

**ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN  
TERHADAP KONSEKUENSI PERILAKU NASABAH PADA  
PD. BPR BKK TASIKMADU KARANGANYAR**



**SKRIPSI**

**Diajukan Untuk memenuhi Tugas dan Syarat-Syarat Guna Memperoleh  
Gelar Sarjana Ekonomi Jurusan Manajemen Pada Fakultas Ekonomi  
Universitas Muhammadiyah Surakarta**

**Oleh :**

**DIMAS ARIS SUGIYARTO  
NIM. B 100 010 581**

**FAKULTAS EKONOMI  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA**

**2010**

## HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi berjudul :

ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP  
KONSEKUENSI PERILAKU NASABAH PADA PD. BPR BKK TASIKMADU  
KARANGANYAR.

Yang dipersiapkan dan disusun oleh :

Nama : DIMAS ARIS SUGIYARTO

NIM : B. 100.010.581

Dan dinyatakan memenuhi syarat untuk diterima.

Dosen Pembimbing

**(Dra. Widoyono, MM)**

Mengetahui

Dekan Fakultas Ekonomi

**(Dr. Triyono, M.Si)**

## **MOTTO**

“Orang yang tidak pernah membuat kekeliruan adalah orang yang tidak pernah melakukan apapun.

(Theodore Roosevelt)

“Jangan pernah mengatakan putus asa sebelum mencoba”

(Penulis)

“Sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan, maka apabila telah selesai dari suatu urusan, kerjakanlah dengan sungguh-sungguh utusan yang lain. Dan hanya kepada Tuhanmulah hendaknya kamu berharap”

(QS. Al Insyirah 6-8)

## **PERSEMBAHAN**

Kupersembahkan untuk :

1. Kepada Bp. Ibuku tercinta yang selalu memberikan dorongan dan doa restu untuk keberhasilanku dalam menyelesaikan skripsi ini.
2. Istri dan kedua anakku tercinta yang selalu memberikan motivasi, dan dorongan agar memacu semangat saya untuk menyelesaikan skripsi ini.
3. Untuk diriku sendiri yang telah mampu menyelesaikan skripsi.
4. Para pembaca yang budiman.

## ABSTRAKSI

Perumusan Masalah 1) Adakah pengaruh dimensi kualitas pelayanan (*reliability*, *responsive*, *assurance*, *empathy* dan *tangible*) terhadap konsekuensi perilaku nasabah PD. BPR BKK Tasikmadu Karanganyar ? 2) Dimensi kualitas pelayanan manakah yang paling signifikan berpengaruh terhadap konsekuensi perilaku nasabah PD. BPR BKK Tasikmadu Karanganyar?

Tujuan Penelitian 1) Menganalisis ada atau tidaknya pengaruh dimensi kualitas layanan (*reliability*, *responsive*, *assurance*, *empathy* dan *tangible*) terhadap konsekuensi perilaku nasabah PD. BPR BKK Tasikmadu Karanganyar. 2) Menganalisis dimensi kualitas layanan yang paling dominan berpengaruh terhadap konsekuensi perilaku nasabah PD. BPR BKK Tasikmadu Karanganyar.

Berdasarkan hasil uji  $t_{test}$  maka diperoleh hasil  $H_0$  ditolak  $t$  hitung lebih besar dari  $t$  tabel ( $3,944 > 2,000$ ) maka hal ini menunjukkan bahwa *reliability* mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap konsekuensi perilaku nasabah,  $H_0$  ditolak  $t$  hitung lebih besar dari  $t$  tabel ( $8,946 > 2,000$ ) maka hal ini menunjukkan bahwa *responsive* mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap konsekuensi perilaku nasabah,  $H_0$  ditolak  $t$  hitung lebih besar dari  $t$  tabel ( $6,948 > 2,000$ ) maka hal ini menunjukkan bahwa *assurance* mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap konsekuensi perilaku nasabah,  $H_0$  ditolak  $t$  hitung lebih besar dari  $t$  tabel ( $4,169 > 2,000$ ) maka hal ini menunjukkan bahwa *empathy* mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap konsekuensi perilaku nasabah,  $H_0$  ditolak  $t$  hitung lebih besar dari  $t$  tabel ( $7,658 > 2,000$ ) maka hal ini menunjukkan bahwa *tangibles* mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap konsekuensi perilaku nasabah.

Berdasarkan hasil uji F maka diperoleh  $F_{hitung} > F_{tabel}$  ( $50,840 > 2,68$ ), maka  $H_0$  ditolak berarti ada pengaruh yang signifikan antara *reliability* ( $X_1$ ), *responsive* ( $X_2$ ), *Assurance* ( $X_3$ ), *Emphaty* ( $X_4$ ), *Tangibles* ( $X_5$ ) terhadap konsekuensi perilaku nasabah atau karena  $F_{sig}$  ( $0,000$ ) lebih kecil dari  $0,05$  (?) maka *reliability* ( $X_1$ ), *responsive* ( $X_2$ ), *Assurance* ( $X_3$ ), *Emphaty* ( $X_4$ ), *Tangibles* ( $X_5$ ) berpengaruh secara signifikan terhadap konsekuensi perilaku nasabah.

Berdasarkan hasil analisis data maka dapat diperoleh  $R^2$  sebesar  $0,730$ , hal ini menunjukkan bahwa variabel *reliability* ( $X_1$ ), *responsive* ( $X_2$ ), *Assurance* ( $X_3$ ), *Emphaty* ( $X_4$ ) dan *Tangibles* ( $X_5$ ) mempunyai pengaruh terhadap variabel konsekuensi perilaku nasabah sebesar  $73,0\%$ . Sedangkan sisanya ( $100\% - 73,0\% = 27,0\%$ ) dipengaruhi oleh faktor-faktor lain diluar variabel yang diteliti

**Keywords :** *Reliability*, *Responsive*, *Assurance*, *Empathy*, *Tangible* dan Konsekuensi Perilaku Nasabah

## KATA PENGANTAR

*Assalamu'alaikum Wr. Wb.*

Dengan memanjatkan puji syukur Alhamdulillah atas kehadiran Allah SWT karena berkat rahmat dan hidayah-Nya, serta dengan usaha yang sungguh-sungguh, akhirnya penulis dapat menyelesaikan skripsi ini sebagai salah satu syarat untuk mencapai gelar Sarjana Ekonomi Jurusan Manajemen pada Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Surakarta.

Pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan rasa terima kasih yang tulus dan penghargaan yang setinggi-tingginya kepada semua pihak yang telah membantu baik secara langsung maupun tidak langsung hingga selesainya skripsi ini.

Ucapan terima kasih dan penghargaan yang tulus penulis haturkan kepada :

1. Bapak Dr. Triyono, M.Si selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Surakarta.
2. Bapak Drs. Agus Muqorobin, MM, selaku Ketua Jurusan Fakultas Ekonomi Jurusan Manajemen
3. Drs. Widoyono, MM., selaku Dosen Pembimbing Utama yang dengan arif dan bijaksana telah memberikan bimbingan dan pengarahan dalam penulisan skripsi ini hingga selesai.
4. Untuk semua Bapak dan Ibu Dosen UMS, yang senantiasa tanpa lelah memberikan ilmunya pada saya.

5. Bapak Pimpinan PD. BPR BKK Tasikmadu Karanganyar yang telah memberikan ijin penelitian kepada penulis.
6. Bapak/Ibu Karyawan/Nasabah PD. BPR BKK Tasikmadu Karanganyar terima kasih atas bantuannya.
7. Teman-temanku aku bangga menjadi bagian dari kalian semua.
8. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu, yang telah banyak memberikan dukungan dan bantuan dalam penyelesaian skripsi ini, penulis yakin dukungan itu tanpa pamrih apapun.

Akhirnya penulis menyadari sepenuhnya bahwa dalam penulisan skripsi ini jauh dari kesempurnaan karena keterbatasan pengetahuan dan kemampuan. Oleh karena itu, penulis mengharapkan kritik yang membangun untuk penyempurnaan skripsi ini. Semoga skripsi ini bermanfaat bagi para pembaca.

*Wassalamu'alaikum Wr. Wb*

Surakarta,

2010

Penulis

## DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	iii
HALAMAN MOTTO.....	iv
ABSTRAKSI.....	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR .....	xiii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Perumusan Masalah.....	3
C. Tujuan Penelitian.....	4
D. Manfaat Penelitian.....	4
E. Sistematika Skripsi.....	4
BAB II. TINJAUAN PUSTAKA.....	6
A. Konsep Jasa .....	8
1. Konsep Jasa .....	7
2. Karakteristik Jasa .....	7
3. Klasifikasi Jasa .....	8



B. Konsep Kualitas Pelayanan .....	9
C. Konsep Total Quality Service (TQS).....	12
D. Konsep Perilaku Konsumen.....	13
E. Konsep Kepuasan Pelanggan .....	17
F. Kajian Penelitian Terdahulu .....	19
BAB III. METODOLOGI PENELITIAN.....	21
A. Hipotesis .....	21
B. Kerangka Pemikiran.....	21
C. Definisi Operasional Variabel.....	23
D. Populasi, Sampel dan Metode Pengambilan Sampel.....	24
E. Data dan Sumber Data.....	25
F. Metode Pengumpulan Data .....	25
G. Instrumen Penelitian.....	25
H. Skala Pengukuran .....	26
I. Metode Analisa Data .....	27
BAB IV. PELAKSANAAN DAN HASIL PENELITIAN.....	32
A. Gambaran Umum Perusahaan .....	32
1. Sejarah Singkat PD. BPR BKK Tasikmadu Karanganyar	32
2. Bidang Usaha Perusahaan.....	32
3. Struktur Organisasi PD. BKK Tasikmadu Karanganyar.	36
B. Struktur Organisasi PD. BPR BKK Tasikmadu Karanganyar	34
C. Data dan Analisa Data .....	44

BAB V. PENUTUP.....	63
A. Kesimpulan .....	63
B. Keterbatasan Penelitian.....	65
C. Saran-saran.....	66

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

## DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 3.1 Kerangka Pemikiran.....	21
Gambar 4.1 Struktur Organisasi PD. BPR BKK Tasikmadu Karanganyar ..	37

## DAFTAR TABEL

Tabel 4.1 Karakteristik Umur .....	44
Tabel 4.2 Karakteristik Jenis Kelamin .....	45
Tabel 4.3 Karakteristik Pendidikan Terakhir .....	45
Tabel 4.4 Karakteristik Pekerjaan.....	46
Tabel 4.5 Karakteristik Pendapatan .....	47
Tabel 4.6 Lamanya Menjadi Nasabah.....	47
Tabel 4.7 Rangkuman Uji Validitas Kuesioner Kualitas Pelayanan PD. BPR – BKK Tasikmadu Karanganyar .....	48
Tabel 4.8 Rangkuman Uji Validitas Kuesioner Konsekuensi Perilaku Nasabah PD. BPR-BKK Tasikmadu Karanganyar .....	49
Tabel 4.9 Rangkuman Nilai Alpha Masing-masing Dimensi Kualitas Pelayanan PD. BPR-BKK Tasikmadu Karanganyar .....	49