



**ANALISIS PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP
TINGKAT KEPUASAN NASABAH PADA
PT. BANK MANDIRI (PERSERO) TBK. CABANG SITUBONDO**

SKRIPSI



oleh:

Hesti Mukti Mulyana
NIM. 1310412003

**FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH JEMBER
2017**

PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Hesti Mukti Mulyana
NIM : 1310412003
Program Studi : Manajemen

Menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa karya ilmiah berupa skripsi yang berjudul: Analisis Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Tingkat Kepuasan Nasabah pada PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk. Cabang Situbondo; 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 dimuka hukum, jika ternyata dikemudian hari ada pihak-pihak yang dirugikan dari pernyataan yang tidak benar tersebut.

Jember, 6 Maret 2018

Yang menyatakan,

Hesti Mukti Mulyana

NIM. 1310412003



**ANALISIS PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP
TINGKAT KEPUASAN NASABAH PADA
PT. BANK MANDIRI (PERSERO) TBK. CABANG SITUBONDO**



Oleh:

Hesti Mukti Mulyana
NIM. 1310412003

Pembimbing

Dosen Pembimbing Utama : Trias Setyowati,SE,MM

Dosen Pembimbing Pendamping : Drs. Hisyam Zaini

PENGESAHAN

Skripsi berjudul: ANALISIS PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP TINGKAT KEPUASAN NASABAH PADA PT. BANK MANDIRI (PERSERO) TBK. CABANG SITUBONDO, telah diuji dan disahkan oleh Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember pada :

H a r i : Selasa
Tanggal : 20 Maret 2018
Tempat : Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember

Tim Penguji,

Drs. Anwar, M.Sc
NIDN. 0719015502

Anggota 1,

Anggota 2,

Trias Setyowati, SE,SH,MM
NPK. 0509477

Drs. Hisyam Zaini
NPK. 8503124

Dekan,

Mengesahkan:

Ketua Program Studi

Dr. Arik Susbiyani, M.Si.
NIDN. 0728117101

Drs. Anwar, M.Sc.
NIDN. 0719015502

PERSEMBAHAN

Skripsi ini saya persembahkan untuk:

1. Kedua orang tuaku tercinta yaitu ibu Soegiharti dan bapak Moh saleh yang telah mendoakan, mendidik, mencurahkan cinta, kasih sayang serta pengorbanan selama ini.
2. Saudaraku yang selalu membantu dan mendukungku.
3. Almamater yang kubanggakan Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember.



MOTTO

Maka apabila kamu telah selesai (dari sesuatu urusan), kerjakanlah dengan sungguh-sungguh (urusan) yang lain, dan hanya kepada Tuhanmulah hendaknya kamu berharap

(QS. Al-Insyirah: 7-8)



KATA PENGANTAR

Dengan mengucapkan puji dan syukur kepada Allah SWT, karena atas segala rahmat kasih dan karunia-Nya-lah penulis mampu menempuh dan menyelesaikan skripsi dengan judul Analisis Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Tingkat Kepuasan Nasabah pada PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk. Cabang Situbondo dan menyelesaikan program studi manajemen pada Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember.

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

1. Bapak Dr. Arik Susbiyani, M.Si, selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember;
2. Ibu Trias Setyowati, SE, SH, MM. selaku dosen pembimbing I dan Bapak Drs. Hisyam Zaini. selaku dosen pembimbing II yang telah banyak meluangkan waktu untuk memberikan bimbingan, pengarahan dan saran sehingga penulisan skripsi ini dapat terselesaikan;
3. Bapak dan Ibu dosen yang telah memberikan bekal ilmu pengetahuan yang bermanfaat bagi penulis;
4. Bapakku Moh Saleh dan Ibuku Soegiharti yang mencurahkan seluruh cinta, kasih sayang, perhatian serta doa untuk kesuksesan dan kebahagiaanku.
5. Rekan-rekan seperjuangan, mahasiswa fakultas ekonomi yang telah banyak memberikan masukan dan dukungan yang sangat berguna dalam penyusunan skripsi ini.

Atas amal baik yang telah diberikan pada penulis semoga Allah SWT memberikan balasan yang sesuai dan semoga rahmat serta hidayahNya diberikan kepada kita semua.

Besar harapan penulis semoga skripsi ini berguna bagi penulis khususnya dan

bermanfaat bagi semua pihak yang membacanya.

Jember, Maret 2018

Penulis



DAFTAR ISI

| | |
|---|------|
| HALAMAN JUDUL | i |
| HALAMAN PERNYATAAN | ii |
| HALAMAN PEMBIMBINGAN | iii |
| HALAMAN PENGESAHAN | iv |
| HALAMAN PERSEMBAHAN | v |
| MOTTO | vi |
| KATA PENGANTAR | vii |
| DAFTAR ISI | ix |
| DAFTAR TABEL | xii |
| DAFTAR GAMBAR | xiii |
| DAFTAR LAMPIRAN | xiv |
| ABSTRAK | xv |
| ABSTRACT | xvi |
| BAB 1 PENDAHULUAN | 1 |
| 1.1 Latar Belakang Masalah | 1 |
| 1.2 Pokok Permasalahan | 8 |
| 1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian | 8 |
| 1.3.1 Tujuan Penelitian | 8 |
| 1.3.2 Manfaat Penelitian | 9 |
| BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA | 10 |
| 2.1 Landasan Teori | 10 |
| 2.1.1 Pemasaran dan Manajemen Pemasaran | 10 |
| 2.1.2 Perilaku Konsumen | 12 |
| 2.1.3 Kepuasan Pelanggan | 16 |
| 2.1.4 Pengukuran Kepuasan Pelanggan | 17 |
| 2.1.5 Kualitas Layanan | 18 |
| 2.1.6 Pengertian Jasa | 20 |
| 2.1.7 Karakteristik Jasa | 21 |
| 2.2 Tinjauan Penelitian Terdahulu | 22 |
| 2.3 Kerangka Konseptual | 23 |

| | | |
|--------------------------------------|--|-----------|
| 2.4 | Hipotesis | 24 |
| 2.4.1 | Kualitas Layanan dan Kepuasan Konsumen..... | 24 |
| 2.4.2 | Kehandalan dan Kepuasan Konsumen | 25 |
| 2.4.3 | Daya Tanggap dan Kepuasan Konsumen | 26 |
| 2.4.4 | Jaminan dan Kepuasan Konsumen | 26 |
| 2.4.5 | Empati dan Kepuasan Konsumen | 27 |
| 2.4.6 | Bukti Fisik dan Kepuasan Konsumen | 27 |
| 2.4.7 | Kehandalan Berpengaruh Dominan terhadap Kepuasan Konsumen | 28 |
| BAB 3 METODE PENELITIAN | | 29 |
| 3.1 | Identifikasi Variabel | 29 |
| 3.2 | Definisi Operasional Variabel | 29 |
| 3.3 | Rancangan Penelitian | 31 |
| 3.4 | Jenis dan Sumber Data | 32 |
| 3.4.1 | Jenis Data | 32 |
| 3.4.2 | Sumber Data | 32 |
| 3.5 | Populasi, Sampel, dan Teknik Sampling | 32 |
| 3.5.1 | Populasi | 32 |
| 3.5.2 | Sampel | 33 |
| 3.5.3 | Teknik Sampling | 33 |
| 3.6 | Metode Pengumpulan Data | 33 |
| 3.7 | Teknik Pengukuran Data | 35 |
| 3.8 | Statistik Deskriptif Responden | 34 |
| 3.9 | Instrumen Data | 35 |
| 3.9.1 | Uji Validitas | 35 |
| 3.9.2 | Uji Reliabilitas | 35 |
| 3.10 | Analisis Regresi Berganda | 36 |
| 3.11 | Uji Asumsi Klasik | 36 |
| 3.12 | Analisis Koefisien Determinasi Berganda (R^2) | 38 |
| 3.13 | Pengujian Hipotesis | 38 |
| 3.13.1 | Uji Regresi Secara Simultan/Bersama-sama (<i>F test</i>) | 38 |
| 3.13.2 | Uji Parsial (<i>t test</i>) | 39 |

| | |
|---|----|
| 3.13.3 Analisis Koefisien Korelasi Parsial (r_{partial}) | 40 |
| BAB 4 HASIL DAN PEMBAHASAN | 41 |
| 4.1 Gambaran Umum | 41 |
| 4.1.1 Sejarah Singkat PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk. | 41 |
| 4.1.2 Visi dan Misi PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk. | 42 |
| 4.1.3 Struktur Organisasi PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk. Cabang Situbondo | 42 |
| 4.1.4 Statistik Deskriptif Responden | 44 |
| 4.2 Jenis Data untuk Kebutuhan Analisis | 49 |
| 4.2.1 Statistik Deskriptif Variabel Penelitian | 49 |
| 4.2.2 Uji Validitas dan Reliabilitas | 52 |
| 4.2.3 Uji Asumsi Klasik | 53 |
| 4.2.4 Analisis Regresi Linier Berganda | 55 |
| 4.2.5 Koefisien Determinasi Berganda (R^2) | 67 |
| 4.2.6 Pengujian Hipotesis | 57 |
| 4.3 Pembahasan | 60 |
| BAB 5 KESIMPULAN DAN SARAN | 65 |
| 5.1 Kesimpulan | 65 |
| 5.2 Saran | 65 |
| DAFTAR PUSTAKA | |
| LAMPIRAN-LAMPIRAN | |

DAFTAR TABEL

| Tabel | Judul Tabel | Halaman |
|--------------|--|----------------|
| 1.1 | Kritik dan Saran Pelayanan pada PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk. Cabang Situbondo Tahun 2016 | 6 |
| 2.1 | Ringkasan Penelitian Terdahulu | 23 |
| 4.1 | Statistik Deskriptif Demografi Responden | 44 |
| 4.10 | <i>Collinearity Statistic</i> | 53 |
| 4.11 | Hasil Perhitungan Regresi Linear Berganda | 56 |
| 4.2 | Distribusi Frekuensi Jawaban Responden terhadap Variabel Kehandalan | 49 |
| 4.3 | Distribusi Frekuensi Jawaban Responden terhadap Variabel Daya Tanggap | 49 |
| 4.4 | Distribusi Frekuensi Jawaban Responden terhadap Variabel Jaminan | 50 |
| 4.5 | Distribusi Frekuensi Jawaban Responden terhadap Variabel Empati | 50 |
| 4.6 | Distribusi Frekuensi Jawaban Responden terhadap Variabel Bukti Fisik | 51 |
| 4.7 | Distribusi Frekuensi Jawaban Responden terhadap Variabel Kepuasan Nasabah | 51 |
| 4.8 | Rekapitulasi Hasil Uji Validitas | 52 |
| 4.9 | Hasil Uji Reliabilitas | 53 |

DAFTAR GAMBAR

| Gambar | Judul Gambar | Halaman |
|---------------|---|----------------|
| 1.1 | Grafik Jumlah Nasabah pada PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk. Cabang Situbondo Tahun 2014 – 2017 | 7 |
| 2.1 | Kerangka Konseptual | 24 |
| 4.1 | Struktur Organisasi PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk. Cabang Situbondo | 43 |
| 4.2 | Deskripsi Nasabah berdasarkan Usia pada PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk. Cabang Situbondo tahun 2017 | 45 |
| 4.2 | Hasil Uji Heteroskedastisitas | 54 |
| 4.3 | Deskripsi Nasabah berdasarkan Jenis Kelamin pada PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk. Cabang Situbondo tahun 2017 | 45 |
| 4.3 | Hasil Uji Normalitas | 55 |
| 4.4 | Deskripsi Nasabah berdasarkan Lama menjadi Nasabah pada PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk. Cabang Situbondo tahun 2017 | 46 |
| 4.5 | Deskripsi Nasabah berdasarkan Pendidikan pada PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk. Cabang Situbondo tahun 2017 | 47 |
| 4.6 | Deskripsi Nasabah berdasarkan Pekerjaan pada PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk. Cabang Situbondo tahun 2017 | 47 |
| 4.7 | Deskripsi Nasabah berdasarkan Tingkat Pendapatan pada PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk. Cabang Situbondo tahun 2017 | 48 |

DAFTAR LAMPIRAN

| Lampiran | Judul Lampiran |
|-----------------|--|
| 1 | Kuesioner Penelitian |
| 2 | Rekapitulasi Data Jawaban Responden |
| 3 | Hasil Uji Validitas |
| 4 | Hasil Uji Reliabilitas |
| 5 | Distribusi Frekuensi Jawaban Responden |
| 6 | Hasil Analisis Regresi Linier Berganda |

