



**PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN
NASABAH KANTOR BANK BRI CABANG JEMBER UNIT
UNIVERSITAS JEMBER**

***THE INFLUENCE OF SERVICE QUALITY ON CUSTOMER
SATISFACTION BRI BANK BRANCH OFFICE JEMBER UNIT JEMBER
UNIVERSITY***

SKRIPSI

Oleh

Cita Febri Kurniawan

NIM 080810201010

Jurusan Manajemen

Fakultas Ekonomi

Universitas Jember

2013



**PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN
NASABAH KANTOR BANK BRI CABANG JEMBER UNIT
UNIVERSITAS JEMBER**

***THE INFLUENCE OF SERVICE QUALITY ON CUSTOMER
SATISFACTION BRI BANK BRANCH OFFICE JEMBER UNIT JEMBER
UNIVERSITY***

SKRIPSI

Diajukan guna melengkapi tugas akhir dan memenuhi salah satu syarat
untuk menyelesaikan Program Studi Manajemen (S1)
dan mencapai gelar Sarjana Ekonomi

Oleh

Cita Febri Kurniawan

NIM 080810201010

Jurusan Manajemen

Fakultas Ekonomi

Universitas Jember

2013

KEMENTERIAN PENDIDIKAN NASIONAL
UNIVERSITAS JEMBER– FAKULTAS EKONOMI

PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini ;

Nama : Cita Febri Kurniawan
NIM : 080810201010
Jurusan : Manajemen
Konsentrasi : Manajemen Pemasaran
Judul Skripsi : **Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap
Kepuasan Nasabah Kantor Bank BRI Cabang
Jember Unit Universitas Jember**

Menyatakan bahwa skripsi yang telah saya buat merupakan hasil karya sendiri. Apabila ternyata dikemudian hari skripsi ini merupakan hasil plagiat atau penjiplakan, maka saya bersedia mempertanggungjawabkan dan sekaligus menerima sanksi berdasarkan aturan yang berlaku.

Demikian pernyataan ini, Saya buat dengan sebenarnya.

Jember, 8 Oktober 2013

Yang menyatakan,

Cita Febri Kurniawan
NIM 080810201010

PERSETUJUAN SKRIPSI

Judul skripsi : Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Nasabah
Kantor Bank BRI Cabang Jember Unit Universitas
Jember

Nama Mahasiswa : Cita Febri Kurniawan

NIM : 080810201010

Jurusan : S-1 Manajemen

Konsentrasi : Manajemen Pemasaran

Tanggal Persetujuan : 11 Desember 2013

Pembimbing I

Pembimbing II

Drs. Abdul Halim, M.Si.
NIP. 19501221 197801 1 001

Dr. Handriyono, M.Si.
NIP. 19620802 199002 1 001

Ketua Jurusan
Manajemen

Dr. Handriyono, M.Si.
NIP. 19620802 199002 1 001

PENGESAHAN

Judul Skripsi

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN
NASABAH KANTOR BANK BRI CABANG JEMBER UNIT
UNIVERSITAS JEMBER**

Yang dipersiapkan dan disusun oleh ;

Nama : Cita Febri Kurniawan

NIM : 080810201010

Jurusan : Manajemen

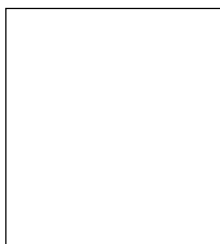
Telah dipertahankan didepan panitia penguji pada tanggal ;

27 April 2014

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

Susunan Tim Penguji

- | | | |
|---------------|--|---------|
| 1. Ketua | : <u>Drs. Marmono Singgih, M.Si</u>
NIP. 196609041990021001 | (.....) |
| 2. Sekretaris | : <u>Dr. Handriyono, M.Si</u>
NIP. 19620802 199002 1 001 | (.....) |
| 3. Anggota | : <u>Drs. Abdul Halim, M.Si</u>
NIP. 19501221 197801 1 001 | (.....) |



Mengetahui/ Menyetujui
Universitas Jember
Fakultas Ekonomi
Dekan,

Dr. Moehammad Fathorrazi, M.Si.
NIP. 19630614 199001 2 001

PERSEMBAHAN

Skripsi ini dipersembahkan kepada ;

1. Kedua orang tuaku tercinta, yang telah mendoakan dan memberi kasih sayang serta atas pengorbanannya selama ini.
2. Saudaraku, terimakasih dukungannya.
3. Kekasihku tercinta, terimakasih dukungannya.
4. Rekan atau kawanku seluruh manajemen 2008 F.E. – UNEJ.
5. Almamater yang aku banggakan UNIVERSITAS JEMBER.

MOTTO

“Jenius adalah 1% inspirasi dan 99% keringat. Tidak ada yang dapat menggantikan kerja keras”. ; Thomas A. Edison

Keberuntungan adalah sesuatu yang terjadi ketika kesempatan bertemu dengan kesiapan ; Thomas A. Edison

“Orang sukses itu umumnya ahli dalam menyederhanakan masalah hidup, sehingga ia selamat dari perdebatan argumen, perbedaan pendapat, dan keraguan yang tidak perlu. Ia memotong serangkaian masalah dengan solusi yang dibutuhkan oleh semua orang” ; Michael Korda

“Semoga Saia bisa menjadi orang yang berguna bagi Saia sendiri, Orang Tua dan Nusa dan Bangsa” ; Cita Febri Kurniawan, S.E.



**PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN
NASABAH KANTOR BANK BRI CABANG JEMBER UNIT
UNIVERSITAS JEMBER**

***THE INFLUENCE OF SERVICE QUALITY ON CUSTOMER
SATISFACTION BRI BANK BRANCH OFFICE JEMBER UNIT JEMBER
UNIVERSITY***

SKRIPSI

Oleh

Cita Febri Kurniawan

NIM 080810201010

Pembimbing

Dosen Pembimbing I: Drs. Abdul Halim, M.Si.

Dosen Pembimbing II : Dr. Handriyono, M.Si.

RINGKASAN

Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Nasabah Kantor Bank BRI Cabang Jember Unit Universitas Jember; Cita Febri Kurniawan, 080810201010; 2013; 72 Halaman; Jurusan Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Jember.

Penelitian ini berjudul “Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Nasabah Kantor Bank BRI Cabang Jember Unit Universitas Jember”. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh dimensi kualitas layanan secara parsial dan simultan terhadap kepuasan nasabah Kantor Bank BRI Cabang Jember Unit Universitas Jember. Populasi dalam penelitian ini adalah semua nasabah pada Bank BRI Kantor Unit Kampus di Kabupaten Jember, dengan jumlah responden sebanyak 60 orang. Alat analisis yang digunakan adalah analisis regresi linear berganda. Hasil penelitian : 1) Menunjukkan bahwa dimensi bukti fisik, kehandalan dan empati secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah pada Kantor Bank BRI Cabang Jember Unit Universitas Jember, sedangkan dimensi daya tanggap dan jaminan secara parsial tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah pada Kantor Bank BRI Cabang Jember Unit Universitas Jember, dan; 2) Menunjukkan bahwa dimensi bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati secara bersama-sama berpengaruh terhadap kepuasan nasabah pada Kantor Bank BRI Cabang Jember Unit Universitas Jember.

Kata kunci : Dimensi Kualitas Layanan, Kepuasan Konsumen, Pengaruh dan Analisis

SUMMARY

The Influence Of Service Quality Customer Satisfaction BRI Branch Office Jember Unit Jember University; Cita Febri Kurniawan, 080810201010; 2013; 72 Halaman; Jurusan Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Jember.

This study , entitled " Effect of Quality Services To The Customer Satisfaction BRI Branch Office Unit Jember Jember University " . This study aims to identify and analyze the effect of partial service quality dimensions and simultaneously to customer satisfaction BRI Branch Office Unit Jember Jember University . The population in this study were all clients at BRI Unit Office Campus in Jember , the number of respondents as many as 60 people . The analytical tool used is multiple linear regression analysis . Results of the study : 1) Indicates that the dimension of physical evidence , reliability and empathy partially significant effect on customer satisfaction at Bank BRI Branch Office Unit Jember Jember University , while the dimensions of responsiveness and assurance partial no significant effect on customer satisfaction on BRI Branch Office units of Jember Jember University , and ; 2) Indicates that the dimension of the physical evidence , reliability , responsiveness , assurance , and empathy together influence the customer satisfaction at Bank BRI Branch Office Unit Jember Jember University .

Keywords : Dimensions of Service Quality, Customer Satisfaction, and Effect Analysis

PRAKATA

Dengan mengucap puji syukur kehadirat Allah SWT atas berkat dan rahmatNya, karena tanpaNya tidak ada suatu hajatpun yang dapat terlaksana. Skripsi yang penulis ajukan merupakan salah satu syarat guna memperoleh gelar Sarjana Ekonomi pada Fakultas Ekonomi Universitas Jember.

Penulis menyampaikan rasa terima kasih yang amat besar kepada ;

1. Bapak Dr. Mohammad Fathorozi, S.E, M.Si., selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Jember.
2. BapakDr. Handriono, M.Si selaku ketua Jurusan Manajemen Fakultas EkonomiUniversitas Jember.
3. Bapak Drs. Abdul Halim. S.E., M.Si., selaku Dosen Pembimbing I dan Bapak Dr. Handriono, M.Siselaku Dosen Pembimbing II yang perhatian dan sabar memberikan segenap waktu dan pemikiran, bimbingan, semangat, juga nasehat yang sangat bermanfaat sehingga terselesaikan skripsi ini.
4. Seluruh Dosen dan Staff Fakultas Ekonomi Universitas Jember yang telah membimbing sampai akhirnya penulis dapat menyelesaikan studi.
5. Teristimewa Bapakku dan Ibu tersayang. Terima kasih teramat atas moril dan materiil, juga semangat, doa, nasehat, kasih sayang, dan juga perhatian.
6. Rekan atau kawanku seluruh manajemen 2008 F.E. – UNEJ, terimakasih untuk doa dan bantuannya.

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan, baik karena keterbatasan ilmu yang dimiliki maupun kesalahan dari pihak pribadi.Demikian, semoga skripsi ini dapat bermanfaat khususnya bagi almamater tercinta, serta bagi setiap pembaca pada umumnya.

Jember, 8 Oktober 2013

Penulis

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN SAMPUL	ii
HALAMAN PERNYATAAN	iii
HALAMAN PERSETUJUAN	iv
HALAMAN PENGESAHAN	v
HALAMAN PERSEMBAHAN	vii
HALAMAN MOTTO	viii
HALAMAN PEMBIMBING	vii
RINGKASAN	ix
KATA PENGANTAR	x
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL	xv
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB 1. PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	5
1.3 Tujuan Penelitian	5
1.4 Manfaat Penelitian	6
BAB 2. TINJAUAN PUSTAKA	7
2.1 Landasan Teori	7
2.1.1 Manajeman Pemasaran	7
2.1.2 Konsep Pemasaran	7
2.1.3 Perilaku Konsumen	8

2.1.4	Kualitas Layanan	9
2.1.5	Kepuasan Pelanggan	11
2.1.6	Faktor Pembentuk Kepuasan Konsumen	16
2.2	Tinjauan Penelitian Terdahulu	17
2.3	Kerangka Konseptual	18
2.4	Hipotesis	20
BAB 3.	METODE PENELITIAN	21
3.1	Rancangan Penelitian	21
3.2	Jenis Data	21
3.3	Populasi dan Sampel Penelitian	22
3.3.1	Populasi	22
3.3.2	Sampel	22
3.4	Metode Pengumpulan Data	23
3.5	Identifikasi, Definisi Operasional Variabel dan Skala Pengukuran	23
3.5.1	Identifikasi Operasional Variabel	23
3.5.2	Definisi Operasional Variabel	24
3.5.3	Skala Pengukuran	25
3.6	Uji instrumen	26
3.7	Analisis Data	27
3.8	Kerangka Pemecahan masalah	31
BAB 4.	HASIL DAN PEMBAHASAN	33
4.1	Hasil Penelitian	33
4.1.1	Gambaran Umum BRI Unit Kampus	33
4.1.2	Struktur Organisasi	33
4.1.3	Karakteristik Responden	36
4.1.4	Distribusi Jawaban Responden	39

4.1.6 Uji Instrumen	44
4.1.5.1 Uji Validitas	44
4.1.5.2 Uji Reliabilitas	45
4.1.6 Analisa Data.....	46
4.1.6.1 Regresi Linear Berganda.....	46
4.1.6.2 Uji Asumsi Klasik.....	46
4.1.6.3 Uji Hipotesis.....	48
4.1.6.3.1 Uji t	48
4.1.6.3.2 Uji F.....	40
4.1.6.3.3 Koefisien Determinasi	51
4.2 Pembahasan	51
4.3 Keterbatasan Penelitian.....	55
BAB V. KESIMPULAN DAN SARAN	56
5.1 Kesimpulan	56
5.2 Saran	56
DAFTAR PUSTAKA	58
LAMPIRAN	60

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1 Tinjauan Hasil Penelitian Terdahulu.....	18
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	36
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	37
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Profesi.....	38
Tabel 4.4 Distribusi Frekuensi	39
Tabel 4.5 Hasil Uji Validitas	44
Tabel 4.6 Hasil Uji Reliabilitas.	45
Tabel 4.7 Hasil Regresi Linear Berganda	46
Tabel 4.8 Uji Multikolinearitas	47
Tabel 4.9 Uji Heteroskedastisitas	48
Tabel 4.10 Uji t	49

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1. Kerangka Konseptual Penelitian	19
Gambar 3.1 Kerangka Pemecahan Masalah.....	31
Gambar 4.1 : Struktur Organisasi PT. Bank Rakyat Indonesia Unit Kampus	34

DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1. Kuisisioner Penelitian	60
Lampiran 2. Rekapitulasi Jawaban Responden	63
Lampiran 3. Hasil Uji Validitas	65
Lampiran 4. Hasil Uji Reliabilitas	68
Lampiran 5. Hasil Analisis Regresi Linear Berganda.....	71
Lampiran 6. Hasil Uji Heteroskedastisitas	73
Lampiran 7. Tabel Durbin Watson (DW)	74
Lampiran 8. Tabel t	75
Lampiran 9. Tabel F	76
Lampiran 9. Distribusi Frekuensi.....	77