



**ANALISIS PENGARUH KUALITAS LAYANAN
TERHADAP KEPUASAN NASABAH PADA PT. BANK
MUAMALAT INDONESIA Tbk CABANG JEMBER**

SKRIPSI

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh
Gelar Sarjana Ekonomi
Pada Fakultas Ekonomi Universitas Jember**

Oleh :

ULFA FARIDA

120810201368

**UNIVERSITAS JEMBER
FAKULTAS EKONOMI
2014**



**ANALISIS PENGARUH KUALITAS LAYANAN
TERHADAP KEPUASAN NASABAH PADA PT. BANK
MUAMALAT INDONESIA Tbk CABANG JEMBER**

*Analysis of The Influence of Service Quality on Customer
Satisfaction in PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk. Branch
Jember*

SKRIPSI

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi Pada
Fakultas Ekonomi Universitas jember

Oleh

Ulfa Farida

NIM 120810201368

UNIVERSITAS JEMBER

FAKULTAS EKONOMI

2014

KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN
UNIVERSITAS JEMBER– FAKULTAS EKONOMI

PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Ulfa Farida

NIM : 120810201368

Jurusan : Manajemen

Konsentrasi : Manajemen Pemasaran

Judul Skripsi : **Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap
Kepuasan Nasabah Pada PT. Bank Muamalat
Tbk. Cabang Jember.**

Menyatakan dengan sesungguhnya dan sebenar-benarnya bahwa Skripsi yang saya buat adalah benar-benar hasil karya sendiri, kecuali apabila dalam pengutipan substansi disebutkan sumbernya, dan belum pernah diajukan pada institusi manapun, serta bukan karya jiplakan milik orang lain. Saya bertanggung jawab atas keabsahan dan kebenaran isinya sesuai dengan sikap ilmiah yang harus dijunjung tinggi.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya, tanpa adanya paksaan dan tekanan dari pihak manapun serta bersedia mendapat sanksi akademik jika ternyata dikemudian hari pernyataan yang saya buat ini tidak benar.

Jember, 22 September 2014

Yang menyatakan,

Ulfa Farida

NIM:120810201368

TANDA PERSETUJUAN

Judul Skripsi : Analisa Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan
Nasabah Pada PT Bank Muamalat Tbk Cabang Jember
Nama : Ulfa Farida
NIM : 120810201368
Jurusan : Manajemen
Konsentrasi : Manajemen Pemasaran
Disetujui Tanggal : 29 September 2014

Dosen Pembimbing I

Dosen Pembimbing II

Drs. H. Abdul Halim, M.Si
NIP. 195012211978011001

Drs. Ketut Indraningrat, M.Si
NIP. 196107101989021002

Mengetahui,
Ketua Jurusan Manajemen

Dr. Handriyono, M.Si
NIP. 196208021990021001

JUDUL SKRIPSI

Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk. Cabang Jember.

Yang dipersiapkan dan disusun oleh:

Nama Mahasiswa : Ulfa Farida

NIM : 120810201368

Jurusan : Manajemen

telah dipertahankan di depan panitia penguji pada tanggal:

08 Oktober 2014

dan dinyatakan telah memenuhi syarat untuk diterima sebagai kelengkapan guna memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi pada Fakultas Ekonomi Universitas Jember.

SUSUNAN TIM PENGUJI

Ketua : Dr.Hj DiahYulisetiarniM.Si : (.....)

NIP. 196107291986032 001

Sekretaris : GustiAyuWulandari S.E., M.M : (.....)

NIP.198309122008121 002

Anggota : Drs.MarmonoSinggihM.Si. : (.....)

NIP. 196609041999021 001

Mengetahui,
Dekan Fakultas Ekonomi
Universitas Jember

Foto 4X6

Dr. MoehammadFathorrazi M.Si
NIP. 196306141990021001

PERSEMBAHAN

Dengan rasa syukur kepada Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya, sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik dan lancar. Skripsi ini saya persembahkan kepada :

1. Kedua orang tua yang saya cintai dan saya sayangi, Ayahanda (Sugiyono) dan Ibunda (Nurjanah) yang selalu memberikan dukungan secara moril maupun materi dengan ikhlas mendo'akan, menyayangi, memberikan yang terbaik untuk masa depannya. Terima kasih atas nasehat dan jerih payah selama ini.
2. Ananda (Dandi Dwi Anggara Putra) yang saya sayangi, terima kasih atas dukungan, do'a dan yang selalu menghibur serta memberikan semangat yang luar biasa untuk saya.
3. Almamater tercinta, Fakultas Ekonomi Universitas Jember

MOTTO

Sesungguhnya sholatku, ibadahku, hidupku dan matiku hanya untuk Allah, Tuhan
semesta Alam

(Al-An'am :162)

Orang yang bertambah ilmunya tidak bertambah hidayahnya,
Maka ia tidak bertambah kecualinya bertambah jauh dari Allah.

(Ulama' Shufi)

"Bila kita menolong orang lain, suatu saat kita akan ditolong. Waktunya mungkin besok
atau seratus tahun lagi, itulah hukum alam yang sistematis, yakni selalu ada keseimbangan".

(George Luanowich Gurdjieff)

"Banyak kegagalan dalam hidup ini dikarenakan orang-orang tidak menyadari betapa
dekatnya mereka dengan keberhasilan disaat mereka menyerah"

(Thomas Alva Edison)

"If you don't go after what you want, you'll never have it. If you don't ask, the
answer is always no. If you don't step forward, you're always in the same place"

(Nora Roberts)

"Goals are dreams with deadlines."

RINGKASAN

“Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT. Bank Muamalat Tbk. Cabang Jember”; Ulfa Farida ; 120810201368 ; 2014 ; ...halaman ; Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Jember.

Persaingan di dunia bisnis saat ini semakin ketat. Hal ini juga dirasakan para pelaku bisnis di bidang perbankan yg dituntut untuk mempunyai kualitas pelayanan yang lebih baik sehingga mampu memuaskan kepuasaan nasabahnya. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasaan nasabah Bank Muamalat Indonesia Tbk. Cabang Jember. Setelah mengetahui telaah literatur terkait, dalam penelitian ini ditetapkan variabel penting yang diduga kuat mempengaruhi kepuasaan nasabah yaitu wujud fisik (*tangibles*), kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*) dan kepedulian (*empathy*). Oleh karena itu pemahaman terhadap pengaruh antara wujud fisik (*tangibles*), kehandalan (*reliability*), jaminan (*assurance*), daya tanggap (*responsiveness*), dan kepedulian (*empathy*) dengan variabel-variabel yang mempengaruhinya dapat dipandang sebagai basis strategi bagi pengembangan kepuasaan nasabah.

Sampel dalam penelitian ini adalah 98 orang nasabah Bank Muamalat Indonesia Tbk. Cabang Jember yang dilakukan secara acak dengan menggunakan teknik pengambilan sampel *accidental sampling* dan kemudian dilakukan analisis terhadap data yang diperoleh dengan menggunakan analisis data secara kuantitatif. Analisis kuantitatif meliputi: uji validitas dan realibilitas, uji asumsi klasik, analisis regresi berganda, pengujian hipotesis melalui uji t dan uji F, serta analisis koefisien determinasi (R^2). Data-data yang telah memenuhi uji validitas, uji reliabilitas dan uji asumsi klasik diolah sehingga menghasilkan persamaan regresi sebagai berikut:

$$Y = -1,019 + 0,189 X_1 + 0,288 X_2 + 0,278 X_3 + 0,116 X_4 + 0,288 X_5$$

Dimana variabel Kepuasan Nasabah (Y), variabel Wujud Fisik (X1), variabel Kehandalan (X2), variabel Daya Tanggap (X3), variabel Jaminan (X4), dan variabel Kepedulian (X5). Penelitian ini memperoleh hasil dan kesimpulan bahwa variabel Keandalan, Daya Tanggap, Perhatian berpengaruh terhadap Kepuasan Nasabah dan variabel Bukti Langsung dan Jaminan tidak berpengaruh secara signifikan terhadap Kepuasan Nasabah

Kata kunci: Kepuasan Nasabah, bukti langsung, keandalan, daya tanggap, jaminan, perhatian.

SUMMARY

“Analysis of The Influence of Service Quality on Customer Satisfaction in PT Bank Muamalat Indonesia Tbk Branch Jember”; Ulfa Farida ; 120810201368 ; 2014 ; Pages.. ; Department of Management Faculty of Economics Jember University.

Competition in today's business world is getting tougher . It is also felt among business people in banking who are required to have a better quality of service so as to satisfy the customers ' satisfaction .This study aims to menganalisis how much influence service quality on customer satisfaction Bank Muamalat Indonesia Tbk . Branch review of the literature related Jember. After know , in this study defined important variables that affect customer satisfaction is strongly suspected that, tangibles , reliability , responsiveness ,assurance , empathy . Therefore, an understanding of the influence of the tangibles, reliability , assurance ,responsiveness , and concern empathy with the variables that influence can be seen as the basis for the development strategy of customer satisfaction .

The samples in this study were 98 customers of Bank Muamalat Indonesia Tbk . Jember Branch conducted using a random sampling technique accidental sampling and then performed an analysis of the data obtained by using quantitative data analysis . Quantitative analysis includes : validity and reliability , the classic assumption test , multiple regression analysis , hypothesis testing via t test and F test , and the coefficient of determination (R²) .

The data that have met the test of validity , reliability testing and classical assumption processed to produce a regression equation as follows :

$$Y = -1.019 + 0.189 + 0.278 X_1 + 0,288X_2 X_3 + 0.116 + 0.288 X_4 X_5$$

Where Customer Satisfaction variable (Y) , Physical State variable (X₁) , the variable reliability (X₂) , variable Responsiveness (X₃) , variable Assurance (X₄) , and variable Concern (X₅) . Mini obtain research results and conclusions that the variable Reliability , Responsiveness , attention and affect the Customer Satisfaction and Warranty Direct Evidence variables do not significantly affect the Customer Satisfaction.

KeyWords: Satisfaction, Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance, Emphaty.

PRAKATA

Puji syukur Alhamdulillah penulis panjatkan atas kehadiran ALLAH SWT, karena atas segala rahmat, hidayah dan karunia-Nya yang telah diberikan kepada penulis sehingga mampu menyelesaikan skripsi yang berjudul “Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT. Bank Muamalat Tbk. Cabang Jember”. Skripsi ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat menyelesaikan pendidikan program studi Strata Satu (S1) pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Jember.

Penulis sangat menyadari bahwa dalam penulisan ini masih sangat banyak kekurangan yang disebabkan keterbatasan dari kemampuan penulis, berkat pertolongan ALLAH SWT serta dorongan semangat dari semua pihak, akhirnya penulisan skripsi terselesaikan. Dalam penyusunan skripsi tidak lepas dari bantuan pihak, oleh karena itu penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

- a. Dr. Moehammad Fathorrazi M.Si selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Jember;
- b. Dr. Handriyono, M.Si selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Jember;
- c. Drs. H. Abdul Halim, M.Si selaku Dosen Pembimbing I yang telah banyak memberikan dorongan semangat, bimbingan, pengarahan, saran yang bermanfaat, serta telah meluangkan waktu sehingga skripsi ini mampu terselesaikan;
- d. Drs. Ketut Indraningrat, M.Si selaku Dosen Pembimbing II yang telah banyak memberikan dorongan semangat, bimbingan, pengarahan, saran yang bermanfaat serta telah meluangkan waktu sehingga skripsi ini mampu terselesaikan;
- e. Kedua orang tuaku Ibu Nurjanah dan Bapak Sugiyono, yang telah memberikan kasih sayang, motivasi dan dukungan do'a selama ini;
- f. Seluruh Dosen dan Karyawan Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Jember;

- g. Keluarga kedua di Jember Jalan Bangka 1 No.22, Umi Endang, Aba Gofur, Dek Ika, Dek dinda, Dek Agnet, Dek Zarel terima kasih atas doa dan dukungannya;
- h. Mas Fiky Arya S.S terima kasih atas doa dan dukungannya;
- i. Teman-teman seangkatan dan seperjuangan Alih Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Jember angkatan 2012, Isna, Novia, Danis, Fiqih, Sevy, Amilia, Mbak Santi, Edo, Mas Han, Mas Yahdi, terima kasih banyak;
- j. Teman – teman kosan Bangka 1 No 22, Mbak Eva, Lia, Isna, Didin, Ayunda, Hikmah, Muslimah, Nurul terima kasih banyak;
- k. Seluruh pihak yang telah membantu terselesainya skripsi ini yang tidak dapat disebut satu persatu. Terima kasih.

Semoga ALLAH SWT selalu memberikan Hidayah dan Rahmat kepada semua pihak yang telah membantu dengan ikhlas sehingga skripsi ini dapat terselesaikan. Penulis sadar akan keterbatasan dan kurang sempurnanya penulisan Skripsi ini, oleh karena itu segala saran dan kritik yang bersifat membangun sangat penulis harapkan. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat dan memberikan tambahan pengetahuan bagi yang membacanya.

Jember, 22 September 2014

Penyusun

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	ii
HALAMAN PERNYATAAN	iii
HALAMAN PERSETUJUAN	iv
HALAMAN PENGESAHAN	v
HALAMAN PERSEMBAHAN	vi
MOTTO	vii
ABSTRAKSI	viii
SUMMARY.....	ix
PRAKATA	x
DAFTAR ISI	xii
DAFTAR TABEL	xv
DAFTAR GAMBAR.....	xvi
DAFTAR LAMPIRAN	xvii
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Perumusan Masalah	5
1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian	5
1.3.1 Tujuan Penelitian	5
1.3.2 Manfaat Penelitian	6
BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA	7
2.1 Landasan Teori	7
2.1.1 Definisi dan Konsep Inti Pemasaran	7
2.1.2 Pengertian Bank	8
2.1.4 Fungsi Bank	8
2.1.5 Kualitas Pelayanan	10
2.1.6 Kepuasan Nasabah	14
2.1.7 Hubungan Kualitas Layanan dengan Kepuasan.....	16
2.2 Penelitian Terdahulu	17

2.3 Kerangka Konseptual	18
2.4 Hipotesis	20
BAB 3 METODE PENELITIAN	21
3.1 Rancangan Penelitian	21
3.2 Populasi dan Sampel	21
3.3 Prosedur Pengumpulan Data	22
3.4 Identifikasi Variabel	23
3.5 Definisi Operasional Variabel dan Skala Pengukuran	24
3.6 Uji Instrumen Penelitian	27
3.6.1 Uji Validitas	27
3.6.2 Uji reliabilitas	27
3.7 Metode Analisis Data	28
3.7.1 Uji Asumsi Dasar Klasik	28
3.7.2 Analisis Regresi Linier Berganda	30
3.7.3 Uji Hipotesis	30
3.8 Kerangka Pemecahan Masalah	32
BAB 4 HASIL DAN PEMBAHASAN	34
4.1 Hasil Penelitian	34
4.1.1 Gambaran Umum Bank Muamalat	34
4.1.2 Struktur Organisasi	36
4.1.3 Karakteristik Responden	40
4.1.4 Deskripsi Variabel Penelitian	43
4.1.5 Pengujian Instrumen.....	47
a. Uji Validitas	49
b. Uji Reliabilitas	49
4.1.6 Metode Analisis Data	49
a. Uji Asumsi Dasar Klasik	49
b. Analisis regresi Linier Berganda	53
4.1.7 Uji Hipotesis	54
a. Uji t (Uji Parsial)	54
b. Uji F (Uji Simultan)	55

c. Uji Adjusted R Square	56
4.2 Pembahasan	57
4.2.1 Pengaruh Bukti Langsung Terhadap Kepuasan Nasabah	57
4.2.2 Pengaruh Keandalan Terhadap Kepuasan Nasabah	57
4.2.3 Pengaruh Daya Tanggap Terhadap Kepuasan Nasabah	58
4.2.4 Pengaruh Jaminan Terhadap Kepuasan Nasabah	58
4.2.5 Pengaruh Perhatian Terhadap Kepuasan Nasabah	59
4.2.6 Pengaruh Bukti Langsung, Keandalan, daya Tanggap, Jaminan, Per Terhadap Kepuasan Nasabah.....	60
4.3 Keterbatasan Penelitian	60
BAB 5 KESIMPULAN DAN SARAN	62
5.1 Kesimpulan	62
5.2 Saran	63
DAFTAR PUSTAKA	65
LAMPIRAN-LAMPIRAN	67

DAFTAR TABEL

	Halaman
2.1 Penelitian Terdahulu	18
4.1 Data Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	40
4.2 Data Responden Berdasarkan Usia	41
4.3 Data Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	42
4.4 Data responden berdasarkan Pendidikan Terakhir.....	43
4.5 Penilaian Responden pada Variabel Bukti Langsung	43
4.6 Penilaian Responden pada Variabel Keandalan	44
4.7 Penilaian Responden pada Variabel Daya Tanggap	45
4.8 Penilaian Responden pada Variabel Jaminan	45
4.9 Penilaian Responden pada Variabel Perhatian	46
4.10 Penilaian Responden pada Variabel Kepuasan	47
4.11 Hasil Uji Validitas	48
4.12 Hasil Uji Reliabilitas	49
4.13 Hasil Uji Multikolinieritas	49
4.14 Hasil Uji Heteroskedastisitas (<i>Glesjer Test</i>)	50
4.15 Hasil Uji Heteroskedastisitas (<i>Park Test</i>)	51
4.16 Hasil Uji Normalitas Data	52
4.17 Hasil Uji Autokorelasi	52
4.18 Hasil Analisis Regresi Linier Berganda	53
4.19 Hasil Uji-F (simultan)	55
4.20 Hasil Uji Adjusted R square	56

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
2.1 Kerangka Konseptual Penelitian	18
3.1 Kerangka Pemecahan Masalah	32
4.1 Struktur Organisasi	37

DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1. Lembar Kuisisioner Penelitian	68
Lampiran 2. Rekapitulasi Hasil Kuisisioner	73
Lampiran 3. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas	92
Lampiran 4. Hasil Uji Asumsi Klasik	100
Lampiran 5. Hasil Uji Analisis Regresi Linear Berganda.....	106