

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, KOMUNIKASI PEMASARAN  
DAN ALIANSI STRATEGI TERHADAP KEPUASAN  
NASABAH PENGGUNA KARTU ATM PADA  
PT. BANK NEGARA INDONESIA (PERSERO) Tbk**



**SKRIPSI**

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

Disusun oleh:

**PROBO BAGAS SAKRIYAWAN**

B100140289

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA**

**2018**

## HALAMAN PERSETUJUAN

Yang bertanda tangan dibawah ini telah membaca skripsi dengan judul :

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, KOMUNIKASI PEMASARAN  
DAN ALIANSI STRATEGI TERHADAP KEPUASAN  
NASABAH PENGGUNA KARTU ATM PADA  
PT. BANK NEGARA INDONESIA (PERSERO) Tbk**

Yang disusun oleh :

**PROBO BAGAS SAKRIYAWAN**  
B100 140 289

Disetujui Untuk Dipertahankan Dihadapan Panitia Ujian Skripsi

Fakultas Ekonomi Dan Bisnis

Universitas Muhammadiyah Surakarta

Surakarta, Juni 2018  
Pembimbing utama



**(Drs. Sri Padmantyo, MBA)**  
NIK. 539

Mengetahui,

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis  
Universitas Muhammadiyah Surakarta



**(Dr. Syamsudin, M.M.)**  
NIK. 19570217 1986 031 001



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

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

**SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI**

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : PROBO BAGAS SAKRIYAWAN  
NIM : B 100140289  
Jurusan : MANAJEMEN  
Judul Skripsi : PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, KOMUNIKASI  
PEMASARAN DAN ALIANSI STRATEGI TERHADAP  
KEPUASAN NASABAH PENGGUNA KARTU ATM  
(Studi Pada BANK NEGARA INDONESIA (PERARO))

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, Juli 2018

Yang membuat pernyataan

  
**METERAI  
TEMPEL**  
100 20  
6282AFF224002895  
**6000**  
ENAM RIBU RUPIAH

**(PROBO BAGAS SAKRIYAWAN)**

## **MOTTO**

“Banyak kegagalan hidup terjadi karena orang-orang  
tidak menyadari betapa dekatnya kesuksesan ketika mereka menyerah”

(Thomas Alfa Edison)

“Hidup ini seperti sepeda. Agar tetap seimbang, kau harus terus bergerak”

(Albert Einstein)

“Yakin pada dirimu untuk meraih impian mu  
dan kegagalan bukanlah halangan untuk meraih impianmu”

(Penulis)

## **PERSEMBAHAN**

Dengan rasa syukur dan rendah hati, karya ini kupersembahkan untuk :

1. Allah SWT, atas segala rahmat kemudahan dan kelancaran serta hidayah yang di berikan kepada peneliti, sehingga dengan tepat waktu skripsi ini dapat terselesaikan.
2. Ayah dan Ibu tercinta, dengan segala hormat dan baktimu terimakasih atas kasih dan sayangmu, serta pengorbanan dan perjuangan untuk membesarkanku dan mendidikku dengan penuh kasih sayang agar aku dapat mengapai cita dan impianku.
3. Terimakasih Nur Agustina yang memberikan doa, semangat, dan perhatian yang tak pernah kurang dalam menemani perjalanan perjuangan hidupku untuk menggapai impian.
4. Terimakasih Wahyu Eko N dan Febri Prastya atas semangat dan doanya serta sudah berjuang bersamaku untuk meraih gelah sarjana bersama.
5. Guru-guru kehidupanku
6. Almamaterku

## **ABSTRAK**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah penilaian kualitas pelayanan, komunikasi pemasaran dan aliansi strategi berpengaruh terhadap kepuasan nasabah pengguna kartu ATM. Penelitian ini mengambil lokasi di Bank Negara Indonesia cabang Karanganyar. Populasi dalam penelitian ini adalah nasabah pengguna kartu ATM yang berjumlah 100 responden (sampel). Teknik pengumpulan data menggunakan angket dan studi pustaka. Teknik analisis data yang digunakan adalah analisis regresi linear berganda, uji t, uji F, uji  $R^2$ . Hasil penelitian menunjukkan adanya hubungan antar variabel: 1) Kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah. 2) komunikasi pemasaran berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah. 3) aliansi strategi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah. Uji koefisien determinasi dari kepuasan nasabah dipengaruhi oleh variabel kualitas pelayanan, komunikasi pemasaran dan aliansi strategi, dan model tersebut telah lolos dari hasil asumsi klasik.

Kata Kunci : Kualitas pelayanan, komunikasi pemasaran, aliansi strategi dan kepuasan nasabah

## **ABSTRACT**

*This study aims to determine whether the assessment of service quality, marketing communications and strategic alliances affect customer satisfaction ATM card users. This research takes place in Bank Negara Indonesia branch of Karanganyar. The population in this study is the customers of ATM card customers who numbered 100 respondents (sample). Data collection techniques used questionnaires and literature studies. Data analysis technique used is multiple linear regression analysis, t test, F test,  $R^2$  test. The result of research indicate the relationship between variables: 1) Quality of service has positive and significant influence to customer satisfaction. 2) marketing communications have a positive and significant impact on customer satisfaction. 3) strategic alliances have a positive and significant impact on customer satisfaction. The determination coefficient test of customer satisfaction is influenced by service quality variables, marketing communications and strategy alliances, and the model has passed the classical assumption result.*

*Keywords: Service quality, marketing communications, strategic alliances  
customer satisfaction*

## KATA PENGANTAR

*Assalamu'alaikumWr. Wb*

Alhamdulillah, puji syukur atas khadirat Allah SWT yang telah memberikan rahmat, hidayah serta inayahNya kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul **“PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, KOMUNIKASI PEMASARAN DAN ALIANSI STRATEGI TERHADAP KEPUASAN NASABAH PENGGUNA KARTU ATM PADAPT. BANK NEGARA INDONESIA (PERSERO) Tbk”**.

Skripsi ini di susun dengan maksud untuk memenuhi salah satu syarat dalam rangka menyelesaikan program pendidikan strata 1 pada Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Surakarta.

Selama penyusunan skripsi ini telah banyak menerima bantuan dari berbagai pihak, untuk itu tidak lupa penulis ucapkan terimakasih kepada:

1. Bapak Dr. H. Sofyan Anis, M.si., selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Surakarta
2. Bapak Drs. Syamsudain, MM., selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Surakarta.
3. Bapak Imronudin, SE, M.Si, Ph.D., selaku Ketua Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Surakarta.



4. Bapak Drs. Sri padmantlyo, M.BA. selaku Pembimbing Skripsi yang dengan sabar dan tulus telah member banyak masukan, arahan, bimbingan kepada penulis dalam penulisan demi kemajuan skripsi penulis.
5. Bapak Imron Rosyadi, S.E, M.Si. selaku Pembimbing Akademik yang telah memberikan bimbingan dan saran selama penulis menempuh pendidikan di Fakultas Ekonomi Muhammadiyah Surakarta.
6. Bapak dan Ibu dosen Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Surakarta yang telah memberikan ilmu pengetahuan kepada penulis selama masa studi.
7. Bapak dan Ibu yang telah banyak memberikan bantuan materiil dan moril sehingga penulis dapat menyelesaikan pendidikan dan penulisan skripsi ini.
8. Semua pihak yang telah membantu dan bias penulis sebutkan satu persatu.

Dengan selesainya penyusunan skripsi ini, penulis berharap dapat memberikan manfaat yang baik, serta menjadi arahan dalam perjalanan pengetahuan.

Penulis menyadari bahwa penyusunan ini masih jauh dari sempurna, maka penulis sangat berterimakasih apabila diantara pembacaada yang memberikan saran atau kritik yang membangun guna memperluas wawasan penulis sebagai proses pembelajaran diri.

*Wassalamu'alaikumWr. Wb*

Surakarta, Juni 2018

Penulis

Probo Bagas Sakriyawan

## DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL .....	i
HALAMAN PERSETUJUAN .....	ii
PERNYATAAN KEASLIAN PENELITIAN .....	iii
MOTTO .....	iv
PERSEMBAHAN.....	v
ABSTRAK .....	vi
ABSTRACT .....	vii
KATAPENGANTAR .....	viii
DAFTAR ISI .....	x
DAFTAR TABEL .....	xiv
DAFTAR GAMBAR .....	xv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvi
BAB I PENDAHULUAN .....	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah .....	4
C. Tujuan Penelitian.....	4
D. Manfaat Penelitian.....	5
E. Sistematika Penulisan.....	6

BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	8
A. Kajian Teori.....	8
1. Kualitas Pelayanan .....	8
2. Komukasi Pemasaran .....	11
3. Aliansi Strategi .....	16
4. Kepuasan Nasabah.....	20
B. Penelitian Terdahulu.....	25
C. Kerangka Pemikiran .....	27
D. Hipotesis.....	28
BAB III METODE PENELITIAN.....	31
A. Jenis Penelitian.....	31
B. Tempat dan Waktu .....	31
1. Tempat Penelitian .....	31
2. Waktu Penelitian.....	31
C. Pengambilan Sempel .....	31
1. Populasi.....	31
2. Sampel.....	32
3. Metode Pengambilan Sampel .....	32
D. Definisi Operasional.....	33
1. Variabel Dependenden.....	33
2. Variable Independen .....	33
E. Teknik dan Instrumen Pengumpulan Data .....	35
1. Teknik Pengumpulan Data.....	35
2. Instrumen Pengumpulan Data.....	38
F. Metode Analisis Data.....	39

1. Uji Asumsi Klasik.....	39
2. Uji Hipotesis .....	41
BAB IV ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN.....	46
A. Deskripsi Data.....	46
B. Analisis Data .....	48
C. Uji Asumsi Klasik .....	51
D. Uji Hipotesis.....	53
E. Pembahasan .....	57
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	61
A. Kesimpulan .....	61
B. Keterbatasan Penelitian .....	62
C. Saran.....	62
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	

## DAFTAR TABEL

Tabel 3.1. Indikator angket kualitas pelayanan .....	37
Tabel 3.2. Indikator angket komunikasi pemasaran .....	37
Tabel 3.3. Indikator angket aliansi strategi .....	37
Tabel 3.4. Indikator angket Kepuasan nasabah .....	38
Tabel 4.1 Karakteristik Alamat Responden .....	46
Tabel 4.2 Karakteristik Jenis Kelamin Responden .....	47
Tabel 4.3 Karakteristik Usia Responden .....	47
Tabel 4.4 Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan .....	48
Tabel 4.5 Hasil Uji Validitas Variabel Komunikasi Pemasaran .....	49
Tabel 4.6 Hasil Uji Validitas Variabel Aliansi Strategi .....	49
Tabel 4.7 Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Nasabah.....	50
Tabel 4.8 Hasil Uji Reliabilitas .....	51
Tabel 4.9 Hasil Uji Normalitas.....	51
Tabel 4.10 Hasil Uji Multikolinearitas.....	52
Tabel 4.11 Hasil Uji Heteroskedastisitas .....	53
Tabel 4.12 Hasil Uji Regresi Linear Berganda .....	53
Tabel 4.13 Hasil Uji t .....	55
Tabel 4.14 Hasil Uji F .....	56
Tabel 4.15 Hasil Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ ).....	57

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran.....	24
------------------------------------	----

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner penelitian

Lampiran 2 Table Data Penelitian

Lampiran 3 Hasil Uji Validitas Dan Reliabilitas : Kualitas Pelayanan

Lampiran 4 Hasil Uji Validitas Dan Reliabilitas : Komunikasi Pemasaran

Lampiran 5 Hasil Uji Validitas Dan Reliabilitas : Aliansi Strategi

Lampiran 6 Hasil Uji Validitas Dan Reliabilitas : Kepuasan Nasabah

Lampiran 7 Hasil Uji Normalitas

Lampiran 8 Hasil Uji Multikolinearitas

Lampiran 9 Hasil Uji Heteroskedastisitas

Lampiran 10 Output Regresi

Lampiran 11 Tabel Nilai t

Lampiran 12 Tabel Nilai F<sub>0,05</sub> Degrees of freedom for Nominator

Lampiran 13 Table Values of  $r_{\text{product moment}}$