

**ANALISIS PENGARUH KUALITAS JASA PELAYANAN
TERHADAP KEPUASAN NASABAH PADA
PT. BANK RAKYAT INDONESIA PERSERO (Tbk)
KANTOR CABANG KARANGANYAR**



SKRIPSI

Disusun Dan Diajukan Untuk Memenuhi Syarat-Syarat Guna Memperoleh
Gelar Sarjana Ekonomi Jurusan Akuntansi Pada Fakultas Ekonomi
Universitas Muhammadiyah Surakarta

Disusun Oleh:

EDY RAHMANTO

B 200 070 160

**FAKULTAS EKONOMI AKUNTANSI
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA
2011**

HALAMAN PENGESAHAN

Yang bertandatangan di bawah ini telah membaca skripsi dengan judul:

**“ANALISIS PENGARUH KUALITAS JASA PELAYANAN TERHADAP
KEPUASAN NASABAH PADA PT. BANK RAKYAT INDONESIA
PERSERO (Tbk) KANTOR CABANG KARANGANYAR”**

Yang ditulis oleh:

Nama : EDY RAHMANTO

NIM : B 200 070 160

Fakultas/Jurusan : Ekonomi/Akuntansi

Penandatanganan berpendapat bahwa skripsi tersebut telah memenuhi syarat untuk diterima.

Surakarta, Februari 2011

Pembimbing Utama

(Drs.Atwal Arifin, Akt)

Mengetahui

Dekan Fakultas Ekonomi

Universitas Muhammadiyah Surakarta

(Dr. Triyono, M.Si)

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA
FAKULTAS EKONOMI

Jl. A. Yani Tromol Pos I Pabelan Kartasura Telp (0271) 717417 Surakarta – 57102

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : EDY RAHMANTO
NIRM : 07.6.106.02030.50160
Jurusan : AKUNTANSI
Judul Skripsi : ANALISIS PENGARUH KUALITAS JASA PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN NASABAH PADA PT. BANK RAKYAT INDONESIA PERSERO (Tbk) KANTOR CABANG KARANGANYAR.

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa skripsi yang saya buat dan serahkan ini merupakan hasil karya saya sendiri, kecuali kutipan-kutipan dan ringkasan-ringkasan yang semuanya telah saya jelaskan sumbernya. Apabila dikemudian hari terbukti dan atau dapat dibuktikan bahwa skripsi hasil jiplakan, maka saya bersedia menerima sanksi apapun dari Fakultas Ekonomi dan atau gelar dan ijazah yang diberikan oleh Universitas Muhammadiyah Surakarta batal saya terima.

Surakarta, Februari 2011
Yang membuat pernyataan,

(EDY RAHMANTO)

MOTTO

Sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan, maka apabila kamu telah selesai (dari suatu urusan) kerjakanlah dengan sungguh-sungguh (urusan) yang lain dan hanya kepada Tuhanmulah hendaknya kamu berharap.

(Q.S. Al Insyirah: 6-8)

Mengetahui kekurangan diri kita sendiri adalah tangga untuk mencapai cita-cita, berusaha terus untuk mengisi kekurangan adalah keberanian yang luar biasa.

(Prof. Dr. Hamka)

Tiada yang perlu kita takuti didunia ini, kecuali Allah SWT.
Ada hikmah dibalik musibah, ada anugerah dibalik ibadah.

(Penulis)

PERSEMBAHAN

Dengan penuh rasa syukur kepada Allah SWT atas segala rahmat dan nikmat-Nya yang telah Ia berikan, sehingga setiap lembar skripsi ini dapat terselesaikan. Akan kupersembahkan karya sederhana ini dengan tulus kepada:

- ❖ Ibu dan ayahku tercinta, yang selalu memberiku kasih sayang yang tiada tara, terima kasih untuk semua jerih payah, doa, nasehat, semangat, serta dukungannya selama ini.*
- ❖ Kakak dan adikku tersayang terima kasih atas dukungan kalian selama ini.*
- ❖ Shinta Melidya yang tak pernah lelah memberi support, doa, dan motivasinya selama ini.*
- ❖ Almamaterku, jembatan masa depanku.*

KATA PENGANTAR



Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Dengan mengucapkan syukur alhamdulillah penulis panjatkan kehadirat Allah SWT, yang telah memberikan rahmad, taufik dan hidayah-Nya serta dengan usaha sungguh-sungguh penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul ” **ANALISIS PENGARUH KUALITAS JASA PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN NASABAH PADA PT. BANK RAKYAT INDONESIA PERSERO (Tbk) KANTOR CABANG KARANGANYAR**” sebagai salah satu tugas akhir untuk memenuhi syarat dalam memperoleh gelar Sarjana Ekonomi jurusan Akuntansi pada Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Surakarta.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa dalam penyusunan skripsi ini, penulis tidak lepas dari bantuan dan dorongan dari berbagai pihak yang telah membantu baik secara moril maupun materiil hingga terselesaikannya skripsi ini. Pada kesempatan ini penulis dengan segala kerendahan hati mengucapkan terima kasih kepada:

1. Dr.Triyono, M.Si selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Surakarta.
2. Dr.Fatchan Achyani, M.Si selaku Ketua Jurusan Akuntansi Universitas Muhammadiyah Surakarta.
3. Dra.Erma Setyowati, MM selaku Pembimbing Akademik.

4. Drs.Atwal Arifin, Akt selaku Pembimbing Utama yang telah meluangkan waktu serta dengan penuh kesabaran memberi bimbingan dari awal penyusunan hingga terselesaikannya skripsi ini.
5. Seluruh Dosen dan Staf karyawan di Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Surakarta, terima kasih atas segala bantuannya.
6. Mbak Ika dan seluruh Staf karyawan PT. BRI Persero (Tbk) Kantor Cabang Karanganyar, terimakasih atas bantuan data dan bimbingannya dalam penyelesaian skripsi ini.
7. Mamak Ginah dan Pak Djanto yang sebentar lagi pensiun, yang selalu sabar memberikan semangat kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini. Setiap dukungannya dan doa sangat berarti bagi penulis. “Tetesan air mata ini sebagai tanda tetesan keringatmu selama ini demi masa depan anakmu.
8. Kakakku Rina & adekku Fajar yang selalu memberi dorongan kepada penulis untuk selalu kuat dan percaya diri. Semoga kita dapat membahagikan orang tua kita, jangan biarkan penyesalan datang karena kebodohan kita.
9. Mbah Diyono, mbah Kasikem, mbah Ratno, mbah Minten yang selalu setia dan perhatian kepada cucunya.
10. Saudara-saudaraku yang lain Lek Darmi, Mas Joko, Mbak Pipit, Om Wit, Lek No, Mbak Siti, Salsa, Nicholas, Bella, Yossy, Budhe Tina, Abet, Mas Bowo, Indah dll....terimakasih atas dukungannya selama ini.
11. Doni, Jendul, Ucup, Tarto, Yudi, Pakde, Kreto, Sondong, semoga NINO JAYA tetap berkibar sampai akhir hayat.
12. Tuwi..., terimakasih atas waktu yang diluangkan untuk penulis.

13. Otto itu asri dan Ellul itu ella, untuk persahabatannya selama ini dan seterusnya.
14. Teman-teman seperjuangan kelas F angkatan tahun 2007, tetap semangat!
15. Teman-teman angkatan tahun 2007, ini bukan akhir dari segalanya.
16. Semua pihak yang tidak mungkin disebutkan satu persatu yang telah memberikan dukungan dan bantuannya hingga terselesaikannya skripsi ini.

Harapan penulis semoga Allah SWT senantiasa memberikan karunia-Nya atas budi baik dan amal mereka.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih banyak kekurangan baik dari segi penulisan maupun penyajiannya. Untuk itu, segala saran dan kritik yang membangun semoga dapat berguna untuk perbaikan karya selanjutnya. Penulis berharap semoga skripsi ini bermanfaat bagi pembaca serta bagi teman-teman yang masih menyelesaikan studi di Universitas Muhammadiyah Surakarta serta tugas akhir ini semoga bisa menjadi awal kesuksesan bagi penulis pada langkah selanjutnya. Amin.....

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Surakarta, Februari 2011

Penulis

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
HALAMAN KEASLIAN	iii
HALAMAN MOTTO	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR	xv
ABSTRAKSI	xvi
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Perumusan Masalah	6
C. Tujuan Penelitian	7
D. Batasan Masalah	7
E. Manfaat Penelitian	8
F. Sistematika Penulisan	9
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	11
A. Konsep Jasa	11
1. Definisi Jasa	11
2. Karakteristik Jasa	13

B. Konsep Kualitas Jasa Pelayanan	13
1. Pengertian Kualitas Jasa	13
2. Pengertian Kualitas Jasa Pelayanan	15
C. Faktor-Faktor Kualitas Jasa Pelayanan	16
D. Pengertian Kepuasan	17
E. Pengukuran Kepuasan	18
F. Hubungan Kualitas Jasa Pelayanan dengan Kepuasan Konsumen	19
G. Konsep Bank.....	20
1. Pengertian Bank.....	20
2. Fungsi Bank.....	25
H. Penelitian Terdahulu.....	27
I. Kerangka Pemikiran.....	29
J. Hipotesis.....	29
BAB III METODE PENELITIAN.....	37
A. Jenis Penelitian	37
B. Populasi.....	37
C. Sampel, dan Teknik Sampling	37
D. Jenis Data dan Sumber Data	38
1. Jenis Data.....	38
2. Sumber Data	39
E. Definisi Operasional Variabel.....	39
1. Variabel Independen	40
2. Variabel Dependen	41

F. Skala Pengukuran	42
G. Uji Kualitas Data	43
1. Uji Validitas	43
2. Uji Reliabilitas	44
H. Uji Asumsi Klasik	45
1. Uji Normalitas.....	45
2. Uji Multikolinieritas.....	45
3. Uji Heteroskedastisitas.....	45
I. Metode Analisis Data.....	46
J. Uji Ketepatan Model.....	47
1. Uji-F.....	47
2. Koefisien Determinasi (R^2).....	47
K. Uji Ketepatan Parameter Penduga (Uji-t).....	47
BAB IV ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN.....	50
A. Gambaran Umum PT. BRI Persero (Tbk) Kancab. Karanganyar	50
1. Sejarah Singkat dan Perkembangan Perusahaan	50
2. Visi dan Misi serta Sasaran Jangka Panjang.....	52
a. Visi	52
b. Misi	52
c. Sasaran Jangka Panjang	53
3. Produk dan Jasa	53
a. Simpanan.....	53
b. Kredit	54

c. Jasa Keuangan dan Bisnis	55
4. Penghargaan	55
5. Struktur Organisasi	56
B. Deskriptif Karakteristik Data Responden	60
1. Distribusi Frekuensi Jenis Kelamin	60
2. Distibusi Frekuensi Usia.....	61
3. Distribusi Frkuensi Pekerjaan	62
4. Distribusi Frekuensi Pendapatan	63
C. Statistik Deskriptif	64
1. Hasil Uji Kualitas Instrumen	64
a. Uji Validitas	64
1). Uji Validitas Variabel Kepuasan Nasabah (Kep).....	64
2). Uji Validitas Variabel <i>Tangible</i> (Tang)	65
3). Uji Validitas Variabel <i>Reliability</i> (Reli)	66
4). Uji Validitas Variabel <i>Responsiveness</i> (Resp).....	67
5). Uji Validitas Variabel <i>Assurance</i> (Ass)	67
6). Uji Validitas Variabel <i>Emphaty</i> (Emp)	68
b. Uji Reliabilitas	69
2. Uji Asumsi Klasik.....	70
a. Uji Normalitas	70
b. Uji Multikolinearitas	71
c. Uji Heteroskedastisitas	72
3. Analisis Data.....	73

4. Ketepatan Model.....	74
a. Uji-F.....	74
b. Koefisien Determinasi (R^2).....	75
5. Uji Ketepatan Parameter Penduga (Uji-t).....	75
D. Pembahasan.....	77
BAB V PENUTUP.....	80
A. Kesimpulan.....	80
B. Keterbatasan Penelitian.....	81
C. Saran.....	81

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
Tabel VI.1 Distribusi Jenis Kelamin Responden.....	60
Tabel VI.2 Distribusi Usia Responden	61
Tabel IV.3 Distribusi Pekerjaan Responden	62
Tabel IV.4 Distribusi Pendapatan Responden	63
Tabel IV.5 Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan	65
Tabel IV.6 Hasil Uji Validitas Variabel <i>Tangible</i>	65
Tabel IV.7 Hasil Uji Validitas Variabel <i>Reliability</i>	66
Tabel IV.8 Hasil Uji Validitas Variabel <i>Responsiveness</i>	67
Tabel IV.9 Hasil Uji Validitas Variabel <i>Assurance</i>	68
Tabel IV.10 Hasil Uji Validitas Variabel <i>Emphaty</i>	68
Tabel IV.11 Hasil Uji Reliabilitas	69
Tabel IV.12 Hasil Uji Normalitas	70
Tabel IV.13 Hasil Uji Multikolinearitas	71
Tabel IV.14 Hasil Uji Heteroskedastisitas	72
Tabel IV.16 Hasil Uji Regresi Linier Berganda	73

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
Gambar II.1 Kerangka Pemikiran	29
Gambar IV.1 Frekuensi Jenis Kelamin Responden	61
Gambar IV.2 Frekuensi Usia Responden.....	62
Gambar IV.3 Frekuensi Pekerjaan Responden	63
Gambar IV.4 Frekuensi Pendapatan Responden.....	64

ABSTRAKSI

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis pengaruh antara dimensi kualitas jasa pelayanan yang terdiri dari *Tangible*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, dan *Emphaty* terhadap kepuasan nasabah pada PT. BRI Persero Tbk Kantor Cabang Karanganyar. Penelitian ini menggunakan metode survei. Populasi dari penelitian ini adalah semua nasabah PT. BRI Persero Tbk Kantor Cabang Karanganyar, sedangkan sebagai sampelnya adalah nasabah yang datang secara langsung dan mempunyai rekening di PT. BRI Persero Tbk Kantor Cabang Karanganyar. Pengumpulan data dilakukan dengan kuesioner. Pemilihan sampel dilakukan dengan cara *convenience sampling*. Sampel dalam penelitian ini sebanyak 100 responden. Data dianalisis dengan menggunakan metode uji regresi linier berganda dan uji-t.

Dari hasil analisis diperoleh kesimpulan akhir sebagai berikut: 1). Dimensi *Tangible* tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan nasabah PT. BRI Persero Tbk Kantor Cabang Karanganyar karena *p-value* lebih besar dari 0,05 yaitu sebesar 0,268. 2).Dimensi *Reliability* berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan nasabah PT. BRI Persero Tbk Kantor Cabang Karanganyar karena *p-value* lebih kecil dari 0,05 yaitu sebesar 0,008. 3).Dimensi *Responsiveness* tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan nasabah PT. BRI Persero Tbk Kantor Cabang Karanganyar karena *p-value* lebih besar dari 0,05 yaitu sebesar 0,388. 4).Dimensi *Assurance* tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan nasabah PT. BRI Persero Tbk Kantor Cabang Karanganyar karena nilai *p-value* lebih besar dari 0,05 yaitu sebesar 0,083. 5).Dimensi *Emphaty* berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan nasabah PT. BRI Persero Tbk Kantor Cabang Karanganyar karena *p-value* lebih kecil dari 0,05 yaitu sebesar 0,005.

Kata kunci: Kepuasan Nasabah, *Tangible*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, *Emphaty*.