

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
TINGKAT KEPUASAN NASABAH
PT BANK BUKOPIN, TBK
CABANG MADIUN**



Disusunoleh :

Nama : Slamet Raharjo Prasetyo

Nim : 51416244

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS BISNIS
UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDALA SURABAYA
KAMPUS KOTA MADIUN
TAHUN 2020**

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
TINGKAT KEPUASAN NASABAH
PT BANK BUKOPIN, TBK
CABANG MADIUN**

SKRIPSI

Diajukan kepada

FAKULTAS BISNIS

UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDALA SURABAYA

KAMPUS KOTA MADIUN

untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan

Memperoleh Gelar Sarjana Manajemen

Jurusan Manajemen

OLEH :

SLAMET RAHARJO PRASETYO

51416244

**JURUSAN MANAJEMEN
FAKULTAS BISNIS
UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDALA SURABAYA
KAMPUS KOTA MADIUN
2020**

HALAMAN PERSETUJUAN

SKRIPSI

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
TINGKAT KEPUASAN NASABAH
PT BANK BUKOPIN, TBK
CABANG MADIUN

Oleh
SLAMET RAHARJO PRASETYO
51416244

Telah Disetujui dan Diterima dengan Baik
Untuk Diajukan Kepada Tim Penguji

Pembimbing,



Ardianus Laurens P., S.E., M.Sc.
NIDN.0721048301

Tanggal 15 Juni 2020

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi yang ditulis oleh : Slamet Raharjo Prasetyo / 51416244

Telah diuji pada tanggal 19 Juni 2020 dan dinyatakan lulus oleh Tim penguji

Ketua Tim Penguji :



Dra. Dyah Kurniawati, M.Si
NIDN. 0713126601

Mengetahui,

Dekan,

Dekan, Dr. Eodovicus Lasdi, MM.,Ak.,Ca.,CPA
NIDN. 0713097203

Ketua Program Studi,

Ketua Program Studi, Vivi Aryani, S.E.,M.Sc
NIDN. 0717128001

**PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH DAN
PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH**

Demi perkembangan ilmu pengetahuan, saya sebagai mahasiswa Unika Widya Mandala Surabaya :

Saya yang bertandatangan dibawah ini :

Nama : Slamet Raharjo Prasetyo
Nim : 51416244
Judul Skripsi : **PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
TINGKAT KEPUASAN NASABAH PT. BANK
BUKOPIN, TBK CABANG MADIUN**

Menyatakan bahwa karya tulis ini adalah asli buatan saya. Apabila terbukti karya ini merupakan plagiasi, saya bersedia menerima sanksi yang akan diberikan oleh Fakultas Bisnis Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya, Kampus Kota Madiun. Saya juga menyetujui bahwa karya tulis ini dipublikasikan di internet dan media lain (*digital library* Unika Widya Mandala Surabaya) untuk kepentingan akademik sebatas sesuai dengan Undang-Undang Hak Cipta.

Demikian pernyataan keaslian dan persetujuan publikasi karya ilmiah ini saya buat dengan sebenarnya.

Madiun, 15 Juni 2020



Slamet Raharjo Prasetyo

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur atas berkat dan rahmat Allah Subhanahu Wa ta'alla, rahmat dan hidayah-Nya yang senantiasa dilimpahkan kepada penulis, sehingga bisa menyelesaikan skripsi dengan judul **PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP TINGKAT KEPUASAN NASABAH PT BANK BUKOPIN,TBK CABANG MADIUN.**

Selama penulisan skripsi ini, penulis mendapatkan bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak. Untuk itu pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan terima kasih kepada:

1. Vivi Ariyani, SE., M.Sc. selaku Ketua Jurusan Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Katolik Widya Mandala Madiun yang telah memberikan dukungan sehingga skripsi saya dapat selesai.
2. Ardianus Laurens P.,S.E.,M.Sc selaku dosen pembimbing yang sudah meluangkan banyak waktu untuk membantu penulisan menyelesaikan skripsi ini.
3. Dosen penguji yang telah memberikan saran dalam penyusunan skripsi sehingga penulis dapat menyelesaikan dengan baik.
4. Kedua Orang tua tercinta beserta isteri tersayang Intan Ayu Nihayatur Rosyidah dan anak pertama saya Lavanya Shanum Amberly yang selalu mendoakan dan memberikan dukungan selama proses penulisan skripsi.
5. Teman-teman prodi manajemen WIMA Madiun kelas sore.
6. Rekan-rekan kerja PT Bank Bukopin, Tbk Cabang Madiun.
7. Semua pihak yang telah ikut ambil bagian dalam membantu perkuliahan penulis dari awal hingga selesai.

Madiun,

Penulis

Slamet Raharjo Prasetyo

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI	vi
DAFTAR TABEL	viii
DAFTAR GAMBAR	ix
DAFTAR LAMPIRAN	x
BAB I Pendahuluan	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	5
C. Tujuan Penelitian	6
D. Manfaat Penelitian	6
E. Sistematika Penulisan Laporan Penelitian	8
BAB II Tinjauan Pustaka dan Pengembangan Hipotesis	9
A. Telaah Teori	9
1. Pengertian Kualitas Pelayanan	9
2. Dimensi Kualitas Pelayanan	11
3. Dasar – Dasar Komponen Kualitas Pelayanan	13
4. Ciri – Ciri Pelayanan Yang Baik	14
5. Kepuasan Konsumen	14
6. Indikator Kepuasan Konsumen	16
7. Strategi Kepuasan Nasabah	18
8. Pengertian Harapan Konsumen	19
9. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Konsumen	21
10. Pengertian Nasabah	22
11. Pengertian Bank	22
B. Pengembangan Hipotesis	23
BAB III Metoda Penelitian	29
A. Desain Penelitian	29
B. Populasi, Sampel dan Teknik Pengambilan Sampel	30
C. Variabel Penelitian dan Definisi Operasional	31
D. Lokasi dan Waktu Penelitian	36
E. Instrumen Penelitian	36
F. Data dan Prosedur Pengumpulan Data	36
G. Teknik Analisis Data	38

BAB IV Analisa Data dan Pembahasan	44
A. Data Penelitian.....	44
B. Hasil Penelitian.....	51
C. Pembahasan	75
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 4.1 Penghargaan Bank Bukopin	48
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan JenisKelamin.....	49
Tabel 4.3Karakteristik Responden Berdasarkan PendidikanTerakhir	50
Tabel 4.4Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan Saat Ini	50
Tabel 4.5Karakteristik Responden Berdasarkan Lamanya Menjadi Nasabah Bank Bukopin Cab. Madiun	50
Tabel 4.6Rentang Skala.....	51
Tabel 4.7Tanggapan Responden Tentang <i>Tangible</i> /BuktiFisik	52
Tabel 4.8TanggapanRespondenTentang <i>Empathy</i> /Empati.....	53
Tabel 4.9Tanggapan Responden Tentang <i>Reliability</i> /Kehandalan.....	55
Tabel 4.10 Tanggapan RespondenTentang <i>Responsiveness</i> /DayaTanggap	58
Tabel 4.11Tanggapan RespondenTentang <i>Assurance</i> /Jaminan	55
Tabel 4.12 Tanggapan Responden Kepuasan Nasabah	59
Tabel 4.13 Uji Validitas.....	61
Tabel 4.14 Uji Reliabilitas.....	63
Tabel 4.15 UjiMultikolenieritas	65
Tabel 4.16 Hasil Regresi Linear Berganda.....	67
Tabel 4.17Uji F.....	73
Tabel 4.16 Hasil Koefisien Determinasi (R ²)	75

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.2 Kerangka Konseptual Penelitian.....	28
Gambar 4.1 Struktur Organisasi Kantor Cabang Bukopin Madiun.....	46
Gambar 4.2 Grafik Normal Plot	64
Gambar 4.3 Grafik Scatterplot.....	66
Gambar 4.4 Kurva Daerah Penerimaan dan Penolakan Variabel <i>Tangible</i> /Bentuk Fisik.....	71
Gambar 4.5 Kurva Daerah Penerimaan dan Penolakan Variabel <i>Empathy</i> /Empati.....	71
Gambar 4.6 Kurva Daerah Penerimaan dan Penolakan Variabel <i>Reliability</i> /Kehandalan.....	72
Gambar 4.7 Kurva Daerah Penerimaan dan Penolakan Variabel <i>Responsiveness</i> /Daya Tanggap	73
Gambar 4.8 Kurva Daerah Penerimaan dan Penolakan Variabel <i>Assurance</i> /Jaminan	73

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuesioner dan Surat Penelitian

Lampiran 2. Karakteristik Responden

Lampiran 3. Jawaban Pernyataan Variabel

Lampiran 4. Statistik Deskriptif

Lampiran 5. Uji Kualitas Data, Uji Reliabilitas & Validitas

Lampiran 6. Uji Asumsi Klasik

Lampiran 7. Uji Regresi Linear Berganda

Lampiran 8. Daftar Tabel R, T dan F

ABSTRAKSI

Penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh kualitas pelayan terhadap tingkat kepuasan nasabah di PT Bank Bukopin, Tbk Cabang Madiun. Sampel dalam penelitian ini adalah PT Bank Bukopin, Tbk Cabang Madiun sebanyak 100 orang. Pengumpulan data dilakukan dengan menyebarkan kuesioner dan menggunakan skala *likert* 5 poin untuk mengukur 27 pernyataan sebagai pengukuran variabel - variabel yang telah diteliti. Teknik analisis yang digunakan adalah analisis regresi linear berganda.

Hasil pengujian ini menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan berupa *tangible* (buktifik), *empathy* (empati), *reliability* (kehandalan), *responsiveness* (dayatanggap) dan *assurance* (jaminan) berpengaruh secara signifikan dan positif baik parsial maupun simultan terhadap kepuasan nasabah di PT. Bank Bukopin, Tbk Cabang Madiun. Nilai koefisien determinasi (R^2) sebesar 67,8% dipengaruhi oleh variabel independen yang di dominasi oleh variabel *reliability* dan 32,2% dipengaruhi oleh faktor lain.

Kata kunci : kualitas, *tangible*, *empathy*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, kepuasan nasabah

**THE EFFECT OF SERVICE QUALITY ON CUSTOMER SATISFACTION LEVEL
PT BANK BUKOPIN, TBK
MADIUN BRANCH**

ABSTRACT

The research aims to analyze the effect of service quality on customer satisfaction levels at PT Bank Bukopin, Tbk Madiun Branch. The sample in this study was PT Bank Bukopin, Tbk Madiun Branch totaling 100 people. Data collection was carried out by distributing questionnaires and using a 5-point Likert scale to measure 27 statements as a measurement of the variables studied. The analysis technique used is multiple linear regression analysis.

The results of this test indicate that service quality variables in the form of tangible, empathy, reliability, responsiveness and assurance have a significant and positive effect both partially and simultaneously on customer satisfaction at PT. Bank Bukopin, Tbk. Madiun Branch. The coefficient of determination (R²) of 67.8% is influenced by the independent variable which is dominated by the reliability variable and 32.2% is influenced by other factors.

Keywords: *quality services, tangible, empathy, reliability, responsiveness, assurance customer satisfaction*