



**ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN
TERHADAP KEPUASAN NASABAH PT.BANK BTPN
SYARIAH CABANG SUKOWONO,JEMBER**

SKRIPSI

**Di ajukan guna melengkapi tugas akhir dan memenuhi salah satu
syarat untuk menyelesaikan Progam Studi Manajemen (S1) dan
memperoleh gelar Sarjana Ekonomi**

Oleh:

Reny Yuspitadewi

NIM. 13.1041.2016

**FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH JEMBER**

2018

PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Reny Yuspitadewi

NIM : 13.1041.2016

Prodi : Manajemen

Menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa karya ilmiah berupa skripsi yang berjudul : **ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN NASABAH PT.BANK BTPN SYARIAH CABANG SUKOWONO,JEMBER** adalah hasil karya sendiri. Kecuali jika beberapa kutipan substansi telah saya sebutkan sumbernya. Belum pernah di ajukan di instusi 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 dikemudian hari ada pihak-pihak yang dirugikan dari pernyataan yang tidak benar tersebut.

Jember, 2018

Yang menyatakan,

Reny Yuspitadewi

Nim. 13.1041.2016

SKRIPSI

ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN NASABAH PT.BANK BTPN SYARIAH CABANG SUKOWONO

Oleh :

Reny Yuspitadewi

NIM. 13.1041.2016

Pembimbing :

Dosen Pembimbing Utama : Dr.Toni Herlambang, MM

Dosen pembimbing pendamping : Bayu Wijayanti, SE,MM

PENGESAHAN

Skripsi yang berjudul :ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN NASABAH PT.BANK BTPN SYARIAH CABANG SUKOWONO, telah di uji dan disahkan oleh Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember pada :

Hari : Selasa

Tanggal : 20 Maret 2018

Tempat : Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember

Tim Penguji,

Dr. Nurul Qomariah, MM

NPK 06 03 426

Anggota 1,

Anggota 2,

Dr.Toni Herlambang, MM.

NPK 06 03 425

Bayu Wijayanti,SE,MM

NPK 10 09 061

Mengesahkan :

Dekan ,

Ketua Progam Studi,

Dr. Arik Susbiyani, SE. M.Si

NPK 01 09 289

Drs. Anwar, M.Sc

NPK 85 03 125

MOTTO

“Tidaklah ada pemberian dari orang tua kepada anaknya yang lebih utama dari pada budi pekerti yang baik ”

(HR. Tarmizi)

“Segala yang indah belum tentu baik, namun segala yang baik sudah tentu indah “

(H.R Thabrani)

“Katakanlah yang sebenarnya walaupun itu pahit”

(HR. Ibnu Hibban)

“Bersabarlah terhadap kerasnya sikap seorang guru, sesungguhnya gagalnya mempelajari ilmu karena memusuhinya”

(Imam Syafii)

“Awali hijrahmu dengan belajar, karena menuntut ilmu itu wajib atas setiap muslim”

(HR. Ibnu Majah)

PERSEMBAHAN

Atas rahmat dan karunia Allah SWT, dengan rasa tulus dan rendah hati karyatulis ini dipersembahkan kepada:

1. Allah SWT atas segala karunia, rahmat dan hidayah-Nya yang sangat berlimpah serta kesempatan yang diberikan-Nya kepadaku dengan segala kemudahan yang diberikan-Nya sehingga aku dapat menjalani semua ini dengan baik.
2. Kedua orang tua tercinta Bapak Syamsul dan Ibu Eny Susilowati dan juga Mertua saya Bapak Musrial Lainin dan Ibu Rita Efida yang telah mendoakan dan memberi kasih sayang serta atas pengorbanannya selama ini.
3. Kedua dosen pembimbingku yaitu Bapak Dr. Toni Herlambang, MM selaku Dosen Pembimbing I dan Ibu Bayu Wijayanti ,SE,MM selaku Dosen Pembimbing II. Serta dosen penguji Ibu Trias S ,SE,SH,MM yang sudah membimbing saya dengan teliti dan sabar, terimakasih.
4. Ketiga Adikkku tercinta Wulan Sari Dewi, Bahtiar Hidayat dan Sherly Aprilia yang selalu memberi semangat dan selalu menyayangiku
5. Untuk yang teristimewa suamiku Rizky Palmurdana dan putri kecilku Latisha Keinara Palmurdana yang selalu menemani hariku , yang bekerja keras untukku dan putriku, terimakasih atas semua doa dan semangat untuk menyelesaikan skripsiku.
6. Seluruh teman-teman seperjuangan manajemen angkatan 2012 FE UNMUH JEMBER.
7. Semua orang yang tidak bisa saya sebutkan satu per satu, yang telah berpartisipasi dalam penyelesaian skripsi
8. Almamater yang aku banggakan Fakultas Ekonomi Universitas Muhammdiyah Jember.

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan mengetahui pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah PT.Bank BTPN Syariah cabang Sukowono Jember. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh nasabah yang bergabung di BTPN Syariah dengan responden sebanyak 50 orang menggunakan tehnik pengambilan sampel dengan menggunakan metode *purposive sampling* dan *Kuesioner* . Alat analisis menggunakan regresi linier berganda dengan *software* spss versi 22.0. Hasil uji t (persial) menunjukan signifikasi kualitas pelayanan *Tangibles* (0,006), Kualitas Pelayanan *Reliability* (0,048), kualitas pelayanan *Assurance* (0,039), Kualitas Pelayanan *Responsiveness* (0.019) dan Kualitas Pelayanan *Empathy* (0.037) lebih kecil dari 0,05. Sehingga secara persial berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan nasabah. Analisis regresi menunjukan bahwa kualitas pelayanan *Tangibles* (0,300), Kualitas Pelayanan *Reliability* (0,204), kualitas pelayanan *Assurance* (0,173), Kualitas Pelayanan *Responsiveness* (0,203) dan Kualitas Pelayanan *Empathy* (0,156) berpengaruh positif terhadap Nasabah. Uji koefisien determinasi (R^2) menunjukan 85,3% kepuasan nasabah PT.Bank BTPN Syariah cabang Sukowono Jember di pengaruhi oleh variabel *Tangibles*, *Reliability*, *Assurance*, *Responsiveness*, dan *Empathy*. Sedangkan sisanya 17.7% di pengaruhi oleh faktor-faktor lain misalnya produk, Promosi, Kepercayaan dan sebagainya.

Kata kunci : Kualitas Pelayanan, Kepuasan Nasabah, Produk Bank, Nilai Pelanggan, Loyalitas Konsumen

ABSTRACT

This study aims to determine the effect of service quality on customer satisfaction PT.Bank Btpn Syariah branch Sukowono,Jember. The population in this study are all customers who joined the BTPN Syariah with 50 respondents using the sampling technique by using purposive sampling method and questionnaire. The analysis tool used multiple linear regression with spss software. The result of the test shows that the quality of Tangibles service (0.006), Quality of Reliability service (0.048), the quality of Assurance service (0.039), Quality of Responsiveness service (0.019) and Quality of Emphaty Service (0.037) less than 0.05. So that it has a significant effect on customer satisfaction. Regression analysis showed that qual ity of Tangibles service (0.300), Quality of Reliability service (0.204), Quality of Assurance Service (0.173), Quality of Responsiveness service (0.203) and Quality of Emphaty service (0.156) have positive effect to customer. The Coefficient of determination test (R²) shows 85,3% customer satisfaction of PT.Bank BTPN Syariah Sukowono branch of Jember influenced by variable Tangibles,Reliability,Assurance, Responsiveness and Empathy. While the remaining 17,7% is influenced by factors other factors such as product, promotion, trust and so on.

Key Words : Service Quality, Customer Satisfaction. Produnk Bank, Customer Value and Customer Loyalty.

KATA PENGANTAR

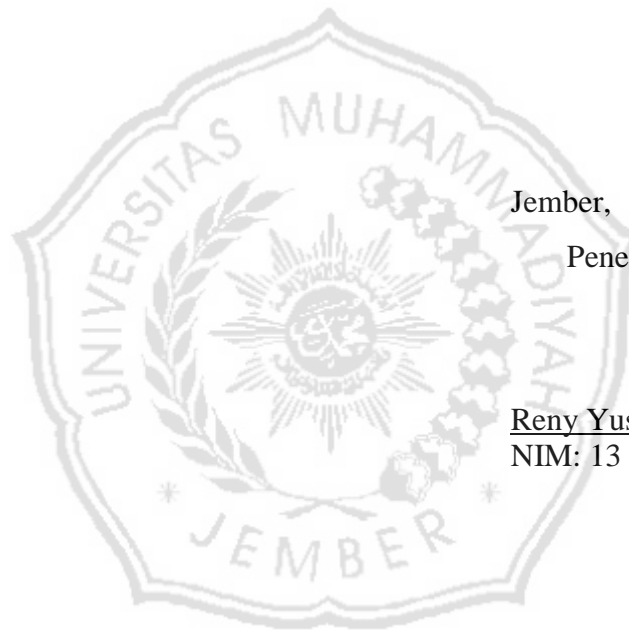
Puji syukur saya persembahkan kepada Allah SWT, karena berkat izin dan ridhonya peneliti dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah PT.Bank BTPN SYARIAH Cabang Sukowono.

Peneliti sadar bahwa laporan ini tidak mungkin terwujud tanpa bantuan dari pihak lain. Oleh karena itu peneliti menyampaikan ucapan terimakasih kepada:

1. Bapak Dr. M Hazmi DESS, selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Jember.
2. Ibu Dr. Arik Susbiyani, M.Si, selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember yang telah memberikan ijin penelitian kepada penulis.
3. Bapak Drs. Anwar, M.Sc selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember yang telah memberikan ijin penelitian kepada penulis.
4. Bapak Dr. Toni Herlambang ,MM selaku Dosen Pembimbing I dan Ibu Bayu Wijayanti, SE, MM selaku dosen pembimbing II yang telah memberikan bimbingan, saran, bantuan dan pengarahan hingga tersusunnya skripsi ini.
5. Ibu Trias Setyowati. SE, MM selaku Dosen Penguji skripsi yang bersedia memberikan saran, bimbingan, arahan yang bermanfaat demi kesempurnaan skripsi ini.
6. Seluruh Dosen dan Karyawan Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember yang telah memberikan segenap ilmunya kepada penulis.
7. Kedua orang tua tercinta Bapak Syamsul dan Ibu Eny Susilowati , Suami Tercinta Rizky Palmurdana dan juga Putri kesayangan kami Latisha Keinara Palmurdana ,Terimakasih untuk semua cinta dan kasih

sayangnya, doa, integritas, dukungan, dan perhatiannya yang tak terbatas. Terima kasih untuk segalanya, baru ini yang bisa penulis persembahkan, semoga menjadi awal yang baik.

Sesuai dengan peribahasa yang berbunyi “tak ada gading yang tak retak”, peneliti menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan, baik karena keterbatasan ilmu yang dimiliki maupun kesalahan dari pihak pribadi. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi peneliti, pembaca dan bagi almamater tercinta.



Jember, 2018

Peneliti

Reny Yuspitadewi
NIM: 13 1041 2016

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERNYATAAN.....	ii
HALAMAN PEMBIMBINGAN.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iv
MOTTO.....	v
PERSEMBAHAN	vi
ABSTRAK.....	vii
KATA PENGANTAR	ix
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang.....	1
1.2. Rumusan Masalah.....	9
1.3. Tujuan Penelitian	10
1.4. Manfaat Penelitian	11
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	12
2.1. Landasan Teori.....	12
2.1.1. Pengertian Manajemen	12
2.1.2. Pengertian Pemasaran.....	12
2.1.3. Pengertian Manajemen Pemasaran Jasa	12
2.1.4. Pengertian dan Fungsi Bank.....	13
2.1.5. Produk Bank.....	16
2.1.6. Kepuasan Konsumen.....	17
2.1.7. Nilai Pelanggan.....	19
2.1.8. Kualitas Jasa.....	23
2.1.9. Mengukur Kualitas Jasa.....	23

2.1.10 Hubungan Kualitas Layanan dengan Kepuasan Nasabah.....	26
2.1.11Loyalitas Konsumen.....	27
2.2. Penelitian Terdahulu	31
2.3. Kerangka Konseptual.....	34
2.4 Perumusan Hipotesis.....	37
BAB III METODE PENELITIAN.....	42
3.1. Variabel Bebas dan Variabel Terikat.....	42
3.1.1. Variabel Penelitian	34
3.1.2. Variabel Terikat.....	42
3.2. Defenisi Operasional Variabel.....	42
3.2.1. Kualitas Pelayanan Berupa Wujud Fisik.....	43
3.2.2. Kualitas Pelayanan Berupa Kehandalan.....	43
3.2.3 Kualitas Pelayanan Berupa Jaminan.....	44
3.2.4 Kualitas Pelayanan Berupa Daya Tanggap.....	44
3.2.5 Kualitas Pelayanan Berupa Kepedulian.....	45
3.2.6 Kepuasan Nasabah.....	45
3.3. Populasi dan Sampel.....	46
3.3.1. Populasi.....	46
3.3.2 Sampel.....	46
3.4. Jenis dan Sumber Data.....	47
3.4.1. Data Primer.....	47
3.4.2 Data Sekunder.....	47
3.5 Metode Pengumpulan Data.....	47
3.6 Pengukuran dan Penskala.....	48
3.6.1 Skala Likert.....	48
3.7 Analisis Data.....	49

3.7.1 Analisis Deskriptif.....	49
3.7.2 Metode Uji Instrumen Data.....	49
3.7.3 Analisis Regresi Linear Berganda.....	50
3.7.4 Uji Asumsi Klasik.....	51
3.7.5 Uji Hipotesis.....	52
3.7.6 Koefesien Determinasi(R^2).....	53
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	54
4.1. Gambaran Umum.....	54
4.1.1. Gambaran Bank BTPN Syariah.....	54
4.1.2 Visi dan Misi Bank BTPN Syariah.....	56
4.1.3 Struktur Organisasi Bank BTPN Syariah.....	57
4.1.4 Produk Bank BTPN Syariah.....	59
4.2 Hasil dan Analisa Data.....	60
4.2.1 Statistik Deskriptif Responden.....	60
4.2.2 Statistik Deskriptif Variabel Penelitian.....	62
4.2.3 Uji Validitas dan Reliabilitas.....	64
4.2.4 Analisis Regresi Linear Berganda.....	66
4.2.5 Uji Asumsi Klasik.....	67
4.2.6 Pengujian Bersama-sama (Uji F).....	69
4.2.7 Uji T (Uji Parsial).....	70
4.2.8 Koefisien Determinasi Berganda (R^2).....	72
4.3 Pembahasan.....	73
BAB V PENUTUP	76
5.1. Kesimpulan	76
5.2. Saran	77
DAFTAR PUSTAKA	79
LAMPIRAN-LAMPIRAN.....	82

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Keluhan nasabah Bank BTPN Syariah cabang Sukowono.....	5
Tabel 1.2 Jumlah Nasabah Yang Menutup Rekening di Bank BTPN Syariah.....	6
Tabel 1.3 Target dan Realisasi Bank BTPN Syariah Cabang Sukowono.....	7
Tabel 1.4 Profil Responden Berdasarkan Puas/Tidaknya Pelayanan Bank BTPN Syariah.....	7
Tabel 2.1 Penelitian terdahulu dengan Penelitian Sekarang.....	32
Tabel 4.1 Statistik Deskriptif Demografi Responden.....	61
Tabel 4.2 Distribusi Frekuensi Jawaban Responden terhadap Variabel Tangibles.....	62
Tabel 4.3 Distribusi Frekuensi Jawaban Responden terhadap Variabel Reliability.....	62
Tabel 4.4 Distribusi Frekuensi Jawaban Responden terhadap Variabel Assurance.....	63
Tabel 4.5 Distribusi Frekuensi Jawaban Responden terhadap Variabel Responsiveness.....	63
Tabel 4.6 Distribusi Frekuensi Jawaban Responden terhadap Variabel Empathy.....	63
Tabel 4.7 Distribusi Frekuensi Jawaban Responden terhadap Variabel Kepuasan Nasabah.....	64
Tabel 4.8 Rekapitulasi Hasil Uji Validitas.....	65
Tabel 4.9 Hasil Uji Reliabilitas.....	66
Tabel 4.10 Hasil Perhitungan Regresi Linear Berganda.....	66
Tabel 4.11 Collinearity Statistic.....	68
Tabel 4.12 Hasil Perhitungan Uji F.....	70

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.2 Kerangka Konseptual	36
Gambar 4.1 Struktur Organisasi Bank BTPN Syariah.....	58
Gambar 4.2 Hasil Uji Normalitas.....	67
Gambar 4.3 Hasil Uji Heteroskedastisitas.....	69



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian.....	82
Lampiran 2 Rekapitulasi Data Jawaban Responden.....	84
Lampiran 3 Hasil Uji Validitas.....	87
Lampiran 4 Hasil Uji Reliabilitas.....	90
Lampiran 5 Distribusi Frekuensi Jawaban Responden.....	96
Lampiran 6 Hasil Analisis Regresi Linier Berganda.....	101
Lampiran 7 Surat Ijin Penelitian.....	108

