

**ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN JASA
TERHADAP KEPUASAN NASABAH UNIT SIMPAN
PINJAM (USP) SWAMITRA KARTASURA**



SKRIPSI

Diajukan untuk Memenuhi Syarat-syarat Guna Memperoleh Gelar
Sarjana Ekonomi Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi,
Universitas Muhammadiyah Surakarta

Disusun Oleh

ERA KARTIKA
B 100 080 155

**FAKULTAS EKONOMI MANAJEMEN
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA**

2012

HALAMAN PENGESAHAN

Yang bertanda tangan di bawah ini telah membaca skripsi dengan judul :

**ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN JASA TERHADAP
KEPUASAN NASABAH UNIT SIMPAN PINJAM (USP) SWAMITRA
KARTASURA**

Yang ditulis oleh

Nama : Era Kartika
NIM : B100080155
Program Studi : Manajemen
Bidang Konsentrasi : Pemasaran

Penandatanganan berpendapat bahwa skripsi tersebut memenuhi syarat untuk diterima.

Surakarta, Januari 2012

Pembimbing Utama

(Drs. Agus Muqorobin, MM)

Mengetahui

Dekan Fakultas Ekonomi

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA

(Dr. H. Triyono, MSi)



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 dibawah ini :

Nama : ERA KARTIKA
NIRM : B 100 080 155
Jurusan : MANAJEMEN
Judul Skripsi : ANALISIS PENGARUH KUALITAS
PELAYANAN JASA TERHADAP
KEPUASAN NASABAH UNIT SIMPAN
PINJAM (USP) SWAMITRA KARTASURA

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 ini 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,.....**JANUARI 2012**
Yang membuat pernyataan,

ERA KARTIKA

MOTTO

إِنَّ مَعَ الْعُسْرِ يُسْرًا ﴿٦﴾ فَإِذَا فَرَغْتَ فَانصَبْ ﴿٧﴾

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

(Qs. Al Insyirah : 6-8)

Banyak inspirasi dan motivasi dalam hidup ketika masalah itu datang bertubi-tubi, dan tak selalu kedewasaan itu datang disaat kita menjatuhkan air mata, karena banyak hal yang lebih nyata untuk kita temukan daripada meratapi satu hal yang akan menghambat kreatifitas diri dalam menjalani setiap langkah kaki kita untuk temukan satu potensi.

Menjalani hidup dengan baik untuk yang terbaik

PERSEMBAHAN

Karya sederhana ini kupersembahkan kepada

- 1. Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan hidayahnya serta memberikan kemudahan dan kelancaran dalam menyelesaikan studi dan skripsi ini.*
- 2. Bapak dan ibu tercinta yang selalu memberikan dorongan dan doa restu untuk keberhasilanku dalam menyelesaikan studi dan skripsi ini.*
- 3. Kakak – kakakku tersayang mbak Lila, mas Dony dan adikku Dylan yang selalu memberikan semangat dan motivasi dalam menyelesaikan studi dan skripsi ini.*
- 4. Sahib – sahibku B13, Nina, Nining, Ana, Bima, Hendra, Ahmad. Saat – saat bersama kalian takkan terlupakan dan persahabatan kita akan selalu abadi.*
- 5. Segenap keluarga besar Teater Ngirit yang selalau membantuku berapresiasi dalam berkarya.*
- 6. Sahabatku tersayang Irma, Ayu dan semua teman – temanku yang selalu setia bersamaku dan senantiasa menghiburku baik susah maupun senang.*
- 7. Keluarga besar Universitas Muhammadiyah Surakarta.*
- 8. Dan semua pihak yang telah membantu terselesainya skripsi ini, terima kasih semuanya.*

KATA PENGANTAR



Assalamu'alaikum Wr.Wb.

Puji Syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT, karena atas rahmat dan karunia-Nya penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini dengan baik. Dalam menyusun skripsi ini, penulis banyak memperoleh bantuan baik secara langsung maupun tidak langsung dari berbagai pihak untuk itu dengan kerendahan hati penulis menghaturkan ucapan terimakasih kepada :

1. Bapak Dr. Triyono, M.Si, selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Surakarta.
2. Bapak Drs. Agus Muqorobin, MM, selaku Ketua Jurusan dan Pembimbing, yang telah banyak memberikan petunjuk dan pengarahan sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
3. Seluruh staf pengajar dan karyawan Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Surakarta yang telah memberikan bekal, ilmu, bimbingan, dan membantu kelancaran penulis selama studi.
4. Ibu Sri Eka Ningsih, A.Md, selaku Pimpinan USP Swamitra Kartasura yang telah memberikan izin untuk penelitian.
5. Seluruh responden penelitian yang telah bersedia meluangkan waktunya untuk mengisi kuesioner.
6. Kepada semua sahabat – sahabatku B13 dan semua rekan - rekan terima kasih atas dukungannya.

7. Teman – teman Ekonomi Manajemen angkatan 2008 UMS.
8. Bapak dan ibu atas segenap restu, untaian doa serta dukungan moril, spirituil, maupun materi yang selalu memacu putra-putrinya dalam meraih harapan dan impiannya
9. 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.

Semoga Allah SWT membalas jasa serta budi baik kepada pihak-pihak yang telah membantu penulis menyelesaikan skripsi ini.

Tanpa bermaksud mengecilkan arti bantuan yang telah diterima penulis menyadari bahwa dalam skripsi ini terdapat kekurangan-kekurangan. Harapan penulis, semoga karya sederhana ini dapat memberikan manfaat khususnya bagi perkembangan ilmu manajemen oleh karena itu penulis dengan senang menerima kritik serta saran yang sifatnya membangun dari para pembaca demi kesempurnaan skripsi ini.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Surakarta, Januari 2012

Penulis

ERA KARTIKA

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI	iii
HALAMAN MOTTO	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xii
ABSTRAKSI	xiv
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Perumusan Masalah	4
C. Tujuan Penelitian	4
D. Manfaat Penelitian	5
BAB II LANDASAN TEORI	
A. Pemasaran Jasa	6
1. Pengertian Jasa	6
2. Karakteristik Jasa.....	7

3. Klasifikasi Jasa	8
B. Kepuasan Konsumen	10
1. Pengertian Kepuasan Konsumen	10
2. Konsep Kepuasan Konsumen dari Perspektif TQM...	11
3. Tingkat Kepuasan Konsumen.....	13
4. Metode Pengukuran Kepuasan Konsumen.....	14
C. Kualitas Jasa	15
1. Pengertian Kualitas.....	15
2. Pengertian Kualitas Jasa	16
3. Kriteria Kualitas Jasa.....	16
4. Dimensi-dimensi Jasa	18
5. Jasa yang Dipersepsikan.....	19
D. Kajian Penelitian Terdahulu	19
E. Hipotesis	20
BAB III METODE PENELITIAN	
A. Jenis Penelitian	21
B. Populasi, Sampel dan Metode Pengambilan Sampel	21
C. Data dan Sumber Data.....	22
D. Metode Pengumpulan Data	22
E. Variabel Penelitian dan Pengukurannya.....	23
F. Metode Analisis Data	25
1. Uji Deskriptif.....	25
2. Uji Instrumen Penelitian.....	25

	3. Uji Asumsi Klasik	27
	4. Uji Statistik.....	30
BAB	IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
	A. Hasil Penelitian.....	35
	1. Gambaran Umum USP Swamitra Kartasura	35
	2. Karakteristik Responsen Penelitian.....	36
	B. Analisis Data	40
	1. Pengujian Instrumen Penelitian	40
	2. Asumsi Klasik	44
	a. Uji Normalitas	44
	b. Uji Multikolinearitas	44
	c. Uji Heteroskedastisitas	45
	d. Uji Autokorelasi	45
	3. Deskripsi Data Hasil Penelitian	46
	4. Pengujian Hipotesis	47
	C. Pembahasan	58
BAB	V PENUTUP	
	A. Kesimpulan.....	62
	B. Keterbatasan Penelitian	63
	C. Saran	63

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN-LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

		Halaman
Tabel IV.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	36
Tabel IV.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	37
Tabel IV.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	38
Tabel IV.4	Karakteristik Responden Berdasarkan Pengeluaran.....	38
Tabel IV.5	Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Menjadi Nasabah.....	39
Tabel IV.6	Hasil Uji Validitas Variabel Dimensi Reliability	40
Tabel IV.7	Hasil Uji Validitas Variabel Dimensi Responsiveness	40
Tabel IV.8	Hasil Uji Validitas Variabel Dimensi Assurance	41
Tabel IV.9	Hasil Uji Validitas Variabel Dimensi Empathy	41
Tabel IV.10	Hasil Uji Validitas Variabel Tangibles	42
Tabel IV.11	Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Nasabah	42
Tabel IV.12	Hasil Uji Reliabilitas	43
Tabel IV.13	Hasil Uji Multikolinearitas	44
Tabel IV.14	Hasil Uji Heteroskedastisitas dengan Metode Glesjser	45
Tabel IV.15	Deskripsi Kualitas Pelayanan	46
Tabel IV.16	Deskripsi Data Kepuasan Nasabah	47
Tabel IV.17	Hasil Uji Regresi Linear Berganda	48

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar IV.I Daerah Kritis Uji Durbin-Watson.....	46

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Kuesioner Penelitian
- Lampiran 2 Data Penelitian
- Lampiran 3 Hasil Uji Instrumen
- Lampiran 4 Hasil Uji Asumsi Klasik
- Lampiran 5 Hasil Uji Deskriptif
- Lampiran 6 Hasil Uji Statistik
- Lampiran 7 Distribusi Nilai r_{tabel} pada Taraf Signifikansi 5% dan 1%
- Lampiran 8 Distribusi Nilai t_{tabel}
- Lampiran 9 Distribusi Tabel Nilai $F_{0,05}$
- Lampiran 10 Distribusi Tabel Nilai DW
- Lampiran 11 Surat Ijin Penelitian
- Lampiran 12 Surat Keterangan Penelitian

ABSTRAKSI

Era Kartika. NIM : B100080155. Skripsi. ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN JASA TERHADAP KEPUASAN NASABAH UNIT SIMPAN PINJAM (USP) SWAMITRA KARTASURA Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Surakarta, 2011.

Perumusan masalah dalam penelitian ini adalah: (1) Apakah faktor *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *empathy* dan *tangibles* secara parsial berpengaruh terhadap kepuasan nasabah USP Swamitra Kartasura? (2) Apakah faktor *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *empathy*, dan *tangibles* secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah USP Swamitra Kartasura? (3) Variabel apa yang paling dominan pengaruhnya terhadap kepuasan nasabah USP Swamitra Kartasura?

Populasi dalam penelitian ini adalah nasabah USP Swamitra Kartasura per bulan November 2011. Sampel yang diambil adalah 100 responden dengan teknik pengambilan sampel menggunakan metode *convenience sampling*, pengambilan sampel didasarkan pada ketersediaan elemen dan kemudahan untuk mendapatkannya. Teknik analisis data menggunakan: (1) uji instrumen penelitian, yaitu uji validitas dan reliabilitas, (2) Uji asumsi klasik, yaitu uji normalitas, multikolinearitas, heteroskedastisitas, autokorelasi, (3) Uji Deskriptif, yaitu: mean, standard deviation, modus. (4) Uji statistik, yaitu uji regresi linear berganda, uji t, uji F, uji koefisien determinasi.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa: (1) Uji instrumen, semua kuesioner dinyatakan valid dan reliabel. (2) Uji Asumsi klasik, tidak terjadi kesalahan dalam asumsi klasik, (3) Uji statistik, dengan uji regresi linear berganda diperoleh nilai koefisien regresi yang paling besar adalah variabel *tangibles* = 0,209, hal ini menunjukkan bahwa variabel *tangibles* paling berpengaruh terhadap kepuasan nasabah; dengan uji t diperoleh bahwa semua variabel kualitas pelayanan mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan nasabah; dengan uji F diperoleh nilai koefisien $F_{hitung} = 128,242$, hal ini berarti variabel *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *emphathy* dan *tangibles* secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah; uji R^2 diperoleh nilai R^2 sebesar 0,874. Hal ini berarti 87,40% variasi perubahan kepuasan nasabah dijelaskan oleh variasi perubahan faktor *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *emphathy* dan *tangibles* sisanya sebesar 12,60% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

Kata Kunci: *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *emphathy*, *tangibles*,
kepuasan nasabah