

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN
NASABAH KCP. BANK BTPN KARANGANYAR**

**THE EFFECT OF SATISFACTION TOWARDS SERVICE QUALITY AT
KCP. BANK BTPN KARANGANYAR**

SKRIPSI

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



Disusun Oleh :

RENANDA DHIMAS HANUNTO
20040410116

**FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA
2012**

SKRIPSI
PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN
NASABAH KCP. BANK BTPN KARANGANYAR

THE EFFECT OF SATISFACTION TOWARDS SERVICE QUALITY AT
KCP. BANK BTPN KARANGANYAR

Diajukan oleh :

RENANDA DHIMAS HANUNTO
20040410116

Telah Disetujui Dosen Pembimbing

Pembimbing 1,

Drs. Winarso, M.M.
NIK: 143031

Tanggal.....

SKRIPSI
PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN
NASABAH KCP. BANK BTPN KARANGANYAR

Diajukan oleh :

RENANDA DHIMAS HANUNTO
20040410116

Skripsi ini telah Dipertahankan dan Disahkan di depan
Dewan Penguji Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta
Tanggal 21 Maret 2012
Yang terdiri dari

Ketua Tim Penguji

Drs. H. Wihandaru Sotya Pamungkas.,M.Si.
NIK:143002

Anggota Tim Penguji
Penguji

Anggota Tim

Ika Nurul Qamari.,SE,M.Si.

NIK: 143058

Rita
Kusumawati.,SE,M.Si
NIK:143059

Mengetahui
Dekan Fakultas Ekonomi
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta

Dr. Nano Prawoto.,SE,M.Si.
NIK: 143016

PERNYATAAN

Dengan ini saya,

Nama : Renanda Dhimas Hanunto

Nomor Mahasiswa : 20040410116

Menyatakan bahwa skripsi ini dengan judul :

”PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN NASABAH KCP. BANK BTPN KARANGANYAR” 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 bersedia kaarya tersebut di batalkan.

Yogyakarta, 21 Maret 2012

Renanda Dhimas Hanunto

HALAMAN 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 ayat 6)*

*“Sesungguhnya orang-orang yang banyak berbakti benar-benar berada dalam Syurga yang
penuh kenikmatan”
(Qs.: Al Infithaar)*

*Tariklah manfaat dari setiap menit yang berlalu, agar jangan sampai Ia terlewat dengan
percuma, maka untuk setiap
jam berikutnya kita tak perlu cemas lagi, sebab Ia
akan membawa keberhasilannya sendiri.*

*Hidup memang kegelapan, jika tanpa Hasrat dan Keinginan
Dan semua Hasrat Keinginan akan buta, jika tidak disertai Pengetahuan
Dan segala Pengetahuan akan hampa, jika tidak diikuti dengan Pekerjaan
Dan semua Pekerjaan akan sia-sia, jika tidak disertai dengan Cinta.
(Kahlil Gibran)*



بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Halaman Persembahan

Terima kasih sebesar-besarnya dalam hidupku, dengan penuh syukur selalu kuperjanjatkan kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan banyak kebahagiaan dan kemudahan dalam hidupku. Karya tulis ini merupakan bukti cinta kasihku kepada orang-orang yang aku sayangi dan terdekat dihatiku.

Skripsi ini ku persembahkan kepada :

Ayahnda Sugiarto Untoro dan Ibunda Titik Tri Handayani Tersayang
(Terima kasih atas do'a dan dukungannya yang tiada henti demi keberhasilan Putramu ini)

Adikku Ranaka Prima Perbana & Lintang Citra Permata tersayang
(thank's atas dukungan dan do'a yang selama ini di Berikan pada ku)

My Honey "Putri Nora Ganti"
(Seseorang yang telah memberiku kebahagiaan, perhatian, Do'a dan kasih sayang yang tulus)
"You're Spirit in My Life, Love U"

Seluruh Keluarga besar ku
(Terima kasih atas do'a dan dukungannya)

Friend'S
(Seluruh teman-teman ku yang selama ini telah banyak membantu ku, Don't Forget Me)

INTISARI

Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis pengaruh dari kualitas pelayanan yang terdiri dari *tangible*, *realibility*, *responsiveness*, *assurance* dan *empathy* terhadap kepuasan nasabah. Sampel penelitian dipilih secara *convenience sampling* yaitu pengambilan sampel dilakukan secara acak pada saat penyebaran kuesioner berlangsung.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pengaruh dari kualitas pelayanan yang terdiri dari *tangible*, *realibility*, *responsiveness*, *assurance* dan *empathy* secara simultan berpengaruh signifikan terhadap terhadap kepuasan nasabah. Secara parsial *realibility*, *responsiveness*, *assurance* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah. *Tangible* dan *emphaty* tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah.

Kata Kunci: *tangible*, *realibility*, *responsiveness*, *assurance*, *emphaty* dan kepuasan nasabah.

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Puji syukur kehadiran Allah SWT atas rahmat dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Kcp. Bank BTPN Karangaynar”.

Skripsi ini disusun untuk memenuhi salah satu persyaratan dalam memperoleh gelar Sarjana pada Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Yogyakarta. Penulis mengambil topik ini dengan harapan dapat memberikan masukan bagi perusahaan dalam penggunaan informasi dan masukan untuk mengambil suatu kebijakan dalam meningkatkan kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah. Skripsi ini juga dapat memberikan ide pengembangan bagi penelitian selanjutnya.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa skripsi ini dapat terselesaikan atas bimbingan dan dukungan, baik secara langsung maupun tidak langsung dari berbagai pihak. Untuk itu pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Ayah dan Ibu serta saudara-saudaraku yang senantiasa memberikan dorongan dan perhatian kepada penulis hingga dapat menyelesaikan studi.
2. Bapak Dr.Nano Prawoto, S.E.,M.Si. selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Yogyakarta yang telah memberikan petunjuk, bimbingan dan kemudahan selama penulis menyelesaikan studi.
3. Bapak Drs. Winarso., M.M selaku dosen pembimbing skripsi yang penuh kesabaran telah memberikan bimbingan, arahan, nasehat dan semangat selama proses penyelesaian skripsi ini.
4. Seluruh Dosen Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Yogyakarta yang selama ini telah memberikan bimbingan, ilmu pengetahuan dan nasehat.
5. Seluruh Karyawan Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
6. Semua pihak yang telah memberikan dukungan, bantuan, kemudahan dan semangat dalam proses penyelesaian skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih terdapat kekurangan dan jauh dari kesempurnaan, karena keterbatasan kemampuan, pengetahuan dan pengalaman dalam penyusunan skripsi ini. Sebagai kata akhir, "Tak ada gading yang tak retak", begitu juga halnya dengan skripsi ini yang mungkin masih jauh dari sempurna. Oleh karena itu, kritik, saran dan pengembangan penelitian selanjutnya sangat diperlukan untuk kedalaman karya tulis dengan topik ini.

Yogyakarta,

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN DOSEN PEMBIMBING	ii
HALAMAN PENGESAHAN DOSEN PENGUJI	iii
HALAMAN PERNYATAAN	iv
HALAMAN MOTTO	v
HALAMAN PERSEMBAHAN	vi
INTISARI	vii
ABSTRACT	viii
KATA PENGANTAR	ix
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Penelitian	1
B. Rumusan Masalah	4
C. Tujuan Penelitian	5
D. Manfaat Penelitian	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	7
A. Landasan Teori	7
1. Pengertian Jasa	7
2. Kualitas Pelayanan.....	8

3. Kepuasan Pelanggan	10
B. Hasil Penelitian Terdahulu	13
C. Hipotesis Penelitian	17
D. Model Penelitian	18
BAB III METODE PENELITIAN	20
A. Obyek dan Subyek Penelitian	20
B. Jenis Data	20
C. Teknik Pengambilan Sampel	20
D. Teknik Pengumpulan Data	21
E. Definisi Operasional Variabel Penelitian	21
1. Definisi Variabel Penelitian	21
a. Variabel Independent	21
b. Variabel Dependent	24
2. Pengukuran Variabel	24
F. Uji Kualitas Data	25
1. Uji Validitas	25
2. Uji Reliabilitas	26
G. Uji Hipotesa dan Analisis Data	26
1. Model Analisis	26
2. Uji Hipotesa	27
a. Uji F	27
b. Uji t	29
c. Koefisien Determinasi R Square	30

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	30
A. Gambaran Umum Obyek / Subyek Penelitian	30
1. Sejarah Singkat Perusahaan	30
2. Misi dan Visi Perusahaan	31
3. Produk dan Layanan Perusahaan	32
B. Karakteristik Responden	35
C. Uji Kualitas Instrumen	38
1. Uji Validitas	38
2. Uji Reliabilitas	40
D. Hasil Penelitian (Uji Hipotesis)	40
1. Analisis Regresi Linier Berganda	41
2. Uji F (Uji Simultan)	42
3. Uji T (Uji Parsial)	43
4. Koefisien Determinasi (R^2)	44
E. Pembahasan (Interpretasi)	45
BAB V SIMPULAN, SARAN DAN KETERBATASAN PENELITIAN	47
A. Kesimpulan	47
B. Saran	48
C. Keterbatasan Penelitian	49

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1	Model Penelitian	30
Gambar 4.1	Struktur Organisasi Perusahaan	47

DAFTAR TABEL

Tabel 4.1	Karakteristik Responden	36
Tabel 4.2	Pengujian Validitas	38
Tabel 4.3	Pengujian Reliabilitas	40
Tabel 4.4	Analisis Regresi Berganda	41
Tabel 4.5	Analisis Uji F (uji Simultan)	42
Tabel 4.6	Analisis Uji t (Uji Parsial)	43
Tabel 4.7	Analisis Koefisien Determinasi (R^2)	44