor Universitas Kutai Kartanegara, yang telah memberikan kesempatan kepada peneliti untuk menuntut ilmu dan menyelesaikan pendidikan pada Perguruan Tinggi ini.
2. Dekan, Para Pembantu Dekan, Para Dosen dan Staf Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Kutai Kartanegara yang telah banyak membantu dan memberi ilmu yang bermanfaat selama masa perkuliahan hingga menyelesaikan skripsi ini.
3. Dr. Achmad Jais S.E., M.Si selaku dosen pembimbing I, dan Bapak Syahrudin S, SE.,M.Si selaku dosen pembimbing II yang telah memberikan waktu, tenaga dan pikiran dalam mengarahkan dan membimbing hingga selesainya skripsi ini.
4. Bapak Syahrudin S, SE.,M.Si selaku dosen wali yang telah membantu dan memberikan arahan yang bermanfaat selama masa perkuliahan hingga menyelesaikan skripsi ini.
5. Kedua orang tua, keluarga dan orang-orang terdekat yang telah memberikan doa restu dan dorongan serta dukungan sepenuhnya sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini.
6. Rekan-rekan mahasiswa yang telah banyak memberikan semangat, sumbangan pemikiran dan membantu peneliti dalam menyelesaikan skripsi ini.
7. Bapak Erick Kurahman selaku pemilik Agen BRI Link Toko M. Risky Desa Benua Puhun yang telah mengizinkan peneliti untuk melakukan penelitian di Agen BRI Link Toko M. Risky Desa Benua Puhun.

Peneliti menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini masih terdapat banyak kekurangan, oleh karena itu kritik dan saran untuk kesempurnaan skripsi ini sangat diharapkan peneliti.

Akhir kata semoga Tuhan Yang Maha Kuasa selalu melimpahkan berkat dan karuniaNya serta membalas segala kebaikan semua pihak yang telah membantu dalam menyelesaikan skripsi ini, dan semoga skripsi ini dapat bermanfaat dan menambah wawasan dan pengetahuan kita semua.

Tenggarong, 01 Maret 2024
Yang Membuat Pernyataan,

RINGKASAN

M. Wijaya 2024, “Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus Agen BRI Link Toko M. Risky Di Desa Benua Puhun)”. Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Kutai Kartanegara dengan bimbingan Bapak Dr. Achmad Jais, SE.,M.Si dan Bapak Syahrudin S, SE.,M.Si

Agen BRILink merupakan salah satu inovasi layanan Bank BRI yang bekerja sama dengan masyarakat dalam bentuk kemitraan untuk memberikan layanan transaksi perbankan. Permasalahan dalam penelitian ini adalah apakah Kualitas Pelayanan berpengaruh terhadap Kepuasan Pelanggan pada Agen BRI Link Toko M. Risky di Desa Benua Puhun. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan jumlah sampel sebanyak 110 responden. Teknik analisis data yang digunakan adalah regresi linier sederhana dengan bantuan software SPSS versi 26. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Kualitas Pelayanan tidak berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan, dengan nilai t hitung sebesar 0,494 lebih kecil dari t tabel sebesar 1,982 dan nilai signifikansi sebesar 0,622 lebih besar dari 0,05. Selain itu, nilai koefisien determinasi (R^2) sebesar 0,002 menunjukkan bahwa Kualitas Pelayanan hanya mampu menjelaskan 0,2% variasi Kepuasan Pelanggan, sedangkan sisanya dipengaruhi oleh faktor lain di luar model penelitian. Dengan demikian, hipotesis yang menyatakan bahwa Kualitas Pelayanan berpengaruh terhadap Kepuasan Pelanggan ditolak.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pelanggan

ABSTRACT

M. Wijaya 2024, "Analysis of the Effect of Service Quality on Customer Satisfaction (Case Study of the Bri Link Agent M. Risky Store in Benua Puhun Village)". Thesis at the Faculty of Economics and Business, Kutai Kartanegara University with the guidance of Mr. Dr. Achmad Jais, SE., M.Si and Mr. Syahrudin S, SE., M.Si

BRI Link Agent is one of Bank BRI's service innovations, in which the bank cooperates with customers through partnership schemes to provide banking transaction services. The problem addressed in this study is whether Service Quality affects Customer Satisfaction at BRI Link Agent Toko M. Risky in Benua Puhun Village. This study aims to determine the effect of Service Quality on Customer Satisfaction.

This research applied a quantitative approach with a sample of 110 respondents. The data were analyzed using simple linear regression with the assistance of SPSS version 26 software. The results show that Service Quality does not have a significant effect on Customer Satisfaction, with a t-value of 0.494 which is lower than the t-table value of 1.982 and a significance value of 0.622 which is greater than 0.05. Furthermore, the coefficient of determination (R^2) is 0.002, indicating that Service Quality explains only 0.2% of the variation in Customer Satisfaction, while the remaining 99.8% is influenced by other variables outside the research model. Therefore, the hypothesis stating that Service Quality affects Customer Satisfaction is rejected

Keywords: Service Quality, Costumer Satisfaction

DAFTAR ISI

Halaman

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS	ii
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
BERITA ACARA UJIAN AKHIR SKRIPSI	v
JADWAL KONSULTASI BIMBINGAN SKRIPSI	vi
PERUNTUKAN	viii
RIWAYAT HIDUP	ix
UCAPAN TERIMA KASIH	x
ABSTRAK/RINGKASAN	xi
DAFTAR ISI	xiii
DAFTAR TABEL.....	xv
DAFTAR GAMBAR	xvi

BAB I PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah	1
1.2. Rumusan Masalah	6
1.3. Tujuan Penelitian	6
1.4. Manfaat Penelitian	6
1.5. Sistematika Penulisan	7

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Penelitian Terdahulu	8
2.1.1. Pramana & Moko	8
2.1.2. Hendrayani	8
2.1.3. Moikalong	9
2.1.4. Fatimah	10
2.1.5. Nasfi.....	10
2.1.6. Erta Aprilianni.....	11
2.1.7. Intan Nur Cahyanti	11
2.2 Landasan Teori	
2.2.1 Konsep Manajemen	
2.2.1.1 Pengertian Manajemen	12
2.2.1.2 Fungsi Manajemen	12
2.2.2. Konsep Manajemen Pemasaran	
2.2.2.1 Pengertian Manajemen Pemasaran.....	14
2.2.2.2 Fungsi Manajemen Pemasaran.....	14
2.2.3. Konsep Kepuasan Pelanggan	
2.2.3.1 Pengertian Kepuasan Pelanggan	15
2.2.3.2 Faktor Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan.....	16
2.2.3.3 Indikator Kepuasan Pelanggan.....	17
2.2.4. Konsep Kualitas Pelayanan	

2.2.4.1	Pengaruh Kualitas Pelayanan	18
2.2.4.2	Manfaat Pelayanan	19
2.2.4.3	Ciri-Ciri Pelayanan Yang Baik	19
2.2.4.4	Indikator Kualitas Pelayanan	20
2.2.5.	Pengaruh Antar Variabel	21
2.3.	Kerangka Pikir	22
2.4.	Hipotesis	23
2.5.	Definisi Konseptual.....	24

BAB III METODE PENELITIAN

3.1	Definisi Operasional.....	24
3.2	Tempat Penelitian	26
3.3	Populasi Dan Sampel	26
3.4	Sumber Data Yang Diperlukan.....	26
3.5	Teknik Pengumpulan Data	27
3.6	Alat Analisis Data Dan Pengujian Hipotesis	27
3.6.1.	Uji validitas dan reliabilitas	27
3.6.2.	Model Analisis Data	28
3.6.3.	Uji asumsi klasik	29
3.6.4.	Pengujian Hipotesis	30
3.7	Jadwal Penelitian.....	30

BAB IV HASIL PENELITIAN

4.1	Gambaran Umum Agen BRI Link Desa Benua Puhun.....	32
4.2	Struktur Organisasi.....	33
4.3	Karakteristik Responden	34
4.4	Hasil Penelitian	36

BAB V ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN

5.1	Analisis	40
5.2	Pembahasan	47
5.3	Keterbatasan Penelitian	49

BAB VI PENUTUP

6.1	Kesimpulan	50
6.2	Saran	50

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN-LAMPIRAN :

DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
1.1. Data PraSurvei Tentang Kualitas Pelayanan _____	4
4.1. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin _____	34
4.2. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia _____	35
4.3. Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan _____	35
4.4. Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan _____	36
4.5. Penilaian Responden Terhadap Kualitas Pelayanan _____	37
4.5. Penilaian Responden Terhadap Kepuasan Pelanggan _____	39
5.1. Hasil Uji Validitas _____	40
5.2. Hasil Uji Reliabilitas _____	41
5.3. Hasil Uji Normalitas _____	42
5.4. Hasil Uji Multikolinieritas _____	43
5.5. Analisis Regresi Linier _____	44
5.6. Uji T _____	45
5.7. Koefisiensi Determinasi _____	47

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
2.1. Kerangka Pikir _____	23
4.1. Struktur Organisasi Agen BRI Link di Toko M Risky _____	33
5.1. Uji Heteroskedastisitas _____	43