

**FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPUASAN NASABAH
PADA BRI UNIT GODEAN I KANTOR CABANG SLEMAN**

SKRIPSI



Oleh :

**RULI SASONO
20010410060**

**JURUSAN MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA
2007**

**FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPUASAN NASABAH
PADA BRI UNIT GODEAN I KANTOR CABANG SLEMAN**

Diajukan oleh

RULI SASONO
20010410060

.....

SKRIPSI
FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPUASAN NASABAH
PADA BRI UNIT GODEAN I KANTOR CABANG SLEMAN

Diajukan oleh:

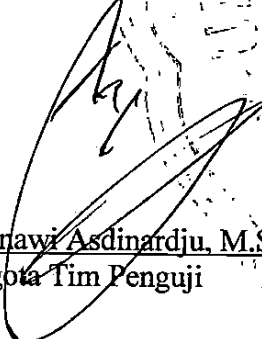
RULI SASONO
20010410060


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

Tanggal 23 Juli 2007


Yang terdiri dari:


Heru Kurnianto, Tj. SE. MM
Ketua Tim Penguji


Drs. Asnawi Asdinardju, M.Si
Anggota Tim Penguji


Fauziah, SE. MSi
Anggota Tim Penguji

Mengetahui
Dekan Fakultas Ekonomi
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta


Mubandji Anwar, SE. M.Si
NIM: 143 014

PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi ini 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.

Yogyakarta, 23 Juli 2007

Ruli Sasono

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

◀ *Hai orang-orang yang beriman mintalah pertolongan (kepada Allah) dengan sabar dan sholat. Sesungguhnya Allah beserta orang-orang yang sabar.*

(Qs: Al Baqoroh: 153)

◀ *Bersyukurlah dengan apa yang kamu dapat hari ini, dan bersyukurlah kamu mempunyai keinginan.*

(My Self)

◀ *Sahabat yang baik adalah sahabat yang mau "masuk", apakah itu dalam kesenangan maupun kesusahan temannya, jadi tidak diukur dengan apapun apalagi dengan materi.*

(Victor Simanungkalit)

Skripsi ini Kupersembahkan Kepada:

Ayah dan Ibu

Almamaterku

UCAPAN TERIMAKASIH

- ❖ Allah SWT , yang telah memberikan karunia dan nikmatnya, serta petunjuk dan inspirasi sehingga penelitian ini dapat selesai dengan baik tanpa hambatan suatu apapun.
- ❖ Bapak Sutrisno dan Ibu Istiqomah terima kasih atas segala nasehat dan doanya, sehingga aku dapat menyelesaikan skripsi ini, maaf terlambat lulus.
- ❖ Mas Agus sekeluarga & Mbak Ina sekeluarga dan keponakan - keponakanku terima kasih atas doa dan dorongannya.
- ❖ Buat " De " yang selalu ada dalam hatiku, terima kasih untuk segalanya
- ❖ Cah-cah Kos : Topan, Wurry, Irfan, kang widi, kang roni, kang bowo, kang ilyus dll .
- ❖ Anak-anak Manajemen A '01: Rizam, Legowo, Imron, Singgih , Mbah Surip, Acinx, Afif, Norman, Om Gajah, Ivan, Yudi, Iwan, Fendi, Yogo, Otonx, Edi, Ryan, Ulfa, Siska, Nunung, Mara, Putri, Elita, Ana, Lulu, Tanti,

INTISARI

Penelitian ini berjudul “ Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Nasabah Pada BRI Unit Godean I Kantor Cabang Sleman “. Latar belakang masalah dalam penelitian ini adalah bagaimana pengaruh faktor yang mempengaruhi kepuasan nasabah yang terdiri dari : faktor harga , faktor situasi, faktor pribadi, faktor kualitas pelayanan, faktor kualitas produk, faktor citra dan faktor pesaing dapat mempunyai pengaruh terhadap kepuasan nasabah. Adapun tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui faktor – faktor yang mempengaruhi kepuasan yang mempunyai pengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah pada BRI Unit Godean I dan untuk mengetahui faktor yang paling berpengaruh terhadap kepuasan nasabah pada BRI Unit Godean I.

Hipotesis pertama dalam penelitian ini adalah faktor kepuasan yang meliputi faktor harga , faktor situasi , faktor pribadi, faktor kualitas pelayanan, faktor kualitas produk, faktor citra dan faktor pesaing mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan nasabah pada BRI Unit Godean I ,dan hipotesis yang kedua adalah faktor kualitas produk merupakan faktor yang paling berpengaruh terhadap kepuasan nasabah pada BRI Unit Godean I. Adapun pengujian secara bersama- sama digunakan uji F, secara parsial digunakan uji t.

Dari pengujian hipotesis diperoleh kesimpulan sebagai berikut :

1. Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa, dari ketujuh faktor yang mempengaruhi kepuasan nasabah yang terdiri dari faktor harga , faktor situasi , faktor pribadi , faktor kualitas layanan , faktor kualitas produk , faktor citra dan faktor pesaing mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan nasabah di BRI Unit Godean I , Kantor Cabang Sleman.
2. Faktor yang mempunyai pengaruh terbesar adalah faktor pribadi, hal ini sesuai dengan hasil uji hipotesis yang kedua dengan menggunakan uji parsial , dan faktor kualitas produk bukan merupakan faktor yang mempunyai pengaruh terbesar dari ketujuh faktor yang mempunyai pengaruh terhadap kepuasan konsumen / nasabah di BRI Unit Godean I.

Berdasarkan pada kesimpulan dan hasil penelitian ini dibuat implikasi sebagai berikut :

1. Sebaiknya BRI Unit Godean I lebih meningkatkan faktor – faktor yang mempengaruhi kepuasan , karena ada pengaruh signifikan positif yang tinggi antara faktor – faktor yang mempengaruhi kepuasan dengan kepuasan nasabah.
2. Sebaiknya BRI Unit Godean I meningkatkan faktor yang mempengaruhi kepuasan terutama faktor pribadi karena mempunyai pengaruh kepuasan yang lebih tinggi terhadap kepuasan nasabah dibandingkan dengan faktor kepuasan yang lain (faktor harga, faktor situasi, faktor kualitas pelayanan, faktor kualitas

KATA PENGANTAR

Segala puji bagi Allah SWT yang telah memberikan kemudahan, karunia dan rahmat dalam penulisan skripsi dengan judul “Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Nasabah Pada BRI Unit Godean I Kantor Cabang Sleman”.

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 organisasi agar memperhatikan faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan nasabah dan memberikan ide pengembangan bagi penelitian selanjutnya.

Penyelesaian skripsi ini tidak terlepas dari dukungan berbagai pihak. Oleh karena itu pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih yang sebanyak-banyaknya kepada:

1. Bapak Drs. Asnawi Asdinardju, M.Si selaku Dosen Pembimbing Skripsi dan Dosen Pembimbing Akademik yang telah berkenan meluangkan waktu, tenaga dan pikiran untuk memberikan bimbingan serta petunjuk selama proses penulisan skripsi ini.
2. Bapak Misbahul Anwar SE. M.Si selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
3. Bapak Drs. Marwoto selaku Kepala Unit BRI Godean I yang telah

4. Ayah dan Ibu serta saudara-saudaraku yang senantiasa memberikan dorongan dan perhatian kepada penulis hingga dapat menyelesaikan studi.
5. Semua pihak yang telah memberikan dukungan, bantuan, kemudahan dan semangat dalam proses penyelesaian skripsi ini.

Semoga amal kebaikan dan segala bimbingan serta bantuan yang telah diberikan kepada penulis mendapat balasan dari Allah SWT, Amin.

Akhirnya penulis berharap semoga skripsi ini dapat berguna dan

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
HALAMAN PERNYATAAN	iv
HALAMAN MOTTO DAN PERSEMBAHAN	v
INTISARI	vi
ABSTRACT	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Batasan Masalah	6
C. Rumusan Masalah.....	8
D. Tujuan Penelitian.....	9
E. Manfaat Penelitian	9
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	11
A. Landasan Teori	11

2. Pengertian Konsep Pemasaran	11
3. Perilaku Konsumen	13
4. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan	15
5. Kepuasan Konsumen	18
B. Hasil Penelitian Terdahulu	22
C. Hipotesis	24
D. Model Penelitian	25
BAB III METODE PENELITIAN	26
A. Obyek/Subyek Penelitian	26
B. Jenis Data	26
C. Teknik Pengambilan Sampel	26
D. Teknik Pengumpulan Data	28
E. Definisi Operasional Variabel Penelitian	28
1. Definisi Variabel	28
2. Alat Ukur Variabel	31
3. Teknik Penentuan Skala	32
F. Uji Instrumen Penelitian	33
1. Uji Validitas	33
2. Uji Reliabilitas.....	34
G. Uji Hipotesis Dan Analisis Data	35
1. Analisis Regresi Linier Berganda.....	35
2. Uji Regresi Secara Parsial (uji t)	36
3. Uji Regresi Secara Simultan (Uji F)	37

4. Koefisien Determinansi (R^2).....	38
5. Uji Hipotesis (elastisitas)	38
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	39
A. Gambaran Umum Perusahaan	39
B. Metode Analisis	46
C. Uji Instrumen Penelitian	50
1. Hasil Penyebaran Kuisioner	50
2. Uji Validitas	52
3. Uji Reliabilitas.....	55
D. Hasil Penelitian	56
1. Analisis Data	56
1.1 Analisis Regresi Linier Berganda	56
1.2 Koefisien Determinansi (R^2)	57
E. Pengujian Hipotesis	58
1 Uji Regresi Secara Serempak (Uji F).....	59
2 Uji Regresi Secara Parsial (Uji t).....	60
F. Pembahasan.....	63
BAB V SIMPULAN SARAN dan KETERBATASAN PENELITIAN	65
A. Simpulan	65
B. Saran	65

DAFTAR TABEL

4.1	Perkembangan Nasabah BRI Unit Godean I Tahun 2004 – 2006	45
4.2	Indikator yang Dijadikan Sebagai Bahan Pertanyaan Dalam Kuestioner.....	48
4.3	Klasifikasi Responden berdasarkan Usia	51
4.4	Klasifikasi Responden berdasarkan Jenis Kelamin	51
4.5	Klasifikasi Responden berdasarkan Pendapatan Perbulan.....	52
4.6	Hasil Uji Validitas Kepuasan Nasabah (Y)	52
4.7	Hasil Uji Validitas Faktor Harga (X ₁).....	53
4.8	Hasil Uji Validitas Faktor Situasi (X ₂).....	53
4.9	Hasil Uji Validitas Faktor Pribadi (X ₃)	53
4.10	Hasil Uji Validitas Faktor Kualitas Pelayanan (X ₄).....	54
4.11	Hasil Uji Validitas Faktor Kualitas Produk (X ₅)	54
4.12	Hasil Uji Validitas Faktor Citra (X ₆)	54
4.13	Hasil Uji Validitas Faktor Pesaing (X ₇)	55
4.14	Hasil Uji Reliabilitas Variabel Penelitian	56
4.15	Hasil Perhitungan Koefisien Determinasi	58
4.16	Nilai Koefisien Korelasi dan Determinasi antara Variabel Y	58

DAFTAR GAMBAR

2.1	Faktor – faktor yang mempengaruhi kepuasan nasabah	25
4.1	Bagan Struktur Organisasi BRI Unit Godean I	38
4.2	Daerah Penolakan dan Penerimaan Uji F	59
4.3	Daerah Penolakan dan Penerimaan Uji t	62

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1** Daftar Pertanyaan / Kuestioner
- Lampiran 2** Hasil Kuestioner Tiap faktor Untuk Nasabah BRI Unit Godean I..
- Lampiran 3** Uji Validitas dan Reliabilitas Data Responden
- Lampiran 4** Hasil Kuestioner Faktor Kepuasan (variabel X) dan
Kepuasan Nasabah (variabel Y) untuk 100 responden
- Lampiran 5** Hasil Analisis Data dengan Menggunakan SPSS (vers 10.00)
- Lampiran 6** Analisi Output dan Pengujian Model Penelitian ,
Seluruh Nasabah (100 responden)
- Lampiran 7** Pengujian Hipotesis Seluruh Nasabah (100 responden)
- Lampiran 8** Tabel Distribusi Student's (t - distribution)
- Lampiran 9** Nilai Percentil Untuk Distribusi F

• • • • • 10 • • • • •