

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN ATM DAN KEPERCAYAAN
TERHADAP KEPUASAN NASABAH
(Studi Kasus pada Nasabah Bank BRI)**



SKRIPSI

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

Disusun oleh :

TRI YULIANTO

B 100 100 312

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS JURUSAN MANAJEMEN
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA**

2015

HALAMAN PENGESAHAN

Yang bertanda tangan dibawah ini telah membaca skripsi dengan judul :

“PENGARUH KUALITAS PELAYANAN ATM DAN KEPERCAYAAN TERHADAP KEPUASAN NASABAH (Studi Kasus pada Nasabah Bank BRI)”

Yang ditulis oleh:

TRI YULIANTO
B 100 100 312

Penandatanganan berpendapat bahwa skripsi tersebut telah memenuhi syarat untuk diterima

Surakarta, Februari 2015

Pembimbing



(Drs. Sri Padmantyo, MBA)

Mengetahui

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Universitas Muhammadiyah Surakarta




(Dr. Triyono, SE, M.Si)



UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

Jl. A. Yani Tromol Pos 1 Pabelan Kartosuro Telp. (0271) 717417 Surakarta – 57102

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : **TRI YULIANTO**
NIRM : **10.6.106.02016.500.312**
Jurusan : **MANAJEMEN**
Judul Skripsi : **“PENGARUH KUALITAS PELAYANAN ATM DAN
KEPERCAYAAN TERHADAP KEPUASAN NASABAH
(Studi Kasus pada Nasabah Bank BRI)”**

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa skripsi yang saya buat dan serahkan ini merupakan hasil karya saya sendiri, kecuali kutipan-kutipan dan ringkasan-ringkasan yang semuanya yang 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 Bisnis dan atau gelar dan ijazah yang diberikan oleh Universitas Muhammadiyah Surakarta batal saya terima.

Surakarta, 26 Februari 2015

Yang membuat pernyataan,

(TRI YULIANTO)

MOTTO

Barang siapa menghendaki kebahagiaan di dunia, maka ia harus berilmu; barangsiapa menghendaki kebahagiaan di akhirat, maka ia harus berilmu; dan barangsiapa menghendaki kebahagiaan pada keduanya, maka ia harus berilmu.

(HR. Thabrani)

“Dan barang siapa yang bertakwa kepada Allah SWT, niscaya Allah SWT akan menjadikan baginya kemudahan dalam urusannya.”

(At-Thalaq, 4)

Sebaik-baiknya manusia adalah mereka yang paling banyak manfaatnya bagi masyarakat sekitarnya.

(Hadist At Tabrani)

Tidak ada yang percuma dalam berusaha.

(Penulis)

PERSEMBAHAN

Kupersembahkan kepada :

- ❖ Yang Terhormat Bapak dan Ibu.
- ❖ Kakak-kakakku serta adikku yang telah memberikan kasih sayang, dukungan dan motivasi yang tiada henti-hentinya. Sahabat-sahabatku.
- ❖ Bapak/Ibu dosen, yang telah membimbing.
- ❖ Rekan-rekanku seperjuangan jurusan Manajemen angkatan 2010 semoga sukses selalu.

KATA PENGANTAR



Assalamu'alaikum Wr.Wb

Alhamdulillah puji syukur kehadiran Allah SWT atas berkat, rahmat dan hidayah-Nya dan karunia yang telah dilimpahkan penulis dapat menyelesaikan tugas penyusunan skripsi ini guna memenuhi syarat untuk mencapai gelar Sarjana Ekonomi pada Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Surakarta. Adapun judul Skripsi yang penulis susun adalah: **“PENGARUH KUALITAS PELAYANAN ATM DAN KEPERCAYAAN TERHADAP KEPUASAN NASABAH (Studi Kasus pada Nasabah Bank BRI)”**.

Dalam penyusunan skripsi ini penulis menyadari sepenuhnya masih jauh dari sempurna, mengingat keterbatasan penulis dalam pengumpulan data, waktu dan pengalaman. Penulis tidak dapat menyelesaikan sendiri tanpa bantuan dari berbagai pihak, baik bantuan moril maupun materiil yang sangat berharga sehingga terselesaikan skripsi ini. Oleh karena itu penulis mengharap kritik dan saran dari para pembaca demi kesempurnaan skripsi ini.

Pada kesempatan yang baik ini, penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Dr. Triyono, SE, M.Si, selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Surakarta.
2. Bapak Dr. Anton Agus Setyawan SE., MSi., selaku ketua Jurusan Ekonomi Manajemen Universitas Muhammadiyah.

3. Bapak Drs. Sri Padmantlyo, MBA selaku pembimbing dari skripsi ini yang dengan sabar membimbing dan memberi arahan kepada penulis.
4. Seluruh dosen dan karyawan Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Surakarta
5. Bapak dan Ibu, kakak-kakaku dan adikku yang telah berusaha penuh pengorbanan dan harapan memberikan dorongan baik moril maupun materil selama penulis menyelesaikan skripsi ini.
6. Teman-teman, Yunika Wuri Cahyani, Bagus Setyawan, Louis Mahendra, Heri Prasetyo, Dede Aang, Aris Dyan, Lutfi, Beni, Supangat, Adhieng, Amin, Anggi, mas Fajar, Hambar, dan teman-teman lain yang tidak dapat disebutkan satu-persatu.
7. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu yang telah membantu penulis sehingga tersusunnya skripsi ini.

Akhir kata, semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi penulis khususnya, perusahaan dan semua pihak yang memerlukan.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb

Surakarta, Februari 2015

Penulis

Tri Yulianto

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
HALAMAN PERNYATAAN	iii
HALAMAN MOTTO	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR GAMBAR	xi
ABSTRAKSI	xiii
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Perumusan Masalah	3
C. Tujuan Penelitian	3
D. Manfaat Penelitian	4
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
A. Nasabah	5
B. Pengertian dan Konsep Jasa	5
C. Kepercayaan Nasabah	10
D. Kepuasan Pelanggan (nasabah)	11
E. Penelitian Terdahulu	14
F. Kerangka Pemikiran	16
G. Hipotesis	16
BAB III METODE PENELITIAN	
A. Desain Penelitian	19
B. Populasi, Sampel, dan Teknik Sampling	19

C.	Sumber Data	21
D.	Metode Pengumpulan Data.....	21
E.	Definisi Operasional	21
F.	Instrumen Penelitian	22
G.	Teknik Analisis Data	25
BAB IV	HASIL ANALISIS DAN PEMBAHASAN	
A.	Deskripsi Perusahaan	31
B.	Deskripsi Responden	33
C.	Analisis Deskriptif	37
D.	Pengujian Instrumen Penelitian	38
E.	Pembahasan	46
BAB V	KESIMPULAN DAN SARAN	
A.	Kesimpulan	48
B.	Keterbatasan Penelitian.....	49
C.	Saran	49
	DAFTAR PUSTAKA	
	LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 4.1 Karakteristik Berdasarkan Jenis Kelamin	34
Tabel 4.2 Karakteristik Berdasarkan Usia	34
Tabel 4.3 Karakteristik Berdasarkan Pendidikan	35
Tabel 4.4 Karakteristik Berdasarkan Pendapatan	35
Tabel 4.5 Karakteristik Berdasarkan Pekerjaan	36
Tabel 4.6 Karakteristik Berdasarkan Lama Menjadi Nasabah	36
Tabel 4.7 Karakteristik Berdasarkan Tujuan	37
Tabel 4.8 Statistik Deskriptif	38
Tabel 4.9 Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan	39
Tabel 4.10 Hasil Uji Validitas Variabel Kepercayaan	39
Tabel 4.11 Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Nasabah	40
Tabel 4.16 Hasil Uji Reliabilitas	40

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
1. Gambar 2.1 Konsep Kepuasan Pelanggan	12
2. Gambar 2.2 Kerangka Pemikiran	16

DAFTAR LAMPIRAN

1. LAMPIRAN KUESIONER
2. LAMPIRAN DATA TABULASI
3. LAMPIRAN UJI DESKRIPTIF
4. LAMPIRAN HASIL VALIDITAS DAN RELIABILITAS
5. LAMPIRAN UJI REGRESI
6. LAMPIRAN TABEL F, t, R

ABSTRAKSI

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan atm dan kepercayaan terhadap kepuasan nasabah pengguna ATM BRI.

Populasi dalam penelitian ini adalah nasabah Bank BRI dan sampel dalam penelitian ini adalah nasabah Bank BRI sebanyak 100 orang yang pernah menggunakan ATM BRI. Metode analisis data yang digunakan adalah uji analisis regresi linier berganda dengan uji t, uji F, dan koefisien determinasi (R^2). Berdasarkan hasil analisis data diketahui kualitas pelayanan dan kepercayaan secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah. Sedangkan hasil analisis uji F diperoleh hasil f hitung sebesar 26,396 yang lebih besar dari f tabel sebesar 4,00, maka H_0 ditolak, berarti secara bersama-sama variabel kualitas pelayanan atm dan kepercayaan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah. Hasil analisis data koefisien determinasi (R^2) diperoleh *R square* (R^2) sebesar 0,339, berarti variasi perubahan variabel kepuasan nasabah dapat dijelaskan oleh variabel kualitas pelayanan (X_1) dan kepercayaan (X_2) sebesar 33,9%. Sedangkan sisanya sebesar 66,1% dijelaskan oleh variabel lain diluar model.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Kepercayaan dan Kepuasan Nasabah