

**SKRIPSI**

**KAJIAN KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN NASABAH  
DI KSP ASRI BONDOWOSO**

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



**OLEH: CHAIRIL ANAM  
20.1041.1015**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH JEMBER  
2024**

## PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

NAMA : CHAIRIL ANAM  
NIM : 20.1041.1015  
PRODI : MANAJEMEN

Menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa karya ilmiah berupa skripsi yang berjudul: **KAJIAN KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN NASABAH DI KSP ASRI BONDOWOSO** adalah hasil karya sendiri. Kecuali jika dalam beberapa kutipan substansi telah saya sebutkan sumbernya. Belum pernah diajukan dalam instansi manapun, serta bukan karya plagiat atau jiplakan. Saya bertanggung jawab atas keaslian, keabsahan, dan kebenaran isinya sesuai dengan sikap ilmiah.

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

Jember, 30 Juli 2024  
Yang menyatakan

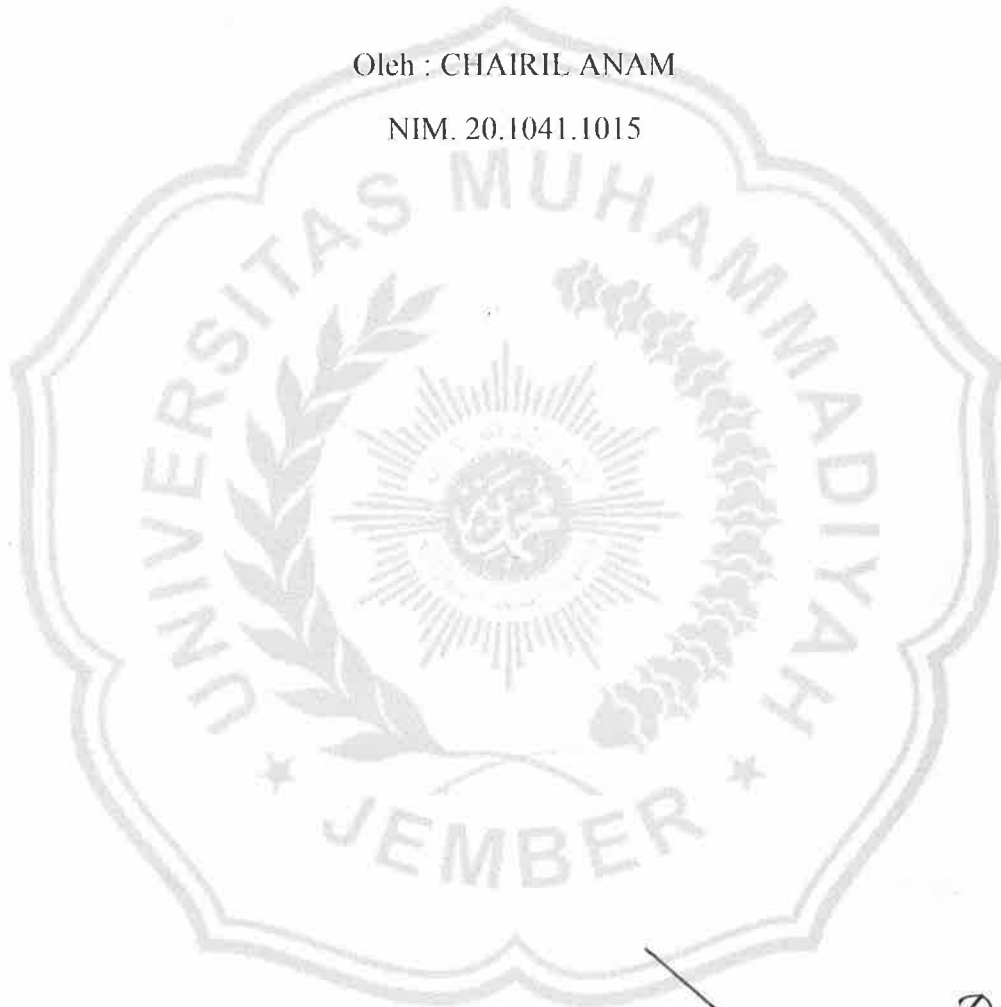


CHAIRIL ANAM  
NIM. 20.1041.1015

**LEMBAR PERSETUJUAN  
KAJIAN KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN NASABAH  
DI KSP ASRI BONDOWOSO**

Oleh : CHAIRIL ANAM

NIM. 20.1041.1015



Pembimbing :

Dosen Pembimbing Utama : Dr. Nurul Qomariah, MM

Dosen Pembimbing Pendamping : Rusdiyanto, S.Pd.I., M.Pd.I

## PENGESAHAN SKRIPSI

Skripsi berjudul Kajian Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Nasabah Di KSP Asri Bondowoso telah diuji dan disahkan oleh Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Jember pada:

Hari : Senin  
Tanggal : 29 Juli 2024  
Tempat : Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Jember

Tim Penguji

Dr. Haris Hermawan, SE., MM.  
NPK. 1968101011503640

Anggota 1

Anggota 2

Dr. Nurul Qomariah, MM.  
NPK. 1967081010603426

Rusdiyanto S.Pd.I., M.Pd.I.  
NPK. 1991012811703792

Mengesahkan

Dekan Fakultas Ekonomi

Ketua Program Studi

Meheni Ika Sari, SE., MM  
NIP.197708112005012001

Dr. Trias Setyowati, SH., SE., MM.  
NPK. 1972032710509477

## PERSEMBAHASAN

# بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Puji syukur saya panjatkan kepada Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat serta nikmat kesehatan, ilmu pengetahuan yang tiada batasan dan kasihnya sehingga saya dapat menyelesaikan skripsi ini sesuai dengan jadwal yang telah direncanakan. Dalam kesempatan ini saya ucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu dalam proses penyelesaian skripsi ini diantaranya:

1. Skripsi ini saya persembahkan kepada kedua orang tua saya tercinta, Alm. Bapak Susilo dan Ibu Sri Handayani yang telah memberikan dukungan moral, serta do'a yang tiada putus untuk kesuksesan saya, karena tiada kata yang seindah lantunan do'a dan tiada do'a yang paling khusuk selain do'a yang terucap dari orang tua. Ucapan terimakasih saja takkan pernah cukup untuk membalas kebaikan orang tua. Semoga saya dapat membalas segala kebaikannya dengan memberika hadiah terindah yang menjadi impiannya sampai saat ini. Semoga bapak dan ibu selalu sehat dan bahagia dunia akhirat.
2. Skripsi ini saya persembahkan kepada kakak saya tercinta Novi Eka Sulistia dan kakak ipar saya Septian Erwiyanto, Terima kasih atas dukungan, pembiayan dan kebijaksanaan. Terima kasih karena memberi tahu saya hidup dengan bijaksana.
3. Teruntuk adik-adik saya tercinta Yumna, Veli, Zaskia semoga kalian sukses dikemudian hari dan dapat membanggakan kedua orang tua.
4. Teruntuk sahabat-sahabat saya M Iqbal Maulana, Ogik Fajar Satrio, yang selalu membatu memberikan semangat dan menjadi teman untuk berdiskusi. Semoga allah SWT senantiasa membalas kebaikan dan ketulusan hati kalian dalam bertemen dan mensupport saya.
5. Teman Angkatan 2020, khususnya Manajemen A dan Manajemen C. Terima kasih telah memberikan warna baik ketika di dalam maupun diluar kelas dan terima kasih atas dukungannya selama ini, semoga dipermudah dalam memperjuangkan mimpi kalian.
6. Tak terkecuali untuk Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis yang selalu memberika yang terbaik untuk mahasiswanya. Terutama Dr. Haris Hermawan, SE., MM. selaku dosen penguji dan Ibu Dr. Nurul Qomariah, MM., Bapak Rusdiyanto S.Pd.I., M.Pd.I. Selaku dosen pembimbing. Terima kasih telah tulus dan ikhlas meluangkan waktunya untuk menuntun dan mengarahkan saya serta memberikan bimbingan dan pelajaran agar saya menjadi lebih baik dalam proses penulisan tugas akhir
7. Terakhir, saya persembahkan skripsi saya untuk almamater tercinta Univeritas Muhammadiyah Jember yang telah menaungi dan menjadi jembatan dalam menuntut ilmu, semoga ilmu yang saya peroleh dapat bermanfaat.

## MOTTO

" Allah tidak membebani seorang melainkan sesuai dengan kesanggupannya. Dia mendapat (pahala) dari (kebijakan) yang dikerjakannya dan mendapat (siksa) dari (kejahatan) yang diperbuatnya.."

- Q.S Al-baqarah : 286-

“Masa depan kita gemilang, *The future is yours do your best*, berbuat baik jangan sakiti orang”

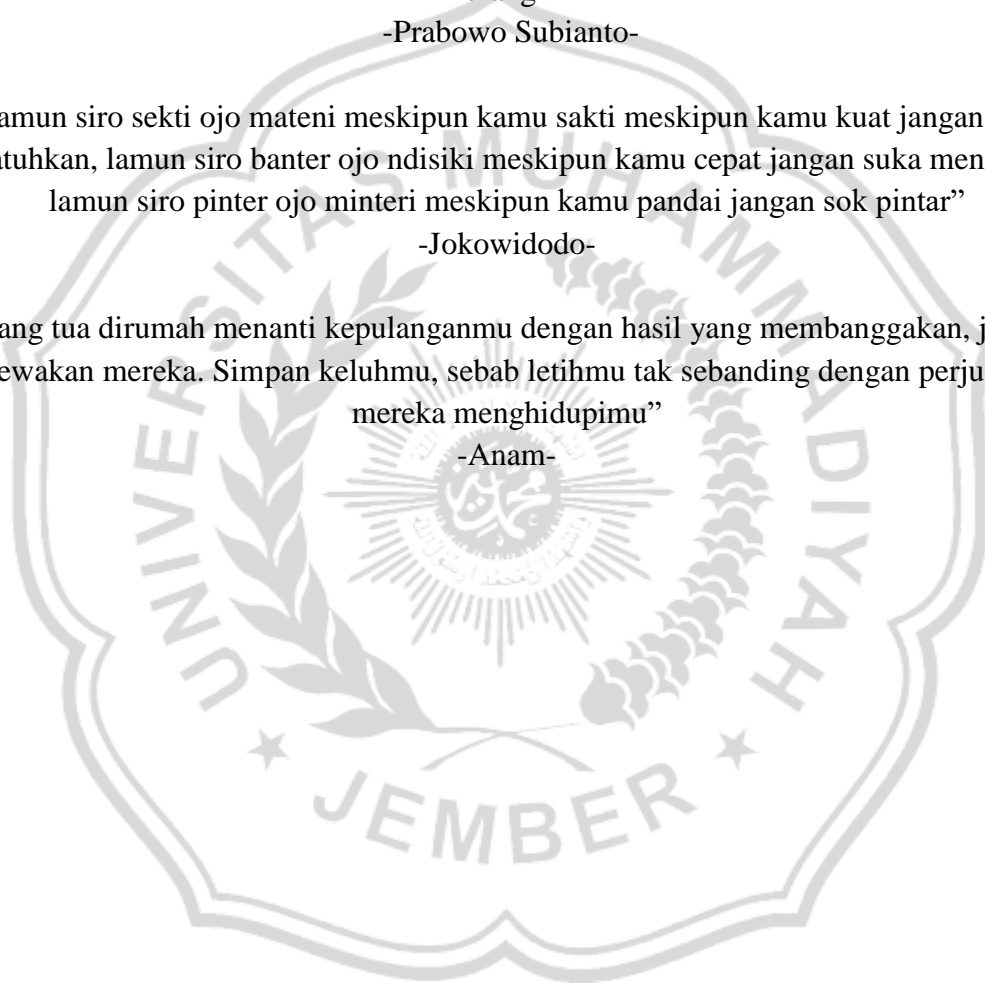
-Prabowo Subianto-

“Lamun siro sekti ojo mateni meskipun kamu sakti meskipun kamu kuat jangan suka menjatuhkan, lamun siro banter ojo ndisiki meskipun kamu cepat jangan suka mendahului, lamun siro pinter ojo minteri meskipun kamu pandai jangan sok pintar”

-Jokowidodo-

“Orang tua dirumah menanti kepulanganmu dengan hasil yang membanggakan, jangan kecewakan mereka. Simpan keluhmu, sebab letihmu tak sebanding dengan perjuangan mereka menghidupimu”

-Anam-



## KATA PENGANTAR

*Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh*

Puji syukur kehadirat Tuhan Yang Maha Esa atas segala limpahan rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini yang berjudul “Implementasi Sistem Keselamatan Kerja, Kesehatan Kerja, Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada Pengolahan Getah Pinus Di Pabrik Gondorukem Dan Terpentin Garahan”. Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana pada Program Manajemen, Fakultas Ekonomi Dan Bisnis di Universitas Muhammadiyah Jember.

Selama proses penyusunan skripsi ini, penulis telah menerima banyak dukungan, bimbingan, dan bantuan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini, penulis ingin menyampaikan rasa terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Allah SWT berkat rahmat dan kasih sayang-Nya penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
2. Bapak Dr. Hanafi, M. Pd., Rektor Universitas Muhammadiyah Jember yang telah memberikan kesempatan kepada saya untuk menuntut ilmu di Universitas Muhammadiyah Jember.
3. Ibu Maheni Ika Sari S. E.. M. M., Selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Jember yang telah memberikan kesempatan kepada saya untuk menuntut ilmu di Universitas Muhammadiyah Jember.
4. Kepala Program Studi Manajemen Dr. Trias Setyowati, SH., SE., MM dan Sekretaris Program Studi Manajemen Septy Holisa Umamy, SM., MM. yang telah membantu penyelesaian proses administrasi akademik.
5. Drs. Akhmad Suharto, MP Selaku Dosen Penasehat Akademik (DPA) semester I hingga semester VIII yang banyak memberi motivasi.
6. Dr. Nurul Qomariah, MM. Selaku Dosen pembimbing pertama yang telah memberikan kesempatan telah menerima dengan tangan terbuka membimbing dan membantu penulis, serta selalu memberikan dukungan, waktu dan solusi terbaik Ketika menemui kesulitan dalam proses pengerjaan skripsi ini.
7. Rusdiyanto S.Pd.I., M.Pd.I. Selaku Dosen pembimbing pendamping kedua yang telah memberikan bimbingan dan motivasinya pada skripsi ini. Terima kasih banyak karena telah menerima dengan tangan terbuka membimbing dan membantu penulis, serta selalu memberikan dukungan, waktu dan solusi terbaik ketika menemui kesulitan dalam proses pengerjaan skripsi ini.
8. Dr. Haris Hermawan, SE., MM. Selaku Dosen penguji yang telah memberikan tanggapan saran, arahan serta motivasinya pada skripsi ini.
9. Bapak dan Ibu Dosen Program Studi Manajemen yang telah membekali ilmu pengetahuan yang bermanfaat selama penulis menuntut ilmu.
10. Keluarga dan sahabat-sahabat saya yang telah memberikan doa dan dukungannya tanpa henti.

11. Teman-teman seperjuangan angkatan 2020 khususnya Manajemen pagi kelas A, terimakasih atas dukungan kalian selama ini.
12. Seluruh pihak yang telah membantu dalam penyusunan skripsi ini yang tidak dapat disebutkan satu persatu.

Saya sebagai penulis menyadari bahwa masih banyak kekurangan dalam Skripsi yang penulis buat ini, semoga pembaca dapat memberikan kritikan dan saran sebagai bahan evaluasi bagi penulis. Semoga Skripsi ini dapat bermanfaat bagi pihak manapun terutama bagi para pembaca dan pihak yang berkepentingan.

*Wassalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh*

Jember, 29 Juli 2024

Penulis



CHAIRIL ANAM

20.1041.1015

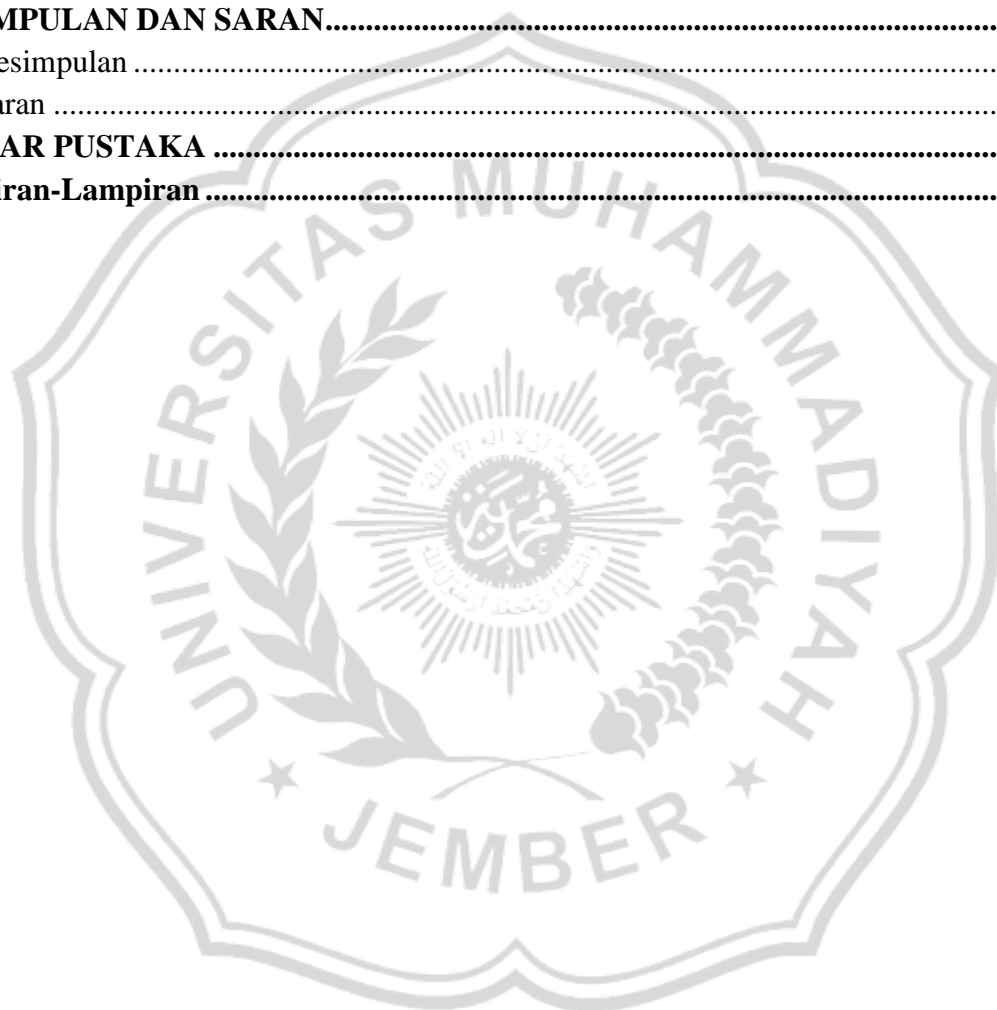


## DAFTAR ISI

<b>PROPOSAL SKRIPSI</b> .....	<b>i</b>
<b>PERNYATAAN</b> .....	<b>ii</b>
<b>LEMBAR PERSETUJUAN</b> .....	<b>iii</b>
<b>PENGESAHAN SKRIPSI</b> .....	<b>iv</b>
<b>PERSEMBAHASAN</b> .....	<b>v</b>
<b>MOTTO</b> .....	<b>vi</b>
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>vii</b>
<b>ABSTRACT</b> .....	<b>viii</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>ix</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>xi</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>xiv</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>xv</b>
<b>BAB I</b> .....	<b>1</b>
<b>PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang Masalah .....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	4
1.3 Tujuan Penelitian .....	5
1.4 Manfaat penelitian .....	5
<b>BAB II</b> .....	<b>6</b>
<b>TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	<b>6</b>
2.1 Konsep Manajemen Pemasaran .....	6
2.2 Pemasaran Jasa.....	7
2.3 Jasa.....	7
2.4 Kualitas Jasa.....	8
2.4.1 Unsur-Unsur Kualitas Jasa .....	8
2.4.2 <i>Tangible</i> (Bukti Fisik) .....	9
2.4.3 <i>Reliability</i> (Keandalan).....	10
2.4.4 <i>Responsiveness</i> (Daya Tanggap) .....	10
2.4.5 <i>Assurance</i> (Jaminan) .....	10
2.4.6 <i>Empathy</i> (Empati).....	11
2.5 Kepuasan Konsumen .....	11
2.5.1 Strategi Kepuasan Pelanggan .....	11
2.5.2 Indikator Kepuasan.....	12
2.6 Penelitian Terdahulu .....	13
2.7 Kerangka Konseptual.....	17
2.8 Hipotesis .....	18
2.8.1 Pengaruh <i>Tangibles</i> Secara Parsial Terhadap Kepuasan Nasabah .....	18
2.8.2 Pengaruh <i>Reliability</i> Secara Parsial Terhadap Kepuasan Nasabah. ....	19
2.8.3 Pengaruh <i>Responsiveness</i> Secara Parsial Terhadap Kepuasan Nasabah.....	19
2.8.4 Pengaruh <i>Assurance</i> Secara Parsial Terhadap Kepuasan Nasabah.....	20
2.8.5 Pengaruh <i>Empathy</i> Secara Parsial Terhadap Kepuasan Nasabah.....	20

<b>BAB III .....</b>	<b>22</b>
<b>METODE PENELITIAN .....</b>	<b>22</b>
3.1 Identifikasi Variabel.....	22
3.2 Definisi Operasional Variabel.....	22
3.3 Definisi Kualitas Layanan.....	22
3.3.1 ( <i>Tangible</i> ) (X1).....	22
3.3.2 ( <i>Reliability</i> ) (X2) .....	23
3.3.3 ( <i>Responsiveness</i> ) (X3) .....	23
3.3.4 ( <i>Assurance</i> ) (X4) .....	23
3.3.5 ( <i>Empathy</i> ) (X5).....	23
3.3.6 Kepuasan Nasabah (Y) .....	<b>24</b>
3.4 Desain Penelitian .....	24
3.5 Populasi dan Sampel .....	24
3.6 Teknik Pengambilan Sampel .....	25
3.7 Teknik Pengumpulan Data.....	25
3.8 Jenis Data .....	26
3.9 Teknik Analisis Data.....	27
3.10 Uji Instrumen .....	27
3.11 Analisis Regresi Linier Berganda .....	27
3.12 Uji Asumsi Klasik.....	28
3.13 Uji Hipotesis .....	28
3.14 Analisis Koefisien Determinasi ( $R^2$ ).....	29
<b>BAB IV .....</b>	<b>30</b>
<b>PEMBAHASAN.....</b>	<b>30</b>
4.1 Sejarah KSP Asri Bondowoso .....	30
4.2 Gambaran Umum Responden .....	33
4.2.1 Jenis Kelamin Responden.....	33
4.2.2 Umur Responden .....	33
4.2.3 Pendidikan Responden .....	34
4.2.4 Pekerjaan Responden.....	34
4.2.5 Tahun Bergabung di KSP Asri Bondowoso .....	34
4.3 Statistik Deskriptif Variabel Penelitian .....	35
4.3.1 Distribusi Jawaban Variabel <i>Tangible</i> .....	35
4.3.2 Distribusi Jawaban Variabel <i>Reability</i> .....	36
4.3.3 Distribusi Jawaban Variabel <i>Responsiveness</i> .....	37
4.3.4 Distribusi Jawaban Variabel <i>Assurance</i> .....	37
4.3.5 Distribusi Jawaban Variabel <i>Empathy</i> .....	38
4.3.6 Distribusi Jawaban Kepuasan Nasabah .....	39
4.4 Hasil Uji Intrumen Data.....	40
4.4.1 Uji Validitas.....	40
4.4.2 Uji Reliabilitas .....	41
4.5 Hasil Uji Asumsi Klasik .....	42
4.5.1 Uji Normalitas .....	42

4.5.2 Uji <i>multikolinearitas</i> .....	43
4.5.3 Uji Heteroskedastisitas .....	44
4.6 Hasil Uji Regresi Linear Berganda .....	45
4.7 Hasil Uji Hipotesis .....	46
4.7.1 Uji t (Parsial) .....	46
4.8 Hasil Uji Koefisien Determinasi (Uji $R^2$ ) .....	47
4.9 Pembahasan.....	48
<b>BAB V .....</b>	<b>53</b>
<b>KESIMPULAN DAN SARAN.....</b>	<b>53</b>
5.1 Kesimpulan .....	53
5.2 Saran .....	54
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>55</b>
<b>Lampiran-Lampiran .....</b>	<b>63</b>



## DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1 Data Keluhan Anggota KSP Asri Tahun 2021-2023 .....	3
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu.....	14
Tabel 3.1 Skala Linkert .....	27
Tabel 4.1 Jenis Kelamin Responden.....	34
Tabel 4.2 Umur Responden .....	34
Tabel 4.3 Tingkat Pendidikan Responden.....	35
Tabel 4.4 Pekerjaan Responden.....	35
Tabel 4.5 Tahun Bergabung Responden Di KSP Asri Bondowoso .....	35
Tabel 4.6 Hasil Jawaban Responden Variabel <i>Tangibel</i> (X1).....	36
Tabel 4.7 Hasil Jawaban Responden Variabel <i>Reability</i> (X2) .....	37
Tabel 4.8 Hasil Jawaban Responden Variabel <i>Responsiveness</i> (X3).....	38
Tabel 4.9 Hasil Jawaban Responden Variabel <i>Assurance</i> (X4).....	38
Tabel 4.10 Hasil Jawaban Responden Variabel <i>Empatthy</i> (X5) .....	39
Tabel 4.11 Hasil Jawaban Responden Kepuasan Nasabah (Y).....	40
Tabel 4.12 Hasil Uji Validitas .....	41
Tabel 4.13 Hasil Uji Reabilitas.....	42
Tabel 4.14 Hasil Uji Normalitas Kolmogorov-Smirnov .....	44
Tabel 4.15 Hasil Uji Multikorelasi .....	44
Tabel 4.16 Hasil Uji Regresi Linear Berganda .....	46
Tabel 4.17 Hasil Uji t (Parsial).....	47
Tabel 4.18 Hasil Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ ).....	48

## DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1.1 Data Anggota KSP Asri Bondowoso.....	4
Gambar 2.1 Kerangka Konseptual .....	17
Gambar 4.1 Logo KSP Asri Bondowoso .....	30
Gambar 4.2 Hasil Uji Normalitas.....	32
Gambar 4.3 Hasil Uji Normalitas.....	42
Gambar 4.4 Hasil Uji Heteroskedastisitas.....	44



## LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuesioner.....	65
Lampiran 2. Tabulasi Data Kuesioner.....	69
Lampiran 3. Statistik Responden .....	71
Lampiran 4. Statistik Deskriptif Variabel .....	72
Lampiran 5. Uji Instrumen Data .....	77
Lampiran 6. Uji Reabilitas .....	80
Lampiran 7. Uji Asumsi Klasik.....	81
Lampiran 8. Analisis Regresi Linear Berganda .....	84
Lampiran 9. Uji Hipotesis .....	84
Lampiran 10. Koefisien Determinasi R <sup>2</sup> .....	85
Lampiran 11 R Tabel dan t Tabel.....	85
Lampiran 12. Dokumentasi .....	90
Lampiran 13. Surat Izin Penelitian.....	91

