

PENGARUH DIMENSI KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN NASABAH

(Studi Kasus Pada Pengguna BCA di Kota Malang)

SKRIPSI

Diajukan untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan

Dalam Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi

Program Studi : S1 Manajemen



Disusun Oleh :

KOMANG SEPTIA TRIANTIKA

18022000066

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

UNIVERSITAS MERDEKA MALANG

2022

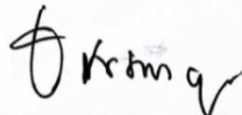
LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

Nama : Komang Septia Triantika
Nomor Pokok : 1802200066
Universitas : Merdeka Malang
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis
Program Studi : S1 Manajemen
Judul Skripsi : Pengaruh Dimensi Kualitas Terhadap Kepuasan Nasabah
(Studi Kasus Pada Pengguna BCA di Kota Malang.

Malang, Januari 2022

DI SETUJUI DAN DITERIMA

Ketua Program Studi S1 Manajemen



(MOHAMAD NUR SINGGIH,SE.,MM)

Dosen Pembimbing



(Drs. NIRWANA,MM.)

Dekan

Fakultas Ekonomi dan Bisnis



RUDY WAHYONO.,M.Si

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

PENGARUH DIMENSI KUALITAS TERHADAP KEPUASAN NASABAH (STUDI KASUS PADA PENGGUNA BCA DI KOTA MALANG)

Dipersiapkan dan disusun oleh

Komang Septia Triantika

18022000066

Telah dipertahankan di depan Dewan Penguji

Pada tanggal

Susunan Dewan Penguji

Ketua Penguji



(Drs. Nirwana, MM)

Sekretaris Penguji



(Dr. Pudjo Mito, MBA.)

Anggota Penguji



(Dra. DWah Widiawati, klm.)

Skripsi Ini Telah Ditema Sebagai Salah Satu Persyaratan

Untuk Memperoleh Gelar Sarjana EKonomi dan Bisnis

Malang,

2022

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Universitas Merdeka Malang



DR. RUDY WAHYONO., M.Si

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama Mahasiswa : Komang Septia Triantika

Nomor Pokok : 18022000066

Program Studi : S1 Manajemen

Bidang Kajian Skripsi : Pemasaran

Judul Skripsi : PENGARUH DIMENSI KUALITAS TERHADAP
KEPUASAN NASABAH (STUDI KASUS PADA PENGGUNA BCA DI KOTA MALANG))

Alamat Rumah Asli : Jalan Pratama Gang Nusa No 7a Nusa Dua, Bali.

No. Telp/ Hp : 082147520886

Dengan ini saya menyatakan bahwa saya benar-benar melakukan dan penulisan skripsi tersebut diatas benar-benar karya saya dan tidak melakukan plagiasi, jika saya melakukan plagiasi maka saya bersedia untuk dicabut gelar akademik saya.

Demikian surat pernyataan ini dibuat untuk dipergunakan sebagaimana semestinya

Malang,



(Komang Septia Triantika)

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

Nama : Komang Septia Triantika

Nomor induk : 18022000066

Universitas : Merdeka Malang

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis

Program Studi : S1 Manajemen

Tempat dan Tanggal Lahir : Denpasar, 16 September 2000

Alamat : Jalan Pratama Gang Nusa No 7a Nusa Dua, Bali

Nama Orang Tua (Ayah) : I Wayan Mahardika

(Ibu) : Yuli Mujiyanti

Riwayat Pendidikan :

1. 2004-2006 : Lulusan Tk Nirata 1 Benoa
2. 2006-2012 : Lulusan SDN 8 Benoa
3. 2012-2015 : Lulusan SMPN 4 Kuta Selatan
4. 2015-2018 : Lulusan SMAK Soverdi Tuban
5. 2018-2022 : S1 Program Studi S1 Manajemen Fakultas
Ekonomi dan Bisnis Universitas Medeka Malang

KATA PENGANTAR

Om Swastyastu puji dan syukur peneliti panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa atas segala rahmat dan karunia-Nya sehingga peneliti dapat Menyusun dan menyelesaikan skripsi ini dengan judul “ **PENGARUH DIMENSI KUALITAS TERHADAP KEPUASAN NASABAH (Studi Kasus Pada Pengguna BCA di Kota Malang)**”. Skripsi ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Merdeka Malang.

Penulis menyadari bahwa keberhasilan dalam penyusunan skripsi ini tidak terlepas dari adanya bantuan, bimbingan, dan partisipasinya langsung dari berbagai pihak sehingga pada kesempatan ini tidak lupa penulis menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Prof. Dr. Anwar Sanusi, SE, M.Si, selaku Rektor Universitas Merdeka Malang.
2. Dr. Rudy Wahyono, SE, M.Si, selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Merdeka Malang.
3. Mohammad Nur Singgih, SE., MM., selaku Ketua Program Studi Ekonomi dan Bisnis Manajemen Universitas Merdeka Malang
4. Drs. Nirwana, MM., selaku Dosen Pembimbing yang dengan sabar telah memberikan saran, bimbingan serta pengarahan sehingga dapat terselesaikan skripsi ini.
5. Seluruh Dosen serta Staf Program Studi Ekonomi Manajemen yang telah memberikan ilmu pengetahuan dan bantuan kepada penulis.
6. Kedua Orang Tua, Ayah dan Ibu tercinta yang telah memberikan dukungan moril hingga materil serta doa yang tiada hentinya kepada penulis.
7. Kakak dan adik tersayang, Putu Verdika, Anggi Wijaya, Prederika, Endriantika, Denzel, yang telah memberikan semangat dan dukungan kepada penulis.

8. Sepupu tersayang Nova, Rippa, Agus,Uli,Made Sukara,Juliantara, intan , yoga yang telah memberikan semangat dan dukungan kepada penulis.
9. Keluarga besar tersayang om ketut suata dan D'alus Family yang selalu memberikan semangat, doa dan motivasi yang tulus kepada penulis.
10. Bestie tersayang Yustina, Yasinta Anissa, Ferdy, Lio, Uma, Raja, Tape, Miko, yang selalu menguatkan dan memberikan semangat dalam mengerjakan.
11. Seluruh teman-teman Prodi Ekonomi Manajemen Kelas B angkatan 2018 yang telah berjuang Bersama selama 3,5 tahun demi menggapai cita-cita.
12. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebut satu persatu yang telah membantu dalam penyelesaian skripsi ini.

Semoga Tuhan memberikan imbalan yang setimpal atas segala bantuan dan jerih payah yang diberikan kepada penulis sehingga skripsi ini dapat terselesaikan. Penulis menyadari masih banyak terdapat kekurangan dan keterbatasan dalam skripsi ini. Oleh karena itu, penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun untuk menyempurnakan skripsi ini. Akhir kata penulis berharap skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi perkembangan ilmu dan pihak-pihak yang membutuhkan.

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI.....	i
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI.....	ii
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI	iii
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	iv
KATA PENGANTAR.....	v
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR TABEL.....	ix
DAFTAR BAGAN.....	x
ABSTRAK.....	xi
ABSTRACT.....	xii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah.....	3
C. Tujuan Penelitian	3
D. Manfaat Penelitian	4
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	5
A. Landasan Teori.....	5
1. Kualitas Jasa	5
2. Kualitas Layanan	6
3. Kepuasan Nasabah	10
B. Penelitian Terdahulu.....	11
C. Hipotesis.....	16
D. Kerangka Konseptual	19
BAB III METODE PENELITIAN.....	20
A. Definisi Operasional Variabel.....	20
B. Lingkup Penelitian dan Lokasi	21
C. Populasi dan Teknik Pengambilan Sampel	22
D. Sumber dan Jenis Data	22
E. Teknik Pengumpulan Data.....	22
F. Teknik Analisis Data	23
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN 28	
A. Gambaran Umum Perusahaan	28
1. Sejarah Bank Central Asia	28
2. Visi.....	31

3. Misi	31
B. Hasil Penelitian	31
1. Sebaran Data Responden	31
2. Deskripsi Variabel Data Penelitian	32
C. Analisis Data.....	41
1. Uji Validitas	41
2. Uji Reabilitas	43
D. Uji Asumsi Klasik	44
1. Uji Normalitas.....	44
2. Uji Multikolonearitas.....	45
3. Uji Heteroskedastisitas.....	46
E. Analisis Linear Berganda	47
F. Hasil Uji Hipotesis.....	49
1. Hasil Uji T	49
2. Hasil Uji F	51
G. Pembahasan	53
1. Pengaruh Bukti Fisik Terhadap Kepuasan Nasabah	53
2. Pengaruh Keandalan Terhadap Kepuasan Nasabah	54
3. Pengaruh Daya Tanggap Terhadap Kepuasan Nasabah	54
4. Pengaruh Empati Terhadap Kepuasan Nasabah	55
5. Pengaruh Jaminan Terhadap Kepuasan Nasabah.....	57
BAB V PENUTUP.....	58
A. Kesimpulan.....	58
B. Saran	59
C. Keterbatasan Penelitian	60
DAFTAR PUSTAKA.....	61
LAMPIRAN	63

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	11
Tabel 4.1 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	31
Tabel 4.2 Responden Berdasarkan Umur	32
Tabel 4.3 Responden Berdasarkan Pendidikan	32
Tabel 4.4 Deskripsi Variabel Pengaruh Dimensi Kualitas (X1)).....	33
Tabel 4.4 Deskripsi Variabel Pengaruh Dimensi Kualitas (X1)).....	34
Tabel 4.6 Deskripsi Variabel Pengaruh Dimensi Kualitas (X3).....	36
Tabel 4.7 Deskripsi Variabel Pengaruh Dimensi Kualitas (X4)	37
Tabel 4.8 Deskripsi Variabel Pengaruh Dimensi Kualitas (X5).....	38
Tabel 4.9 Deskripsi Variabel Kepuasan Nasabah (Y)	40
Tabel 4.10 Hasil Uji Validitas	42
Tabel 4.11 Hasil Uji Reliabilitas	44
Tabel 4.12 Hasil Uji Normalitas.....	45
Tabel 4.13 Uji Multikolonieritas	46
Tabel 4.14 Uji Heteroskedasitas	47
Tabel 4.15 Hasil Uji Regresi Linier Berganda	48
Tabel 4.16 Hasil Uji t.....	50
Tabel 4.17 Hasil Uji F	51

DAFTAR BAGAN

Bagan 2.1 Kerangka Konseptul.....	37
-----------------------------------	----

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh dimensi kualitas layanan terhadap kepuasan nasabah. Penelitian ini menguji variabel independen yaitu bukti fisik, daya tanggap, kehandalan, empati, jaminan. Penelitian ini merupakan penelitian asosiatif kausal dengan menggunakan pendekatan kuantitatif. Sampel yang digunakan penelitian ini adalah 100 responden pengguna BCA di Kota Malang. Data penelitian yang digunakan adalah data primen yang dikumpulkan secara online survey dengan menggunakan kuesioner. Skala yang digunakan adalah skala likert. Teknik analisis regresi berganda, dan uji hipotesis. Hasil penelitian menunjukkan bahwa (1) bukti fisik berpengaruh negatif dan tidak signifikan terhadap kepuasan nasabah, (2) empati berpengaruh positif tetapi tidak signifikan terhadap kepuasan nasabah, (3) kehandalan, daya tanggap, jaminan berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap kepuasan nasabah.

Kata Kunci : *Kualitas layanan, Kepuasan Nasabah, bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, empati, jaminan*

ABSTRACT

This study aims to determine the effect of service quality dimensions on customer satisfaction. This study examines the independent variables, namely physical evidence, responsiveness, reliability, empathy, assurance. This research is a causal associative research using a quantitative approach. The sample used in this study were 100 respondents using BCA in Malang City. The research data used is primary data collected by online survey using a questionnaire. The scale used is the Likert scale. Multiple regression analysis techniques, and hypothesis testing. The results showed that (1) physical evidence had a negative and insignificant effect on customer satisfaction, (2) empathy had a positive but not significant effect on customer satisfaction, (3) reliability, responsiveness, assurance had a positive and insignificant effect on customer satisfaction.

Keywords: *Quality of service, customer satisfaction, physical evidence, reliability, responsiveness, empathy, assurance*