

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN  
NASABAH BANK BRI YOGYAKARTA**

**SKRIPSI**

Diajukan Guna Memenuhi Persyaratan untuk Memperoleh Gelar  
Sarjana pada Fakultas Ekonomi  
Program Studi Manajemen  
Universitas Muhammadiyah  
Yogyakarta



Oleh  
**SURYO UTOMO**  
20050410005

**FAKULTAS EKONOMI**

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA

**SKRIPSI**  
**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN**  
**NASABAH BANK BRI YOGYAKARTA**

Diajukan oleh

SURYO UTOMO  
20050410005

Telah disetujui oleh Dosen Pembimbing  
Pembimbing



5 Januari 2009

**SKRIPSI**  
**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN**  
**NASABAH BANK BRI YOGYAKARTA**

Diajukan oleh

**SURYO UTOMO**  
20050410005

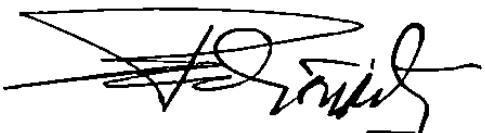
Skripsi ini telah Dipertahankan dan Disahkan di depan  
Dewan Pengaji Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi  
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta

Tanggal 22 Januari 2009

Yang terdiri dari



**Rita Kusumawati, SE., M.Si**  
Ketua Tim Pengaji



**Drs. Edi Supriyono, M.M.**



**M. Imam Bintoro, SE., M.Sc FIN**  
Anggota Tim Pengaji

## **PERNYATAAN**

Dengan ini saya,

Nama: Suryo Utomo

Nomor Mahasiswa: 20050410005

menyatakan bahwa skripsi ini dengan judul: "PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN NASABAH BANK BRI YOGYAKARTA" tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu Perguruan Tinggi, dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam Daftar Pustaka. Apabila ternyata dalam skripsi ini diketahui terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain maka saya

- o Tidake ada ketata terlambat untuk merubah kehidupan fokus, tidak pernah mengenal lelah, tidak berjilwa miseri,
- menyinari yang lebih baik. Kritisasi berlingat, teku,

(Iwan Al Ghazali)

Jadi benyataan.

- kebutuhan diripada memiliki serbu impian tanpa satupun
- lebih baik mewujudkan satu kelinginan menyadari

(Q.S. Alau Nasirah: 6-8)

- latin. Dan hanya kepada Tuhanullah hendaknya berharap.
- kejadianlah dengan sungguh-sungguh (urusan) yang
- Maka apabila ramu telah selesai (dari sesatu urusan),
- sesungguhnya sesudah kesultanan itu ada kemudahan.

**MOTTO**

**MOTTO DAN PERSEMBAHAN**

# **SURYO matur puwun KEPADA:**

Allah SWT, atas segala rahmat dan karunia-Nya, sehingga q diberi kemudahan dalam mengerjakan skripsi ini, *thanks God.....*

Ayah & Ibu, atas doanya dan dukungan dalam bentuk apapun baik material ataupun spiritual, semoga anakmu ini bisa menjadi kebanggaanmu..... amiiiiin....

**Keluarga besar q. atas segala doa & dukungannya....**

*My Sweet Angel, Julia Fitriyani, S.Pd.*, yang telah mengisi hati q selama ini kaulah kandidat satu-satunya sebagai pendamping hidup q. De' selalu dukung Maz, De' selalu memberi smangat, De' selalu menyayangi Maz, rasa cinta q pada mu sebanyak tetesan embun yang jatuh pada dedaunan diwaktu pagi hari, sebesar jajaran gunung dipermukaan bumi ini, dan selalu bersemi tak akan pernah mati.... *i love you..... Bibeeeeeeehhh.....*

Tukul Arwana, yang selalu bikin q termotivasi dalam menjalani kehidupan untuk mencapai sebuah kesuksesan, banyak pelajaran yang dapat q ambil dari perjalanan hidup seorang Tukul Arwana yang dituliskan dalam buku yang berjudul "*Tukul Arwana, Kisah Sukses dengan Kristalisasi Keringat*". ....*Matur nuwun....*

**My best friend, Ananta di POLDА DIY, Sony, Adjie, Apex, AD Poleng, Marinir Dawei, Marinir Edi, makasie atas segala dukungan dan bantuanmu selama ini. dari dulu mpe skarang qa pernah berubah teterp baik ma q... Makasiee..**

Temen2 q Manajemen '05, Ian (makasi uda nganterin mpe sanden tuk beli Brambang hahaha...), Rizal, Arif, Somad, Feris, Alien ( makasiie bgt lho selama ini uda sering nqajari klo q ada yang ga DONG waktu kuliah n segala bentuk catatan yg pernah q pinjem

## **INTISARI**

Penelitian ini dilakukan untuk menguji apakah secara individu lima dimensi kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah Bank BRI Unit Ngestiharjo. Pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan metode *convenience sampling*. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa secara individu variabel keandalan, empati, berwujud berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah Bank BRI Unit Ngestiharjo, dan secara individu variabel ketanggungan dan jaminan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah Bank BRI Unit Ngestiharjo.

*Kata Kunci:* Kualitas Pelayanan /Keandalan /Ketanggungan /Jaminan /Empati

## **DAFTAR ISI**

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING .....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
HALAMAN PERNYATAAN.....	iv
HALAMAN MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....	v
INTISARI.....	vii
ABSTRAK .....	viii
KATA PENGANTAR.....	ix
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR .....	xiii
BAB I PENDAHULUAN .....	1
A. Latar Belakang Penelitian .....	1
B. Batasan Masalah.....	4
C. Rumusan Masalah .....	4
D. Tujuan Penelitian .....	5
E. Manfaat Penelitian .....	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	6
A. Landasan Teori.....	6
1. Pengertian Jasa.....	6
2. Kualitas Pelayanan .....	7
3. Kepuasan Pelanggan .....	8
B. Penelitian Terdahulu dan Penurunan Hipotesis .....	10
C. Model Penelitian .....	14
BAB III METODE PENELITIAN.....	15
A. Obyek/Subyek Penelitian.....	15
B. Jenis Data .....	15
C. Teknik Pengambilan Sampel.....	15
D. Tahap Pengumpulan Data.....	15

E. Definisi Operasional Variabel.....	16
F. Sampel.....	17
G. Alat Ukur Variabel Penelitian.....	17
H. Uji Kualitas Instrumen .....	17
I. Uji Hipotesis dan Analisis Data.....	19
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....	21
A. Gambaran Umum Obyek/Subyek Penelitian .....	21
B. Uji Kualitas Instrumen .....	24
C. Uji Hipotesis.....	26
D. Pembahasan.....	30
BAB V SIMPULAN, SARAN DAN KETERBATASAN PENELITIAN .....	32
A. Simpulan.....	32
B. Saran .....	33
	33