



**ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
KEPUASAN NASABAH**

(Studi Kasus pada PT. BPR ADY Banyuwangi)

Skripsi

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

Oleh :

ANTON DWI RAHARJO

NIM. 1310412023

**FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH JEMBER**

2018



**ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
KEPUASAN NASABAH**

(Studi Kasus pada PT. BPR ADY Banyuwangi)

SKRIPSI

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

Oleh :

ANTON DWI RAHARJO

1310412023

**FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH JEMBER**

2018

PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

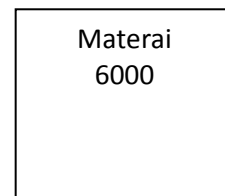
Nama : ANTON DWI RAHARJO
NIM : 1310412023
Prodi : Ekonomi Manajemen

Menyatakan dengan sebenar – benarnya bahwa karya ilmiah berupa skripsi yang berjudul : **“ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN NASABAH (Studi Kasus pada PT. BPR ADY Banyuwangi)”** adalah hasil karya sendiri. Kecuali jika dalam beberapa kutipan substansi telah saya sebutkan sumbernya. Belum pernah diajukan pada institusi 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 bersedia memperoleh sanksi akademik dan siap dituntut di muka hukum, jika ternyata di kemudian hari ada pihak – pihak yang dirugikan dari pernyataan yang tidak benar tersebut.

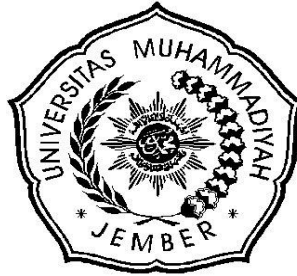
Jember, 6 Januari 2018

Yang menyatakan,



Anton Dwi Raharjo

NIM. 1310412023



SKRIPSI

ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP

KEPUASAN NASABAH

(Studi Kasus pada PT. BPR ADY Banyuwangi)

Oleh :

ANTON DWI RAHARJO

1310412023

Pembimbing :

Dosen Pembimbing Utama : Dr. Nurul Qomariah, MM

Dosen Pembimbing Pendamping : Maheni Ika Sari, SE., MM

PENGESAHAN

Skripsi berjudul; **ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN NASABAH (Studi Kasus pada PT. BPR ADY Banyuwangi)**, telah diuji dan disahkan Oleh Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember pada:

Hari : Sabtu

Tanggal : 06 Januari 2018

Tempat : Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember

Tim Penguji

Drs. Akhmad Suharto, MP,

NPK. 0701126202

Anggota 1,

Anggota 2,

Dr. Nurul Qomariah, MM

Maheni Ika Sari, SE., MM

NPK. 0701086702

NPK. 0011087701

Mengesahkan :

Dekan,

Ketua Program Studi,

Dr. Arik Susbiyani, M.Si.

Drs. Anwar, M.Sc.

NPK. 01 09 289

NPK. 85 03 125

MOTTO

“Sesungguhnya orang yang paling mulia di sisi Allah adalah orang yang paling taqwa di antara kalian..”

(QS. Al-Hujurat: 13)

“Cukuplah Allah bagiku; tidak ada Tuhan selain Dia. hanya kepada-Nya aku bertawakal.”

(QS. At-Taubah: 129)

“Jika kamu bertaqwa, Allah akan membimbingmu.”

(QS. Al-Baqarah: 282)

“Allah tidak membebani seseorang melainkan sesuai dengan kesanggupannya.”

(QS. Al-Baqarah: 286)

PERSEMBAHAN

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Dengan Mengucap Syukur Alhamdulillah Kepada Allah SWT dan Rasa Terima Kasih, Penulis Persembahkan Karya Tulis Ini Kepada :

1. Untuk kedua orang tuaku, Yang merawat dan membesarkan saya dan Senantiasa Mencurahkan do'a dan Kasih Sayangnya yang tulus, mendidik dan membimbing dengan penuh kasih sayang serta kesabaran, keikhlasan yang tak pernah mengenal lelah semoga Allah SWT Senantiasa melindungi dan menyayangi beliau berdua.
2. Untuk kakakku, yang selalu berharap agar kelak saya menjadi orang yang sukses, dan kemudian menjadikan saya semakin semangat dalam menjalani masa belajar untuk meraih mimpi.
3. Temanku yang selalu setia menemani dimana dan kapanpun, dan selalu memberi dukungan selama mengerjakan skripsi.
4. Seluruh keluarga besar saya, yang selalu memberikan dukungan dalam perjalanan pendidikan saya.
5. Untuk bapak ibu dosen pembimbing yang telah membimbing saya dalam mengerjakan dan penyusunan skripsi.
6. Untuk teman-teman di Fakultas Ekonomi Khususnya Manajemen Angkatan 2013 dan juga teman-teman yang lainnya, terima kasih kalian telah banyak membantu dan memberi semangat bagi saya.
7. Untuk teman – teman yang selalu memberikan motivasi, agar cepat lulus dan menjadi Sarjana Ekonomi.
8. Almamater yang saya banggakan dan saya cintai ini Universitas Muhammadiyah Jember.

KATA PENGANTAR

السلام عليكم ورحمة الله وبركاته

Segala puji syukur penulis panjatkan hanya kepada Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat, hidayah serta inayahnya, sehingga penulis dapat menyusun dan menyelesaikan skripsi ini dengan judul **“ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN NASABAH (Studi Kasus pada PT. BPR ADY Banyuwangi)”**

Dalam penyusunan skripsi ini, penulis menyadari bahwa terdapat kekurangan dan jauh dari kesempurnaan. Maka dari itu dengan segala kerendahan hati penulis menerima kritik dan saran yang sifatnya membangun dari pembaca atas skripsi ini.

Semangat, motivasi, dan usaha yang pantang menyerah hanyalah sebuah modal yang dimiliki penulis. Namun terkadang semua itu mengendur dan hendak mati. Tanpa adanya bantuan dan kerjasama dari orang-orang yang sudi menerangi. Untuk itu, dengan segala kerendahan hati, penulis menyampaikan rasa terima kasih dan penghargaan yang setinggi-tingginya kepada :

1. Bapak Dr. Ir. Muhammad Hazmi, DESS, selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Jember.
2. Ibu Dr. Arik Susbiyani, M.M., selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember.
3. Bapak Drs. Anwar, M.Sc., selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember yang telah memberikan izin kepada penulis.
4. Ibu Dr. Nurul Qomariah, MM selaku dosen pembimbing I dan Ibu Maheni Ika Sari, SE., MM selaku dosen pembimbing II yang telah memberikan bimbingan, saran, bantuan, dan pengarahan hingga tersusun skripsi ini.

5. Bapak dan Ibu Dosen pengajar Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember.
6. Orang tua yang telah memberikan dorongan moril dan do'anya sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.
7. Teman-teman seperjuanganku angkatan 2013 khususnya manajemen Fakultas Ekonomi serta teman-teman lain yang banyak membantu dan memberikan dorongan sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.
8. Pihak BPR ADY Banyuwangi yang telah memberikan izin dan karyawan – karyawan yang telah membantu dalam pelaksanaan penelitian.
9. Serta kepada semua pihak yang namanya tidak dapat disebutkan satu persatu, penulis mengucapkan banyak terimakasih atas semua bantuan yang diberikan, semoga Allah SWT melimpahkan berkah dan rahmat-Nya bagi semua Bapak, Ibu, dan saudara-saudari sekalian.

Semoga amal baik yang telah mereka berikan dengan tulus dan ikhlas pada penulis dapat balasan dari Allah Swt. Besar harapan penulis, semoga skripsi ini bisa bermanfaat bagi semua pihak yang membutuhkan.

والسلام عليكم ورحمة الله وبركاته

Jember, 6 Januari 2018

Anton Dwi Raharjo

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERNYATAAN	ii
HALAMAN PEMBIMBING	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
HALAMAN MOTTO	v
HALAMAN ABSTRAK	vi
HALAMAN PERSEMBAHAN	viii
KATA PENGANTAR	ix
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR TABEL	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB 1 PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah	6
1.3 Tujuan Penelitian	6
1.4 Kegunaan Penelitian	6
BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Tinjauan Teori	8
2.2 Penelitian Terdahulu.....	13
2.3 Kerangka Pemikiran	16
2.4 Hipotesis Penelitian	17
BAB 3 METODE PENELITIAN	
3.1 Metode atau Rancangan Penelitian	24
3.2 Populasi	24
3.3 Jenis Penelitian	24

3.4	Identifikasi Variabel	25
3.5	Definisi Operasional Variabel Penelitian	26
3.6	Metode Pengumpulan Data	27
3.7	Metode Instrumen Data	28
	3.7.1 Uji Validitas	28
	3.7.2 Uji Reliabilitas.....	28
3.8	Metode Analisis Data	29
	3.8.1 Regresi Linear Berganda.....	29
	3.8.2 Uji R ² (Koefisien Determinasi)	29
	3.8.3 Uji Asumsi Klasik.....	30
BAB 4	HASIL DAN PEMBAHASAN	
4.1	Gambaran Umum Perusahaan	33
	4.1.1 Sejarah BPR ADY Banyuwangi	33
	4.1.2 Hari Kerja dan Jam kerja Karyawan	34
	4.1.3 Deskripsi Responden BPR ADY Banyuwangi	35
	4.1.4 Deskripsi Hasil Tanggapan Responden	36
4.2	Analisis Hasil Penelitian	45
	4.2.1 Uji Validitas	45
	4.2.2 Uji Reliabilitas	46
	4.2.3 Uji Asumsi Klasik	47
	4.2.4 Regresi Linear Berganda	53
	4.2.5 Uji Hipotesis	54
4.3	Pembahasan	57
	4.3.1 Pengaruh Kualitas Keandalan Terhadap Kepuasan Nasabah	57
	4.3.2 Pengaruh Kualitas Jaminan Terhadap Kepuasan Nasabah	57
	4.3.3 Pengaruh Sarana Fisik Terhadap Kepuasan Nasabah	58

4.3.4 Pengaruh Daya Tanggap Terhadap	
Kepuasan Nasabah	58
4.3.5 Pengaruh Empati Terhadap	
Kepuasan Nasabah	59
BAB 5 KESIMPULAN DAN SARAN	
5.1 Kesimpulan	60
5.2 Saran	61
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1	Kerangka Konseptual	16
Gambar 4.1	Pengujian Normalitas Model Regresi	48
Gambar 4.2	Uji Heteroskedastisitas	52
Gambar 4.3	Kurva uji-t variabel Keandalan	54
Gambar 4.4	Kurva uji-t variabel Kualitas Jaminan	55
Gambar 4.5	Kurva uji-t variabel Sarana Fisik	55
Gambar 4.6	Kurva uji-t variabel Daya Tanggap	56
Gambar 4.7	Kurva uji-t variabel Empati	56



DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Jumlah Nasabah Debitur	3
Tabel 1.2	Jumlah Keluhan Nasabah Debitur	4
Tabel 2.1	Penelitian Terdahulu	13
Tabel 4.3	Jenis Kelamin	35
Tabel 4.4	Umur Responden	35
Tabel 4.5	Kalangan Masyarakat	36
Tabel		
4.6, 4.7, 4.8	Deskripsi Variabel Kualitas Kehandalan	36 - 37
Tabel		
4.9, 4.10, 4.11	Deskripsi Variabel Kualitas Jaminan	38 - 39
Tabel		
4.12, 4.13, 4.14	Deskripsi Variabel Kualitas Fisik	39 - 40
Tabel		
4.15, 4.16, 4.17	Deskripsi Variabel Daya Tanggap	40 - 42
Tabel		
4.18, 4.19, 4.20	Deskripsi Variabel Empati	42 - 43
Tabel		
4.21, 4.22, 4.23	Deskripsi Variabel Kepuasan Nasabah	44 - 45
Tabel 4.24	Hasil Uji Validitas	46
Tabel 4.25	Hasil Uji Reliabilitas	47
Tabel 4.26	Uji Statistik Non – Parametrik	50
Tabel 4.27	Hasil Uji Multikolinieritas	51
Tabel 4.28	Hasil Analisa Regresi	53
Tabel 4.29	Hasil Uji-t	54

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Pengantar Kuesioner
- Lampiran 2 Petunjuk Pengisian Kuesioner Penelitian
- Lampiran 3 Kuesioner Penelitian
- Lampiran 4 Rekapitulasi Kuesioner
- Lampiran 5 Hasil Output SPSS Uji Validitas dan Uji Reliabilitas
- Lampiran 6 Hasil Output SPSS Analisis Regresi Linier Berganda, Uji Asumsi Klasik, dan Uji hipotesis
- Lampiran 7 Tabel r, F, dan t
- Lampiran 8 Surat Pernyataan Penelitian



DAFTAR PUSTAKA

- Abdullah, Tamrin dan Tantri, Francis. 2012. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Grafindo.
- Ajija, Shocrul Rohmatul, dkk. 2011. *Cara Cerdas Menguasai Eviews*. Jakarta: Salemba Empat.
- Alhusin, Syahri. 2003. *Aplikasi Statistik dengan SPSS 10 for Windows*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Alma, Bachuri. 1998. *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*. Bandung: Alfabeta.
- Djarwanto, PS dan Pangestu, Subagyo. 2005. *Statistik Induktif, Edisi keempat*. Yogyakarta.
- Ghozali, Imam. 2001. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*. Semarang: Universitas Diponegoro.
- Ghozali, Imam. 2005. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Gunarsih. 2004. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Kredit Perorangan dan Kelompok : Studi Kasus pada PD BPR Bank Pasar Kabupaten Karanganyar*. Universitas Muhammadiyah Jember: Jurnal Manajemen dan Bisnis Indonesia Vol.1. No.1 Juni 2015.
- Hartono. 2006. *Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah PT. Bank JATENG CABANG PURWOREJO*. Universitas Muhammadiyah Jember: Jurnal Manajemen dan Bisnis Indonesia Vol. 2. No. 1 Juni 2016.
- Kotler, Philip dan Amstrong, Gary. 2004. *Dasar-dasar Pemasaran, Edisi Kesembilan Jilid 1*. Jakarta: Indeks.
- Kotler, Philip dan Amstrong, Gray. 2008. *Prinsip-prinsip Pemasaran, Edisi Keduabelas Jilid 1*. Jakarta: Erlangga.
- Kotler, Philip dan Keller, Kevin L. 2009. *Manajemen Pemasaran, Edisi Ketigabelas Jilid 2*. Jakarta: Erlangga.
- Maskur, Muhammad, Nurul Qomariah dan Nur Saidah. *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, dan Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan*

(*Studi Kasus pada Bengkel Mobil Larasati Lumajang*). Universitas Muhammadiyah Jember: Jurnal Manajemen dan Bisnis Indonesia Vol.1. No.1 Juni 2015.

Nachrowi, Hardius Usman. 2006. *Pendekatan Populer dan Praktis Ekonometrikal untuk Analisis Ekonomi dan Keuangan*. Jakarta: FEUI.

Nazir M. 2005. *Metode Penelitian*. Bogor: Ghalia Indonesia.

Payne, Adrian. 2000. *The Essence of Services Marketing Pemasaran Jasa*. Yogyakarta: Andi.

Ratna, Nyoman Kutha. 2010. *Metodologi Penelitian kajian Budaya dan Ilmu-ilmu Sosial Humaniora pada Umumnya*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.

Saebani, Beni Ahmad dan Nurjaman, Kadar. 2013. *Manajemen Penelitian*. Bandung: Pustaka Setia.

Santoso, Singgih. 2001. *SPSS Versi 10 : Mengolah Data Statistik Secara Profesional*. Jakarta: Elex Media Computindo.

Sarwono, Jonathan. 2006. *Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif*. Yogyakarta: Graha Ilmu.

Siregar, Syofian. 2013. *Metode Penelitian Kuantitatif*. Jakarta: Kencana Prenda Media.

Sugiyono. 2006. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta.

Suseno, Hendi dan Rudi Kusubagio 2015. *Kajian Berbasis Kualitas Layanan dan Dampaknya terhadap Kepuasan Konsumen pada Kantor Pos Cabang Sempu Banyuwangi*. Universitas Muhammadiyah Jember: Jurnal Manajemen dan Bisnis Indonesia Vol.1. No.1 Juni 2015.

Wahyuddin dan Atmawati 2007. *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen pada Matahari Departement Store di Solo Grand Mall*. Universitas Gunadharma: JEAM Vol X No. 1/2011.

Yamit, Zulian. 2002. *Manajemen Kualitas Produk dan Jasa*. Yogyakarta: Ekonisia.