

SKRIPSI

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN JASA PERBANKAN TERHADAP KEPUASAN
NASABAH DI PT BANK PEMBANGUNAN DAERAH JATIM, Tbk PADA KANTOR KAS
SAMSAT MANYAR SURABAYA



Oleh :

HANINDYO SASONGKO

NBI : 211307776

FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA
2017

2017

UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA
FAKULTAS EKONOMI

NBI : 21130776
HANINDYO SASONGKO

Oleh :



SAMSAT MANJAR SURABAYA

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN JASA PERBANKAN TERHADAP KEPUASAN
MASABAH DI PT BANK PEMERINTAHAN DAERAH JATIM, Tbk PADA KANTOR KAS

SKRIPSI

PERGARUH KUALITAS PELAYANAN JASA PERBANKAN TERHADAP KEPERUSAAN
WESABAH DI PT BANK PEMBANGUNAN DAERAH JATIM, Tbk PADA KANTOR KAS

SAMSAT MANYAR SURABAYA

SKRIPSI

**Diajukan Untuk Memenuhi Persyaratan Guan
Menelitian Ceder Sarjana Ekonomi
Program Studi Ekonomi Manajemen**

**NBI: 211307776
HANINDYO SASONGKO**

2817

FAKULTAS EKONOMI

UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA

LEMBAR PENGESAHAN UJIAN SKRIPSI

N.B.I

Kemas

Program Studi : HANINDYO SASONGKO ; 21130776

Judul Skripsi : EKONOMI MANAJEMEN ; PENGEARUH KUALITAS PELAYANAN JASA PERBANKAN

TERHADAP KEPUASAN NASABAH DI PT BANK PEMBANGUNAN

DAERAH JATIM, Tbk PADA KANTOR KAS SAMSAT MAMYAR

Mengetahui/Menyetujui
Surabaya,
2017

Drs. Ec. Nono Soeprivadi, MM

[Signature]

Pembimbing.

LEMBAR PENGEJAHAN UJIAN SKRIPSI

Diketahukanan didepan sidang Dewan Pengajui Skripsi Fakultas Ekonomi Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya dan diiyatakanan ditentukan untuk memenuhi syarat guna memperoleh Gelar Sarjana

diambil pada tanggal : 09 juni 2017

1. **Dr. E.C. Achmad Effendi, MM.**

- Ketua

[Signature]

2. **Dr. E.C. Nono Soeriyadi, MM.**

- Anggota :

[Signature]

Fakultas Ekonomi Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya

Mengetahui

NPP : 20210.86.0070
Dr. Siti Sardjono, M.E.



Dekan,

- Anggota :

[Signature]

3. **Dr. E.C. Rudy Santoso, MM.**

[Signature]

Hanindyo Sasonoko



Yang membuat

Surabaya, 06 Maret 2018

Pembimbing dan Kilembagaan Fakultas Ekonomi Untag Surabaya.
Dan saya bertanggung jawab secara mandiri, tidak ada sangkut paut dengan Dosen

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benar nya, jika dikemudian hari ternyata terbukti bahwa Skripsi yang saya tulis adalah hasil plagiat maka saya bersemedi menyerah sahki.

Adalah hasil kerja tulisan saya sendiri bukan hasil plagiatisme dari karya tulis ilmiah orang lain, baik berupa Artikel; Skripsi; Thesis ataupun Disertasi.

"PENGARUH KUALITAS PELAYANAN JASA PERBANKAN TERHADAP KEPUASAN NASABAH DI PT BANK PEMBANGUNAN DAERAH JATIM, TPK PADA KANTOR KAS SAMSAT MANYAR SURABAYA".

Dengan ini menyatakan skripsi yang berjuluk :

Alamat : Medayu Selatan X/K-49 RT.07 RW. 04 Rungkut Surabaya

Agama : Islam

Nama : Hanindyo Sasonoko

Yang bertanda tangan dibawah ini :

SURAT PERNYATAAN ANTI PLAGIAT

2017

UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA
FAKULTAS EKONOMI

NBI : 21130776
HANINDYO SASONGKO

Oleh :



SAMSAT MANJAR SURABAYA

MASABAH DI PT BANK PEMERINTAHAN DAERAH JATIM, Tbk PADA KANTOR KAS
PENGARUH KUALITAS PELAYANAN JASA PERBANKAN TERHADAP KEPUASAN

SKRIPSI

ENGARUH KUALITAS PELAYANAN JASA PERBANKAN TERHADAP KEPUASAN
MESABAH DI PT BANK PEMBANGUNAN DAERAH JATIM, Tbk PADA KANTOR KAS

SAMSAT MANYAR SURABAYA

SKRIPSI

**Diajukan Untuk Memenuhi Persyaratan Guan
Menelitian Ceder Sarjana Ekonomi
Program Studi Ekonomi Manajemen**

2817

**UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA
FAKULTAS EKONOMI**

**NBI: 211307776
HANINDYO SASONGKO**

Oleh:

LEMBAR PENGEJAHAN UJIAN SKRIPSI

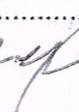
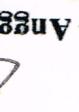
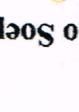
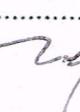
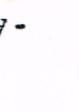
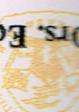
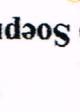
Diketahukanan didepan sidang Dewan Pengajui Skripsi Fakultas Ekonomi Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya dan diiyatakanan ditentukan untuk memenuhi syarat guna memperoleh Gelar Sarjana

diambil pada tanggal : 09 juni 2017

1. **Dr. E.C. Achmad Effendi, MM.**

- Ketua

[Signature]



- Anggota :

[Signature]

- Anggota :

[Signature]

- Anggota :

[Signature]

Mengesahkan

Fakultas Ekonomi Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya

NPP : 20210.86.0070

Dr. Srieti Sardjono, M.E.

Dekan,

[Signature]

Hanindyo Sasonoko



Yang membuat

Surabaya, 06 Maret 2018

Pembimbing dan Kilembagaan Fakultas Ekonomi Untag Surabaya.
Dan saya bertanggung jawab secara mandiri, tidak ada sangkut paut dengan Dosen

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benar nya, jika dikemudian hari ternyata terbukti bahwa Skripsi yang saya tulis adalah hasil plagiat maka saya bersemedi menyerah sahki.

Adalah hasil kerja tulisan saya sendiri bukan hasil plagiatisme dari karya tulis ilmiah orang lain, baik berupa Artikel; Skripsi; Thesis ataupun Disertasi.

"PENGARUH KUALITAS PELAYANAN JASA PERBANKAN TERHADAP KEPUASAN NASABAH DI PT BANK PEMBANGUNAN DAERAH JATIM, TPK PADA KANTOR KAS SAMSAT MANYAR SURABAYA".

Dengan ini menyatakan skripsi yang berjuluk :

Alamat : Medayu Selatan X/K-49 RT.07 RW. 04 Rungkut Surabaya

Agama : Islam

Nama : Hanindyo Sasonoko

Yang bertanda tangan dibawah ini :

SURAT PERNYATAAN ANTI PLAGIAT



Yang menyatakan

Pada tanggall : ...2... Juli 2018

Dibuat di Surabaya

Demikian pernyataan ini yang saya buat dengan sebenarnya.

sebagai penulis.

memberikan rovalti kepada saya selama tetap mencautumkan nama saya
kepentingan akademis tanpa perlu meminta jin dari saya maupun
secara terbatas, dan mempublikasikannya di Internet atau media lain untuk
media lain, mengelolanya dalam bentuk pangkalan data, mendistribusikan
UNTAG Surabaya hak untuk menyimpan, mengalihkan dalam bentuk
Dengan demikian saya memberikan kepada Badan Perpusstakaan
beserta perangkat yang dipakai (bila ada).

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya mahasiswa:
Demi pengembangan ilmu pengetahuan, saya memberikan kepada
Badan Perpusstakaan UNTAG Surabaya karya ilmiah saya yang belum dulu:
Yang bertanda tangan di bawah ini, saya mahasiswa:
Demi pengembangan ilmu pengetahuan, saya memberikan kepada
Badan Perpusstakaan UNTAG Surabaya karya ilmiah saya yang belum dulu:

Nama : HANINDYA SAGOGO
Nomor Mahasiswa : 21303346
Yang bertanda tangan di bawah ini, saya mahasiswa:

PERNYATAAN PERSETUJUAN
PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK
KEPENTINGAN AKADEMIS

SKRIPSI

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN JASA PERBANKAN TERHADAP KEPUASAN
NASABAH DI PT BANK PEMBANGUNAN DAERAH JATIM, Tbk PADA KANTOR KAS
SAMSAT MANYAR SURABAYA



Oleh :

HANINDYO SASONGKO
NBI : 211307776

FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA
2017

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN JASA PERBANKAN TERHADAP KEPUASAN
NASABAH DI PT BANK PEMBANGUNAN DAERAH JATIM, Tbk PADA KANTOR KAS
SAMSAT MANYAR SURABAYA**

SKRIPSI

**Diajukan Untuk Memenuhi Persyaratan Guna
Mendapatkan Gelar Sarjana Ekonomi
Program Studi Ekonomi Manajemen**

Oleh :

**HANINDYO SASONGKO
NBI : 211307776**

**FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA
2017**

LEMBAR PENGESAHAN UJIAN SKRIPSI

Nama : HANINDYO SASONGKO

N. B. I : 211307776

Program Studi : EKONOMI MANAJEMEN

Judul Skripsi : PENGARUH KUALITAS PELAYANAN JASA PERBANKAN

TERHADAP KEPUASAN NASABAH DI PT BANK PEMBANGUNAN

DAERAH JATIM, Tbk PADA KANTOR KAS SAMSAT MANYAR

Surabaya, 2017

Mengetahui/Menyetujui

Pembimbing,

**Drs. Ec. Nono Soepriyadi, MM
NPP : 20210.92.0286**

LEMBAR PENGESAHAN UJIAN SKRIPSI

Dipertahankan didepan sidang Dewan Pengaji Skripsi Fakultas Ekonomi Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya dan dinyatakan diterima untuk memenuhi syarat guna memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi pada tanggal : **09 Juni 2017**

TIM PENGUJI :

TANDA TANGAN

1. Drs.Ec. Achmad Effendi, MM.

- Ketua :

2. Drs. Ec. Nono Soepriyadi, MM.

- Anggota :

3. Drs. Ec. Rudy Santoso, MM.

- Anggota :

Mengesahkan

Fakultas Ekonomi Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya

Dekan,

Dr. Sigit Sardjono, M.Ec
NPP : 20210.86.0070

MOTTO

“Sesungguhnya setelah kesulitan ada kemudahan, maka apabila kamu telah selesai dari suatu urusan, maka kerjakanlah dengan sungguh-sungguh urusan yang lain.”

(QS. Al- Insyirah 6:7)

“Be as your self as you want”

“Sesungguhnya kesuksesan berjalan diatas perjuangan dan pengorbanan”

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN JASA PERBANKAN TERHADAP KEPUASAN
NASABAH DI PT BANK PEMBANGUNAN DAERAH JATIM, Tbk PADA KANTOR
KAS SAMSAT MANYAR SURABAYA**

Oleh :

HANINDYO SASONGKO

211307776

ABSTRACT

This study aims to determine the effect of service quality in the banking sector affecting customer satisfaction and to know the variable quality of service the most dominant. That variable is *Tangibles, Reability, Responsiveness, Assurance, and Empathy*.

This type of research is a quality through a hypothesis test, using primary data in the form of questionnaires distributed to customers and secondary data obtained by other intermediary media. Different test tools used in this study using *T-Test* and *F-Test* method.

The Result of this study using *F-Test* shows that the five dimension of customers services, simultaneously affect the customer satisfaction and the result of the *T-Test* showed that Assurance variable has the most dominant effect on customer satisfaction.

Keyword : *Tangibles, Assurance, Empathy, Reability, Responsiveness*.

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN JASA PERBANKAN TERHADAP
KEPUASAN NASABAH DI PT BANK PEMBANGUNAN DAERAH JATIM,
Tbk PADA KANTOR KAS SAMSAT MANYAR SURABAYA**

Oleh :

HANINDYO SASONGKO

211307776

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan jasa dibidang perbankan yang berpengaruh terhadap kepuasan nasabah dan untuk mengetahui variabel kualitas pelayanan yang paling dominan. Yaitu variabel *Tangibles, Reability, Responsiveness, Assurance* dan *Empathy*.

Jenis penelitian ini adalah kasualitas melalui sebuah uji hipotesis, menggunakan data primer berupa data kuesioner yang dibagikan kepada nasabah dan data sekunder yang diperoleh media perantara lain. Alat uji beda yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan metode *T-Test* dan *F-Test*.

Hasil penelitian ini menggunakan *F-Test* menunjukkan bahwa kelima dimensi pelayanan nasabah secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah, dan hasil dari pengujian *T-Test* menunjukkan bahwa variabel *Assurance* berpengaruh paling dominan terhadap kepuasan nasabah.

Kata Kunci : *Tangibles, Assurance, Empathy, Reability, Responsiveness*

KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Allah SWT berkat Rahmat, Hidayah dan Karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “PENGARUH KUALITAS PELAYANAN JASA PERBANKAN TERHADAP KEPUASAN NASABAH DI PT BANK PEMBANGUNAN DAERAH JATIM, Tbk PADA KANTOR KAS SAMSAT MANYAR SURABAYA”. Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Strata-1 (S1) Fakultas Ekonomi Prodi Manajemen Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya.

Penulis menyadari dalam penyusunan skripsi ini tidak akan selesai tanpa bantuan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terimakasih kepada :

1. Ibu Prof. Hj. Dr. Drg. I. A. Brahmasisari, Dipl. DHE., MPA. selaku rektor Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya.
2. Bapak Dr. Sigit Sardjono, M.Ec. Selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya.
3. Ibu Dra. Ec. I. A. Sri Brahmayanti, MM. selaku Kaprodi Manajemen Fakultas Ekonomi Univeristas 17 Agustus 1945 Surabaya.
4. Bpk. Drs. Ec. Nono Soepriyadi, MM. selaku dosen pembimbing yang telah memberikan bimbingan, saran dan motivasi.

5. Segenap dosen yang telah memberikan ilmu dan segenap staf Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya yang telah membantu dan berkerjasama.

6. Ibu dan Bapak saya tercinta, adik serta kakak saya tersayang yang selalu memberikan dukungan, bantuan berupa moriil dan matertiil, serta doa yang tulus.

7. Teman-teman, dulur “Drengas drenges” dan semua pihak yang turut memberikan bantuan dan dukungan dalam penyusunan skripsi ini..

Semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi bidang pendidikan dan penerapan dilapangan dan pihak lain yang membutuhkan.

Surabaya, 18 Januari
2018

Penulis,

Hanindyo Sasongko

211307776

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL SKRIPSI	i
HALAMAN JUDUL SKRIPSI	ii
LEMBAR PENGESAHAN UJIAN SKRIPSI	iii
DAFTAR ISI	vi
SURAT PERNYATAAN ANTI PLAGIAT	xii
MOTTO	xii
KATA PENGANTAR	xi
ABSTRACT	xiii
ABSTRAK	xiv
BAB I : PENDAHULUAN	1
1.1.Latar Belakang Masalah	1
1.2.Rumusan Masalah	10
1.3.Tujuan Penelitian	10
1.4.Manfaat Penelitian	11
BAB II : TINJAUAN PUSTAKA	12
2.1. Hasil Penelitian Terdahulu	12
2.2. Landasan Teori	13
2.2.1. Pengertian Pemasaran	13

2.2.2. Manajemen Pemasaran	14
2.2.3. Konsep Pemasaran	15
2.3. Konsep dan Pengertian Jasa	16
2.3.1. Kualitas Layanan	19
a. <i>Reability</i>	19
b. <i>Responsiveness</i>	20
c. <i>Assurance</i>	20
d. <i>Empathy</i>	20
e. <i>Tangibles</i>	20
2.3.2. Kepuasan Nasabah	21
2.3.3. Pengukuran Kepuasan Nasabah	23
2.3.4. Faktor yang Berpengaruh Terhadap Kepuasan Pelanggan ...	24
2.4. Hubungan Antara Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan	28
2.5. Bank	29
2.5.1. Pengertian Bank	29
2.5.2. Jenis Bank	30
2.5.3. Fungsi dan Usaha Bank Umum	32
2.6. Kerangka Konseptual	34
2.7. Hipotesis	35
BAB III : METODE PENELITIAN	37
3.1. Desain Penelitian	37

a. Jenis Penelitian	37
b. Jenis dan Sumber Data	37
c. Pengukuran Data	38
d. Populasi dan Sampel	39
3.2. Teknik Penarikan Sampel	40
3.3. Metode Pengumpulan Data	41
3.4. Variabel Penelitian dan Definisi Operasional	41
3.4.1. Identifikasi Variabel	41
3.4.2. Definisi Operasional Variabel	42
3.5. Metode Analisis Data	47
3.5.1. Uji Validitas dan Reabilitas	47
a. Uji Validitas	47
b. Uji Reabilitas	48
3.5.2. Uji Asumsi Klasik	48
a. Uji Normalitas	48
b. Uji Multikolinearitas	49
c. Uji Heteroskedastisitas	50
3.5.3. Analisis Regresi Linier Berganda	51
3.5.4. Pengujian Hipotesis	52
1. Uji Signifikansi Simultan	52
2. Analisis Koefisien Determinasi	53

3. Uji Signifikansi Pengaruh Parsial	54
BAB IV : KEADAAN UMUM DAERAH PENELITIAN.....	55
4.1. Gambaran Umum Perusahaan	55
4.2. Struktur Organisasi	58
a. Pimpinan Cabang	59
b. Pimpinan Bidang Operasional	59
c. Kontrol Intern	59
d. Penyelia Pemasaran dan Kredit	60
e. Penyelia Luar Negeri	62
f. Penyelia Pelayanan Nasabah dan Teller	63
g. Penyelia Akuntasi	65
h. Penyelia Umum dan Sumber Daya Manusia	66
BAB V : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	68
5.1. Hasil Penelitian	68
5.1.1. Deskriptif Hasil Penelitian	68
1. Jenis Kelamin Responden	68
2. Usia Responden	69
3. Tingkat Pendidikan Terakhir Responden	70
4. Pekerjaan Responden	71
5. Frekuensi Bertransaksi dalam 6 bulan terakhir	72

5.1.2. Distribusi Jawaban Responden	73
1. Variabel Tangibles	74
2. Variabel Reability	75
3. Variabel Responsiveness	76
4. Variabel Assurance	77
5. Variabel Empathy	79
6. Kepuasan Nasabah	80
5.1.3. Hasil Uji Instrumen	82
1. Hasil Uji Validitas dan Reabilitas Variabel Tangibles ...	82
2. Hasil Uji Validitas dan Reabilitas Variabel Reability	83
3. Hasil Uji Validitas dan Reabilitas Variabel	
Responsiveness	84
4. Hasil Uji Validitas dan Reabilitas Variabel Assurance ...	84
5. Hasil Uji Validitas dan Reabilitas Variabel Empathy	85
6. Hasil Uji Validitas dan Reabilitas Variabel Kepuasan	
Nasabah	86
5.1.4. Pengujian Data	86
1. Uji Normalitas	87
2. Uji Multikolineritas	88

3. Uji Heterokesdasitas	88
4. Uji Autokorelasi	89
5.1.5. Analisis Data dan Interpretasi	90
BAB VI : PENUTUP	106
6.1. Kesimpulan	
106	
6.2. Saran	
105	
DAFTAR PUSTAKA	
108	
LAMPIRAN-LAMPIRAN	
109	