

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DENGAN DIMENSI BSQ
(*BANKING SERVICE QUALITY*) DAN BRAND IMAGE TERHADAP
KEPUASAN NASABAH(Studi pada Bank Mandiri Kantor Cabang Sambas)**

Skripsi Mahasiswa



Disusun Oleh:

Agus Setiyawan

20140430157

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA**

2021

**PENELITIAN PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DENGAN
DIMENSI BSQ (*BANKING SERVICE QUALITY*) DAN BRAND IMAGE
TERHADAP KEPUASAN NASABAH (Studi pada Bank Mandiri Kantor
Cabang Sambas)**

Diajukan oleh:

AGUS SETIYAWAN

20140430157

Pembimbing

Lilies Setiartiti, S.E., M.Si., Dr

PERNYATAAN

Dengan ini saya,

Nama : Agus Setiyawan

Nomor Mahasiswa : 20140430157

Menyatakan bahwa skripsi ini dengan judul "PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DENGAN DIMESIN BSQ (BANKING SERVICE QUALITY) DAN BRAND IMAGE TERHADAP KEPUASAN NASABAH (Studi pada Bank Mandiri Kantor Cabang Sambas)" 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 karya tersebut dibatalkan

Yogyakarta, Juli 2021



Agus Setiyawan

PESEMBAHAN

Syukur tiada henti yang selalu penulis panjatkan atas ridho, rahmat, dan hidayah-Nya, serta kelancaran dan kemudahan yang telah diberikan Allah SWT kepada penulis sehingga skripsi ini dapat diselesaikan sesuai dengan waktu dan harapan yang telah terpenuhi. Skripsi yang telah ditulis ini, penulis persembahkan untuk :

- Terima kasih kepada orangtua, Ibuku Kusmini dan Ayahku Sutarno yang telah memberikan semangat, dukungan, doanya, kasih sayang yang luar biasa ini.
- Terimakasih buat adikku Bowo Yuli Prihandono dan teman-temannya yang telah membantu memberikan semangat dalam penyelesaian tugas akhir ini.
- Terimakasih buat Shella Hajura dan keluarga yang telah membantu memberikan semangat, motivasi dan berbagai bantuan lainnya.
- Warga Asrama Rahadi Osman 2 Yogyakarta terimakasih selalu memberikan semangat sampai terselesainya tugas akhir ini
- Untuk teman-teman (Aldo, Amin, Vikri, Tiara dan Dayang) terimakasih atas dukungan dan motivasi dalam menyelesaikan kuliah ini

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Allah SWT atas segala rahmat dan hidayah-Nya yang telah memberikan kelancaran dan kemudahan dalam proses penulisan hasil penelitian ini yang berjudul **“PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DENGAN DIMENSI BSQ (*BANKING SERVICE QUALITY*) DAN BRAND IMAGE TERHADAP KEPUASAN NASABAH(Studi pada Bank Mandiri Kantor Cabang Sambas)”**. Shalawat serta salam selalu tercurahkan kepada junjungan kita Nabi Muhammad SAW beserta keluarga dan para sahabatnya, dan karena syafaatnya kita dapat terhindar dari zaman kegelapan menuju zaman yang terang benderang ini.

Penyusunan skripsi ini adalah sebagai tugas akhir yang merupakan syarat untuk meraih gelar Sarjana Strata 1 pada Jurusan Ilmu Ekonomi, Fakultas Ekonomi, Universitas Muhammadiyah Yogyakarta. Dalam penyusunan laporan penelitian ini, penulis menyadari masih banyak terdapat kelemahan dan kekurangan, sehingga segala bentuk kritik dan saran yang membangun sangat diharapkan penulis demi kesempurnaan laporan penelitian ini. Semoga penelitian ini dapat bermanfaat bagi diri penulis dan pihak-pihak terkait lainnya.

Dalam penulisan penelitian ini penulis tidak lupa pula mengucapkan rasa terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

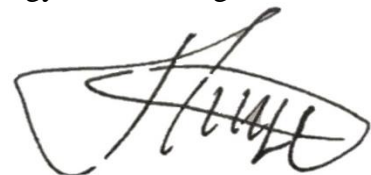
1. Allah SWT berkar rahmat dan hidayah-Nya yang telah memberikan kesehatan yang dilimpahkan-Nya kepada penulis selama menulis sehingga penelitian ini dapat diselesaikan.
2. Ibu Lilies Setiartiti, S.E., M.Si., Dr selaku dosen pembimbing dalam penulisan skripsi ini, terima kasih telah membimbing dan memberikan arahannya kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Ilmu-ilmu dan pengalaman yang Ibu berikan kepada penulis selama

menempuh jenjang Strata 1 juga dijadikan penulis sebagai bekal untuk kedepannya.

3. Seluruh Dosen dan Staf karyawan UMY Yogyakarta yang telah mewariskan ilmunya kepada kami dengan tulus
4. Teman – teman jurusan ilmu ekonomi FE UMY terimakasih atas sumbangan saran, pemikiran dan motivasi dalam penyelesaian tugas akhir ini
5. Serta semua pihak yang tidak mungkin kami sebut satu per satu, tanpa bermaksud untuk mengurangi terima kasih penulis kepada kalian semua

Penulis menyadari bahwa tidak ada sesuatu pun yang sempurna kecuali Allah SWT, begitu pun dengan skripsi ini. Oleh karena itu, dengan senang hati penulis mengharapkan kritik serta saran agar dapat menjadikan pembelajaran bagi penulis sendiri maupun pembaca pada umumnya. Harapan dari penulis, semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi penulis khususnya dan juga bagi pembaca pada umumnya.

Yogyakarta, 04 Agustus 2021



Agus Setiyawan

DAFTAR ISI

SURAT PERNYATAAN	ii
LEMBAR PENGESAHAN.....	iii
PESEMBAHAN	iv
KATA PENGANTAR.....	v
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR GAMBAR.....	x
DAFTAR TABEL	xi
LAMPIRAN	xii
BAB I.....	1
PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Penelitian.....	1
B. Rumusan Masalah	10
C. Tujuan Penelitian	10
D. Manfaat Penelitian	11
BAB II	9
LANDASAN TEORI.....	9
A. Konsep Pelayanan	9
1. Kualitas Pelayanan.....	9
2. Karakteristik Pelayanan	10
3. Service Quality (SERVQUAL)	11
4. Banking Service Quality (BSQ)	13
B. Brand Image.....	14
1. Pengertian Brand Image.....	14
2. Faktor-Faktor <i>Brand Image</i>	15
3. Indikator <i>Brand Image</i>	16
C. Konsep Kepuasan.....	18
1. Kepuasan Pelanggan	18
2. Kepuasan Nasabah.....	20
3. Strategi Meningkatkan Kepuasan Nasabah.....	21
4. Mengukur Kepuasan Nasabah.....	22

5. Indikator Kepuasan Nasabah.....	23
D. Bank Umum.....	24
1. Pengertian Bank Umum.....	24
2. Dasar Hukum Perbankan	25
3. Tujuan Perbankan	25
4. Fungsi Bank.....	26
E. Penelitian Terdahulu.....	27
Pengaruh Kualitas Pelayanan dan <i>Brand Image</i> Terhadap Loyalitas Nasabah Bank Negara Indonesia	31
Kualitas Pelayanan dan <i>Brand Image</i> Terhadap Kepuasan Pelanggan.....	31
F. Pengembangan Hipotesis.....	33
G. Kerangka Pikir	35
BAB III.....	34
METODE PENELITIAN	34
A. Jenis dan Sifat Penelitian.....	34
B. Sumber Data	34
C. Metode Pengumpulan Data.....	35
D. Populasi dan Sampel	37
1. Populasi.....	37
2. Sampel.....	37
E. Definisi Operasional Variabel.....	38
F. Teknik Pengolahan dan Analisis Data.....	43
1. Uji Validitas	44
2. Uji Reliabilitas.....	45
3. Metode Analisis Data.....	45
BAB IV	51
HASIL DAN PEMBAHASAN.....	51
A. Karakteristik Responden.....	51
B. Analisis Indeks Tanggapan Responden.....	54
1. Indeks Tanggapan Responden Mengenai Kualitas Layanan	55
2. Indeks Tanggapan Responden Mengenai <i>Brand Image</i>	57

3. Indeks Tanggapan Responden Mengenai Kepuasan Nasabah	58
C. Uji Validitas dan Reliabilitas	60
1. Uji Validitas	60
2. Uji Reliabilitas	61
D. Analisis Variabel Kualitas Layanan, <i>Brand Image</i> Terhadap Kepuasan Nasabah.....	62
BAB V.....	73
KESIMPULAN DAN SARAN.....	73
A. Kesimpulan	73
B. Saran-saran	74
DAFTAR PUSTAKA	75

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Kerangka Pemikiran	36
Gambar 4. 1 Hasil Uji Regression Standardized Residual	63
Gambar 4. 2 Hasil Uji Normal Probability Plot Normalitas Residual.....	64
Gambar 4. 3 Hasil Uji Heterokedastisitas Grafik Scatterplot	65

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Peringkat 10 Bank BUMN Terbaik dalam Pelayanan Prima Tahun 2016/2017.....	4
Tabel 1. 2 Skedul Total Utility dan Marginal Utility	6
Tabel 2. 1 Perbandingan Antara SERVQUAL dengan BSQ.....	14
Tabel 2. 2 Penelitian Terdahulu	27
Tabel 3. 1 Operasional Variabel.....	41
Tabel 4. 1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	51
Tabel 4. 2 Karakteristik responden berdasarkan Usia	52
Tabel 4. 3 Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan.....	52
Tabel 4. 4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	53
Tabel 4. 5 Penentuan Kategori Skor Berdasarkan Kategori Jawaban Responden	55
Tabel 4. 6 Distribusi Frekuensi Variabel Kualitas Layanan (X_1)	55
Tabel 4. 7 Distribusi Frekuensi Variabel Brand Image (X_2)	57
Tabel 4. 8 Distribusi Frekuensi Variabel Kepuasan Nasabah (Y)	59
Tabel 4. 9 Pengujian Validitas Kuesioner	60
Tabel 4. 10 Pengujian Reabilitas Kuesioner	61
Tabel 4. 11 Analisis One Sample Kolmogorov-Smirnov Test	64
Tabel 4. 12 Hasil Uji Multikolinearitas	66
Tabel 4. 13 Hasil uji autokorelasi	66
Tabel 4. 14 Hasil Kriteria Koefisien Korelasi	67
Tabel 4. 15 Hasil Pengujian Koefisien Kolerasi	67
Tabel 4. 16 Uji Adjusted R Square	68
Tabel 4. 17 Uji Regresi Linear Berganda	69
Tabel 4. 18 Hasil Uji F	70
Tabel 4. 19 HASIL UJI t.....	71

LAMPIRAN

Lampiran 1. Rekapitulasi Data Demografi.....	75
Lampiran 2. Kualitas Layanan	78
Lampiran 3. Brand Image	81
Lampiran 4. Kepuasan Nasabah	84
Lampiran 5. Hasil Uji SPSS.....	87