

**ANALISIS PENGARUH KUALITAS LAYANAN KARYAWAN TERHADAP  
KEPUASAN NASABAH BANK MANDIRI**

**STUDI NASABAH BANK MANDIRI CABANG. BLIMBING MALANG**

**SKRIPSI**

*Untuk Memenuhi Persyaratan  
Dalam Memperoleh Gelar  
Sarjana Ekonomi*



Disusun Oleh

**NIKOLAUS IRAY**

**Nomor Pokok : K.2015.1.33507**

**Jurusan : Manajemen**

**Program Studi : Manajemen Pemasaran**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI (STIE) MALANGKUCECWARA**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN**

**2020**

**ANALISIS PENGARUH KUALITAS LAYANAN KARYAWAN TERHADAP  
KEPUASAN NASABAH BANK MANDIRI**

**STUDI NASABAH BANK MANDIRI CABANG. BLIMBING MALANG**

**SKRIPSI**

*Untuk Memenuhi Persyaratan*

*Dalam Memperoleh Gelar*

*Sarjana Ekonomi*



Disusun Oleh

**NIKOLAUS IRAY**

**Nomor Pokok : K.2015.1.33507**

**Jurusan : Manajemen**

**Program Studi : Manajemen Pemasaran**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN**

**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI (STIE) MALANGKUCECWARA**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN**

**2020**

# SKRIPSI

ANALISIS PENGARUH KUALITAS LAYANAN KARYAWAN TERHADAP KEPUASAN NASABAH  
BANK MANDIRI STUDI PADA BANK MANDIRI CABANG BLIMBING MALANG

Oleh :

NIKOLAUS IRAY

K.2015.1.33507

Telah dipertahankan di depan dosen penguji pada tanggal :  
02 Maret 2020 dan dinyatakan LULUS

Menyetujui,

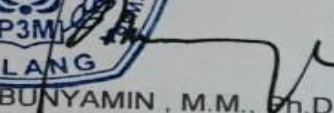
Dosen Pembimbing

  
Drs. HARIYANTO, M.Si.

Mengetahui,

Petua TIE Malangkuçeçwara



  
Drs. BUNYAMIN, M.M., Ph.D

NIK 202.710.182


## PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI

Saya menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa sepanjang pengetahuan saya, didalam naskah skripsi ini tidak terdapat karya ilmiah yang pernah diajukan oleh orang lain untuk memperoleh gelar akademik di suatu perguruan tinggi dan tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali saya secara tertulis dikutip dalam naskah ini dan disebutkan dalam sumber kutipan dan daftar pustaka.

Apabila ternyata didalam naskah skripsi ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur jiplakan, saya bersedia Skripsi dibatalkan serta diproses sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku (UU nomor 20 tahun 2003, pasal 25 ayat 2 dan pasal 70).

Malang, 06 Februari 2020  
Mahasiswa



  
Nikolaus Iray

NPK:K.2015.1.33507



## Keterangan

Sehubungan dengan telah berakhirnya pelaksanaan penelitian di PT. Bank Mandiri kcp. blimbing Malang, Maka dengan ini di sampaikan bahwa:

Nama : Nikolaus Iray  
Npk : k.2015.1.33507  
Program studi : S1 Manajemen (konsentrasi Pemasaran)  
Perguruan Tinggi : STIE Malangkecewara

Bahwa yang bersangkutan telah melaksanakan Riset di PT. Bank Mandiri Kcp. blimbing Malang sejak bulan November 2019.

Untuk penyusunan skripsi yg berjudul : **ANALISIS PENGARUH KUALITAS LAYANAN KARYAWAN TERHADAP KEPUASAN NASABAH BANK MANDIRI**

**STUDI NASABAH BANK MANDIRI CABANG. BLIMBING MALANG.**

Demikian Surat keterangan ini kami buat untuk di gunakan dengan semestinya.

Malang, 02 Januari 2020  
PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk  
Area Borobudur - Malang  
Bank Mandiri

## ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh *Tangible*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance* dan *Empathy* sebagai variabel independen terhadap kepuasan nasabah di Bank Mandiri sebagai variabel dependen. Jenis penelitian yang dilakukan adalah *explanatory research* (penelitian penjelasan). Populasi dan sampel dalam penelitian ini adalah seluruh nasabah yang melakukan transaksi di bank Mandiri. jumlah sampel pada penelitian ini sebanyak 100 responden. Metode analisis data dalam penelitian ini menggunakan analisis regresi linier berganda, yaitu untuk menguji hipotesis terdiri dari variabel *tangible* (X1), *reliability* (X2), *responsiveness* (X3), *Assurance* (X4), *Empathy* (X5), dan kepuasan pelanggan (Y) secara bersama ataupun secara tersendiri terhadap kepuasan konsumen.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa *Tangible* (X1) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan, *Reliability* (X2) tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan, *Responsiveness* (X3) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen, *Assurance* (X4) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen, *Empathy* (X5) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen, dan variabel *Tangible*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance* dan *Empathy* secara simultan berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan.

Kata Kunci: Kepuasan, Kualitas, Layanan Karyawan

## ABSTRACT

This study aims to determine the effect of Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance and Empathy as an independent variable on customer satisfaction at Bank Mandiri as the dependent variable. This type of research is explanatory research. The population and sample in this study are all customers who conduct transactions at Bank Mandiri. the number of samples in this study were 100 respondents. The data analysis method in this study uses multiple linear regression analysis, which is to test the hypothesis consisting of tangible variables (X1), reliability (X2), responsiveness (X3), Assurance (X4), Empathy (X5), and customer satisfaction (Y) together or individually to customer satisfaction.

The results of this study indicate that Tangible (X1) has a positive and significant effect on customer satisfaction, Reliability (X2) has no significant effect on customer satisfaction, Responsiveness (X3) has a positive and significant effect on customer satisfaction, Assurance (X4) has a positive and significant effect on satisfaction consumers, Empathy (X5) has a positive and significant effect on customer satisfaction, and Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance and Empathy variables simultaneously have a significant effect on Customer Satisfaction.

## KATA PENGANTAR

Tiada kata yang paling indah selain puji dan rasa syukur kepada Allah SWT, yang telah menentukan segala sesuatu berada di tangan-Nya, sehingga tidak ada setetes embun pun dan segelintir jiwa manusia yang lepas dari ketentuan dan ketetapan-Nya. Alhamdulillah atas hidayah dan inayah-Nya, penulis dapat menyelesaikan penyusunan Skripsi ini yang berjudul : **"Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Karyawan Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Mandiri"** yang merupakan syarat dalam rangka menyelesaikan studi untuk menempuh gelar Sarjana Ekonomi Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi (STIE) Malangkucecwara.

Penulis menyadari bahwa penulisan skripsi ini masih jauh dari sempurna, hal itu disadari karena keterbatasan kemampuan dan pengetahuan yang dimiliki penulis. Besar harapan penulis, semoga skripsi ini bermanfaat bagi penulis khususnya dan bagi pihak lain pada umumnya. Dalam penyusunan skripsi ini, penulis banyak mendapat pelajaran, dukungan motivasi, bantuan berupa bimbingan yang sangat berharga dari berbagai pihak mulai dari pelaksanaan hingga penyusunan laporan skripsi ini.

Pada kesempatan ini, penulis ingin mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada orang-orang yang penulis hormati dan cintai yang membantu secara langsung maupun tidak langsung selama pembuatan skripsi ini.

Terutama kepada keluarga tercinta, Mama Marice Menci dan Papa Yudas Iray yang selalu mendo'akan serta memberikan semangat yang luar biasa dan memberikan dukungan moril maupun materil. Untuk istri dan anak tercinta, Kakak martina Menci dan Erens iba, adik-adik ku dan mas Catur yang selalu memberikan do'a dan semangat.

Ucapan terima kasih ini penulis sampaikan juga kepada orang yang penulis hormati, yaitu selaku Dosen Penguji, Bapak Drs Hariyanto M.s.i selaku Dosen Pembimbing, yang telah meluangkan waktunya dengan memberikan bimbingan, arahan, dan masukan yang sangat berguna dalam penyelesaian skripsi ini. Dalam kesempatan baik ini, penulis menyampaikan rasa terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Bapak/Ibu Drs Bunyamin MM PhD selaku Dekan Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi (STIE) Malangkucecwara
2. Bapak/Ibu Dra Lindananty, MM selaku Ketua Jurusan Program Studi Manajemen
3. Untuk seluruh Bapak dan Ibu Dosen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi (STIE) Malangkucecwara Program Studi Manajemen yang telah memberikan ilmu dan arahan untuk menyelesaikan skripsi dengan baik.
4. Untuk Bapak dan Ibu Dosen dan teman-teman serta staf akademik di Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi (STIE), terima kasih atas ilmu yang diberikan dan pengalaman yang berharga bagi penulis.



5. Untuk teman-teman seperjuangan sekaligus sahabatku di Program Studi Manajemen kelas z terima kasih telah memberikanku semangat dan selalu menghiburku.

Penulis menyadari bahwa penyusunan skripsi ini jauh dari sempurna, semoga Allah SWT memberikan balasan yang berlipat ganda kepada semua pihak yang telah turut membantu penulis dalam menyelesaikan penulisan skripsi ini. Oleh karena itu, penulis berharap atas saran dan kritik yang bersifat membangun dari pembaca.

Akhir kata, penulis mengharapkan semoga tujuan dari pembuatan skripsi ini dapat tercapai sesuai dengan yang diharapkan.

Malang, 06 Februari 2020



Nikolaus Iray

K.2015.33507

## DAFTAR ISI

Halaman Judul.....	i
Lembar Pengesahan .....	iii
Lembar Pernyataan Orisinalitas .....	iv
Surat Keterangan Riset .....	v
Riwayat Hidup .....	vi
Abstrak .....	vii
Kata Pengantar .....	xi
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR .....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv

### BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	7
1.3 Tujuan Masalah.....	7
1.4 Manfaat Penelitian .....	8
1.4.1 Manfaat Teoritis.....	8
1.4.2 Manfaat Praktis .....	8

### BAB II TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Tinjauan Pustaka .....	9
2.1.1 Kualitas Pelayanan .....	9
2.2.1 Jasa .....	16
2.3.1 Kepuasan Nasabah .....	22
2.2 Penelitian Terdahulu .....	26
2.3 Kerangka Pemecahan Masalah .....	29

### BAB III METODE PENELITIAN

3.1 Jenis Penelitian.....	32
3.2 Lokasi dan Periode Penelitian .....	32
3.3 Populasi dan Sampe .....	132
3.3.1 Populasi .....	32
3.3.2 Sampel dan Teknik Sampling .....	34
3.4 Jenis dan Sumber Data .....	36
3.5 Metode Penumpulan Data .....	37
3.6 Definisi Operasional Variabel Penelitian .....	38
3.7 Metode Analisis Data .....	43
3.7.1 Analisis Deskriptif.....	43
3.7.2 Uji Normalitas .....	44
3.7.3 Uji Regresi Berganda .....	46
3.7.4 Koefisien Determinasi.....	46
3.8 Uji Hipotesis.....	47
3.8.1 Uji F.....	47
3.8.2 Uji t.....	48

## **BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

4.1	Gambaran Umum Responden .....	50
4.1.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	50
4.1.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia .....	51
4.1.3	Karakter Responden Pekerjaan .....	52
4.1.4	Karakteristik Responden Status Ekonomi.....	54
4.2	Penjelasan Kasus .....	54
4.3	Penyajian Data Penelitian.....	56
4.3.1	Variabel Tangibles .....	56
4.3.2	Variabel Reability .....	57
4.3.3	Variabel Responsiveness .....	58
4.3.4	Variabel Assurance .....	58
4.3.5	Variabel Emphaty .....	59
4.3.6	Variabel Kepuasan Pelanggan.....	59
4.4	Analisis Data Penelitian .....	61
4.4.1	Uji Normalitas .....	61

### DAFTAR TABEL

2.1.	Perbedaan dan persamaan Penelitian Sekarang dengan Penelitian Sebelumnya .....	88
3.1.	Skor Jawaban Responden.....	90
3.2.	Definisi Variabel Operasional.....	90
3.3.	Analisis Deskriptif .....	92
4.1.	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	92
4.2.	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	92
4.3.	Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan .....	93
4.4.	Karakteristik Responden Berdasarkan Status Ekonomi.....	93
4.5.	Distribusi Frekuensi Jawaban Variabel Tangibles .....	93
4.6.	Distribusi Frekuensi Jawaban Variabel Tangibles .....	93
4.7.	Distribusi Frekuensi Jawaban Variabel Reability .....	94
4.8.	Distribusi Frekuensi Jawaban Variabel Reability .....	94
4.9.	Distribusi Frekuensi Jawaban Variabel Responseveness.....	94
4.10.	Distribusi Frekuensi Jawaban Variabel Responsiveness .....	94
4.11.	Distribusi Frekuensi Jawaban Variabel Assurance .....	95
4.12.	Distribusi Frekuensi Jawaban Variabel Assurance .....	95

4.13. Distribusi Frekuensi Jawaban Variabel Emphaty .....	95
4.14. Distribusi Frekuensi Jawaban Variabel Emphaty .....	95
4.15. Distribusi Frekuensi Jawaban Variabel Kepuasan Pelanggan .....	96
4.16. Distribusi Frekuensi Jawaban Variabel Kepuasan Pelanggan .....	96
4.17. Hasil Uji Asumsi Normalitas .....	96
4.18. Hasil Pengujian Asumsi Multikolinieritas .....	97
4.19. Nilai Durbin-Watson Untuk Uji Autokorelasi .....	97
4.20. Hasil Analisis Regresi Linier Berganda.....	98
4.21. Hasil Uji T.....	98
4.22. Hasil Uji F.....	99
4.23. Hasil Uji Determinasi (R <sup>2</sup> ) .....	99

#### DAFTAR GAMBAR

2.1. Sistem Penyampaian Jasa.....	100
2.2. Konsep Kepuasan Pelanggan .....	100
2.3 Kerangka Pemecahan Masalah .....	101
4.1. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	102
4.2. Karakteristik Responden Berdasarkan Umur.....	102
4.3. Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan .....	103
4.4. Karakteristik Responden Berdasarkan Status Ekonomi.....	103
4.5. Uji Asumsi Normalitas.....	104
4.6. Uji Heteroskedastisitas.....	104

#### DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1:Kartu Bimbingan Bab 1-3 .....	105
Lampiran 2 Kartu Bimbingan Bab 4-5 .....	106
Lampiran 3 Lembar Kuisoner .....	107
Lampiran 4: Hasil Uji Instrumen .....	109
Lampiran 5: Hasil Uji SPSS .....	112