PENGARUH KUALITASPELAYANAN TERHADAP KEPUASAN NASABAH PADA PT BRI CAPEM UNIT KANDAT KEDIRI

SKRIPSI

O l e h

LAILATUL FAUZIYAH
NIM : 09510062

JURUSAN MANAJEMEN

FAKULTAS EKONOMI

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI MAULANA MALIK IBRAHIM

MALANG

2013

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN NASABAH PADA PT BRI CAPEM UNIT KANDAT KEDIRI

SKRIPSI

DiajukanKepada :

Universitas Islam Negeri (UIN)

Maulana Malik Ibrahim Malang

UntukMemenuhi Salah SatuPersyaratandalam

MemperolehGelarSarjanaEkonomi (SE)

O l e h

LAILATUL FAUZIYAH
NIM : 09510062

JURUSAN MANAJEMEN

FAKULTAS EKONOMI

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI MAULANA MALIK IBRAHIM

MALANG

2013

LEMBAR PERSETUJUAN

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN NASABAH PADA PT BRI CAPEM UNIT KANDAT KEDIRI

SKRIPSI

O l e h

LAILATUL FAUZIYAH
NIM : 09510062

Telah Disetujui 31 Agustus 2013
Dosen Pembimbing,

Yayuk Sri Rahayu , SE..MM .
NIP. 19770826 200801 2 011

Mengetahui :
Ketua Jurusan,

Dr. H. Misbahul Munir, Lc.,M.Ei
NIP.19750707 200501 1 005

LEMBAR PENGESAHAN

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN NASABAH PADA PT BRI CAPEM UNIT KANDAT KEDIRI

S K R I P SI

O l e h

LAILATUL FAUZIYAH
NIM : 09510062

Telah Dipertahankan di Depan Dewan Penguji
dan Dinyatakan Diterima Sebagai Salah Satu Persyaratan
Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi (SE)
Pada 07 September 2013

Susunan Dewan Penguji **Tanda Tangan**

1. KetuaPenguji
   Dr. H. MisbahulMunir, Lc..M.Ei **:** **(** **)**
   NIP.19750707 200501 1 005

2. PengujiUtama
   Dr. H. Masyhuri, MP **:** **(** **)**

3. Sekretaris/Pembimbing
   Yayuk Sri Rahayu , SE..MM . **:** **(** **)**
   NIP. 19770826 200801 2 011

Mengetahui :
Ketua Jurusan,

Dr. H. Misbahul Munir, Lc.,M.Ei
NIP.19750707 200501 1 005

SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan dibawah ini saya :

Nama : Lailatul Fauziyah

NIM : 09510062

Alamat : Jl. Glinding Kandat Kediri

Menyatakan bahwa " Skripsi " yang saya buat untuk memenuhi persyaratan kelulusan pada Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Islam Negeri (UIN) Maulana Malik Ibrahim Malang, dengan judul

PENGARUH KUALITASPELAYANAN TERHADAP KEPUASAN NASABAH PADA PT BRI CAPEM UNIT KANDAT KEDIRI

Adalah hasil karya saya sendiri, bukan **" duplikasi "** dari karya orang lain.

Selanjutnya apabila di kemudian hari ada **" klaim "** dari pihak lain, bukan menjadi tanggung jawab Dosen Pembimbing atau pihak Fakultas Ekonomi, tetapi menjadi tanggung jawab sendiri.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya dan tanpa paksaan dari siapapun.

Malang, 07 September 2013

Hormat saya,

Lailatul Fauziyah

NIM. 09510062

HALAMAN PERSEMBAHAN

Puji Syukur kehadirat ALLAH SWT
dengan sangat bersusah payah akhirnya saya mampu tiba di penghujung
sebuah *survive*-bilitas yang penuh kebersyukuran.
Signifikasi simbolik ini saya persembahkan teruntuk
Kedua orang tuaku tercinta

☺ Ayah Didik Setyo W.

Laki-laki utama dan pertama dalam hidup saya
yang tidak pernah akan terganti

☺Ibu Sulistianik

adalah Segalanya dalam hidup saya, doa dan
pelukannya menjadi obat terampuh dari *dopping* apapun.

☺Kakek Nenekku

trimakasih atas setiap doa yang
diucapkan, kasih sayang , perhatian, motivasi, semangat dan segalanya …

☺Adekku tercinta Bima Azhari,Akbar Syaifulloh dan Firdau
s

terima kasih atas canda tawa kalian …

☺ Buat Sahabat Hatiku Agung Bakti Sugiarto S.PdI

thanks for everything, smangat, doa & kebahaginya …
☺☺☺

MOTTO

Logika Memang tahu bagaimana

membuat keputusan yang benar , tapi

***HATI** tau mana yang buat bahagia*

bahkan jika itu keputusan yang salah ..

KATA PENGANTAR

Hamdan Musytaqin wa al Muhibbin, semoga Allah senantiasa melimpahkan rahman rohim-Nya kepada kita semua sehingga hati kita senantiasa berbalut cinta dan rindu-Nya. Amiin. Shalawat serta salam semoga tetap tercurahkan kepada *afdlolul kholqi hubban wa isytiyaqon*, baginda nabi Muhammad SAW, keluarga, sahabat dan pengikutnya sampai akhir zaman.

Puji syukur kehadirat Allah SWT atas segala Rahmad, Taufiq dan Hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan Penelitian yang akan diujikan pada tanggal

Sholawat serta salam senantiasa terlimpahkan kepada Nabi Muhammad SAW yang telah menunjukkan jalan yang di ridhai Allah SWT dan semoga kita mendapatkan syafa'at dari beliau kelak.Amin

Keberhasilan dalam menyelesaikan laporan ini tidak lepas dari bantuan berbagai pihak, baik secara langsung maupun tidak langsung. Untuk itu penulis mengucapkan terima kasih kepada :

1. Bapak Prof. Dr. H. MudjiaRaharjo. M. Si, selaku Rektor Universitas Islam Negeri (UIN) Maliki Malang
2. Bapak Dr.H. Salim Al Idrus, MM.,M.Ag selaku Dekan Fakultas Ekono mi Universitas Islam Negeri (UIN) Maliki Malang.
3. Bapak Dr.H. MisbahulMunir, Lc.,M.Ei selaku Ketua Jurusan Fakultas Ekonomi Universitas Islam Negeri (UIN) Maliki Malang.

4. IbuYayuk Sri Rahayu , SE..MM **.**selaku Dosen Pembimbing SKRIPSI yang

   telah meluangkan waktu untuk membimbing, memotivasi, mengarahka n dan memberimasukan dalam kegiatan penulisan dan penyusunan skripsi .

5. Kedua Orang Tua ,Kakek Nenekku, Adek-

   adekku serta keluarga besarku

   yang selalu memberikan doa restu,motivasi dan cinta kasihnya yang selalu menyinari langkahku.

6. Sahabat Hatiku Agung Bakti S. PdI thanks for everything, smangat, doa & kebahaginya

7. Kepada teman-

   temanku Datul, Vieta Dwi Calista , Finta,Yani, Eva, Cusnul yang selalu memberikan motivasi dan semangat dalam mengerjakan skripsi

Pada Penyusun penelitian ini penulis menyadari akan kekurangan yang ada karena keterbatasan waktu dan pengetahuan, oleh karena itu berbagai kritik da n

saran yang bersifat membangun sangat penulis harapkan. Akhir kata penulis berha rapsemoga penelitian ini dapat bermanfaat bagi kita smua.

Malang, 31 Agustus 2013

LailatulFauziyah

09510062

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL i
SAMPUL TENGAH ii
LEMBAR PERSETUJUAN iii
LEMBAR PENGESAHAN iv
SURAT PERYATAAN v
HALAMAN PERSEMBAHAN vi
MOTTO vii
KATA PENGANTAR viii
DAFTAR ISI x
DAFTAR TABEL xiv
DAFTAR GAMBAR xvi
DAFTAR LAMPIRAN xvii
ABSTRAK (Indonesia) xviii
ABSTRAK(Inggris) xix
ABSTRAK(Arab) xx
BAB I : PENDAHULUAN 1
1.1 LatarBelakang 1
1.2 RumusanMasalah 4
1.3 TujuanPenelitian 4
1.4 ManfaatPenelitian 5
BAB II :KAJIAN PUSTAKA 6
2.1 Hasil Penelitian Terdahulu 6
2.2 Kajian Teoritis 10
2.2.1 Jasa 10
2.2.2 Karakteristik Jasa 10
2.2.3 Pelayanan Terhadap Konsumen 11
2.2.4 Kualitas Pelayanan 16
2.2.5 Pelanggan/konsumen 16
2.2.6 Strategi Meningkatkan kepuasan pelanggan 16

2.2.7 Konsep Pelanggan 17
2.2.8 Teori Kepuasan dan ketidakpuasan 18
2.3 Kerangka Berfikir 20
2.4 Hipotesis 22
BAB III: METODE PENELITIAN 23
3.1 Lokasi Penelitian 23
3.2 Jenis dan Pendekatan Penelitian 23
3.3 Populasi dan Sampel 24
3.4 Teknik pengambilan sampel 24
3.5 Data dan Jenis data 25
3.6 Teknik Pengumpulan data 25
3.7 Definisi Operasional Variabel 26
3.8 Uji Instrumen 32
3.9 Metode Analisis Data 34
BAB IV : PAPARAN DATA DAN PEMBAHASAN
HASIL PENELITIAN 43
4.1 Paparan Data Hasil Penelitian 43
a. Sejarah Singkat BRI 43
b. Sejarah singakat BRI Unit 44
c. Wilayah Kerja BRI Unit 46
d. Kegiatan BRI Unit 47
e. Struktur Organisasi Unit 49
f. Visi, Misi dan Motto BRI 53
4.2 Hasil Penelitian 53
4.2.1 Gambaran umum responden 53
4.2.2 Karakteristik Responden 54
4.3 Analisis Uji Validitas dan Uji Reabilita 58
4.3.1 Hasil Uji validitas dan Reabilitas Kuisioner 58
4.3.2 Uji Asumsi Klasik 61
4.3.3 Analisis Regresi Linear Berganda 66
4.4 Pengujian Hipotesis 70

4.4.1 Uji Signifikan Simultan (Uji F) 70
4.4.2 Uji Signifikan Pengaruh Parsial (Uji T) 71
4.4.3 Pengujian Koefisien Determinasi (R^2) 73
4.4.4 Uji Indikator Dominan 74
4.5 Pembahasan dan Relefansi Hasil Penelitian dengan Teori Dalam Perspektif Islam 75
4.5.1 Uji Simultan 75
4.5.2 Uji Parsial 76
BAB V PENUTUP 86
5.1 Kesimpulan 86
5.2 Saran 86

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 : Penelitian Terdahulu 8

Tabel 3.1: Definisi Operasional Variabel 31

Tabel 3.2 : Skala Pengukuran 32

Tabel 4.1: Komposisi Usia Responden 54

Tabel 4.2: Komposisi Jenis Kelamin Responden 55

Tabel 4.3: Komposisi Tingkat Pendidikan Responden 55

Tabel 4.4: Komposisi Tingkat Pekerjaan Responden 56

Tabel 4.5: Komposisi Lama Responden menjadi Pelanggan Tetap 56

Tabel 4.6: Komposisi Penghasilan Responden 57

Tabel 4.7: Komposisi tempat tinggal 57

Tabel 4.8 : Tabel Uji Validitas dan Reabilitas Variabel (X_1) 58

Tabel 4.9: Tabel Uji Validitas dan Reabilitas Variabel (X_2) 59

Tabel 4.10: Tabel Uji Validitas dan Reabilitas Variabel (X_3) 59

Tabel 4.11: Tabel Uji Validitas dan Reabilitas Variabel (X_4) 60

Tabel 4.12: Tabel Uji Validitas dan Reabilitas Variabel (X_5) 60

Tabel 4.13: Tabel Uji Validitas dan Reabilitas Variabel Y 61

Tabel 4.14: Hasil Uji Asumsi Non-Multikolonieritas 62

Tabel 4.15: Hasil Uji Asumsi Non-Autokorelasi 63

Tabel 4.16: Hasil Uji Asumsi Heteroskedastisitas 64

Tabel 4.17: Hasil Uji Asumsi Normalitas 65

Tabel 4.18: Hasil Uji Asumsi Linearitas 66

Tabel 4.19: Hasil Analisis Koefisien Regresi 67

Tabel 4.20: Hasil Uji Signifikan Simultan (Uji F) 70

Tabel 4.21: Hasil Signifikan Pengaruh Parsial (Uji T) 71

Tabel 4.22: Hasil Uji Koefisien Determinasi ($R^{2)}$ 73

Tabel 4.23: Hasil Indikator Dominan 74

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1: Skema Jasa 11
Gambar 2.2: Kerangka Berfikir..... 22

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran I : Kuisioner

Lampiran II : Hasil SPSS

Lampiran III : Bukti Konsultasi

Lampiran IV : Biodata Peneliti

ABSTRAK

Fauziyah Lailatul , 2013 SKRIPSI. Judul "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan NasabahPada PT BANK RAKYAT INDONESIA
CAPEM Unit Kandat Kediri.
Pembimbing : Yayuk Sri Rahayu , SE..MM .
Kata Kunci : *Tangible , Reliabiliti , Responsiveness , Assurance , Empathy*

Pada dasarnya pelayanan yang menjadi faktor terpenting dalam menentukan
kepuasan nasabah. BRI adalah sebagai bank pemerintah pertama di Republik Indo nesia.Hal ini terbukti dengan banyaknya anak cabang yang dimiliki BRI. Dengan banyaknya cabang BRI ini membuktikan bahwasa nya BRI yang merupakan bank yang mampu memberikan tingkat pelayanan terhadap masyarakat .Salah satu usaha untuk bisa mendapatkan ataupun mempertahankan nasabah yaitu dengan cara pelayanan yang berkualitas kepada nasabah, dan pengertian pelayanan bukan hanya sebatas nasabah terpenuhi kebutuhannya akan tetapi sampai kepuasan secara pribadi.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui variabel pelayanan yang domina n mempengaruhi tingkat kepuasan nasabah pada BRI CAPEM Unit Kandat Kediri . Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan menggunakan analisis reg resi berganda.Dalam hal ini peneliti mendeskripsikan tentang kualitas pelayanan t erhadap kepuasan nasabah.Kualitas dan kepuasan seorang nasabah di dapatkan da ri penyebaran sejumlah kuisioner kepada nasabah BRI .

Kualitas pelayanan (X) yang terdiri dari *tangible* /Bukti Fisik(X_1), *Reabilit y/*Keandalan(X_2),*Responsive/* Daya Tanggap (X_3), *assurance /* Jaminan (X_4) dan *Empaty/*Perhatian Individu secara simultan dan parsial berpengaruh positif terhad ap Kepuasan Pelanggan (Y) pada BRI Capem Unit Kandat.Variabel *Tangible /* bu kti fisik (X_1) berpengaruh dominan terhadap Kepuasan Pelanggan (Y) pada BRI Capem Unit Kandat.Terdapat pengaruh secara serentak dari variabel kualitas layanan yang diwakili oleh bukti langsung, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati berpengaruh terhadap kepuasan nasabahpada BRI Capem Unit Kandat.

ABSTRACT

FauziyahLailatul , 2013, Thesis . The title "The Effect of Service Quality Of Customer Satisfaction In THE BANK INDONESIA PT CAPEM Unit KANDAT KEDIRI

Supervisor : Yayuk Sri Rahayu , SE .. MM .

Keywords : Tangible , Reliabiliti , Responsiveness , Assurance , Empathy

---

Basically the service is the most important factor in determining customer satisfaction . BRI is the first state-owned bank in the Republic of Indonesia . This is evidenced by the many owned subsidiary BRI . With many branches BRI BRI which proves that the bank is able to provide the level of service to the community . One could attempt to obtain or retain customers is by way of a quality service to customers , and the service is not only limited understanding customer needs are met but until satisfaction personally .

This study aims to determine the services that the dominant variable affecting customer satisfaction levels in the BRI Unit CAPEM KANDAT KEDIRI . This research is a quantitative study using multiple regression analysis . In this case the researchers describe the quality of service to customer satisfaction . Quality and customer satisfaction obtained from the spread of a number of questionnaires to BRI customers .

Quality of service (X) which consists of tangible / Physical Evidence (X1) , Reability / Reliability (X2) , Responsive / Responsiveness (X3) , assurance / warranty (X.4) and Empaty / Individual Attention simultaneously and partially positive effect the Customer Satisfaction (Y) on the BRI Unit CAPEM KANDAT KEDIRI. Variabel Tangible / physical evidence (X1) the dominant influence on Customer Satisfaction (Y) on the BRI Unit CapemKandat . There is a simultaneous effect of the variable quality of service that is represented by direct evidence , reliability , responsiveness , assurance , and empathy influence on customer satisfaction in the BRI Unit Capem Kandat .

المستخلص

فوزية ليلة 2013 عنوان أثر جودة الخدمة من رضا العلماء في بنك على وحدة فرع بنك الاندونيسية الناس

كاندت كيدري

المشرفة : يايوك سري راهايو الماجستيرة

كلمات البحث : ملموسة و ريابلتي والاستجابة و الضمان والتعاطف

في الأساس خدمة هو العامل الأهم في تحديد رضا العملاء . الشعب الاندونيسي حيث أن البنك هو البنك الأول في حكومة جمهورية إندونيسيا . ويتجلى ذلك من خلال شركة فرعية مملوكة عديدة. مع هذا العدد الكبير من فروع بنك ثبت أن شعب اندونيسيا الاندونيسية البنك المجتمع هو بنك التي هي قادرة على توفير مستوى من الخدمة للمجتمع . يمكن للمرء أن محاولة الحصول على أو الاحتفاظ بالعملاء هو عن طريق خدمة نوعية للعملاء، و فهم لا تقتصر فقط على الاحتياجات وخدمة العملاء وسيتم الوفاء ولكن حتى رضا شخصيا

على شعب اندونيسيا بنك (Y)أن يكون النفوذ المهيمن على رضا العملاء (X1) الأدلة الملموسة / المادية الوحدةكاندتالفروع كاندت كيديري تهدف هذه الدراسة إلى تحديد متغير المهيمنة التي تؤثر على مستوى الخدمة أن رضا العملاء على وحدة فرع بنك الاندونيسية الناس كيديري كاندت هذا البحث هو دراسة كمية باستخدام تحليل الانحدار المتعدد . في هذه الحالة ووصف الباحثون نوعية الخدمة ل رضا العملاء . الجودة ورضا العملاء تم الحصول عليها من انتشار عدد من الاستبيانات للعملاء بنك الشعب الإندونيسي.

، (X2) الموثوقية / Reability، (X1) الذي يتكون من الملموسة / المادية الإثبات (X) جودة الخدمة الفردية الانتباه في وقت / Empaty و (X.4) ، وضمان / الضمان (X3) وتأثير المستجيبة / الاستجابة في Variabel.على الشعب من فروع بنك اندونيسيا حدة (Y) واحد وإيجابية جزئيا على رضا العملاء وقت واحد لنوعية المتغير من الخدمة التي يمثلها أدلة مباشرة ، والموثوقية ، والاستجابة ، وضمان والتعاطف و تؤثر على رضا العملاء على وحدة فرع بنك الاندونيسية الناس كاندت كيدري