

**PENGARUH LAYANAN ATM TERHADAP KEPUASAN DAN  
LOYALITAS NASABAH BANK PAPUA KCP ABEPURA PADA  
MASA PANDEMI COVID-19**

(Studi pada Nasabah Bank Papua KCP Abepura Kota Jayapura)

**SKRIPSI**

*Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Akademisi Guna Memperoleh  
Gelar Sarjana S-1 Pada Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Dan Bisnis  
Universitas Cenderawasih Jayapura*



Oleh :

**LENORA KORWA  
NIM. 20180411014228**

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
JURUSAN MANAJEMEN  
UNIVERSITAS CENDERAWASIH  
JAYAPURA**

**2022**

**LEMBAR PERSETUJUAN**

**PENGARUH ATM TERHADAP KEPUASAN KEPUASAN DAN LOYALITAS  
NASABAH BANK PAPUA KCP ABEPURA PADA MASA PANDEMI COVID 19**

(Studi pada Nasabah Bank Papua KCP Abepura Kota Jayapura)

**SKRIPSI**

**Oleh :**

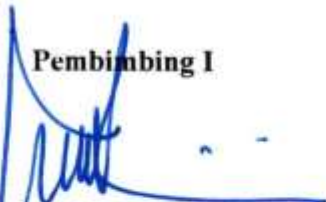
**LENORA KORWA**

**NIM : 20180411014228**


Telah disetujui untuk diajukan dalam ujian skripsi  
Jurusan Manajemen

Jayapura, .....

**Pembimbing I**

  
**Agustinus Numberi, SE., MM**  
**NIP. 497508202003121002**

**Pembimbing II**

  
**Markus Soumokil, SE., M.Ec.Dev**  
**NIP. 198409132008121003**

**LEMBAR PENGESAHAN**

**PENGARUH LAYANAN ATM TERHADAP KEPUASAN DAN LOYALITAS  
NASABAH BANK PAPUA KCP ABEPURA PADA MASA PANDEMI COVID-19**  
(Studi pada Nasabah Bank Papua KCP Abepura Kota Jayapura)

oleh:

**LENORA KORWA**  
**NIM. 20180411014228**

Telah diseminarkan dan dipertahankan dihadapan Tim Penguji Skripsi  
Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Cenderawasi

Hari/Tanggal :  
Waktu : – Selesai WIT  
Tempat :

Dengan Tim Penguji sebagai berikut:

- |   |              |   |
|---|--------------|---|
| 1. <u>Agustinus Numberi, SE.,MM</u><br>NIP. 197508202003121002        | (Ketua)      |  |
| 2. <u>Markus S. Soumokil, SE,M.Ec.Dev</u><br>NIP. 198409132008121003  | (Sekretaris) | (.....)   |
| 3. <u>Dr. Westim Ratang, SE., M.Si</u><br>NIP. 196808221996012001     | (Anggota)    | (.....)   |
| 4. <u>Dr. Jack H. Syauta, SE.,M.Sc,Agr</u><br>NIP. 196706191996011001 | (Anggota)    | (.....)   |
| 5. <u>Mike Stevenson Tokoro, SE.,MM</u><br>NIP. 198210062008121001    | (Anggota)    | (.....)   |

## LEMBAR PERNYATAAN

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Lenora Korwa  
NIM : 20180411014228  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis  
Jurusan : Manajemen

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi yang saya susun dengan judul:

**“Pengaruh Layanan ATM Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah Bank Papua KCP Abepura Pada Masa Pandemi Covid-19”** adalah benar-benar hasil karya sendiri dan bukan merupakan plagiat dari skripsi orang lain. Apabila kemudian hari pernyataan saya tidak benar, maka saya bersedia menerima sanksi akademis yang berlaku (dicabut predikat kelulusan dan gelar kesarjanaannya).

Demikian Pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya, untuk dapat dipergunakan bilamana diperlukan.

Jayapura, 01 Agustus 2022

Penulis



**Lenora Korwa**  
NIM. 20180411014228

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

Yang bertanda tangan di bawah ini,  
saya :

Nama Lengkap : Lenora Korwa  
NIM : 20180411014228  
Program Studi : Manajemen  
Perguruan Tinggi : Universitas Cenderawasih

Dengan ini menyetujui untuk memberikan ijin kepada pihak **UNIVERSITAS CENDERAWASIH** **Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif** (*Non-exclusive Royalti-Free Right*) atas karya ilmiah kami yang berjudul: **“PENGARUH LAYANAN ATM TERHADAP KEPUASAN DAN LOYALITAS NASABAH BANK PAPUA KCP ABEPURA PADA MASA PANDEMI COVID-19”**, beserta perangkat yang diperlukan (apabila ada).

Dengan **Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif** ini pihak **UNIVERSITAS CENDERAWASIH** berhak menyimpan, mengalih-media atau *format*-kan, mengelolanya dalam pangkalan data (*database*), mendistribusikannya dan menampilkan atau mempublikasikannya di *internet* atau media lain untuk kepentingan akademis tanpa perlu meminta ijin dari kami selama tetap mencantumkan nama kami sebagai penulis/pencipta karya ilmiah tersebut.

Saya bersedia untuk menanggung secara pribadi, tanpa melibatkan pihak **UNIVERSITAS CENDERAWASIH**. Segala bentuk tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran Hak Cipta dalam karya ilmiah saya ini.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan  
sebenarnya.

Dibuat di Jayapura

Pada tanggal : 01 Agustus 2022

Yang menyatakan,

  
**Lenora Korwa**

## HALAMAN MOTTO DAN PERSEMBAHAN

### MOTTO :

*“ Janganlah hendaknya kamu kuatir tentang apapun juga, tetapi nyatakanlah dalam segala hal keinginanmu kepada Allah dalam doa dan permohonan dengan ucapan syukur.”*

*( Filipi 4:6 )*

### PERSEMBAHAN :

Dengan penuh kerendahan hati karya Proposal skripsi ini saya persembahkan kepada :

1. Tuhan Yang Maha Esa yang telah memberikan izin atas saya dan bisa menyelesaikan kulia ini terimakasih atas hikmat dan akal budi serta pengetahuan dalam hidup saya.
2. Kedua orang tua tercinta bapa ( Hugo Harry Korwa S.Th ) dan Ibu ( Margaretha Hamadi ) yang selalu mendoakan, memberikan dukungan moril maupun materil, memberikan kasih sayang yang tulus, serta memberikan cintanya dan semangat kepadaku
3. Alm Om Tercinta ( Sonny Hamadi ) yang selalu mendukung , membantu dan mengayomi saya selama di Jayapura sampe beliau meninggal.
4. Adik- adikku tercinta Barachiel, Gloria dan Olivia yang selalu setia dalam memberikan dukungan dan semangat.

## **ABSTRAK**

**LENORA KORWA . 2022.** Judul Penelitian “Pengaruh layanan ATM terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah Bank Papua Kcp Abepura pada masa pandemic Covid-19”. Program Studi Manajemen, Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Cenderawasi. Pembimbing : Agustinus Numberi,SE.,MM dan Markus S. Soumokil,SE,M.Ec.Dev

Tujuan penelitian: Untuk mengetahui besarnya pengaruh layanan ATM terhadap tingkat kepuasan nasabah Bank Papua KCP. Abepura pada masa pandemi covid-19. Untuk mengetahui besarnya pengaruh layanan ATM terhadap tingkat Loyalitas nasabah Bank Papua KCP. Abepura pada masa pandemi covid-19.

Metode penelitian: deskriptif kuantitatif dilaksanakan di Bank Papua Kcp Abepura dengan Total Sampel 70 orang. Data primer dan sekunder. Teknik Pengumpulan data Kuesioner, Studi Pustaka. Analisa data kuantitatif meliputi analisa deskriptif berbentuk presentase dan analisa statistik dengan bantuan aplikasi SPSS.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa : 1) Pemberian Layanan ATM berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Nasabah Bank Papua KCP Abepura pada masa pandemic Covid-19 Artinya semakin banyak Penggunaan Atm pada nasabah pada masa pandemic Covid-19, maka semakin meningkatnya kepuasan nasabah dan sebaliknya juga . 2) Pemberian Layanan ATM berpengaruh positif dan signifikan terhadap Loyalitas Nasabah Bank Papua KCP Abepura pada masa pandemic Covid-19 Artinya semakin banyak Penggunaan Atm pada nasabah pada masa pandemic Covid-19, maka semakin meningkatnya Loyalitas Nasabah dan sebaliknya juga.

**Kata kunci : Layanan ATM, Kepuasan dan Loyalitas.**

## **ABSTRACT**

**LENORA KORWA . 2022.** *Research Title "The Effect of ATM services on Customer Satisfaction and Loyalty of Bank Papua Kcp Abepura during the Covid-19 pandemic". Management Study Program, Department of Management, Faculty of Economics and Business, University of Cenderawasi. Supervisors : Augustine Numberi,SE.,MM and Markus S. Soumokil,SE,M.Ec.Dev*

*Research objectives: To determine the magnitude of the influence of ATM services on the level of customer satisfaction of Bank Papua KCP. Abepura during the COVID-19 pandemic. To find out the magnitude of the influence of ATM services on the level of loyalty of Bank Papua KCP customers. Abepura during the COVID-19 pandemic.*

*Research method: quantitative descriptive was carried out at Bank Papua Kcp Abepura with a total sample of 70 people. Primary and secondary data. Questionnaire Data Collection Techniques, Literature Studies. Quantitative data analysis includes descriptive analysis in the form of percentages and statistical analysis with the help of the SPSS application.*

*The results showed that: 1) The provision of ATM Services had a positive and significant effect on Customer Satisfaction of Bank Papua KCP Abepura during the Covid-19 pandemic, meaning that the more ATM use of customers during the Covid-19 pandemic, the increasing customer satisfaction and vice versa as well. 2)The provision of ATM Services has a positive and significant effect on The Loyalty of Bank Papua KCP Abepura Customers during the Covid-19 pandemic, which means that the more ATM usage in customers during the Covid-19 pandemic, the increasing Customer Loyalty and vice versa as well.*

**Keywords : ATM Service, Satisfaction and Loyalty.**



## KATA PENGANTAR

Penulis memanjatkan puji dan syukur kepada Tuhan yang Maha Kuasa, karena selalu memberikan rahmatnya dengan kekuatan penulis sehingga dapat menyelesaikan Proposal dengan judul “PENGARUH ATM TERHADAP KEPUASAN DAN LOYALITAS NASABAH BANK PAPUA KCP ABEPURA PADA MASA PANDEMI COVID 19 “ Adapun maksud dan tujuan penulisan ini adalah untuk memenuhi salah satu persyaratan akademik dalam menempuh Proposal guna memperoleh gelar sarjana Manajemen pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Cenderawasih.

Dalam penyusunan Proposal ini banyak hambatan serta rintangan yang penulis hadapi namun pada akhirnya dapat melaluinya berkat adanya bimbingan dan bantuan dari berbagai pihak baik secara moral maupun spiritual. Untuk itu pada kesempatan ini penulis menyampaikan ucapan terimakasih kepada:

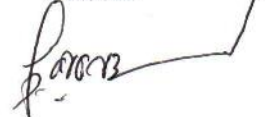
1. Dr.Ir. Apollo Safanpo,ST.,MT, Sebagai Rektor Universitas Cenderawasih atas kesempatan yang di berikan kepada penulis untuk mengikuti pendidikan di Universitas Cenderawasih.
2. Dr. Mesak Ieck, SE.,M.Sc selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Cenderawasih Jayapura.
3. Agustinus Numberi, SE.,MM selaku Ketua Jurusan Manajemen sekaligus Dosen Pembimbing I Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Cenderawasih.
4. Aprianto L. Kuddy, SE.,M.SA.,Ak selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Cenderawasih
5. Mike Stevenson Tokoro , SE., MM selaku Sekretaris Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis

6. Markus S. Soumokil, SE., M.Ec.Dev selaku Dosen Pembimbing II yang telah bersedia meluangkan waktu untuk memberikan arahan selama penyusunan skripsi.
7. Seluruh Dosen dan Staf Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Cenderawasih.
8. Bapa, mama, adik-adik dan kekasihku tercinta yang sudah memberikan doa dan dukungan kepada penulis sehingga Proposal Skripsi ini dapat diselesaikan.
9. Teman-Teman seperjuangan Natalia Afar, Baithelia Tanati , Angel Batunan, Novita Sallao, Darlin Yikwa yang selalu ada dalam suka dan duka selama perkuliahan
10. Sahabatku Ofelia Paendong yang selalu mendukung serta memberikan semangat selama perkuliaan.
11. Nene terkasih Magda Ireeuw yang telah menizinkan saya tinggal di rumah selama berkulia di jayapura
12. Keluarga besar Hamadi dan Ireeuw yang selalu mendukung dan memotivasi dalam berkulia.

*"Tak ada gading yang tak retak"* maka penulis menyadari sepenuhnya bahwa penulis Proposal ini belum sempurna sebagai suatu karya ilmiah, masih ada kekurangan yang mungkin tidak disadari menulis. Oleh sebab itu kritik dan koreksi yang bersifat memperbaiki dan melengkapi penulis skripsi sangat terimah dengan senang hati.

Jayapura, Maret 2022

Penulis



**LENORA KORWA**

## DAFTAR ISI

Halaman Judul .....	i
Halaman Persetujuan .....	ii
Halaman Pengesahan.....	iii
Halaman Pernyataan Keaslian .....	iv
Surat Pernyataan Publikasi .....	v
Halaman Motto Dan Persembahan .....	vi
Abstrak.....	vii
Abstract.....	viii
Kata Pengantar.....	ix
Daftar Isi .....	xi
Daftar Tabel.....	xiii
Daftar Gambar .....	xiv
Daftar Lampiran .....	xv
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	5
1.3 Tujuan Penelitian .....	5
1.4 Manfaat Penelitian .....	6
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b>	
2.1 Penelitian Terdahulu .....	7
2.2 Kajian Teori .....	8
2.3. Kerangka Pemikiran.....	19
2.4. Hipotesis .....	20
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b>	
3.1 Lokasi dan Waktu Penelitian .....	21
3.2 Populasi dan Sampel .....	21
3.3 Jenis dan Sumber Data.....	23

3.4 Teknik Pengumpulan Data.....	24
3.5 Metode Analisis Data.....	24
3.6 Definisi Operasional .....	26
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN</b>	
4.1.Hasil Penelitian .....	28
4.1.1. Gambaran Umum Lokasi Penelitian.....	28
4.1.2. Deskriptif data penelitian.....	30
4.1.3. Demografi Responden .....	31
4.1.4. Uji Instrumen .....	35
4.1.5. Uji Persamaan Regresi .....	38
4.1.6. Uji Asumsi Klasik .....	44
4.2. Pembahasan.....	47
<b>BAB V PENUTUP</b>	
5.1.Kesimpulan.....	52
5.2.Saran .....	52
DAFTAR PUSTAKA .....	54

## DAFTAR TABEL

Tabel 2.1	Definisi Operasional .....	27
Tabel 4.1	Nasabah Produk Responden .....	31
Tabel 4.2	Jenis Kelamin Responden .....	31
Tabel 4.3	Umur Responden .....	32
Tabel 4.4	Pendidikan Terakhir Responden .....	33
Tabel 4.5.	Pekerjaan Responden .....	34
Tabel 4.6	Variabel Kepuasan .....	35
Tabel 4.7	Variabel Loyalitas .....	36
Tabel 4.8.	Variabel Penggunaan .....	36
Tabel 4.9.	Uji Reliabilitas Instrumen Penelitian .....	38
Tabel 4.10.	Uji Determinasi .....	39
Tabel 4.11.	Interprestasi Nilai r .....	39
Tabel 4.12.	Uji Anova .....	40
Tabel 4.13	Uji Parsial Kepuasan Terhadap Penggunaan ATM .....	52
Tabel 4.14	Uji Parsial Loyalitas Terhadap Penggunaan ATM .....	43
Tabel 4.15.	Uji Normalitas .....	44
Tabel 4.16.	Limit Transaksi Harian Nasabah Bank Papua .....	47

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran .....	19
Gambar 4.1 Struktur Organisasi .....	30
Gambar 4.2 Uji Heterokedastisitas .....	45

## DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1. Kuesioner Penelitian
- Lampiran 2. Table Tabulasi Kepuasan Nasabah
- Lampiran 3. Table Tabulasi Loyalitas Nasabah
- Lampiran 4. Table Tabulasi Penggunaan Atm
- Lampiran 5. Uji Validasi Kepuasan Nasabah
- Lampiran 6. Uji Validasi Loyalitas
- Lampiran 7. Uji Validasi Penggunaan Atm
- Lampiran 8. Uji Reabilitas
- Lampiran 9. Frekuensi Responden
- Lampiran 10. Uji Persamaan Regresi
- Lampiran 11. Uji Asumsi Klasik
- Lampiran 12. Surat Ijin Penelitian
- Lampiran 13. Tabulasi Data Excel
- Lampiran 12. Tabel Distribusi T-tabel