

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KREDIT MACET
TERHADAP KEPUASAN NASABAH PADA BPR EKADANA
MANDIRI KOTA MALANG**

SKRIPSI

Diajukan Untuk Memenuhi Persyaratan

Memperoleh Gelar Sarjana Manajemen

MANAJEMEN



OLEH:

YASINTA MEI

NIM.20221202054

UNIVERSITAS TRIBHUWANA TUNGGADEWI

FAKULTAS EKONOMI

MALANG

2026

LEMBAR PERSETUJUAN

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KREDIT MACET
TERHADAP KEPUASAAN NASABAH PADA BPR EKADANA
MANDIRI KOTA MALANG

SKRIPSI

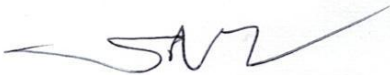
Oleh :

YASINTA MEI

NIM. 2022120204

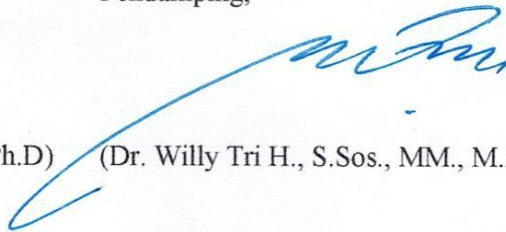
Disetujui oleh Dosen Pembimbing
Untuk Dipertahankan Didepan Tim Penguji
Pada tanggal : 04 MARET 2026

Dosen Pembimbing
Utama,



(Cakti Indra G., SE., MM., Ph.D)

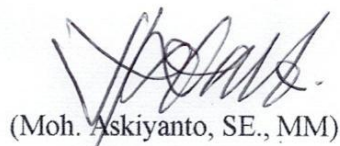
Dosen Pembimbing
Pendamping,



(Dr. Willy Tri H., S.Sos., MM., M.AP)

Mengetahui

Ketua Program Studi,



(Moh. Askiyanto, SE., MM)

NIDN. 0706119401

LEMBAR PENGESAHAN

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KREDIT MACET TERHADAP KEPUASAAN NASABAH PADA BPR EKADANA MANDIRI KOTA MALANG

SKRIPSI

Oleh :

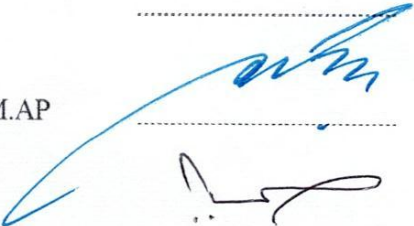
YASINTA MEI

NIM. 2022120204

Telah dipertahankan dihadapan dan telah diterima tim penguji skripsi
Fakultas Ekonomi Universitas Tribhuwana Tungadewi Malang

Tim Penguji :

1. Cakti Indra Gunawan, SE., MM., Ph.D
2. Dr. Willy Tri Hardianto, S.Sos., MM., M.AP
3. Imam Hidayat, SE., MM


.....

.....

.....

Mengesahkan

Dekan Fakultas Ekonomi,



Dr. Ahmad Mukoffi, SE., MSA

NUPTK. 3138752653130123

LEMBAR PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : YASINTA MEI
NIM : 2022120204
Program Studi : Manajemen
Program : Sarjana
Judul : PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KREDIT
MACET TERHADAP KEPUASAAN NASABAH PADA BPR EKADANA
MANDIRI KOTA MALANG

Menerangkan dengan sesungguhnya bahwa Laporan Skripsi yang saya tulis ini benar-benar tulisan saya, dan bukan merupakan plagiasi baik sebagian maupun seluruhnya.

Apabila di kemudian hari terbukti atau dapat dibuktikan bahwa Laporan Skripsi ini hasil plagiasi, baik sebagian maupun seluruhnya, maka saya bersedia menerima sanksi atas perbuatan tersebut sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Malang, 18 April 2026

Yang Membuat Pernyataan,



YASINTA MEI
NIM. 2022120204

motto

“Tidak Ada Perjuangan Yang Sia-Sia”



PERSEMBAHAN

Dengan penuh rasa syukur kepada Tuhan Yesus sehingga memberi kekuatan kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini. Dengan segala kerendahan hati dan penuh kebahagiaan, skripsi ini penulis persembahkan sebagai tanda cinta, kasih, dan hormat tak terhingga kepada:

1. Tuhan yesus,dan bunda maria karena atas perlindungan,bimbingan dan penyertaannya penulis mampu menyelesaikan skripsi ini dengan baik
2. Kepada bapak wihelmus udal yang tercinta atas bimbingan, cinta kasih,doa,serta dukungan yang tiada batas,sehingga penulis bisa menyelesaikan skripsi ini
3. Kepada mama paulina jerita yang amat dicintai,atas segala pengorbanan ,cinta kasih yang tiada batas,serta doa sepanjang masa,sengan sehingga penulis mampu menyelesaikan skripsi dengan baik
4. kepada kaka marianus ampur yang penulis cintai,karena atas dukungan,cinta kasih dan doa yang tak terhinda,penulis mampu menyelesaikan skripsi ini dengan baik
5. Segenap keluarga besar, dan teman-teman yang selalu mendukung dan mengsupport penulis dalam menyelsaikan skripsi ini.
6. Untuk kampus yang tercinta Universitas Tribhuwana Tunggadewi Malan

BIODATA DIRI



A. Identitas Diri

1. Nama lengkap : Yasinta Mei
2. Jenis kelamin : perempuan
3. Tempat tanggal lahir : TANDO, 01-05-2025
4. Motto hidup : Tida Ada Perjuangan Yang Sia-sia
5. Cita-cita : Pengusaha Muda Sukses
6. E-mail : yasinyasinta58@gmail.com
7. No.telp : 082147189993
8. Perguruan tinggi : Universitas Tribhuwana Tungadewi
9. Fakultas : Ekonomi
10. Program studi : Manajemen

B. Riwayat pendidikan

	SD	SMP	SMA	PT
Nama institusi	SDI WAE BELANG	SMP NEGERI 10 RUTENG	SMA BUDI DHARMA CANCAR	UNIVERSITAS TRIBHUWANA TUNGGADDEWI MALANG
Jurusan			IPS	MANAJEMEN
Tahun masuk-lulus	2010-2016	2017-2019	2019-2022	2022-2026

KATA PENGANTAR

Puji Syukur Kepada Tuhan Yang Maha Esa berkat Rahmat, Hidayah, dan Karuniannya kepada kita semua sehingga penelitian dapat menyelesaikan proposal skripsi dengan judul”PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KREDIT MACET,TERHADAP KEPUASAN NASABAH PADA BANK BPR EKADANA MANDIRI KOTA MALANG”skripsi ini merupakan salah satu syarat untuk menyusun skripsi dalam menyelesaikan program Sarjana (S1) dengan Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Tribhuwana Tungadewi Malang.

Pada kesempatan ini penulis mengucapkan terimakasih kepada pihak-pihak yang telah membantu dan memberikan dukungan sehingga penyusunan proposal skripsi ini dapat diselesaikan dengan baik:

1. Prof. Dodi Wirawan Irawanto,SE.,M.Com.,Ph.D, selaku Rektor Universitas Tribhuwana Tungadewi Malang yang telah memberikan kesempatan pada peneliti untuk menuntut ilmu di Universitas Tribhuwana Tungadewi Malang sehingga dapat menyelesaikan pendidikan strata satu (S1).
2. Dr.Ahmad Mukoffi,SE.,M.SA, selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Tribhuwana Tungadewi Malang yang telah memberikan kesempatan pada peneliti untuk menempuh studi pada Fakultas Ekonomi.
3. Bapak Moh.Asikyanto,SE.,MM, selaku ketua Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi Universitas Tribhuwana Tungadewi Malang yang memberikan kesempatan pada peneliti untuk melaksanakan penelitian dan penyusunan proposal skripsi

4. Cakti Indra Gunawan SE.,MM.,Ph.D sebagai Dosen Pembimbing Utama dan Dosen Pembimbing Pendamping yang telah membimbing saya sehingga dapat menyelesaikan penyusunan Laporan proposal Skripsi.
5. Dr.Willy Tri Hardianto,S.Sos.,MM.,MAP Sebagai dosen pendamping yang telah membimbing saya sehingga dapat menyelesaikan penyusunan laporan proposal skripsi.
6. Seluruh Dosen Universitas Tribhuwana Tungadewi Malang yang telah memberikan ilmu pengetahuan, pengalaman dan inspirasi kepada peneliti.
7. Kepada Bapak Wihelmus Udal,dan Mama Paulina jerita atas segala cinta,bimbingan dan doa sepanjang masa sehingga penulis merasa semangat,kuat dan tangguh dalam menyelesaikan skripsi ini.
8. Kepada saudara/i saya yang saya kasihi,karena atas doa dan dukungannya penulis semangat dalam menyelesaikan skripsi ini.
9. Teman-teman satu bimbingan penelitian skripsi yang telah berjuang bersama-sama penulis dalam menyelesaikan proposal skripsi ini.

Penulis menyadari ada banyak kekurangan dalam proposal skripsi ini, sehingga penyusun dengan senang hati menerima masukan dan saran dari para pembaca demi memperbaiki proposal skripsi ini.

Malang,04-03-2026

Yasinta Mei

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
LEMBAR PERNYATAAN	iii
MOTTO	iv
PERSEMBAHAN	v
BIODATA DIRI	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	xiv
DAFTAR GAMBAR.....	xi
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiii
ABSTRAK	xiv
ABSTRACT.....	xv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	7
1.3 Tujuan Penelitian.....	8
1.4 Manfaat Penelititan.....	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	10
2.1 Peneletian Terdahulu.....	10
2.2 Kajian Teori.....	14
2.2.1 Defenisi BPR	14
2.2.2 kualitas pelayanan.....	20
2.2.3 .Defenisi Kredit.....	21
2.2.4 kepuasan Nasabah.....	24
2.3 kerangka Berpikir	28
2.4 Hipotesis	28
BAB III METODE PENELITIAN	29
3.1 Tempat Penelitian.....	29
3.2 Waktu Penelitian.....	29

3.3 Jenis Penelitian	29
3.4 Sumber Data	29
3.5 Metode Pengumpulan Data	30
3.6 Populasi Dan Sampel.....	32
3.7 Definisi Dan Pengukuran Variable (Peubah)	34
3.8 Teknik Analisis Data	38
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	45
4.1 Profil Lokasi Penelitian	45
4.1.1 Sejarah Singkat Bank BPR Kota Malang	45
4.1.2 Visi dan Misi PT BPR Eka Dana Mandiri.....	47
4.1.3 Struktur Organisasi PT BPR Eka Dana Mandiri	47
4.2 Deskripsi Karakteristik Responden	48
4.2.1 Karakteristik Responden berdasarkan Jenis Kelamin.....	49
4.2.2 Karakteristik Responden berdasarkan Umur	50
4.2.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan	51
4.3 Pengujian Keabsahan Data	52
4.3.1 Uji Validitas.....	52
4.3.2 Uji Reliabilitas	54
4.4 Pengujian Asumsi Klasik	56
4.4.1 Uji Normalitas	57
4.4.2 Uji Linearitas	58
4.5 Uji Analisa Regresi Linear Berganda.....	59
4.6 Pengujian Hipotesis (Uji t)	63
4.7 Uji Model (Uji F Statistik).....	65
4.8 Koefisien Determinasi (R^2).....	66
4.9 Pembahasan Hasil Analisa Data	68
4.9.1 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan pada BPR Eka Dana Mandiri Kota Malang.....	68
4.9.2 Pengaruh Kredit macet Terhadap Kepuasan pada BPR Eka Dana Mandiri Kota Malang.....	70

BAB V PENUTUP	73
5.1 Kesimpulan.....	73
5.2 Saran.....	74
DAFTAR PUSTAKA.....	76



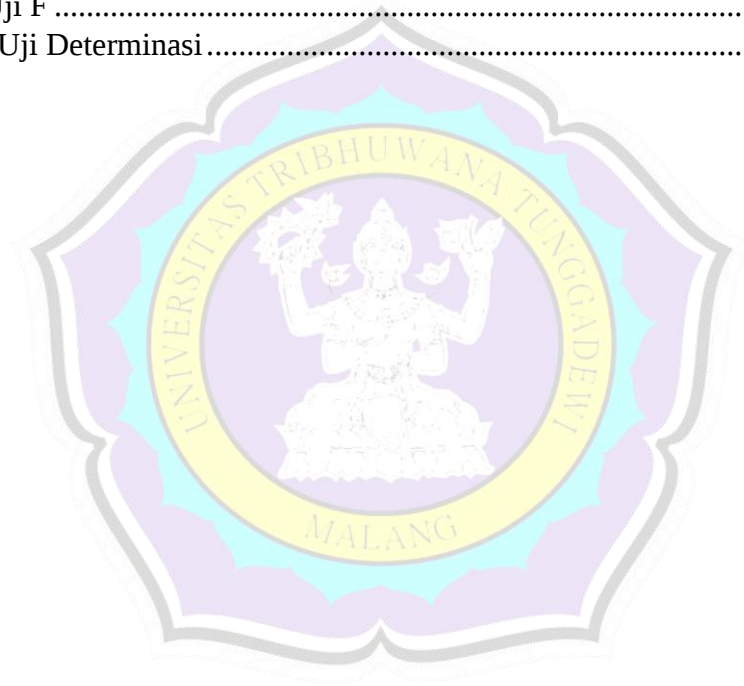
DAFTAR GAMBAR

Gambar 4 1 Struktur Organisas PT BPR Eka Dana Mandiri	47
Gambar 4 2 Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	49
Gambar 4 3 Profil Responden berdasrkan Umur	50
Gambar 4 4 Profil Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan.....	51
Gambar 4 5 Uji Normalitas	57



DAFTAR TABEL

Tabel 1 permasalahan BPR.....	4
Tabel 2 1 Penelitian Terdahulu	10
Tabel 2 2 Variabel dan Indikator	36
Tabel 4 1 Uji Validitas	53
Tabel 4 2 Uji Reliabilitas Variabel Kualitas Pelayanan.....	54
Tabel 4 3 Uji Reliabilitas Variabel Kredit Macet	55
Tabel 4 4 Uji Reabilitas Variabel Kepuasan Nasabah	56
Tabel 4 5 Linearitas Kualitas Pelayanan (X1)	58
Tabel 4 6 Linearitas variable kredit macet.....	59
Tabel 4 7 Anlisa Regresi Linear Berganda	60
Tabel 4 8 Uji T	64
Tabel 4 9 Uji F	66
Tabel 4 10 Uji Determinasi.....	67



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Surat Persetujuan Turun Lapangan.....	84
Lampiran 2. Kuesioner Penelitian.....	85
Lampiran 3. Kriteria Responden	86
Lampiran 4. Surat Tanda Selesai Penelitian Dari Instansi Penelitian.....	88
Lampiran 5. Lampiran Karakteristik Responden	89
Lampiran 6. Tabulasi Data Responden	92
Lampiran 7. Dokumentasi.....	96

