

**ANALISIS PENGARUH PELAYANAN, SUKU BUNGA, DAN LOKASI TERHADAP  
KEPUASAN NASABAH PT.BPR NUR SEMESTA INDAH CABANG SEMBORO**

**SKRIPSI**

Diajukan guna melengkapi tugas akhir dan memenuhi salah satu syarat untuk menyelesaikan Program Studi Manajemen (S1) dan memperoleh gelar Sarjana Manajemen



**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH JEMBER**

**2022**

## PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Rif'atun Nikmah  
NIM : 1810411127  
Program Studi : Manajemen

Menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa karya ilmiah berupa skripsi berjudul : "Analisis Pengaruh Pelayanan, Suku Bunga dan Lokasi Terhadap Kepuasan Nasabah PT. BPR Nur Semesta Indah Cabang Semboro" adalah hasil karya sendiri. Kecuali jika dalam beberapa kutipan substansi telah saya sebutkan sumbernya. Belum pernah diajukan pada substansi manapun, serta bukan karya jiplakan atau plagiat. Saya bertanggung jawab atas keaslian, keabsahan dan kebenaran dari isinya sesuai dengan sikap ilmiah.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya, tanpa adanya tekanan dan paksaan dari pihak manapun serta saya bersedia memperoleh sanksi akademik dan siap dituntut dimuka hukum, jika ternyata dikemudian hari ada pihak-pihak yang dirugikan dari pernyataan yang tidak benar tersebut.

Jember, 15 Desember 2022



Rif'atun Nikmah  
NIM 18.1041.1127

**SKRIPSI**

**ANALISIS PENGARUH PELAYANAN, SUKU BUNGA, DAN LOKASI TERHADAP  
KEPUASAN NASABAH PT.BPR NUR SEMESTA INDAH CABANG SEMBORO**



Oleh :

Rif'atun Nikmah

18.1041.1127

Dosen Pembimbing Utama

: Akhmad Suharto Drs. M.P.

Dosen Pembimbing Pendamping

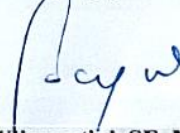
: Pawestri Winahyu S.Psi., MM

## PENGESAHAN

Judul skripsi : Analisis Pengaruh Pelayanan, Suku Bunga dan Lokasi Terhadap Kepuasan Nasabah PT.BPR Nur Semesta Indah Cabang Semboro telah diuji dan disahkan oleh Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember pada :

Nama : Rif'atun Nikmah  
NIM : 1810411127  
Hari : Kamis  
Tanggal : 15 Desember 2022  
Tempat : Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember

Tim penguji



**Bayu Wijavantini, SE, MM.**  
NPK : 1979021711009661

Dosen Pembimbing 1



**Akhmad Subarto Drs. M.P.**  
NPK : 19621201189062

Dosen Pembimbing 2



**Pawestri Winahyu S.Psi., MM.**  
NPK : 1982052611703800

Mengesahkan

Dekan Fakultas Ekonomi



**Maheni Ika Sari, S.E., MM**  
NIP : 19770811200502001

Ketua Jurusan



**Achmad Hasan Hafidzi, SE., MM**  
NPK : 1986051411703796

## PERSEMBAHAN

Alhamdulillah puji syukur saya panjatkan kepada Allah SWT yang telah melimpahkan segala rahmat, kesehatan, pemahaman dan kasih-Nya sehingga saya dapat menyelesaikan skripsi ini dengan lancar dan sesuai jadwal yang telah direncanakan. Selanjutnya, shalawat serta salam semoga senantiasa tercurahkan kepada Nabi Muhammad SAW yang telah menjadi cahaya bagi segala perbuatan mulia. Dalam kesempatan ini saya ucapkan banyak-banyak terimakasih kepada semua pihak yang telah membantu dalam proses penyelesaian skripsi ini diantaranya :

1. Terimakasih kepada Allah SWT yang telah memberikan segala Rahmat dan Ridho-Nya, sehingga saya dapat menyelesaikan tugas akhir ini dengan tepat waktu.
2. Terimakasih kepada kedua orang tua saya, kakak saya dan adik saya yang telah memberikan kasih sayang, membimbing, pengorbanan, mendukung, menasehati, memberikan semangat dan mendoakan saya yang tidak pernah berhenti agar selalu diberikan kelancaran dalam menyelesaikan skripsi ini.
3. Terimakasih kepada kedua orang tua, keluarga besar saya atau saudara-saudara saya yang telah memberikan semangat, dukungan dan mendoakan saya dalam menyelesaikan skripsi ini.
4. Terimakasih kepada dosen pembimbing saya Bapak Akhmad Suharto Drs. M.P dan Ibu Pawestri Winahyu S.Psi., MM. Dan juga kepada dosen penguji saya Ibu Bayu Wijayanti, SE, MM. yang telah membimbing saya dan memberikan masukan dalam menyusun skripsi ini.
5. Sahabat-sahabat seperjuangan saya Dendy, Imelda, Tiya, Putri, Erika, Fangky dan masih banyak lagi. Terimakasih untuk dukungan, bantuan dan semangat dari kalian yang menginspirasi saya untuk segera menyelesaikan skripsi ini.
6. Teman-teman kuliah Manajemen D, Manajemen angkatan 2018 dan teman-teman Fakultas Ekonomi dan Bisnis. Terimakasih atas segala kebaikan dan dukungannya selama ini.
7. Terimakasih sebesar-besarnya kepada Universitas Muhammadiyah Jember yang telah memberikan kesempatan kepada saya untuk belajar banyak hal dan mendapatkan pengalaman yang sangat berguna dan bermanfaat selama saya menuntut ilmu.

## MOTTO

“Boleh jadi kamu membenci sesuatu padahal ia amat baik bagimu, dan boleh jadi pula kamu menyukai sesuatu padahal ia amat buruk bagimu, Allah mengetahui sedang kamu tidak mengetahui”.

(Q.S Al-Baqarah : 216)

“Allah tidak membebani seseorang itu melainkan sesuai dengan kesanggupannya.”

(Q.S Al-Baqarah : 286)

“Barangsiapa yang mengerjakan kebaikan sekecil apapun, niscaya dia akan melihat (balasan)nya.”

(Q.S Al-Zalzalah : 7)



## KATA PENGANTAR

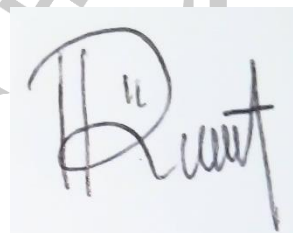
Segala puji syukur kupersembahkan hanya pada ALLAH SWT, yang telah melimpahkan rahmat, karunia serta hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyusun dan menyelesaikan skripsi dengan judul Analisis Pengaruh Pelayanan, Suku Bunga, dan Lokasi Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi pada nasabah PT.BPR Nur Semesta Indah Cabang Semboro)

Skripsi ini merupakan karya penulis dan merupakan salah satu syarat dalam memperoleh Gelar Sarjana Manajemen pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Jember. Dalam penyusunan hingga terselesaikannya skripsi ini, penulis menyadari telah banyak pihak yang membantu, membimbing dan mendorong serta memberi semangat pada penulis.. Untuk itulah pada kesempatan kali ini, penulis mengucapkan terima kasih dan penghargaan yang sebesar-besarnya kepada :

1. Ibu Maheni Ika Sari, SE, MM selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Jember;
2. Bapak Achmad Hasan Hafidzi, SE., MM selaku ketua program studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Jember
3. Ibu Bayu Wijayanti, SE, MM. selaku dosen penguji utama
4. Bapak Akhmad Suharto Drs. M.P selaku dosen pembimbing I dan
5. Ibu Pawestri Winahyu S.Psi., MM. selaku dosen pembimbing II yang telah banyak meluangkan waktu untuk memberikan bimbingan, pengarahan dan saran sehingga penulisan skripsi ini dapat terselesaikan.
6. Bapak dan Ibu dosen yang telah memberikan bekal ilmu pengetahuan yang bermanfaat bagi penulis.
7. Kedua orang tua dan juga keluarga besar saya yang selalu mensupport dalam segala hal
8. Rekan-rekan seperjuangan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Jember yang telah banyak memberi bantuan dan masukan yang sangat berguna dalam menyusun skripsi ini.

Atas amal baik yang telah diberikan pada penulis semoga Allah SWT memberikan balasan yang sesuai dan semoga rahmat serta hidayah-Nya diberikan kepada kita semua. Besar harapan penulis semoga skripsi ini berguna bagi penulis khususnya dan bermanfaat bagi semua pihak yang membacanya.

Jember, 15 Desember 2022



Penulis

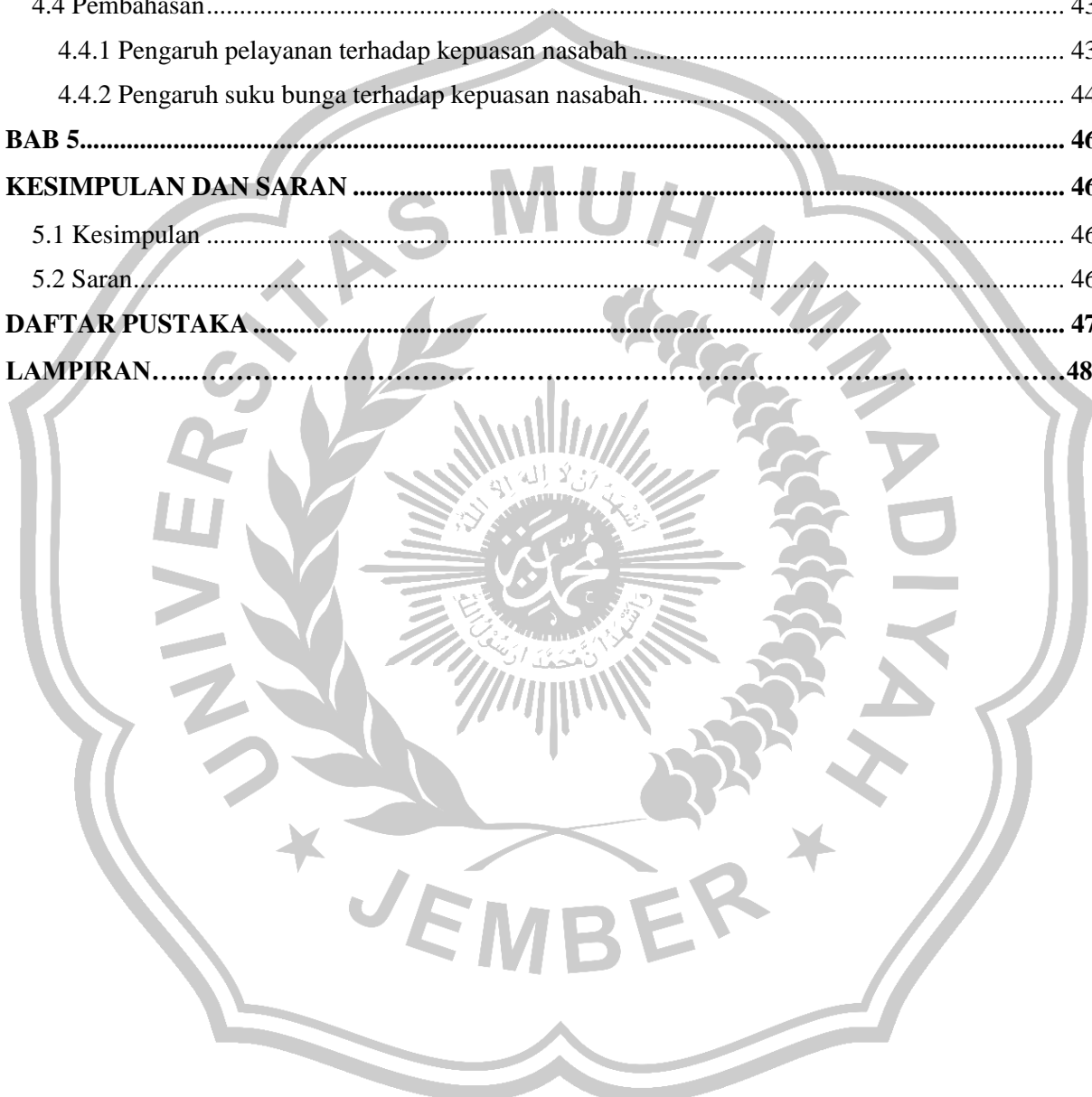
## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	<b>i</b>
<b>HALAMAN PERNYATAAN</b> .....	<b>ii</b>
<b>HALAMAN PERSETUJUAN</b> .....	<b>iii</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN</b> .....	<b>iv</b>
<b>HALAMAN PERSEMBAHAN</b> .....	<b>v</b>
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>vi</b>
<b>ABSTRACT</b> .....	<b>vii</b>
<b>MOTTO</b> .....	<b>viii</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>ix</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>x</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>xiii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>xiv</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	<b>xv</b>
<b>BAB 1</b> .....	<b>1</b>
<b>PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	3
1.3 Tujuan Penelitian .....	3
1.4 Manfaat Penelitian.....	3
<b>BAB 2</b> .....	<b>4</b>
<b>TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	<b>4</b>
2.1 Pengertian Manajemen Pemasaran.....	4
2.2 Pengertian Pelayanan .....	4
2.2.1 Pengertian Pelayanan .....	4
2.2.2 Karakteristik Pelayanan.....	4
2.2.3 Dasar-Dasar Pelayanan .....	5
2.2.4 Bentuk-Bentuk Pelayanan .....	6
2.3 Pengertian Customer Service .....	6
2.3.1 Peranan Customer Service .....	7
2.3.2 Fungsi dan Tugas Customer Service .....	7
2.4 Suku Bunga .....	8
2.4.1 Jenis-jenis Suku Bunga .....	8
2.4.2 Fungsi Suku Bunga .....	9
2.5 Lokasi.....	9
2.6 Kepuasan Nasabah .....	10



2.7 Penelitian Terdahulu .....	11
2.8 Kerangka Konseptual .....	16
2.9 Hipotesis.....	16
2.9.1 Pengaruh Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah.....	16
2.9.2 Pengaruh Suku Bunga Terhadap Kepuasan Nasabah.....	17
2.9.3 Pengaruh Lokasi Terhadap Kepuasan Nasabah .....	17
<b>BAB 3.....</b>	<b>18</b>
<b>METODOLOGI PENELITIAN .....</b>	<b>18</b>
3.1 Identifikasi Variabel.....	18
3.2 Definisi Operasional Variabel.....	18
3.3 Desain Penelitian.....	19
3.4 Populasi, Sampel dan Teknik Pengambilan Sampel .....	20
3.4.1 Populasi .....	20
3.4.2 Sampel.....	20
3.4.3 Teknik Pengambilan Sampel.....	20
3.5 Jenis dan Sumber Data .....	20
3.5.1 Jenis.....	20
3.5.2 Sumber Data.....	20
3.6 Metode Pengumpulan Data .....	21
3.6.1 Teknik Pengukuran .....	21
3.7 Teknik Analisis Data.....	21
3.7.1 Statistik Deskriptif.....	21
3.7.2 Pengujian Instrumen.....	22
3.7.3 Analisis Regresi Linier Berganda.....	22
3.7.4 Uji Asumsi Klasik.....	22
3.7.5 Pengujian Hipotesis.....	23
3.7.6 Uji koefisien determinasi ( $R^2$ ).....	23
<b>BAB 4.....</b>	<b>24</b>
<b>HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>24</b>
4.1 Gambaran Umum Obyek Penelitian.....	24
4.1.1 Sejarah Singkat PT.BPR Nur Semesta Indah Cabang Semboro .....	24
4.1.2 Visi dan Misi PT.BPR Nur Semesta Indah Cabang Semboro.....	24
4.2 Struktur Organisasi dan Deskripsi Jabatan PT. BPR Nur Semesta Indah Cabang Semboro .....	25
4.2.1 Jumlah Tenaga Kerja.....	27
4.2.2 Jam Kerja.....	27
4.2.3 Produk-produk PT.BPR Nur Semesta Indah Cabang Semboro .....	28
4.3 Hasil Analisis Data.....	29

4.3.1 Statistik Deskriptif.....	29
4.3.2 Pengujian Instrumen Data .....	38
4.3.3 Analisis Regresi Linear Berganda.....	40
4.3.4 Pengujian Asumsi Klasik .....	40
4.3.5 Pengujian Hipotesis.....	42
4.3.6 Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) .....	43
4.4 Pembahasan.....	43
4.4.1 Pengaruh pelayanan terhadap kepuasan nasabah .....	43
4.4.2 Pengaruh suku bunga terhadap kepuasan nasabah.....	44
<b>BAB 5.....</b>	<b>46</b>
<b>KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>46</b>
5.1 Kesimpulan .....	46
5.2 Saran.....	46
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>47</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>48</b>



## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Jumlah Nasabah PT. BPR Nur Semesta Indah Cabang Semboro .....	2
Tabel 2.1 Ringkasan Penelitian Terdahulu.....	11
Tabel 4.1 Jumlah Tenaga Kerja PT. BPR Nur Semesta Indah Cabang Semboro .....	27
Tabel 4.2 Jam Kerja karyawan PT. BPR Nur Semesta Indah Cabang Semboro.....	28
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	29
Tabel 4.4 Frekuensi Pernyataan Responden Terhadap Kualitas Pelayanan (X1.1) .....	30
Tabel 4.5 Frekuensi Pernyataan Responden Terhadap Kualitas Pelayanan (X1.2) .....	31
Tabel 4.6 Frekuensi Pernyataan Responden Terhadap Kualitas Pelayanan (X1.3) .....	31
Tabel 4.7 Frekuensi Pernyataan Responden Terhadap Kualitas Pelayanan (X1.4) .....	32
Tabel 4.8 Frekuensi Pernyataan Responden Terhadap Kualitas Pelayanan (X1.5) .....	32
Tabel 4.9 Frekuensi Pernyataan Responden Terhadap Suku Bunga (X2.1) .....	33
Tabel 4.10 Frekuensi Pernyataan Responden Terhadap Suku Bunga (X2.2) .....	34
Tabel 4.11 Frekuensi Pernyataan Responden Terhadap Suku Bunga (X2.3) .....	34
Tabel 4.12 Frekuensi Pernyataan Responden Terhadap Lokasi (X3.1) .....	35
Tabel 4.13 Frekuensi Pernyataan Responden Terhadap Lokasi (X3.2) .....	35
Tabel 4.14 Frekuensi Pernyataan Responden Terhadap Lokasi (X3.3) .....	36
Tabel 4.15 Frekuensi Pernyataan Responden Terhadap Kepuasan Nasabah (Y1.1).....	36
Tabel 4.16 Frekuensi Pernyataan Responden Terhadap Kepuasan Nasabah (Y1.2).....	37
Tabel 4.17 Frekuensi Pernyataan Responden Terhadap Kepuasan Nasabah (Y1.3).....	38
Tabel 4.18 Hasil Pengujian Validitas .....	39
Tabel 4.19 Pengujian Reliabilitas.....	39
Tabel 4.20 Hasil Analisis Regresi Linear Berganda .....	40
Tabel 4.21 Hasil Uji Multikolinearitas.....	41
Tabel 4.22 Hasil Uji T,Koefisien Determinasi (R <sup>2</sup> ) .....	42
Tabel 4.23 Hasil Uji Koefisien Determinasi .....	43

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Konseptual .....	16
Gambar 4.1 Struktur Organisasi PT. BPR Nur Semesta Indah Cabang Semboro .....	25
Gambar 4.2 Uji Normalitas .....	41
Gambar 4.3 Uji Heteroskedastisitas .....	42



## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 : Pengantar Kuesioner.....	49
Lampiran 2 : Rekapitulasi Kuesioner.....	53
Lampiran 3 : Frekuensi Pernyataan Responden.....	57
Lampiran 4 : Hasil Uji Validitas .....	63
Lampiran 5 : Hasil Uji Reliabilitas .....	68
Lampiran 6 : Hasil Uji Regresi Linear Berganda, Uji Asumsi Klasik, Uji Hipotesis.....	72
Lampiran 7 : Tabel R Product Momen Dan Tabel Ditribusi T .....	76
Lampiran 8 : Surat Persetujuan Penelitian.....	80
Lampiran 9 : Dokumentasi.....	81

