

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN, SUKU BUNGA BANK
DAN PROSEDUR KREDIT TERHADAP KEPUASAN
NASABAH KREDIT PEMILIKAN RUMAH (KPR) PADA
BANK BTN CABANG MADIUN**



SKRIPSI

Diajukan untuk memenuhi tugas dan melengkapi sebagian syarat-syarat guna memperoleh Gelar Sarjana Program Strata Satu (S-1) pada
Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi Universitas

Muhammadiyah Ponorogo

Nama : Adinda Siswi Bunga Maharani
N I M : 20441834
Program Studi : S1 Akuntansi

FAKULTAS EKONOMI

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PONOROGO

2026

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN, SUKU BUNGA BANK
DAN PROSEDUR KREDIT TERHADAP KEPUASAN
NASABAH KREDIT PEMILIKAN RUMAH (KPR) PADA
BANK BTN CABANG MADIUN**



SKRIPSI

Diajukan untuk memenuhi tugas dan melengkapi sebagian syarat-syarat guna memperoleh Gelar Sarjana Program Strata Satu (S-1) pada
Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi Universitas

Muhammadiyah Ponorogo

Nama : Adinda Siswi Bunga Maharani
N I M : 20441834
Program Studi : S1 Akuntansi

FAKULTAS EKONOMI

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PONOROGO

2026

HALAMAN PENGESAHAN

Judul : Pengaruh Kualitas Layanan, Suku Bunga Bank dan
Prosedur Kredit Terhadap Kepuasan Nasabah
Kredit Pemilikan Rumah (KPR) Pada Bank BTN
Cabang Madiun

Nama : Adinda Siswi Bunga Maharani

N I M : 20441834

Tempat, Tanggal Lahir : Madiun, 9 September 2001

Program Studi : S1 Akuntansi

Isi dan format telah disetujui dan dinyatakan memenuhi syarat untuk diujikan
guna memperoleh Gelar Sarjana Program Strata Satu (S-1) pada Program Studi
Akuntansi Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Ponorogo

Ponorogo, 2 Februari 2026

Pembimbing I

Pembimbing II



Titin Eka Ardiana, SE., M.Si

Nur Savidatul Muntiah, SE., M.Ak

NUPTK. 1540760661210152

NUPTK. 2842770671230402

Mengetahui,

Dekan Fakultas Ekonomi



Dr. Slamet Santoso, M.Si

NIK. 19701016 199904 12

Dosen Pembimbing

Dosen Penguji:

Dosen Penguji 1

Dosen Penguji 2



Titin Eka Ardiana, SE., M.Si

Dra. Khusnatul Zulfa W. MM, Ak, CA

Iin Wicavanti, SE., M.Ak

NUPTK. 1540760661210152

NUPTK. 8154745646230083

NUPTK. 8655765666230360

ABSTRAK

Adinda Siswi Bunga Maharani, NIM 20441834, Program Studi Akuntansi, Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Ponorogo, Skripsi : “Pengaruh Kualitas Layanan, Suku Bunga Bank dan Prosedur Kredit Terhadap Kepuasan Nasabah Kredit Pemilikan Rumah (KPR) Pada Bank BTN Cabang Madiun”

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh Kualitas Layanan, Suku Bunga Bank dan Prosedur Kredit terhadap Kepuasan Nasabah Kredit Pemilikan Rumah (KPR) Pada Bank BTN Cabang Madiun. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survei. Pengumpulan data dilakukan melalui penyebaran kuesioner kepada 100 responden. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah simple random sampling dengan pengolahan data dibantu oleh program SPSS. Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara parsial kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah, yang menandakan bahwa pelayanan yang jelas, ramah, dan responsif dari petugas bank berperan penting dalam meningkatkan kepuasan nasabah KPR. Variabel suku bunga bank juga terbukti berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah, sehingga kebijakan suku bunga yang kompetitif dan sesuai dengan kemampuan nasabah dapat meningkatkan kepuasan. Sebaliknya, prosedur kredit tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah, karena lebih dipersepsikan sebagai ketentuan administratif yang harus dipenuhi. Namun demikian, hasil uji simultan menunjukkan bahwa kualitas layanan, suku bunga bank, dan prosedur kredit secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah. Penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas layanan dan suku bunga bank merupakan faktor utama yang membentuk kepuasan nasabah KPR di Bank Tabungan Negara (BTN) Cabang Madiun. Oleh karena itu, peningkatan profesionalitas pelayanan, serta suku bunga yang dapat bersaing dengan bank lain menjadi strategi dalam mempertahankan dan meningkatkan kepuasan nasabah.

Kata Kunci : Kualitas Layanan, Suku Bunga Bank, Prosedur Kredit, Kepuasan Nasabah.

PERNYATAAN TIDAK MELANGGAR

KODE ETIK PENELITIAN

Saya yang bertandatangan di bawah ini menyatakan bahwa, skripsi ini merupakan karya saya sendiri (ASLI), dan isi dalam skripsi ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan oleh orang lain untuk memperoleh gelar akademis di suatu Institusi Pendidikan, dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis dan/atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar Pustaka.

Ponorogo, 2 Februari 2026



Adinda Siswi Bunga Maharani

20441834

MOTTO

"Allah tidak membebani seseorang melainkan sesuai dengan kesanggupannya."

(QS. Al Baqarah: 286)

“Janganlah kamu bersikap lemah, dan jangan pula bersedih hati, padahal kamulah yang paling tinggi derajatnya jika kamu beriman.”

(QS. Ali Imran: 139)

“Teruslah berusaha, sampai akhirnya kamu memetik hasilnya”



KATA PENGANTAR

Assalamualaikum Wr. Wb.

Puji Syukur kehadiran Allah S.W.T yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Pengaruh Kualitas Layanan, Suku Bunga Bank dan Prosedur Kredit Terhadap Kepuasan Nasabah Kredit Pemilikan Rumah (KPR) Pada Bank BTN Cabang Madiun” dengan baik. Penulisan skripsi ini merupakan salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi pada program S1 Akuntansi, Fakultas Ekonomi, Universitas Muhammadiyah Ponorogo.

Pada saat penyusunan skripsi ini, tentunya peneliti menemukan berbagai macam tantangan dan hambatan, tetapi berkat pertolongan Allah SWT dan juga bantuan, dukungan, serta doa dari berbagai pihak, skripsi ini dapat diselesaikan dengan baik. Oleh karena itu, peneliti mengucapkan terimakasih kepada semua pihak yang telah memberikan dukungan baik secara moral maupun material selama proses penyusunan skripsi ini. Ucapan terima kasih secara khusus peneliti sampaikan kepada:

1. Kedua orang tua saya, yaitu Bapak Didik dan Ibu Dwi yang selalu memberikan semangat, doa, dukungan serta uang yang tiada berhenti selama masa studi peneliti. Kemudian terima kasih untuk adik-adik saya, Adella dan Aila, serta keluarga yang telah memberi motivasi, dukungan serta doa dalam penulisan ini.
2. Dr. Rido Kurnianto, M.Ag selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Ponorogo yang telah memberikan kesempatan serta fasilitas-fasilitas kepada peneliti untuk menunjang pembelajaran dan menuntut ilmu di Universitas Muhammadiyah Ponorogo.

3. Dr. Slamet Santoso, S.E., M.Si selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Ponorogo yang telah memberikan kesempatan bagi peneliti untuk menuntut ilmu di Fakultas Ekonomi.
4. Nur Sayidatul Muntiah, S.E., M.Ak selaku Ketua Program Studi S1 Akuntansi sekaligus Dosen Pembimbing II Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Ponorogo yang telah memberikan ilmu, motivasi dan kemudahan kepada peneliti dalam menyelesaikan studi.
5. Titin Eka Ardiana, SE., M.Si selaku Dosen Pembimbing I yang telah sabar membimbing, meluangkan waktu, memberikan arahan, motivasi, masukan serta kritik yang membangun selama proses penyusunan skripsi ini hingga skripsi ini dapat terselesaikan.
6. Seluruh Dosen Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Ponorogo, yang telah memberikan ilmu yang bermanfaat, memberikan inspirasi serta motivasi selama masa perkuliahan.
7. Pihak Bank Tabungan Negara (BTN), yang telah memberikan izin dan bantuan kepada peneliti dalam pengumpulan data dan pelaksanaan penelitian.
8. Kepada almarhumah Galuh Eka Aprilia, terima kasih atas tawa dan air mata yang kita bagi selama kuliah. Terima kasih telah membantu melewati masa-masa sulit, selalu mendengarkan keluh kesah serta memberikan motivasi kepada peneliti. Kehilanganmu sangat terasa, tapi semangatmu akan terus hidup dalam karya ini.
9. Kepada Amallya Fani Kurnia dan Sofianas Almah, terima kasih telah menjadi sahabat yang selalu ada disetiap suka dan duka, selalu memberikan dukungan serta bantuan kepada peneliti.

10. Teman-teman seperjuangan satu bimbingan, dan juga teman mahasiswa Program Studi Akuntansi angkatan 2020, terima kasih atas kebersamaan, dukungan, semangat, dan tukar pikiran yang sangat berarti dalam proses penyusunan skripsi ini. Semoga kita semua diberikan kelancaran dan kesuksesan dalam meraih gelar sarjana.
11. Terimakasih juga untuk semua pihak yang tidak dapat peneliti sebutkan satu persatu, yang telah membantu, memotivasi serta memberikan semangat dalam menyelesaikan skripsi ini.

Peneliti menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi ini masih terdapat kekurangan. Oleh karena itu, peneliti dengan rendah hati menerima segala bentuk kritik dan saran yang bersifat membangun demi kesempurnaan di masa mendatang. Besar harapan peneliti, semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi pembaca serta menjadi referensi dalam pengembangan ilmu pengetahuan, khususnya di bidang akuntansi dan perbankan.

Ponorogo, 2 Februari 2026



Adinda Siswi Bunga Maharani

20441834

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL DEPAN	I
HALAMAN PENGESAHAN.....	II
ABSTRAK	III
PERNYATAAN TIDAK MELANGGAR KODE ETIK.....	IV
MOTTO.....	V
KATA PENGANTAR.....	VI
DAFTAR ISI	IX
DAFTAR TABEL.....	XI
DAFTAR GAMBAR	XII
DAFTAR LAMPIRAN	XIII
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1 LATAR BELAKANG MASALAH.....	1
1.2 PERUMUSAN MASALAH.....	13
1.3 TUJUAN DAN MANFAAT PENELITIAN	13
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	15
2.1 LANDASAN TEORI	15
2.2 PENELITIAN TERDAHULU	48
2.3 KERANGKA KONSEPTUAL PENELITIAN	50
2.4 HIPOTESIS.....	52
BAB III METODE PENELITIAN.....	58
3.1 RUANG LINGKUP PENELITIAN	58
3.2 POPULASI DAN SAMPEL PENELITIAN	58
3.3 JENIS DATA DAN METODE PENGAMBILAN DATA.....	61
3.4 DEFINISI OPERASIONAL VARIABEL.....	62
3.5 METODE ANALISIS DATA.....	64
BAB IV HASIL PENELITIAN	72
4.1 DESKRIPSI OBJEK PENELITIAN	72
4.2 HASIL PENELITIAN.....	83
4.3 PEMBAHASAN.....	127

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	145
5.1 KESIMPULAN	145
5.2 KETERBATASAN PENELITIAN	146
5.3 SARAN.....	147
DAFTAR PUSTAKA	150
LAMPIRAN - LAMPIRAN.....	159



DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	49
Tabel 3.1 Tabel Operasional Variabel Penelitian.....	63
Tabel 4.1 Data Penyebaran Kuisioner	84
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	85
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	86
Tabel 4. 4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	87
Tabel 4.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Penghasilan Bulanan ..	88
Tabel 4.6 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis KPR yang Diambil.....	90
Tabel 4.7 Hasil Statistik Deskriptif	91
Tabel 4.8 Rekapitulasi Jawaban Responden Kualitas Layanan (X ₁)	94
Tabel 4.9 Rekapitulasi Jawaban Responden Suku Bunga Bank (X ₂)	96
Tabel 4.10 Rekapitulasi Jawaban Responden Prosedur Kredit (X ₃)	100
Tabel 4.11 Rekapitulasi Jawaban Responden Kepuasan Nasabah (Y)	102
Tabel 4.12 Uji Validitas Variabel Kualitas Layanan (X ₁).....	104
Tabel 4.13 Uji Validitas Variabel Suku Bunga Bank (X ₂).....	105
Tabel 4.14 Uji Validitas Variabel Prosedur Kredit (X ₃)	106
Tabel 4.15 Uji Validitas Variabel Kepuasan Nasabah (Y).....	108
Tabel 4.16 Hasil Uji Reabilitas Variabel Kualitas Layanan (X ₁)	109
Tabel 4.17 Hasil Uji Reabilitas Variabel Suku Bunga Bank (X ₂)	110
Tabel 4.18 Hasil Uji Reabilitas Variabel Prosedur Kredit (X ₃).....	111
Tabel 4.19 Hasil Uji Reabilitas Variabel Kepuasan Nasabah (Y)	112
Tabel 4.20 Uji Kolmogorov Smirnov.....	114
Tabel 4.21 Uji Multikolineritas	115
Tabel 4.22 Uji Glejser	117
Tabel 4.23 Analisis Regresi Linier Berganda.....	118
Tabel 4.24 Uji Signifikan Parameter Individual (Uji t).....	121
Tabel 4.25 Uji Pengaruh Simultan (Uji F)	123
Tabel 4.26 Uji Koefisien Determinasi (R ²)	126

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Distribusi Penyaluran Kredit Pemilikan Rumah (KPR) di Indonesia	3
Gambar 2.1 Kerangka Konseptual Penelitian	51
Gambar 4.1 Struktur Organisasi BTN Cabang Madiun	77
Gambar 4.2 Daerah Penolakan dan Penerimaan Variabel Kualitas Layanan (X ₁)	122
Gambar 4.3 Daerah Penolakan dan Penerimaan Variabel Suku Bunga Bank (X ₂)	122
Gambar 4.4 Daerah Penolakan dan Penerimaan Variabel Prosedur Kredit (X ₃)	123
Gambar 4.5 Daerah Penolakan dan Penerimaan Variabel Prosedur Kredit (X ₃)	125
Gambar 4.6 Grafik Jawaban Responden Kualitas Layanan (X ₁).....	130
Gambar 4.7 Grafik Jawaban Responden Suku Bunga Bank (X ₂).....	134
Gambar 4.8 Grafik Jawaban Responden Prosedur Kredit (X ₃).....	138



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian.....	160
Lampiran 2 Surat Izin Penelitian.....	165
Lampiran 3 Rekapitulasi Data Kuisioner Penelitian.....	167
Lampiran 4 Hasil Uji Kualitas Data.....	176
Lampiran 5 Uji Asumsi Klasik.....	184
Lampiran 6 Uji Regresi Linear Berganda	187
Lampiran 7 Dokumentasi Penelitian.....	189
Lampiran 8 Hasil Cek Plagiasi.....	193
Lampiran 9 Berita Acara	195

