

**KEPUASAN NASABAH DITINJAU DARI PELAYANAN DAN KINERJA
KARYAWAN PADA BANK JATENG CABANG PEMBANTU SYARIAH
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA TAHUN 2015**



Skripsi Diajukan untuk Memperoleh Gelar Sarjana Pendidikan
Pada Program Studi Pendidikan Akuntansi

Diajukan Oleh:

DIANATUL MUNTI'AH

A 210110029

**PENDIDIKAN AKUNTANSI
FAKULTAS KEGURUAN DAN ILMU PENDIDIKAN
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA
NOVEMBER, 2015**

**KEPUASAN NASABAH DITINJAU DARI PELAYANAN DAN KINERJA
KARYAWAN PADA BANK JATENG CABANG PEMBANTU SYARIAH
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA**

Diajukan Oleh:
DIANATUL MUNTI'AH
A 210110029

Skripsi telah disetujui oleh pembimbing skripsi Fakultas
Keguruan dan Ilmu Pendidikan, Universitas Muhammadiyah
Surakarta untuk dipertahankan di hadapan tim penguji skripsi

Surakarta, 29/10 2015



Drs. H. M. Yahya M, Si

NIK. 147

PENGESAHAN

KEPUASAN NASABAH DITINJAU DARI PELAYANAN DAN KINERJA KARYAWAN PADA BANK JATENG CABANG PEMBANTU SYARIAH UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA

Yang dipersiapkan dan disusun oleh:

DIANATUL MUNTIAH

A 210110029

Telah dipertahankan di depan Dewan Penguji

Pada hari Selasa, 3 November 2015

Dan dinyatakan telah memenuhi syarat

Susunan Dewan Penguji

1. Drs. H. M. Yahya, M.Si
2. Drs. Djumali, M. Pd
3. Drs. Sudarto, M M

(.....)
(.....)
(.....)

Surakarta, 3 November 2015

Universitas Muhammadiyah Surakarta
Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan

Dekan,



Prof. Dr. Harnu Joko Prayitno, M.Hum

NIP 19650428 199303 1001

PERNYATAAN

Saya yang bertandatangan di bawah ini,

Nama : Dianatul Munti'ah

NIM : A 2101110029

Program Studi : Pendidikan Akuntansi

Judul Skripsi : **KEPUASAN NASABAH DITINJAU DARI PELAYANAN DAN KINERJA KARYAWAN PADA BANK JATENG CABANG PEMBANTU SYARIAH UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA**

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa skripsi yang saya serahkan ini benar-benar hasil karya saya sendiri dan bebas plagiat karya orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu/dikutip dalam naskah dan disebutkan pada daftar pustaka. Apabila di kemudian hari terbukti Skripsi ini hasil plagiat, saya bertanggung jawab sepenuhnya dan bersedia menerima sanksi sesuai peraturan yang berlaku.

Surakarta, 29 Oktober 2015

Yang membuat Pernyataan,



DIANATUL MUNTI'AH

A 210110029

MOTTO

Sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan, maka apabila kamu telah selesai (dari sesuatu urusan), kerjakanlah dengan sungguh-sungguh (urusan yang lain).

(QS. Al Insyirah:6-7)

Gunakanlah waktu sebaik mungkin, karena waktu tidak akan bisa terulang kembali.

(Penulis)

Kesuksesan dari sebuah mimpi melahirkan kebahagiaan namun mimpi sukses yang sesungguhnya adalah kebersamaan keluarga yang melebihi kesuksesan harta dan tahta.

(Penulis)

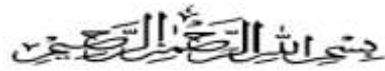
Berangkat dengan penuh keyakinan Berjalan dengan penuh keikhlasan
Istiqomah dalam menghadapi cobaan
“YAKIN, IKHLAS, ISTIQOMAH”

PERSEMBAHAN

Setiap goresan tinta yang tertuang dalam tulisan ilmiah ini, merupakan tanda-tanda kebesaran rahmat Allah SWT yang sangat besar, sehingga penulis dapat menyelesaikan karya ini dengan baik. Di iringi dengan rasa syukur yang amat besar kepada Allah SWT, Penulis mempersembahkan karya ilmiah ini kepada:

1. Kedua orang tuaku Ibu Suntari dan ayahku Sukari yang telah memberikan kasih sayang, semangat, segalanya penuh kesabaran, dan doa yang selalu dilantunkan untukku.
2. Kakakku Imam Sholihin, Khoiriyah dan Joko Santoso yang selalu memberikan saya dukungan untuk berusaha, keceriaan dalam hidup, dan do'a yang selalu dilantunkan untukku.
3. Seluruh keluarga yang senantiasa memberikan doa dan dukungan.
4. Sahabat-sahabat saya selalu mendoakan dan memberikan dukungan untuk saya.
5. Teman-temanku seperjuangan di FKIP Akuntansi kelas A angkatan 2011.
6. Almamaterku, Pendidikan Akuntansi, Universitas Muhammadiyah Surakarta.

KATA PENGANTAR



Assalamu'alaikum wr.wb

Syukur alhamdulillah, senantiasa penulis panjatkan atas kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan karunia dan hidayah-nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi dengan judul **“KEPUASAN NASABAH DITINJAU DARI PELAYANAN DAN KINERJA KARYAWAN PADA BANK JATENG CABANG PEMBANTU SYARIAH UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA”**.

Skripsi ini adalah karya yang tidak dapat penulis selesaikan tanpa adanya bantuan, bimbingan, dorongan, ketulusan, keramahan, serta kebaikan dari berbagai pihak. Maka pada kesempatan ini perkenankanlah penulis menyampaikan ucapan terima kasih dengan setulus hati kepada:

1. Prof. Dr. Harun Joko Prayitno, M.Hum. selaku Dekan Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Muhammadiyah Surakarta.
2. Ibu Dra. Titik Asmawati, SE. M.Si. selaku ketua Program Studi Pendidikan Akuntansi Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Muhammadiyah Surakarta.
3. Bapak Drs. Djumali M.Pd selaku pembimbing akademik yang telah membantu terselesaikannya penyusunan skripsi ini.
4. Bapak Drs. M. Yahya, M.Si. selaku dosen pembimbing yang telah memberikan bimbingan, nasehat dan masukan dalam penyusunan skripsi ini.
5. Segenap dosen FKIP Akuntansi yang telah membagi ilmu pengetahuan dan pengalamannya kepada penulis.
6. Pimpinan Bank Jateng cabang pembantu syariah UMS, yang telah memberikan izin kepada penulis untuk mengadakan penelitian.
7. Bapak dan Ibu tercinta, terima kasih atas hidup yang telah dipertaruhkan dan kerja kerasnya untuk mewujudkan keinginan ku, doa yang telah ditasbihkan siang dan malam, dan cinta yang selalu diberikan serta motivasi pada penulis

sehingga penulis dapat menyelesaikan apa yang menjadi tanggung jawabnya sebagai mahasiswa S1. Sementara hanya karya kecil ini yang mampu penulis persembahkan untuk kalian dan doa agar selalu setia menemani hidupku.

8. Kakak Imam, Joko dan mbk Koir tersayang, terima kasih telah memberi setengah kebahagiaan mu untuk ku dan hanya doa yang mampu penulis persembahkan agar selalu sehat dan dilindungi oleh Allah SWT.
9. Keponakanku Aril, Zaka, Habibi, Fatih (mamat) yang selalu menghibur dalam keadaan apapun disaat pulang kampung.
10. Keluarga Besar mbah Muhadi Kasir, Jasmi dan mbh Bariman, Basinah yang selalu menyayangiku setulus hati. Terima kasih atas semua yang telah diberikan, hanya doa selalu sukses terus yang bisa penulis persembahkan.
11. Sahabat-sahabat spesialku, Retno Nurwati, Santi dan Tuety (3 angel), Diah, Ika, Nana (keluarga cemara), Andalas, mas Andi, Ramdani, Niko, Candra, Alek, Luki, mas Adi, mas Momon (kos morak-marek), Nita, adek sepupuku Legi, mbk Widya, Yani, Linda, Enok, Lave, Fia, Ika, terima kasih untuk waktu, semangat, warna dan canda tawanya selama ini, semoga persahabatan kita akan selalu terjalin.
12. Mbak Deni, mbak Puji, dan mas Arissa Awang Bagus Saputra, terima kasih atas motivasi dan semangatnya selama ini.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna, dengan terbuka penulis menerima segala kritik dan saran yang membangun. Semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat, baik bagi penulis sendiri maupun bagi pembaca.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb

Surakarta, 29 Oktober 2015

Dianatul Munti'ah

A 210110029

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN..	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
HALAMAN PERNYATAAN.....	iv
MOTTO	v
HALAMAN PERSEMBAHAN	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
ABSTRAK	xvi
ABSTRACT.....	xvii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Identifikasi Masalah	7
C. Pembatasan Masalah	8
D. Perumusan Masalah	8
E. Tujuan Penelitian	9
F. Manfaat Penelitian	9
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	11
A. Kajian Teori	11
1. Kepuasan Nasabah	11
a. Pengertian Kepuasan Nasabah.....	11
b. Strategi Kepuasan Pelanggan.....	12
c. Manfaat Kepuasan Pelanggan.....	13

d. Faktor-Faktor yang mempengaruhi Kepuasan Pelanggan	14
e. Pengukuran Kepuasan Pelanggan	15
f. Indikator Kepuasan Nasabah	16
2. Kualitas Pelayanan	16
a. Pengertian Kualitas Pelayanan.....	16
b. Faktor-faktor Kualitas pelayanan.....	17
c. Dimensi Kualitas Pelayanan	18
d. Manfaat Kualitas Pelayanan	19
e. Indikator Kualitas Pelayanan	19
3. Kinerja Karyawan	21
a. Pengertian Kinerja	21
b. Pengukuran Kinerja	22
c. Cara pengukuran Kinerja	23
d. Penilaian Kinerja.....	23
e. Faktor-faktor mempengaruhi Kinerja	24
f. Tujuan Penilaian Kinerja	24
g. Manfaat Penilaian Kinerja	25
B. Penelitian Terdahulu	26
C. Kerangka Pemikiran.....	27
D. Hipotesis.....	30
BAB III METODE PENELITIAN	31
A. Jenis penelitian dan desain penelitian	31
B. Tempat dan waktu penelitian	32
C. Populasi, sampel, sampling	32
D. Definisi operasional variabel penelitian.....	34
E. Teknik dan Instrumen pengumpul data.....	35
1. Teknik pengumpul data	35
2. Instrumen pengumpul data	35
a. Pedoman angket.....	36
b. Uji instrumen	38

F. Teknik analisis data.....	43
1. Uji Pra Syarat Analisis	43
a. Uji Normalitas	43
b. Uji Linieritas.....	45
c. Uji Multikolinearitas	45
2. Analisis regresi linier berganda	46
3. Uji Hipotesis	47
a. Uji t.....	47
b. Uji F.....	48
4. Koefisien determinasi	49
5. Sumbangan Relatif dan sumbangan efektif.....	50
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	52
A. Deskripsi data.....	52
B. Hasil analisis data.....	55
1. Uji pra syarat	55
a. Uji Normalitas.....	55
b. Uji Linieritas	55
2. Analisis Regresi Linier Berganda	57
3. Uji Hipotesis	58
a. Pengujian hipotesis pertama (Uji t)	58
b. Pengujian hipotesis kedua (Uji t).....	59
c. Pengujian hipotesis ketiga (Uji F)	60
4. Koefisien Determinasi	62
5. Sumbangan Relatif dan Sumbangan efektif	62
C. Pembahasan.....	62
1. Pengaruh Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah	63
2. Pengaruh Kinerja Karyawan terhadap Kepuasan Nasabah	64
3. Pengaruh Pelayanan dan Kinerja Karyawan terhadap Kepuasan Nasabah	65
D. Keterbatasan penelitian	65

BAB V PENUTUP	67
A. Simpulan	67
B. Implikasi	68
C. Saran	69
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Kisi-kisi Angket.....	36
Tabel 3.2 Hasil Uji Validitas Angket Kepuasan Nasabah.....	40
Tabel 3.3 Hasil Uji Validitas Angket Pelayanan.....	40
Tabel 3.4 Hasil Uji Validitas Angket Kinerja Karyawan.....	41
Tabel 3.5 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Kepuasan Nasabah.....	43
Tabel 3.6 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Pelayanan.....	43
Tabel 3.7 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Kinerja Karyawan	43
Tabel 4.1 Ringkasan Hasil Uji Normalitas	55
Tabel 4.2 Ringkasan Hasil Uji Linieritas	56
Tabel 4.3 Ringkasan Hasil Uji Multikolinearitas	56
Tabel 4.4 Ringkasan Hasil Uji Regresi Linier Berganda	57

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1	Kerangka Pemikiran	27
Gambar 3.1	Grafik Statistik Uji t (Uji Parsial)	47
Gambar 3.2	Grafik Statistik Uji F (Uji Simultan)	48
Gambar 4.1	Histogram dan Poligon Data Kepuasan Nasabah.....	52
Gambar 4.2	Histogram dan Poligon Data Pelayananana.....	53
Gambar 4.3	Histogram dan Poligon Data Kinerja Karyawan	54
Gambar 4.4	Grafik Statistik uji t pengaruh Pelayanan terhadap kepuasan Nasabah.....	59
Gambar 4.5	Grafik statistik uji t pengaruh Kinerja Karyawan terhadap kepuasan Nasabah.....	60
Gambar 4.6	Grafik statistik uji F Pengaruh Pelayanan dan Kinerja Karyawan terhadap kepuasan konsumen	61

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Angket	73
Lampiran 2	Data Responden Try out Angket	76
Lampiran 3	Skor Hasil Try Out Variabel Kepuasan Nasabah.....	77
Lampiran 4	Hasil Validitas Try Out Variabel Kepuasan Nasabah	78
Lampiran 5	Reliabilitas Variabel Kepuasan Nasabah	79
Lampiran 6	Skor Try Out Variabel Pelayanan	80
Lampiran 7	Hasil Validitas Try Out Variabel Pelayanan	81
Lampiran 8	Reliabilitas Variabel Pelayanan	83
Lampiran 9	Skor Try Out Variabel Kinerja Karyawan	84
Lampiran 10	Hasil Validitas Try Out Variabel Kinerja Karyawan	85
Lampiran 11	Reliabilitas Variabel Kinerja Karyawan	86
Lampiran 12	Daftar Nama Sampel Penelitian	87
Lampiran 13	Skor Angket Variabel Kepuasan Nasabah	92
Lampiran 14	Skor Angket Variabel Pelayanan	97
Lampiran 15	Skor Angket Variabel Kinerja Karyawan	102
Lampiran 16	Deskripsi Data Penelitian	107
Lampiran 17	Hasil Uji Normalitas	111
Lampiran 18	Uji Linieritas Pelayanan (X1) terhadap Kepuasan Nasabah	113
Lampiran 19	Uji Linieritas Kinerja Karyawan (X2) terhadap Kepuasan Nasabah	114
Lampiran 20	Uji Multikolinearitas.....	115
Lampiran 21	Uji Regresi Linier Berganda	116
Lampiran 22	Tabel Nilai Kritik sebaran r <i>Product Moment</i>	117
Lampiran 23	Tabel Liliefors	118
Lampiran 24	Tabel t	119
Lampiran 25	Tabel F	120

ABSTRAK
KEPUASAN NASABAH DITINJAU DARI PELAYANAN DAN KINERJA
KARYAWAN PADA BANK JATENG SYARIAH CABANG UNIVERSITAS
MUHAMMADIYAH SURAKARTA

Dianatul Munti'ah. A210.... Program Studi Pendidikan Ekonomi Akuntansi. Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan, Universitas Muhammadiyah Surakarta, 2015.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui: 1) Untuk mengetahui pengaruh pelayanan terhadap kepuasan nasabah pada mahasiswa. 2) Untuk mengetahui pengaruh kinerja karyawan terhadap kepuasan nasabah pada mahasiswa. 3) Untuk mengetahui pengaruh pelayanan dan kinerja karyawan terhadap kepuasan nasabah pada mahasiswa.

Penelitian ini termasuk jenis penelitian kuantitatif dengan penarikan kesimpulan melalui analisis statistik. Populasi dalam penelitian ini adalah mahasiswa fakultas keguruan dan ilmu pendidikan angkatan 2011 yang menggunakan jasa Bank JATENG cabang UMS. sampel diambil sebanyak adalah 100 mahasiswa dengan *accidental* sampling. Data yang diperlukan diperoleh melalui angket dan dokumentasi. Angket sebelumnya diuji cobakan dan diuji validitas serta diuji reliabilitas. Teknik analisis data yang digunakan adalah analisis regresi linier berganda, uji t, uji F, dan sumbangan relatif dan efektif.

Hasil analisis regresi memperoleh persamaan garis regresi: $Y = 4,345 + 0,315X_1 + 0,220X_2$. Persamaan menunjukkan bahwa kepuasan nasabah dipengaruhi oleh pelayanan dan kinerja karyawan. Kesimpulan yang diambil adalah: 1) Berdasarkan hasil analisis regresi linier berganda diperoleh koefisien kepuasan nasabah sebesar 0,411, pelayanan sebesar 0,315 dan kinerja karyawan sebesar 0,220, ini membuktikan bahwa variabel pelayanan dan kinerja karyawan mempunyai pengaruh terhadap kepuasan nasabah pada mahasiswa. 2) Dari hasil uji t diperoleh t_{hitung} untuk variabel pelayanan sebesar 6,677 sedangkan t_{tabel} sebesar 2,000, maka H_0 ditolak sehingga ada pengaruh yang signifikan antara pelayanan terhadap kepuasan nasabah secara individu. Ini membuktikan bahwa hipotesis pertama yang menyatakan "Ada pengaruh antara pelayanan terhadap kepuasan nasabah pada mahasiswa". 3) Dari hasil uji t diperoleh t_{hitung} untuk variabel kelengkapan kinerja karyawan sebesar 2,382 sedangkan t_{tabel} sebesar 2,000, maka H_0 ditolak sehingga ada pengaruh yang signifikan antara kinerja karyawan terhadap kepuasan nasabah secara individu. Ini membuktikan bahwa hipotesis kedua yang menyatakan "Ada pengaruh antara kinerja karyawan terhadap kepuasan nasabah pada mahasiswa". 4) Dari hasil analisis uji F diperoleh $F_{hitung} = 135,549 > F_{tabel} = 3,150$, maka H_0 ditolak sehingga secara bersama-sama ada pengaruh yang signifikan pelayanan dan kinerja karyawan terhadap kepuasan nasabah. Dari hasil ini menunjukkan bahwa hipotesis ketiga yang menyatakan "Pengaruh pelayanan dan kinerja karyawan terhadap kepuasan nasabah pada mahasiswa".

Kata Kunci: *pelayanan, kinerja karyawan, dan kepuasan nasabah.*

ABSTRACT

THE SATISFACTION OF THE CUSTOMERS OBSERVED FROM THE SERVICE AND THE WORK OF THE OFFICIAL EMPLOYEE OF BANK JATENG SYARIAH BRANCH OF MUHAMMADIYAH UNIVERSITY OF SURAKARTA (UMS)

Dianatul Munti'ah. A210110029 Department of Accounting Education. Faculty of Teacher and Training Education. Muhammadiyah University of Surakarta, 2015.

The aim of the research is to know: 1) The influence of the satisfaction of the costumers in university students. 2) The influence of the work of the official employee of the satisfaction of the costumers in university students. 3) The influence of the service and the work concerning to the satisfaction of university students.

This research belongs to quantitative research, the conclusion can be drawn through statistic analysis. The population of the research is university students of Faculty of Teacher and Training Education 2011 generation who use the service of Bank Jateng branch of UMS. The sample is taken for 100 students by using accidental sampling. The data that is needed is gotten from questionnaire and documentation. The questionnaire is tested first and the validity and the reliability are also tested. The technique of analyzing the data that is used is *analisis regresi linier berganda, uji T, uji F, and sumbangan relatif dan efektif*.

The result of regression analysis obtains the equation of regression line: $Y = 4,345 + 0,315X_1 + 0,220X_2$. The equation shows that the satisfaction of the costumers influenced by the service and the work of the official employee. The conclusion is : 1) Based on the result of *analisis regresi linier berganda* obtained the coefficient of the satisfaction is 0,411, the service is 0,315 and the work is 0,220. This result shows that the variable of the service and the work of the official employee give influence to the satisfaction to the costumers in university students. 2) From *uji T* obtained t_{hitung} for variable of service is 6,677 whereas t_{tabel} is 2,000, so H_0 is rejected. It can be concluded that there is significant influence between the service concerning to the satisfaction individually. It proves that the first hypothesis that states that "There is influence between the service concerning to the satisfaction of university students". 3) From *uji t* obtained t_{hitung} for variable of the completeness of the work of official employee is 2,382 meanwhile t_{tabel} is 2,000, so H_0 is rejected. Thus, there is significant influence between the work concerning to the satisfaction of the costumers individually. It proves the second hypothesis that states "There is influence between the work concerning to the satisfaction of the costumers in university students". 4) From the result of the analysis of *tes F* obtained that $F_{hitung} = 135,549 > F_{tabel} = 3,150$, so H_0 is rejected. Therefore, there is significant influence between the service and the work of official employee to the costumers. From the result, it shows that the third hypothesis states that "The influence of the service and the work concerning to the satisfaction of the costumers in university students".

Keywords: *service, official employee's work, and costumers' satisfaction.*