

**ANALISIS PENGARUH PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KERJA
KARYAWAN
(STUDI PADA BANK BTPN DI PURWODADI)**



SKRIPSI

Diajukan Untuk Melengkapi Tugas dan Syarat-syarat Guna Mencapai Gelar
Sarjana pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Jurusan Manajemen
Universitas Muhammadiyah Surakarta

Oleh :

KRISDIYANTO
B 100 100 086

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA**

2017



FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA
Jl. A. Yani Tromol Pos 1 Pabelan, Kartasura Telp. (0271) 737417, Fax. 715448 Surakarta 57182
Website: <http://www.ums.ac.id> Email: Ums@ums.ac.id

SURAT PERSETUJUAN SKRIPSI

Yang bertandatangan di bawah ini pembimbing skripsi tugas akhir,

Nama : Drs. Ma'ruf, MM

Telah membaca dan mencermati skripsi dengan judul :

**ANALISIS PENGARUH PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KERJA
KARYAWAN (STUDI PADA BANK BTPN DI PURWODADI)**

Oleh :

KRISDIYANTO
B100 100 086

Penandatanganan ini berpendapat bahwa skripsi tersebut telah memenuhi syarat
untuk diterima

Surakarta, Desember 2017

Pembimbing


Drs. Ma'ruf, MM

PENGESAHAN

Yang bertanda tangan di bawah ini telah membaca skripsi dengan judul
**ANALISIS PENGARUH PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KERJA
KARYAWAN (STUDI PADA BANK BTPN DI PURWODADI)**

Yang ditulis oleh

Nama : KRISDIYANTO

NIM : B100 100 086

Penandatanganan berpendapat bahwa skripsi tersebut telah memenuhi syarat untuk
diterima.

Surakarta, Desember 2017

Pembimbing

(Drs. Ma'ruf, MM)

Mengetahui

Dekan Fakultas Ekonomi



(Drs. Samsudin, MM)



UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA
FAKULTAS EKONOMI & BISNIS

Jl. A Yani, Forum Pw. 1, Pabelan Kartasura 57162, Ph. (0271) 717417 Eks. 243 Surakarta

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : **KRISDYANTO**
NIRM : **10.6.106.02016.500086**
Jurusan : **MANAJEMEN**
Judul Skripsi : **ANALISIS PENGARUH PELAYANAN
TERHADAP KEPUASAN KERJA
KARYAWAN (STUDI PADA BANK BTPN DI
PURWODADI)**

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, Desember 2017

Yang Membuat Pernyataan,


Krisdyanto

MOTTO

- ❖ Ingatlah, hanya dengan mengingat Allah-lah hati menjadi tentram
(QS. Ar-Ro'd: 28)

- ❖ Allah SWT akan selalu menolong seorang hamba, selagi dia selalu menolong saudaranya.
(HR. Tirmidzi)

PERSEMBAHAN

Dengan segala kerandahan dan ketulusan hati penulis persembahkan karya kecil ini kepada:

1. Allah SWT, karena hanya atas izin dan karunia-Nya maka skripsi ini dapat dibuat dan selesai pada waktunya.
2. Rasulullah Muhammad SAW, semoga shalawat serta salam senantiasa tercurahkan pada beliau, *ahlul bait*, para sahabat, serta para pengikutnya hingga akhir zaman nanti.
3. Ayah dan ibu tercinta yang telah memberikan segalanya, doa, kasih sayang, dukungan dan pengorbanan yang begitu besar dalam hidupku.

ABSTRAKSI

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh *tangible* terhadap kepuasan kerja pada BTPN di Purwodadi. Untuk mengetahui pengaruh *reliability* terhadap kepuasan kerja pada BTPN di Purwodadi. Untuk mengetahui pengaruh *responsiveness* terhadap kepuasan kerja pada BTPN di Purwodadi. Untuk mengetahui pengaruh *assurance* terhadap kepuasan kerja pada BTPN di Purwodadi. Untuk mengetahui pengaruh *empathy* terhadap kepuasan kerja pada BTPN di Purwodadi.

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh karyawan Bank BTPN di Purwodadi. Sampel dalam penelitian ini karyawan yang berjumlah 100 responden. Sedangkan metode penelitian menggunakan *convenience sampling*.

Berdasarkan hasil penelitian ini diketahui bahwa variabel *tangible* mempunyai pengaruh terhadap kepuasan kerja. Variabel *reliability* mempunyai pengaruh terhadap kepuasan kerja. Variabel *responsive* mempunyai pengaruh terhadap kepuasan kerja. Variabel *assurance* mempunyai pengaruh terhadap kepuasan kerja. Variabel *empathy* mempunyai pengaruh terhadap kepuasan kerja. Hasil analisis uji F diketahui $F_{hitung} > F_{tabel}$ ($33,706 > 2,53$), maka H_0 ditolak, Berarti secara bersama-sama variabel *tangible*, *reliability*, *responsive*, *assurance*, *empathy* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja. Hasil uji koefisien determinasi diketahui *adjusted R square* (R^2) sebesar 0,703, berarti variasi perubahan variabel Kepuasan kerja dapat dijelaskan oleh variabel *tangible*, *reliability*, *responsive*, *assurance*, *empathy* sebesar 70,3%. Sedangkan sisanya sebesar 29,7% dijelaskan oleh variabel lain diluar model.

Kata Kunci : *Tangible*, *Reliability*, *Responsive*, *Assurance*, *Empathy* dan Kepuasan kerja

KATA PENGANTAR



Assalamualaikum Wr.Wb

Alhamdulillah Robbil'alamin. Puji dan syukur saya panjatkan kehadiran Allah SWT, yang telah memberikan rahmat, hidayah, dan tak lupa sholawat serta salam teruntuk Nabi Muhammad yang selalu memberikan petunjuk kepada umatnya untuk selalu berjalan di jalan yang lurus dan benar, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul: **ANALISIS PENGARUH PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KERJA KARYAWAN (STUDI PADA BANK BTPN DI PURWODADI)**. Salah satu syarat guna memperoleh gelar Sarjana Ekonomi Jurusan Ekonomi Manajemen pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surakarta.

Dalam pelaksanaan dan penyusunan skripsi ini, penulis telah banyak mendapat bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Bapak Dr. Syamsudin., M.Si selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surakarta.
2. Bapak Imronudin, S.E., M.Si., Ph.D, selaku Kepala Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surakarta.
3. Bapak Jati Waskito, SE, M.Si selaku pembimbing akademik pada Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Surakarta.

4. Bapak Drs. Ma'ruf, M.Si selaku pembimbing skripsi yang senantiasa dengan penuh kesabaran telah memberikan bimbingan dan pengarahan kepada penulis dari awal sampai terselesainya penulis skripsi.
5. Bapak dan ibu dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surakarta yang memberikan ilmu yang bermanfaat bagi penulis.
6. Kedua orang tuaku tercinta yang telah memberikan doa restu, kasih sayang, semangat, motivasi dukungan baik moral maupun spiritual serta kesabaran yang melimpah kepada saya selama ini.
7. Dan semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu per-satu, terima kasih atas bantuannya hingga skripsi ini terselesaikan.

Penulis menyadari bahwa pengetahuan dan pengalaman penulis belum sempurna, sehingga masih banyak kekurangan baik dalam penggunaan bahasa maupun penyajian data. Oleh karena itu penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun dari semua pihak untuk perbaikan skripsi ini. Penulis mengharapkan skripsi ini dapat memberikan manfaat pada semua pihak dan sebagai amalan yang tidak terputus.

Wassalamualaikum Wr.Wb

Surakarta, Desember 2017

Penulis,

Kridyanto

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN SURAT PERSETUJUAN SKRIPSI.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN	v
HALAMAN MOTTO	vi
ABSTRAKSI	vii
ABSTRACT.....	viii
KATA PENGANTAR	ix
DAFTAR ISI.....	xii
DAFTAR TABEL.....	xv
DAFTAR GAMBAR	xvi
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Perumusan Masalah	3
C. Tujuan Penelitian	4
D. Manfaat Penelitian	5
E. Sistematika Penulisan	5
BAB II. TINJAUAN PUSTAKA	7
A. Pengertian Sumber Daya Manusia.....	7

1.	Pengertian Manajemen Sumber Daya Manusia	7
2.	Fungsi Manajemen Sumber Daya Manusia	10
B.	Kualitas Layanan (Service Quality)	12
C.	Pengertian Kepuasan Kerja	17
D.	Kerangka Pemikiran	22
E.	Hipotesis	23
BAB III	METODE PENELITIAN	24
A.	Populasi, Sampel, dan Teknik Pengambilan Sampel	24
B.	Sumber Data	24
C.	Metode Pengumpulan Data	25
D.	Instrumen Penelitian	26
E.	Metode Analisis Data	28
BAB IV	HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	35
A.	Deskripsi Responden	35
B.	Pengujian Instrumen Penelitian	37
1.	Hasil Uji Validitas	37
2.	Hasil Uji Reliabilitas	40
3.	Uji Asumsi Klasik	40
4.	Uji Hipotesis	43
C.	Pembahasan	53
BAB V.	PENUTUP.....	55
A.	Kesimpulan	55
B.	Keterbatasan Penelitian	56

C. Saran.....	56
---------------	----

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel 4.1	Karakteristik Jenis Kelamin Responden	35
Tabel 4.2	Karakteristik Usia Responden	36
Tabel 4.3	Karakteristik Pendidikan Responden.....	36
Tabel 4.4	Hasil Uji Validitas Tangible	37
Tabel 4.5	Hasil Uji Validitas Reliability.....	38
Tabel 4.6	Hasil Uji Validitas Responsive	38
Tabel 4.7	Hasil Uji Validitas Assurance	38
Tabel 4.8	Hasil Uji Validitas Empathy	39
Tabel 4.9	Hasil Uji Validitas Kepuasan Kerja.....	39
Tabel 4.10	Hasil Uji Reliabilitas.....	40
Tabel 4.11	Hasil Uji Normalitas	41
Tabel 4.12	Hasil Uji Multikolinearitas	41
Tabel 4.13	Hasil Uji Heteroskedastisitas	42

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Gambar Konsep Kepuasan Kerja	21
Gambar 2.2 Kerangka Pemikiran	22