



**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, CITRA, LOKASI DAN
SUKU BUNGA TERHADAP KEPUASAN NASABAH**

(Studi pada nasabah kreditur PT. BPR Nur Semesta Indah Kencong)

SKRIPSI

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

Disusun Oleh :

**Mayvidar Rahma
NIM. 1410411342**

FAKULTAS EKONOMI PROGRAM STUDI MANAJEMEN

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH JEMBER

2018

PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Mayvidar Rahma

NIM : 1410411342

Prodi : Manajemen S1

Menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa karya ilmiah ini berupa skripsi yang berjudul : PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, CITRA, LOKASI DAN SUKU BUNGA TERHADAP KEPUASAN NASABAH (Studi pada nasabah kreditur PT. BPR Nur Semesta Indah Kencong) adalah hasil karya sendiri. Kecuali jika dalam beberapa kutipan subtansi telah saya sebutkan sumbernya. Belum pernah di ajukan pada manapun, serta bukan karya plagiat dan jiplakan. Saya bertanggung jawab atas keasliannya, kesahan 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, Juli 2018

Yang menyatakan,

Mayvidar Rahma

NIM. 1410411342

PERSETUJUAN SKRIPSI



PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, CITRA, LOKASI DAN SUKE BUNGA TERHADAP KEPUASAN NASABAH (Studi pada nasabah kreditur PT. BPR Nur Semesta Indah Kencong)

Oleh :

Mayvidar Rahma
NIM. 1410411342

Pembimbing:

Dosen Pembimbing Utama : Feti Fatimah, SE, MM.

Dosen Pembimbing Pendamping : Tatit Diansari R., S.E. M.M.

PENGESAHAN

Skripsi berjudul: Pengaruh Kualitas Pelayanan, Citra, Lokasi Dan Suku Bunga Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi pada nasabah kreditur PT. BPR Nur Semesta Indah Kencong) telah diuji dan disahkan oleh Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember pada:

Hari : :

Tanggal : :

Tempat : Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember

Tim penguji

Trias Setyowati, SE, MM

NPK : 05 09 478

Anggota 1,

Anggota 2,

Feti Fatimah, SE, MM

NPK: 0709622

Tatit Diansari R P, SE, MM

NPK: 19900321.1.1703804

MENGESAHKAN

Dekan Fakultas Ekonomi

Ketua Jurusan

Dr. Arik Susbiyani SE, M.Si

NPK:0109289

Drs. Anwar, M.Sc

NPK:8503125

MOTTO

**Dan bahwa seseorang manusia tidak akan memperoleh sesuatu selain apa yang diusahakan sendiri
(Q.S An-Najm (53:39)**

**Allah akan meninggikan orang-orang yang beriman di antaramu dan orang orang yang diberi ilmu pengetahuan beberapa derajat.
(Q.S. Al-Mujadalah:11)**

“Siapa yang menghendaki kebahagian hidup dunia, harus dengan ilmu, dan siapa menghendaki kebahagian akhirat harus dengan ilmu dan barang siapa yang menghendaki kebahagian dunia dan akhirat juga harus dengan ilmu”.

(HR. Tabrani)

“Karunia Allah yang paling lengkap adalah kehidupan yang didasarkan pada ilmu pengetahuan”.

(Ali bin Abi Thalib)

PERSEMBAHAN

Puji syukur kepada Allah SWT yang maha penyayang lagi maha pengasih, atas rahmat dan hidayahnya penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan, Citra, Lokasi, Dan Suku Bunga Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Pada Nasabah Kreditur PT. BPR Nur Semesta Indah Kencong)”. Dalam penyelesaian skripsi, penulis banyak dibimbing, dibantu dan didukung oleh berbagai pihak, oleh karena itu skripsi ini dipersembahkan kepada:

1. Kedua orang tua bapak (Sugeng P.) dan ibu (Erni Sukesi) yang telah memberikan kasih sayang dan doa, serta selalu memberikan dukungan dan motivasi, sehingga saya bisa menyelesaikan skripsi ini dengan baik.
2. Kedua adikku (Ifa dan Nafil) yang selalu memberikan dukungan dan bantuan.
3. Untuk semua keluarga besarku, terima kasih atas semangat yang selama ini selalu kalian berikan, sehingga saya bisa menyelesaikan skripsi ini tepat waktu.
4. Kedua dosen pembimbing Ibu Feti Fatimah, SE, MM selaku dosen pembimbing utama dan Ibu Tatit Diansari SE, MM selaku dosen pembimbing kedua, terima kasih sudah membimbing saya dengan baik dan sabar.
5. Temen sekaligus saudara seperjuangan skripsiku Siti Marwah, terima kasih atas dukungan dan bantuan yang selalu kamu berikan kepadaku, serta atas kesabaran untuk selalu menungguku agar dapat lulus bersamaan.
6. Teman-teman terbaikku Siti Aisyah, Novita Kumalasari, Desi Muji, Candra, Windra terima kasih atas dukungan, bantuan dan kerja samanya selama ini.
7. Seluruh teman-temanku prodi manajemen 2014, khususnya Manajemen G&I perkuliahan tidak akan ada yang dikenang tanpa kalian, kalian yang terbaik.

8. Seluruh dosen pengajar prodi manajemen, terima kasih banyak untuk semua ilmu, didikan, dan pengalaman yang telah kalian berikan kepada kami.
9. Para staf yang berada di prodi manajemen, terima kasih atas bantuan dan segala kemudahan yang telah kalian berikan.
10. Almamater yang selalu aku banggakan Universitas Muhammadiyah Jember.



ABSTRAK

Penelitian ini dilakukan pada nasabah kredit PT. BPR Nur Semesta Indah Kencong. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan, citra, lokasi dan suku bunga terhadap kepuasan nasabah. Teknik pengumpulan data menggunakan observasi, kuisioner dan wawancara terhadap 75 responden dengan teknik *Purposive Sampling*, yang bertujuan untuk mengetahui persepsi responden terhadap masing-masing variabel. Analisis yang digunakan meliputi uji instrumen penelitian (uji validitas dan uji reliabilitas), analisis regresi linier berganda, uji asumsi klasik (uni multikolinearitas, uji heteroskedastisitas dan uji normalitas) dan uji hipotesis (uji t dan koefisien determinasi). Hasil penelitian ini membuktikan bahwa kualitas pelayanan, citra, lokasi dan suku bunga berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan nasabah.

Kata kunci : kualitas pelayanan, citra, lokasi, suku bunga, kepuasan nasabah



ABSTRACT

This research is conducted to credit cutomers PT. BPR Nur Semesta Indah Kencong. The aim from this research is to know the effect from service quality, image, location, and interest rates againts consumer satisfaction. Data collection techniques used observations, questionnaire, and interview to 75 respondents with purposive sampling technique, this is doing to know the perceptions from respondets about each variabel. The analysis used included the test of the research instrument (test of validity and reliability test), multiple linear regression analysis, classical assumption test (multicolinearity, heteroscedasticity test and normality test) and hypothesis test (t test and coefficient of determination). The results of this study prove that the service quality, image, location, and interest rates have a significant impact on consumer satisfaction.

Key word : service quality, image, location, interest rates, consumer satisfication.



KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadirat Allah SWT, atas limpahan Rahmat dan Karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir/skripsi ini dengan baik.

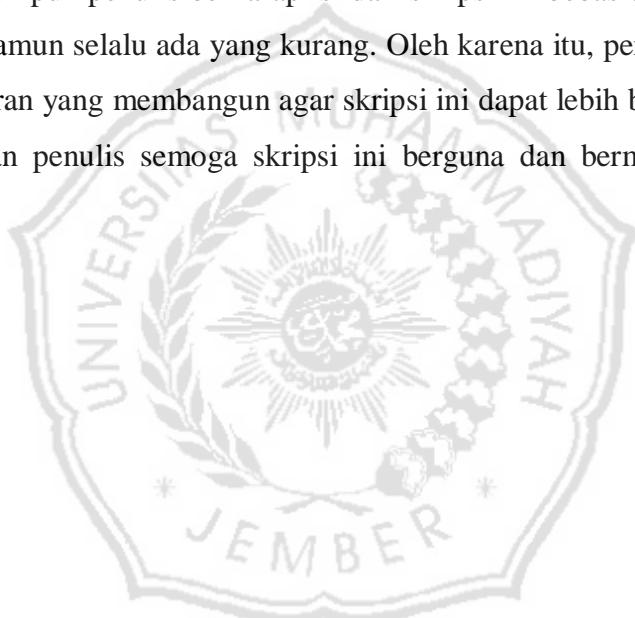
Sholawat serta salam senantiasa tercurahkan kepada junjungan Nabi akhir jaman Muhammad SAW, sehingga penulis mampu mendapatkan hidayah dari Allah SWT dengan adanya Iman dan Islam.

Penulis sangat menyadari akan kekurangan dalam menyusun skripsi ini dan untuk itu, penulis dengan senang hati menerima kritikan serta saran yang berguna bagi perbaikan skripsi ini selanjutnya. Penulis juga menyadari bahwa tersusunnya skripsi ini tidak lepas dari bantuan segala pihak, maka dengan segala kerendahan hati penulis menyampaikan terimakasih yang tulus kepada :

- a. Dr. Arik Susbiyani SE, M. Si. selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember yang telah memberikan ijin penelitian kepada penulis.
- b. Drs. Anwar, M.Sc, selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember yang telah memberikan ijin penelitian kepada penulis.
- c. Feti Fatimah, SE, MM. selaku dosen pembimbing I dan Tatit Diansari R., S.E. M.M. selaku dosen pembimbing II yang telah memberikan bimbingan, saran, bantuan dan pengarahan hingga tersusunnya skripsi ini.
- d. Trias Setyowati, SE, MM selaku dosen penguji skripsi yang bersedia memberikan saran, bimbingan dan arahan yang bermanfaat demi kesempurnaan skripsi ini.
- e. Seluruh Staf Pengajar/dosen Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember yang telah memberikan segenap ilmunya kepada penulis, khususnya Staf Pengajar Jurusan Manajemen.
- f. Kedua orang tua tercinta, untuk semua dukungan, doa, semangat dan kasih sayang yang tak terbatas. Terima kasih untuk segalanya, baru ini yang bisa saya persembahkan, semoga menjadi awal yang baik.

- g. Semua saudara-saudaraku tercinta dan segenap keluarga lainnya, yang senantiasa tulus dan ikhlas membantu dan memberikan motivasi demi kesuksesan studi peneliti.
- h. Teman-teman seperjuangan Prodi Manajemen angkatan 2014 dan seluruh sahabat-sahabatku terimakasih atas bantuan, dukungan semangat dan kerjasamanya dalam menyelesaikan penyusunan skripsi ini.
- i. Semua pihak yang tiak bisa disebutkan semua namanya yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.

Dari sanalah semua kesuksesan ini berawal, semoga semua ini bisa memberikan sedikit kebahagiaan dan dapat menuntun pada langkah yang lebih baik lagi. Mekipun penulis berharap isi dari skripsi ini bebas dari kekurangan dan kesalahan, namun selalu ada yang kurang. Oleh karena itu, penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun agar skripsi ini dapat lebih baik lagi. Akhir kata besar harapan penulis semoga skripsi ini berguna dan bermanfaat bagi semua pihak.



Jember, Juli 2018

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
PERNYATAAN	ii
HALAMAN PERSETUJUAN	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
MOTTO	v
PERSEMBAHAN	vi
ABSTRAK.....	viii
ABSTRACT	ix
KATA PENGANTAR.....	x
DAFTRA ISI	xii
DAFTAR TABEL	xv
DAFTAR GAMBAR.....	xvi
DAFTAR LAMPIRAN	xvii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	3
1.3 Tujuan Penelitian	4
1.4 Manfaat Penelitian	4
BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA	6
2.1 Pengertian Manajemen Pemasaran	6
2.2 Kepuasan Nasabah	6
2.2.1 Pengukuran Kepuasan Nasabah	7
2.3 Pengertian Kualitas Pelayanan	8
2.3.1 Dimensi Kualitas Pelayanan (<i>Servic Quality</i>)	9
2.3.2 Cara Mengukur Kualitas Pelayanan.....	10
2.4 Citra Perusahaan (<i>Corporate Image</i>)	11
2.4.1 Pentingnya Citra.....	12
2.5 Lokasi.....	13
2.6 Suku Bunga	15
2.7 Penelitian Terdahulu	16

2.8 Kerangka Konseptual	20
2.9 Hipotesis.....	20
2.9.1 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah.....	20
2.9.2 Pengaruh Citra Terhadap Kepuasan Nasabah.....	21
2.9.3 Pengaruh Lokasi Terhadap Kepuasan Nasabah.....	21
2.9.4 Pengaruh Suku Bunga Terhadap Kepuasan Nasabah	21
BAB 3 METODOLOGI PENELITIAN	23
3.1 Identifikasi Dan Definisi Operasional Variabel	23
3.1.1 Identifikasi Variabel	23
3.1.2 Definisi Operasional Variabel.....	23
3.2 Ruang Lingkup Penelitian	26
3.3 Subjek Dan Objek Penelitian.....	26
3.4 Populasi Dan Sampel Penelitian.....	26
3.4.1 Populasi	26
3.4.2 Sampel	27
3.4.3 Teknik Pengambilan Sampel	27
3.5 Jenis Dan Sumber Data	28
3.5.1 Data Primer	28
3.5.2 Data Sekunder	28
3.6 Metode Pengumpulan Data	28
3.6.1 Teknik Pengukuran	29
3.7 Teknik Analisis Data.....	29
3.7.1 Pengujian Instrumen.....	29
3.7.2 Analisis Regresi Linear Berganda.....	31
3.7.3 Uji Asumsi Klasik	32
3.7.4 Pengujian Hipotesis.....	33
3.7.5 Uji Koefisien determinasi (R^2)	33
BAB 4 HASIL DAN PEMBAHASAN.....	35
4.1 Gambaran Umum Obyek Penelitian	35
4.1.1 Sejarah Singkat PT. BPR Nur Semesta Indah Kencong	35
4.1.2 Visi Dan Misi PT. BPR Nur Semesta Indah Kencong	35
4.2 Struktur Organisasi Dan Deskripsi Jabatan PT BPR NSI Kencong	36

4.3 Jumlah Tenaga Kerja	44
4.4 Jam Kerja.....	45
4.5 Produk-Produk PT. BPR Nur Semesta Indah Kencong	45
4.6 Karakteristik Responden	47
4.7 Analisis Data.....	48
4.7.1 Deskriptif Variabel Pernyataan Responden.....	49
4.7.1.1 Kualitas Pelayanan.....	49
4.7.1.2 Citra.....	50
4.7.1.3 Lokasi.....	51
4.7.1.4 Suku Bunga	52
4.7.1.5 Kepuasan Nasabah.....	54
4.8 Hasil Analisis Data	55
4.8.1 Pengujian Validitas Data	55
4.8.2 Pengujian Reliabilitas	56
4.9 Analisis Regresi Linear Berganda	57
4.10 Pengujian Asumsi Klasik	58
4.10.1 Pengujian Normalitas	58
4.10.2 Multikolinearitas	59
4.10.3 Pengujian Heteroskedastisitas.....	60
4.11 Pengujian Hipotesis.....	61
4.11.1 Uji T.....	61
4.12 Koefisien Determinasi (R^2)	62
4.13 Pembahasan	63
BAB 5 KESIMPULAN	66
5.1 Kesimpulan.....	66
5.2 Saran.....	66
DAFTAR PUSTAKA.....	

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Jumlah Nasabah PT. BPR Nur Semesta Indah Kencong.....	3
Tabel 2.1 Ringkasan Penelitian Terdahulu	17
Tabel 4.1 Jumlah Tenaga Kerja PT. BPR Nur Semesta Indah Kencong	44
Tabel 4.2 Jam Kerja Karyawan PT. BPR Nur Semesta Indah Kencong	45
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	48
Tabel 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	48
Tabel 4.5 Frekuensi Pernyataan Responden Terhadap Kualitas Pelayanan	49
Tabel 4.6 Frekuensi Pernyataan Responden Terhadap Citra	50
Tabel 4.7 Frekuensi Pernyataan Responden Terhadap Lokasi	51
Tabel 4.8 Frekuensi Pernyataan Responden Terhadap Suku Bunga.....	52
Tabel 4.9 Frekuensi Pernyataan Responden Terhadap Kepuasan Nasabah	54
Tabel 4.10 Hasil Pengujian Validitas.....	56
Tabel 4.11 Hasil Pengujian Reliabilitas	57
Tabel 4.12 Hasil Analisis Regresi Linear Berganda.....	57
Tabel 4.13 Hasil Uji Multikolinearitas	60
Tabel 4.14 Hasil Uji T	61
Tabel 4.15 Hasil Koefisien Determinasi (R^2)	62

DAFTAR GAMBAR

Gambar 4.1 Struktur Organisasi PT. BPR Nur Semesta Indah Kencong	36
Gambar 4.2 Uji Normalitas	59
Gambar 4.3 Uji Heteroskedastisitas.....	60



DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 : Pengantar Kuisioner
- Lampiran 2 : Rekapitulasi Kuisioner
- Lampiran 3 : Frekuensi Pernyataan Responden
- Lampiran 4 : Hasil Uji Validitas
- Lampiran 5 : Hasil Uji Reliabilitas
- Lampiran 6 : Hasil Uji Regresi Linear Berganda, Uji Asumsi Klasik, Uji Hipotesis
- Lampiran 7 : Tabel R *Product Momen*, Tabel Distribusi F Dan Tabel Distribusi T
- Lampiran 8 : Surat Persetujuan Penelitian

