

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, PRODUK
DAN LOKASI TERHADAP KEPUASAN NASABAH
(STUDI KASUS PT BANK PEMBANGUNAN DAERAH
JAWA TIMUR Tbk. KANTOR KAS SINGOSARI)**

SKRIPSI

**Diajukan Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan
Dalam Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi
Program Studi : Manajemen**



**Disusun Oleh :
Muhammad Ilham Wicaksono
20022000285**

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MERDEKA MALANG
2024**

HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI

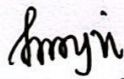
Nama : Muhammad Ilham Wicaksono
Nomor Pokok : 20022000285
Universitas : Universitas Merdeka Malang
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis
Program Studi : Manajemen
Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan, Produk dan Lokasi Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Kasus PT Bank Pembangunan Daerah Jawa Timur Tbk. Kantor Kas Singosari)

Malang, 18 Maret 2024

DISETUJUI DAN DITERIMA

Ketua Program Studi Manajemen

Dosen Pembimbing



(Irany Windhyastiti, SE., MM.)



(Drs. Kamaluddin, M.M.)



(Prof. Dr. H. Fajar Supanto, M.Si.)

HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, PRODUK DAN LOKASI TERHADAP
KEPUASAN NASABAH (STUDI KASUS PT BANK PEMBANGUNAN DAERAH
JAWA TIMUR Tbk. KANTOR KAS SINGOSARI)
Dipersiapkan dan disusun oleh :**

Muhammad Ilham Wicaksono

20022000285

**Telah dipertahankan di depan Dewan penguji
Pada tanggal 15 Februari**

Susunan Dewan Penguji

Ketua Penguji



(Drs. Kamaluddin, M.M.)

Sekretaris Penguji



(Dr. Mokhammad Natsir, MM.)

Anggota Penguji

(Krisnawuri Handayani, SE., MM.)

**Skripsi ini Telah Diterima Sebagai Salah Satu Persyaratan
Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi dan Bisnis**

Malang, 18 Maret 2024

**Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Merdeka Malang**



Prof. Dr. H. Fajar Supanto, M.S.i

SURAT KETERANGAN PENELITIAN



Nomor : 063 / 479 / MLG / AKT.UM / RPKL

Malang, 04 APR 2024

Kepada
Yth. Wakil Dekan I
Universitas Merdeka Malang
Jl. Terusan Raya Dieng No.62-64 Malang
Di Tempat

Perihal : Persetujuan Penelitian

Menunjuk surat dari UNIVERSITAS MERDEKA MALANG Nomor B- 576/FEB/UM/XII/2023 tanggal 15 Desember 2023 , perihal Ijin Melaksanakan Penelitian untuk Mahasiswa atas nama:

No.	No Induk	Nama	Program Studi
1	20022000285	Muhammad Ilham Wicaksono	Manajemen

Dengan ini disampaikan bahwa permohonan ijin tersebut dapat dipertimbangkan di Bank Jatim CABANG MALANG, pada 8 April 2024 s.d 8 Mei 2024, dengan syarat dan ketentuan sebagai berikut:

1. Mahasiswa diharapkan untuk membuka rekening tabungan di Cabang terdekat;
2. Mahasiswa diwajibkan menyerahkan fotocopy kartu Mahasiswa pada saat pelaksanaannya;
3. Jadwal waktu pelaksanaan Penelitian agar diatur supaya tidak mengganggu kegiatan operasional;
4. Penelitian dapat dilaksanakan selama tidak terkait dengan rahasia perbankan;
5. Selesai Penelitian diwajibkan menyerahkan 1 (satu) eksemplar laporan ke Kantor Bank Jatim Cabang Malang.

Demikian untuk menjadi perhatian dan atas pelaksanaannya disampaikan terimakasih.

PT. BANK PEMBANGUNAN DAERAH
JAWA TIMUR, Tbk.
Cabang Malang



Asri Kusumayanti
Pemimpin Bidang Operasional



Dwiana Sulistyningrum
Penyelia Akuntansi dan Umum

Tindakan :
- Arsip

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama Mahasiswa : Muhammad Ilham Wicaksono
NIM : 20022000285
Program Studi : Manajemen
Bidang Kajian Skripsi : Pemasaran
Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan, Produk dan Lokasi terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Kasus PT Bank Pembangunan Daerah Jawa Timur Tbk. Kantor Kas Singosari)
Lokasi yang Diteliti : PT. Pembangunan Daerah Jawa Timur Tbk
Alamat Rumah Asli : Dusun Gondorejo rt/rw 5/4 no 32 Desa Tamanharjo Kecamatan Singosari Kabupaten Malang
No. Telp : 089516477936

Dengan ini menyatakan bahwa saya benar-benar melakukan penelitian dan penulisan skripsi tersebut diatas dan bukan melakukan plagiat. Jika saya melakukan plagiat, maka saya bersedia dicabut gelar akademik saya.

Demikian surat pernyataan ini saya buat, untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Malang, 18 Maret 2024



(Muhammad Ilham Wicaksono)

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

Nama : Muhammad Ilham Wicaksono
Nomor Pokok : 20022000285
Universitas : Universitas Merdeka Malang
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis
Program Studi : Manajemen
Tempat dan Tanggal Lahir : Malang, 19 September 1999
Alamat : Dusun Gondorejo RT/RW 05/04 NO 32 Desa
Taman Harjo, Kecamatan Singosari Kabupaten
Malang

Nama Orang Tua (Ayah) : Muhamad Syaiful Bashori
(Ibu) : Ani Yeni Sari

Riwayat Pendidikan :

2006 – 2012	: Madrasah Ibtida'iyah Al-ma'arif 02
2012 – 2015	: SMP N 3 Singosari
2015 – 2018	: SMA N 1 Singosari
2020 – 2024	: S1 Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Merdeka Malang

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur kami panjatkan kehadiran Allah SWT, yang telah melimpahkan berkat dan rahmatNya, sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi ini dengan judul : “Pengaruh Kualitas Pelayanan, Produk dan Lokasi Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Kasus PT Bank Pembangunan Daerah Jawa Timur Tbk. Kantor Kas Singosari)” Skripsi ini diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen di Universitas Merdeka Malang.

Segala perjuangan penulis hingga di titik ini, penulis ingin mengucapkan terima kasih tak terhingga kepada:

1. Prof. Dr Anwar Sanusi, SE., M.si selaku rektor universitas merdekaMalang.
2. Prof. Dr. H. Fajar Supanto, SE., M.Si selaku dekan fakultas ekonomi dan bisnis universitas merdeka Malang.
3. Ibu Irany Windhyastiti, SE.,MM selaku ketua program studi manajemen universitas merdeka Malang.
4. Bapak Drs. Kamaluddin, M.M. selaku dosen pembimbing. Terimakasih atas bimbingannya yang selalu sabar dan meluangkan waktunya di sela-sela kesibukan nya menjadi salah satu mahasiswa bimbingannya merupakan nikmat yang sampai saat ini selalu saya syukuri terimakasih, bapak semoga jerih payah bapak terbayarkan dan selalu dilimpahkan kesehatan dan rezeki.
5. Kepada Ebes Saipul dan Memes Yeni orang yang hebat yang selalu menjadi Penyemangat saya sebagai sandaran terkuat dari kerasnya dunia. Yang tidak henti-hentinya memberikan kasih sayang dengan penuh cinta dan selalu memberikan motivasi. Terimakasih selalu berjuang untuk kehidupan saya. Terimakasih untuk semuanya berkat do'a dan dukungan ebes dan

memes saya bisa berada di titik ini. Sehat selalu dan hiduplah lebih lamaaa lagi ebes dan memes harus selalu ada di setiap perjalanan dan pencapaian hidup saya.

6. Seluruh Keluarga yang selalu mendukung dan mendo'akan penulis.
7. Kepada seseorang yang tak kalah penting kehadirannya, Berlian Melenia Terimakasih telah menjadi bagian dalam perjalanan hidup saya, berkontribusi banyak dalam penulisan karya tulis ini, baik tenaga waktu maupun materi kepada saya. Telah menjadi rumah pendamping dalam segala hal yang menemani, mendukung, ataupun menghibur dalam kesedihan, mendengar keluh kesah. Semoga Allah selalu memberikan keberkahan dalam segala hal yang kita lalui.
8. Dan yang terakhir, terimakasih untuk diri sendiri, karena mampu berusaha keras dan berjuang sejauh ini. Hebat bisa tetap bertahan, terus berjalan menghadapi segala kesulitan yang ada, dan tak pernah memutuskan untuk menyerah, perjalanan masih panjang semoga saya senantiasa kuat dan semoga saya senantiasa kuat dan semoga mampu yang selalu menebarkan hal-hal positif serta memberikan manfaat bagi sekitar.

Semoga Allah SWT senantiasa melimpahkan berkah dan rahmatNya sebagai balasan yang setimpal dengan kebaikan mereka semua. Akhir kata, tiada kesempurnaan di dunia ini kecuali hanya miliknya semata. Begitupun dalam penyusunan skripsi ini, penulis menyadari masih banyak kekurangan yang masih harus diperbaiki baik materi maupun susunannya, Untuk itu penulis mengharapkan saran dan kritik dari semua pihak guna melengkapi kekurangan skripsi ini.

Malang, 18 Maret 2024

Penulis



(Muhammad Ilham Wicaksono)

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI	ii
SURAT KETERANGAN PENELITIAN.....	iv
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN	v
DAFTAR RIWAYAT HIDUP.....	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv
ABSTRAK	xv
ABSTRACT	xvi
BAB I : PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Penelitian.....	1
B. Perumusan Masalah.....	4
C. Tujuan Penelitian.....	4
D. Manfaat Penelitian.....	5
BAB II : LANDASAN TEORI	6
A. Tinjauan Pustaka.....	6
1. Kepuasan Nasabah.....	6
2. Kualitas Pelayanan	9
3. Produk	11
4. Lokasi	14
B. Pengembangan Hipotesis	17
1. Penelitian Terdahulu	17
2. Kerangka Penelitian	24
3. Pengembangan Hipotesis	25
BAB III: METODE PENELITIAN	28
A. Metode Penelitian.....	28
1. Definisi Operasional Variabel	28
2. Lingkup Penelitian	29
3. Lokasi Penelitian	29

4. Populasi dan Teknik Penarikan Sampel.....	30
5. Jenis dan Sumber Data.....	31
6. Teknik Pengumpulan Data.....	31
7. Teknik Analisis Data.....	32
BAB VI : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	37
A. Hasil Penelitian.....	37
1. Gambaran Umum.....	37
2. Deskripsi Responden	40
3. Deskripsi Variabel	43
4. Analisis Data.....	55
B. Pembahasan Hasil Penelitian	67
BAB V : KESIMPULAN DAN SARAN	70
A. KESIMPULAN	70
B. SARAN	71
DAFTAR PUSTAKA.....	72
LAMPIRAN.....	74

DAFTAR TABEL

Tabel 1. Penelitian Terdahulu	17
Tabel 2. Skala Likert	31
Tabel 3. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	40
Tabel 4. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	41
Tabel 5. Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	42
Tabel 6. Deskripsi Variabel Kualitas Pelayanan (X1).....	43
Tabel 7. Deskripsi Variabel Produk (X2)	46
Tabel 8. Deskripsi Variabel Lokasi (X3)	49
Tabel 9. Deskripsi Variabel Kepuasan Nasabah (Y).....	52
Tabel 10. Uji Validitas	56
Tabel 11. Nilai Alpha Cronbach masing-masing Variabel.....	58
Tabel 12. Hasil Uji Normalitas	59
Tabel 13. Hasil Uji Multikolinieritas	61
Tabel 14. Hasil Uji Analisa Linier Berganda SPSS	62
Tabel 15. Hasil Uji F	64
Tabel 16. Uji t (Parsial)	65

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Kerangka Penelitian.....	24
Gambar 2. Logo Bank Jatim	37
Gambar 3. Hasil Uji Heteroskedastisitas	60

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuisisioner	74
Lampiran 2. Tabulasi Data.....	79
Lampiran 3. Uji Validitas	89
Lampiran 4. Uji Realibilitas	93
Lampiran 5. Hasil Uji Normalitas	94
Lampiran 6. Hasil Uji Multikolinearitas.....	94
Lampiran 7. Hasil Uji Heterokedastisitas.....	95
Lampiran 8. Hasil Uji Regresi Linier Berganda	95

ABSTRAK

Kepuasan nasabah merupakan tingkat sejauh mana kinerja suatu produk dan jasa yang dirasakan sesuai harapannya. Titik tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh signifikan kualitas pelayanan, produk, dan lokasi terhadap kepuasan nasabah (Studi Kasus pada PT Bank Pembangunan Daerah Jawa Timur Tbk. Kantor Kas Singosari) baik secara simultan maupun parsial. Kualitas pelayanan mencakup suatu model yang menggambarkan kondisi konsumen berdasarkan harapan mereka terhadap layanan, yang dipengaruhi oleh pengalaman masa lalu, promosi, dan informasi dari mulut ke mulut, produk segala sesuatu yang dapat ditawarkan ke pasar untuk memuaskan keinginan dan kebutuhan, lokasi atau tempat merujuk pada berbagai kegiatan yang dilakukan oleh perusahaan agar produk dapat diakses dan tersedia bagi pelanggan sasaran. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh PT Bank Pembangunan Daerah Jawa Timur Tbk. Kantor Kas Singosari. Data yang digunakan dalam penelitian adalah data primer, sedangkan sampel yang digunakan sebanyak 100 responden yang dikumpulkan melalui kuesioner dan dibagikan melalui *Google Form* dan diisi oleh para responden. Model analisis data menggunakan uji validitas, uji reliabilitas, uji asumsi klasik (uji normalitas, uji heteroskedastisitas dan uji multikolinieritas), model analisis regresi linier berganda. Sedangkan teknik analisis data menggunakan uji statistik f, dan uji statistik t dengan bantuan program SPSS. Hasil analisis dan pembahasan menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan, produk, dan lokasi secara simultan mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan nasabah pada PT Bank Pembangunan Daerah Jawa Timur Tbk. Kantor Kas Singosari. Secara parsial variabel kualitas pelayanan, produk dan lokasi masing-masing berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah PT Bank Pembangunan Daerah Jawa Timur Tbk. Kantor Kas Singosari.

Kata Kunci : Lokasi, Kepuasan Nasabah, Kualitas Pelayanan, Produk

ABSTRACT

Customer satisfaction is the extent to which the performance of a product and service is perceived to meet its expectations. The aim of this research is to determine the significant influence of service quality, product, and location on customer satisfaction (Case Study at PT Bank Pembangunan Daerah Jawa Timur Tbk. Singosari Branch), both simultaneously and partially. Service quality encompasses a model that depicts consumer conditions based on their expectations of service, influenced by past experiences, promotions, and word-of-mouth information, while products refer to everything that can be offered to the market to satisfy desires and needs, and location refers to various activities carried out by the company to make the product accessible and available to target customers. The population in this study is all PT Bank Pembangunan Daerah Jawa Timur Tbk. Singosari Branch. The data used in the study are primary data, while the sample used is 100 respondents collected through questionnaires distributed via Google Form and filled out by the respondents. The data analysis model uses validity tests, reliability tests, classic assumption tests (normality test, heteroskedasticity test, and multicollinearity test), and multiple linear regression analysis models. Meanwhile, data analysis techniques use statistical f-tests and t-tests with the help of the SPSS program. The results of the analysis and discussion show that the variables of service quality, product, and location simultaneously have a significant influence on customer satisfaction at PT Bank Pembangunan Daerah Jawa Timur Tbk. Singosari Branch. Partially, the variables of service quality, product and location each have a positive and significant influence on customer satisfaction at PT Bank Pembangunan Daerah Jawa Timur Tbk. Singosari Branch.

Keywords: *Customer Satisfaction, Location, Product, Service Quality*