

**PENGARUH DIMENSI PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN  
NASABAH DI PT. BPR IHUTHAN GANDA KARTASURA**



**SKRIPSI**

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

Disusun oleh:

**NURUL HIDAYAH**  
**B 100.070.219**

**FAKULTAS EKONOMI  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA  
2011**

## **PENGESAHAN**

Yang bertandatangan dibawah ini telah membaca skripsi dengan judul:

**PENGARUH DIMENSI PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN  
NASABAH DI PT. BPR IHUTHAN GANDA KARTASURA**

Yang ditulis oleh NURUL HIDAYAH NIM: B 100.070.219

Penandatanganan berpendapat bahwa skripsi tersebut telah memenuhi syarat untuk diterima.

Surakarta, .....2011

Pembimbing

(Ahmad Mardalis, MBA)

Mengetahui,

Dekan Fakultas Ekonomi

Universitas Muhammadiyah Surakarta

(Dr. Triyono, MSi)

## MOTTO

☞ Sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan maka apabila kamu telah selesai waktu urusan maka kerjakanlah dengan sungguh-sungguh urusan yang lain dan hanya kepada Allah hendaknya kamu berharap.

(Q.S. Alam-Nasyrah: 5-6)

☞ Katakanlah, sesungguhnya shalatku, ibadahku, hidupku dan matiku hanyalah untuk Allah, Tuhan semesta alam.

(Q.S. Al-An'am : 162)

☞ Semua manusia akan celaka kecuali yang berilmu, semua yang berilmu akan celaka kecuali yang beramal, semua yang beramal akan celaka kecuali yang ikhlas.

(H.R. Bukhari dan Muslim)

☞ Ilmu pengetahuan adalah kawan di waktu sendiri, sahabat di waktu sunyi, petunjuk jalan kepada agama, pendorong ketabahan disaat dalam kekurangan dan kesukaran.

(Imam Ghazali)

☞ Terimalah orang yang gagal, karena suatu yang gagal dari mereka pasti tangan Allah ada diatas tangan mereka yang mengangkat kegagalan mereka.

(Ali bin Abi Thalib)

## PERSEMBAHAN

Dari kesadaran hati yang terdalam tergores sebuah karya sederhana sebagai pengabdian kepada:

- Allah SWT karena limpahan rahmat-Nya sehingga penyusun skripsi ini diselesaikan dengan baik.
- Ayah dan ibundaku tercinta, terimakasih atas segala pengertian, kasih sayang, dorongan dan doamu yang selalu menyertaiku, semoga Allah memberikan kemuliaan atas segala iringan doa dan penuh keringat yang tercurah, serta uluran selendang cinta dan kasih sayang yang tiada terkira yang senantiasa menjadi kekuatan dalam setiap langkah dan keberhasilan ananda.
- Sahabat-sahabat terbaikku  
Banyak yang telah kita lalui bersama, banyak pula yang kudapat dari kata-katamu, semoga persahabatan kita untuk selamanya.
- Almamaterku  
Semoga dari sinilah awal keberhasilanku.

## KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

*Assalamu'alaikum Wr. Wb.*

Syukur Alhamdulillah penulis panjatkan kehadiran Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini dengan segenap kemampuan yang ada. Adapun judul skripsi ini adalah: **PENGARUH DIMENSI PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN NASABAH DI PT. BPR IHUTHAN GANDA KARTASURA.**

Skripsi ini disusun untuk melengkapi tugas dan memenuhi syarat guna mencapai gelar Sarjana Ekonomi Jurusan Manajemen pada Universitas Muhammadiyah Surakarta. Pada kesempatan ini tak lupa penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Dr. Triyono, MSi, selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Surakarta.
2. Bapak Drs. Agus Muqorobin, MM, selaku Ketua Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Surakarta.
3. Bapak Drs. Edi Priyono, MM, selaku Pembimbing Akademik yang telah memberikan bimbingan dan saran selama penulis menempuh pendidikan di Fakultas Ekonomi Muhammadiyah Surakarta.

4. Bapak Ahmad Mardalis, MBA, selaku Pembimbing yang telah banyak meluangkan waktunya untuk memberikan yang terbaik dalam penyusunan skripsi ini dengan penuh kesabaran dan ketelitian.
5. Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Surakarta yang telah memberi bekal ilmu pengetahuan kepada penulis selama masa studi.
6. Ayah dan bundaku tercinta terima kasih atas segala pengertian, kasih sayang, dukungan dan doamu menjadi seperti apa yang ayah dan bunda harapkan.
7. Sahabat-sahabat terbaikku terima kasih atas persahabatan, kebersamaan, keceriaan dan sendau gurahnya tetaplah menjadi yang terbaik dan jangan pernah berubah (sehingga semua ini takkan berakhir).
8. Semua pihak yang telah memberi dorongan dan bantuan dalam pembuatan skripsi ini.

Semoga apa yang telah mereka berikan mendapat balasan dari Allah SWT. Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna, untuk itu kritik dan saran sangat diharapkan.

Akhir kata semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi pihak yang memerlukan dan penulis sendiri.

Surakarta, 2011

**Nurul Hidayah**

## DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL .....	i
HALAMAN PENGESAHAN .....	ii
HALAMAN MOTTO.....	iii
HALAMAN PERSEMBAHAN .....	iv
KATA PENGANTAR .....	vi
DAFTAR ISI .....	vii
DAFTAR TABEL .....	ix
DAFTAR GAMBAR .....	x
ABSTRAKSI.....	xi
BAB I. PENDAHULUAN .....	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Perumusan Masalah.....	3
C. Tujuan dan Manfaat Penelitian .....	4
BAB II. TINJAUAN PUSTAKA.....	6
A. Landasan Teori.....	6
B. Penelitian Terdahulu.....	31
C. Kerangka Pemikiran .....	33
D. Hipotesis .....	34
BAB III. METODE PENELITIAN .....	36
A. Lokasi Penelitian .....	36

B. Populasi dan Sampel.....	36
C. Jenis dan Sumber Data.....	37
D. Metode Pengumpulan Data .....	38
E. Definisi Operasional .....	38
F. Metode Analisis Data .....	41
BAB IV. HASIL PENELITIAN DAN ANALISIS .....	48
A. Gambaran Umum Perusahaan.....	48
B. Deskripsi Data .....	65
C. Analisis Data .....	67
D. Pembahasan .....	84
E. Implikasi Manajerial.....	88
BAB V. PENUTUP .....	90
A. Kesimpulan .....	90
B. Saran .....	90

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN



## DAFTAR TABEL

		Halaman
Tabel 1.	Ketentuan Suku Bunga Pinjaman .....	61
Tabel 2.	Ketentuan Suku Bunga Deposito Berjangka .....	62
Tabel 3.	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	65
Tabel 4.	Karakteristik Usia Responden .....	66
Tabel 5.	Karakteristik Jenis Pekerjaan Responden.....	66
Tabel 6.	Rangkuman Validitas Instrumen untuk Variabel <i>Tangibles (X<sub>1</sub>)</i> .....	68
Tabel 7.	Rangkuman Validitas Instrumen untuk Variabel <i>Reliability (X<sub>2</sub>)</i> .....	68
Tabel 8.	Rangkuman Validitas Instrumen untuk Variabel <i>Responsive (X<sub>3</sub>)</i> .....	69
Tabel 9.	Rangkuman Validitas Instrumen untuk Variabel <i>Assurance (X<sub>4</sub>)</i> .....	70
Tabel 10.	Rangkuman Validitas Instrumen untuk Variabel (X <sub>5</sub> ) <i>Empathy</i> .....	70
Tabel 11.	Rangkuman Validitas Instrumen untuk Variabel Y (Kepuasan Nasabah).....	71
Tabel 12.	Hasil Reliabilitas pada Variabel <i>tangibles (X<sub>1</sub>)</i> , <i>reliability (X<sub>2</sub>)</i> , <i>responsive (X<sub>3</sub>)</i> , <i>assurance (X<sub>4</sub>)</i> , <i>empathy (X<sub>5</sub>)</i> serta Kepuasan Nasabah (X) .....	72
Tabel 11	Rekapitulasi Regresi Berganda.....	74

## DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1. Model Proses Generik.....	10
Gambar 2. Kerangka Pemikiran .....	33
Gambar 3. Struktur Organisasi.....	52

## ABSTRAKSI

Penelitian ini bertujuan untuk: Mengetahui pengaruh dimensi pelayanan yang meliputi *tangibles, reliability, responsive, assurance, dan empathy* terhadap kepuasan nasabah di PT. BPR Ihuthan Ganda Kartasura secara parsial, mengetahui pengaruh dimensi pelayanan yang meliputi *tangibles, reliability, responsive, assurance, dan empathy* terhadap kepuasan nasabah di PT. BPR Ihuthan Ganda Kartasura secara simultan.

Data yang dikumpulkan 100 nasabah di PT. BPR. Ihuthan Ganda Kartasura dengan menggunakan metode pengambilan sampel *convenience sampling*. Metode pengumpulan data meliputi wawancara, observasi, kuesioner dan studi pustaka. Analisis data yang digunakan adalah: 1) uji instrumen meliputi uji validitas dan reliabilitas, 2) uji asumsi klasik meliputi: uji normalitas, uji multikolinieritas, uji heteroskedastisitas dan uji otokorelasi, 3) regresi linier berganda, 4) uji hipotesis meliputi uji F, uji t dan analisis koefisien determinasi ( $R^2$ ).

Berdasarkan hasil analisis data dapat diambil kesimpulan bahwa kelimaanya berpengaruh terhadap kepuasan nasabah dan pengaruh paling dominan adalah variabel *reliability, empathy, assurance, responsive, dan tangibles*. Untuk meningkatkan kepuasan nasabah perlu diperhatikan adalah *reliability* dengan cara memberikan pelayanan yang baik sesuai dengan apa yang diharapkan nasabah, melayani nasabah dengan cermat dan teliti, karyawan dalam melayani atau bertugas selalu bersikap profesional yaitu cepat dan tepat. *Empathy* dengan cara karyawan dapat menjaga hubungan komunikasi yang baik, memahami kebutuhan dan keinginan nasabah serta dapat memahami minat dan kemauan nasabah. *Assurance* dengan cara memberikan peningkatan kecepatan, keakuratan, kesopanan, keramahtamahan, perhatian dan sifat dapat dipercaya sehingga kepercayaan dan keyakinan nasabah terhadap bank terjamin. *Responsive* dapat ditingkatkan dengan cara proses transaksi tepat waktu, mampu melayani dengan segera, memberikan informasi yang jelas. *Tangible* dengan cara penataan ruangan untuk mendukung kenyamanan nasabah selama bertransaksi, seluruh fasilitas yang digunakan dalam keadaan baik, memperhatikan ruang kerja atau lokasi di sekitar selalu bersih, rapi dan tentram dan Faktor

Kata Kunci: *Tangibles, Reliability, Responsive, Assurance, Empathy* Dan Kepuasan Nasabah