

**ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP  
KEPUASAN NASABAH**

**(Studi Empiris Pada Nasabah PT. BPR Sabar Artha Prima)**



**SKRIPSI**

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

Oleh :

**MUHAMMAD GILANG RAMADHAN**

**B 100 140 013**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA**

**2018**

**HALAMAN PENGESAHAN**

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

**ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP  
KEPUASAN NASABAH (Studi Empiris Pada Nasabah PT. BPR Sabar  
Artha Prima)**

Yang ditulis dan disusun oleh:

**MUHAMMAD GILANG RAMADHAN**

**B 100 140 013**

Penandatanganan berpendapat bahwa Skripsi tersebut telah memenuhi syarat untuk diterima.

Surakarta, 22 Januari 2018

Pembimbing Utama



**(Drs. Wiyadi, M.M., Ph.D.)**

Mengetahui,

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Universitas Muhammadiyah Surakarta



**(Dr. Syamsudin, M.M.)**



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

Jl. A. Yani Tromol Pos I Pabelan Kartasura Telp (0271) 717417 Surakarta - 57102

**PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI**

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : **MUHAMMAD GILANG RAMADHAN**  
NIM : **B100140013**  
Jurusan : **MANAJEMEN**  
Judul Skripsi : **ANALISIS PENGARUH KUALITAS  
PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN  
NASABAH (Studi Empiris Pada Nasabah PT.  
BPR Sabar Artha Prima)**

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 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, 22 Januari 2018  
Yang membuat pernyataan,

**MUHAMMAD GILANG RAMADHAN**  
**B 100 140 013**

## **MOTTO**

“Sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan. Maka apabila telah selesai (segala urusan), maka kerjakanlah (urusan yang lain) dengan sungguh-sungguh”  
(*Q.S al Insyirah: 67*)

“Apa gunanya ilmu kalau tidak memperluas jiwa seseorang sehingga ia berlaku seperti samudera yang menampung sampah-sampah”

**(Emha Ainun Nadjib)**

“Menyepi itu penting, supaya kamu benar-benar bisa mendengar apa yang menjadi isi dari keramaian.”

**(Emha Ainun Nadjib)**

**-Cak Nun-**

“Lebih baik berkata jujur daripada membohongi diri sendiri, lebih baik berkata apa adanya daripada berdusta”

**(Penulis)**

## **PERSEMBAHAN**

Kupersembahkan karya kecilku ini dengan rasa cinta dan kasih untuk:

- ❖ Bapak dan Ibu serta Adikku atas doa, kasih sayang, kesabaran dan pengorbanan dalam mendidik dan membesarkan penulis.
- ❖ Sahabat-sahabatku yang selalu setia dan sabar kepada penulis.

## ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan yang terdiri dari wujud fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan dan empati terhadap kepuasan nasabah. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh nasabah PT. BPR Sabar Artha Prima. Teknik pengambilan sampel menggunakan *purposive sampling* dengan sampel sebanyak 100 responden. Alat pengumpulan data menggunakan kuesioner. Analisis data menggunakan regresi linier berganda. Hasil analisis menunjukkan bahwa secara parsial variabel wujud fisik, kehandalan, dan daya tanggap berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah. Sedangkan variabel jaminan dan empati tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah. Untuk penelitian selanjutnya perlu menambahkan dimensi lain yang mempengaruhi kepuasan nasabah seperti akses, komunikasi, dan lain-lain.

**Kata Kunci:** Kualitas Pelayanan, Dimensi Kualitas Pelayanan, Kepuasan Nasabah

## **ABSTRACT**

*This study aims to analyze the influence of service quality consisting of tangible, reliability, responsiveness, assurance and empathy towards customer satisfaction. The population in this study all customers of PT. BPR Sabar Artha Prima. Sampling technique using purposive sampling with a sample of 100 respondents. The data collection tool uses questionnaires. Data analysis using multiple linear regression. The result of analysis shows that partially variable of tangible, reliability, and responsiveness significant effect towards customer satisfaction. While the variables of assurance and empathy not significant effect on customer satisfaction. For further research need to add other dimensions that affect customer satisfaction such as access, communications, and others.*

**Keywords:** *Service Quality, Service Quality Dimension, Customer Satisfaction*

## KATA PENGANTAR



*Assalamu'alaikum Wr, Wb*

Dengan segala kerendahan hati dan ketulusan hati mengucapkan Alhamdulillahirobbil'alamin, sujud syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT karena berkat rahmat dan hidayah-Nya, serta dengan usaha yang sungguh-sungguh akhirnya penulis dapat menyelesaikan skripsi "ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN (Studi Empiris Pada Nasabah PT. BPR Sabar Artha Prima)" ini sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surakarta.

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini masih jauh dari sempurna. Namun, penulis berusaha untuk menyelesaikan skripsi ini dengan sebaik-baiknya. Dengan demikian semoga skripsi ini bermanfaat khususnya bagi penulis dan bagi pembaca pada umumnya, serta pihak-pihak yang berkepentingan dengan skripsi ini.

Selama proses penyusunan skripsi ini, penulis menyadari sepenuhnya bahwa terselesaikannya skripsi ini tidak lepas dari pihak-pihak yang membantu, mengarahkan, dan memberikan dorongan bagi penulis. Maka dari itu baik secara langsung maupun tidak langsung dengan penuh kerendahan hati penulis ingin menyampaikan rasa terimakasih kepada :



1. Allah SWT atas segala rahmat, petunjuk, kekuatan, kesabaran, kemudahan dan segala nikmat-Nya yang tak pernah henti senantiasa dilimpahkan kepada hamba-Nya.
2. Bapak Dr. Sofyan Anif, M.Si selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Surakarta.
3. Bapak Dr. Syamsudin, MM. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surakarta dan juga selaku Pembimbing Akademik yang telah memberi arahan serta bimbingan.
4. Bapak Imronudin, SE., M.Si., Ph.D selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis.
5. Bapak Drs. Wiyadi, MM., Ph.D selaku Pembimbing Skripsi yang telah memberikan arahan dan nasihat dengan sabar selama proses penyusunan skripsi.
6. Bapak Didik Darmawan selaku direktur utama PT. BPR Sabar Artha Prima yang telah memberikan izin penulis untuk melakukan penelitian dan seluruh karyawan yang telah banyak membantu penulis dalam memperoleh data.
7. Kedua orang tua tercinta, Bapak Sukasno dan Ibu Retno Dwi Wahyu T. Serta adik saya Sagita Utami yang senantiasa selalu memberikan doa, nasihat, perhatian, kasih sayang dan dukungannya baik secara moril maupun materialnya, semoga menjadikannya amal yang baik
8. Semua Pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu, yang dengan ikhlas membantu penulis hingga terselesaikan skripsi ini.

Semoga pihak-pihak yang penulis sebutkan yang telah banyak memberikan budi baiknya kepada penulis selalu mendapatkan balasan keridhoan, rahmat dan karunia dari Allah SWT. Amin Ya Robbal'Alamin.

*Wassalamu'alaikum Wr. Wb.*

Surakarta, 22 Januari 2018

Penulis

MUHAMMAD GILANG RAMADHAN

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN .....	iii
HALAMAN MOTTO .....	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN .....	v
ABSTRAK.....	vi
<i>ABSTRACT</i> .....	vii
KATA PENGANTAR .....	viii
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR .....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xv
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang Masalah .....	1
B. Perumusan Masalah .....	6
C. Tujuan Penelitian .....	6
D. Manfaat Penelitian .....	7
E. Sistematika Penulisan Skripsi .....	7
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b>	
A. Tinjauan Teori .....	9
B. Penelitian Terdahulu.....	24
C. Pengembangan Hipotesis.....	28
D. Kerangka Penelitian.....	32
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b>	
A. Jenis Penelitian .....	34
B. Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel .....	34
C. Populasi dan Sampel .....	38
D. Data dan Sumber Data .....	39
E. Metode Pengumpulan Data .....	40

F. Metode Analisis Data .....	40
BAB IV ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN	
A. Karakteristik Responden .....	47
B. Pengujian Instrumen Penelitian .....	51
C. Pengujian Asumsi Klasik .....	53
D. Analisis Regresi Linier Berganda.....	55
E. Koefisien Determinasi ( <i>Adjusted R<sup>2</sup></i> ).....	57
F. Uji Ketepatan Model (Uji F) .....	57
G. Uji Hipotesis (Uji t).....	58
H. Pembahasan .....	59
BAB V PENUTUP	
A. Kesimpulan .....	64
B. Keterbatasan Penelitian .....	65
C. Saran .....	65
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	

## **DAFTAR TABEL**

Tabel IV.1 Diskripsi Data Responden .....	48
Tabel IV.2 Hasil Uji Validitas .....	51
Tabel IV.3 Hasil Uji Reliabilitas.....	52
Tabel IV.4 Hasil Uji Normalitas .....	53
Tabel IV.5 Hasil Uji Multikolinieritas .....	54
Tabel IV.6 Hasil Uji Heteroskedastisitas .....	55
Tabel IV.7 Hasil Uji Regresi Linier Berganda .....	55

## DAFTAR GAMBAR

Gambar II.1 Kerangka Penelitian.....	32
--------------------------------------	----

## **DAFTAR LAMPIRAN**

1. Surat Izin Penelitian
2. Lembar Kuesioner
3. Data Penelitian
4. Hasil Pengujian SPSS