

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
KEPUASAN NASABAH PADA PT. BPRS Sarana Prima Mandiri**

SKRIPSI

Untuk Memenuhi Persyaratan dalam Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi



Oleh :

Shinta Xenia Ananda

K.2016.1.33783

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

2020

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
KEPUASAN NASABAH PADA PT. BPRS Sarana Prima Mandiri**

SKRIPSI

Untuk Memenuhi Persyaratan dalam Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi



Oleh :

Shinta Xenia Ananda

K.2016.1.33783

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

2020

SKRIPSI

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN NASABAH PADA PT. BPRS
SARANA PRIMA MANDIRI

Oleh :

SHINTA XENIA ANANDA

K.2016.1.33783

Telah dipertahankan di depan dosen penguji pada tanggal :

21 Pebruari 2020 dan dinyatakan LULUS

Menyetujui,

Dosen Pembimbing

Drs. TAUFIK DJAFRI, MM



Mengetahui,
Ketua S. I. E. / Malang keçeçwara

Drs. BUNYAMIN, M.M., Ph.D
NIK 202.710.182 Qc

SURAT KETERANGAN SELESAI PENELITIAN

Nomor : 319/SK-SP/SPM/X/2019

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Slamet Riyanto
Jabatan : Direktur Utama

Menerangkan bahwa :

Nama : Shinta Xenia Ananda
NPK : K.2016.1.33783
Jenis Kelamin : Perempuan
Jurusan : Management (SDM)

Telah selesai melakukan penelitian di wilayah kerja PT. BPRS Sarana Prima Mandiri dari tanggal 16-18 Oktober 2019 dengan Judul :

“Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Bank Syariah”

Demikian surat keterangan ini dibuat untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Pamekasan, 18 Oktober 2019



Slamet Riyanto

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 yang secara tertulis dikutip dalam naskah ini dan disebutkan dalam sumber kutipan dan daftar pustaka.

Apabila ternyata di dalam 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,

21-02-2020



Shinta Xenia Ananda

NPK : K.2016.1.33783

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh yang ditimbulkan dari kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah (Keandalan X1, daya tanggap X2, jaminan X3, empati X4, sarana fisik X5) terhadap kepuasan nasabah. Penelitian ini dilakukan di PT. BPRS Sarana Prima Mandiri, Dari hasil pengamatan dan wawancara yang dapat disimpulkan antara kualitas pelayanan dan kinerja karyawan di PT. BPRS Sarana Prima Mandiri adalah kepuasan yang diharapkan nasabah belum sepenuhnya tercapai karena faktor permasalahan atau hambatan yang timbul dari karyawan PT. BPRS Sarana Prima Mandiri adalah Badan Usaha Milik Swasta yang diberikan wewenang untuk menyelenggarakan pembayaran pensiun di wilayah Malang. Analisis data yang digunakan adalah analisis regresi linier berganda, dengan menggunakan uji t dan uji F.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa hasil uji t (parsial) dapat diketahui bahwa keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*emphaty*), dan sarana fisik (*tangible*) secara parsial berpengaruh terhadap kepuasan nasabah PT. BPRS Sarana Prima Mandiri. Sedangkan Hasil uji F (simultan) dapat diketahui bahwa keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*emphaty*), dan sarana fisik (*tangible*) secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah PT. BPRS Sarana Prima Mandiri. Dan hasil dari perbandingan koefisien regresi masing-masing variabel kualitas pelayanan dapat diketahui bahwa jaminan (*Assurance*) mempunyai pengaruh yang dominan, hal ini ditunjukkan dari besarnya nilai koefisien regresi variabel Jaminan (*Assurance*) sebesar 0,217 merupakan nilai koefisien regresi terbesar diantara kelima variabel bebas yang lain.

Kata kunci : Kualitas pelayanan, Kepuasan Nasabah, PT. BPRS Sarana Prima Mandiri Malang

ABSTRACT

This study aims to determine the effect of the quality of service on customer satisfaction (Reliability X1, responsiveness X2, guarantee X3, empathy X4, physical facilities X5) on customer satisfaction. This research was conducted at PT. BPRS Sarana Prima Mandiri, From observations and interviews that can be concluded between the quality of service and employee performance at PT. BPRS Sarana Prima Mandiri is a satisfaction that is expected to the customer has not been fully achieved due to factors problems or obstacles arising from the employees of PT. Sarana Prima Mandiri BPRS is a Private-Owned Enterprise that is authorized to hold pension payments in the Malang area. Analysis of the data used is multiple linear regression analysis, using the t test and F test.

The results showed that the results of the t test (partial) can be seen that the reliability (reliability), responsiveness (responsiveness), assurance (empathy), empathy (emphaty), and physical facilities (tangible) partially affect customer satisfaction PT. BPRS Sarana Prima Mandiri. While the F test results (simultaneous) can be seen that the reliability (reliability), responsiveness (responsiveness), assurance (assurance), empathy (empathy), and physical facilities (tangible) simultaneously affect customer satisfaction PT. BPRS Sarana Prima Mandiri. And the results of the comparison of the regression coefficients of each service quality variable can be seen that the guarantee (Assurance) has a dominant influence, this is indicated by the magnitude of the regression coefficient value of the Assurance (Assurance) of 0.217 is the largest regression coefficient value among the five other independent variables .

Keywords: *Service quality, Customer Satisfaction, PT. BPRS Sarana Prima Mandiri Malang*

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI	ii
SURAT KETERANGAN PENELITIAN.....	iii
PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI.....	iv
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	v
ABSTRAK	vi
ABSTRACT.....	vii
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR.....	xi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan Masalah	4
1.3 Tujuan Penelitian.....	5
1.4 Manfaat Penelitian.....	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	6
2.1 Tinjauan Teori	6
2.1.1 Kualitas Pelayanan	6
2.1.1.1 Dimensi Kualitas Pelayanan (<i>Service Quality</i>)	7
2.1.2. Kepuasan Nasabah.....	10
2.1.2.1 Pengukuran Kepuasan Nasabah	11
2.2 Penelitian Terdahulu	12
2.3 Pengembangan Hipotesis.....	17
2.4 Kerangka Berpikir	21
2.5 Hipotesis.....	21
BAB III METODE PENELITIAN	23
3.1 Jenis Penelitian.....	23
3.2 Populasi, Sampel dan Teknik Pengambilan Sampel.....	23
3.2.1 Populasi	23
3.2.2 Sampel	24
3.2.3 Teknik Pengambilan Sampel	25

3.3 Variabel, Operasionalisasi dan Pengukuran Variabel	25
3.3.1 Variabel dan Operasionalisasi	25
3.3.2 Pengukuran Variabel.....	29
3.4 Metode Pengumpulan Data.....	29
3.5 Metode Analisis	30
3.5.1 Uji Validitas dan Reliabilitas	30
3.5.2 Uji Asumsi Klasik.....	31
3.5.3 Analisis Regresi Linier Berganda	32
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	36
4.1 Gambaran Umum PT. BPRS Sarana Prima Mandiri	36
4.2 Diskripsi Variabel Penelitian	37
4.3 Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Kuesioner	45
4.4 Pengujian Data	46
4.4.1 Pengujian Asumsi Klasik.....	46
4.4.2 Analisis Regresi Linier Berganda	50
4.4.3 Hasil Koefisien Determinasi	53
4.5 Pembahasan.....	57
BAB V PENUTUP.....	62
5.1 Kesimpulan.....	62
5.2 Saran	62
DAFTAR PUSTAKA.....	64
Lampiran	65

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu.....	13
Tabel 3.1 Variabel, Dimensi dan Item.....	28
Tabel 4.1 Distribusi Frekuensi Variabel Keandalan (<i>Reliability</i>) (X_1)	38
Tabel 4.2 Distribusi Frekuensi Variabel Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>) (X_2)	39
Tabel 4.3 Distribusi Frekuensi Variabel Jaminan (<i>Assurance</i>) (X_3)	40
Tabel 4.4 Distribusi Frekuensi Variabel Empati (<i>Emphaty</i>) (X_4)	41
Tabel 4.5 Distribusi Frekuensi Variabel Sarana Fisik (<i>Tangible</i>) (X_5)	43
Tabel 4.6 Distribusi Frekuensi Variabel Kepuasan Nasabah (Y).....	44
Tabel 4.7 Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas.....	45
Tabel 4.8 Hasil Pengujian Multikolinearitas	47
Tabel 4.9 Hasil Pengujian Regresi Berganda Antara Variabel Bebas Dengan Variabel Terikat.....	50
Tabel 4.10 Rekapitulasi Hasil Analisis Regresi Berganda	56

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Berpikir	21
Gambar 4.1 Hasil uji Asumsi Heteroskedastisitas	48
Gambar 4.2 Hasil Uji Normalitas	49

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kartu Bimbingan.....	65
Lampiran 2. Kartu Bimbingan Semhas.....	66
Lampiran 3. Kuesioner.....	67
Lampiran 4. Hasil angka responden	70
Lampiran 5. Seluruh perhitungan hasil dari SPSS	90