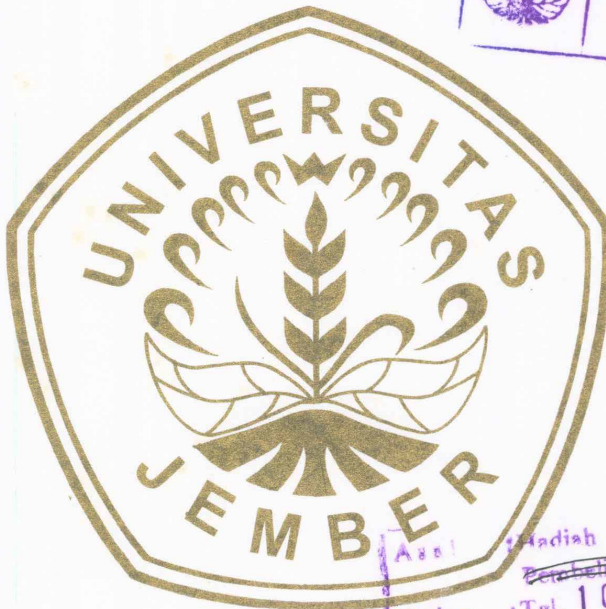


**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP  
KEPUASAN NASABAH BANK**

**(Studi Kasus Pada Nasabah Bank Mandiri Ex. Bank  
Exim Cabang Jember Tahun 2002)**

**SKRIPSI**



Disusun Oleh:

**IRA KURNIATI**  
NIM. 980210301284

Asal: *Madiah*  
*Bachelliar*  
Terima: Tgl. 10 FEB 2003  
No. Induk: *SKS*  
Klass: *650.83*  
*IRA*  
*P*  
*e.1*

**PROGRAM PENDIDIKAN EKONOMI  
FAKULTAS KEGURUAN DAN ILMU PENDIDIKAN  
UNIVERSITAS JEMBER  
2003**

## MOTTO

“Jangan janjikan apa yang tidak bisa diberikan, tetapi berikan lebih dari yang dijanjikan.”

(Fandy Tjiptono)

“Senyum yang tulus dan ikhlas berarti senyum yang tidak dibuat-buat, berarti anda merasakan senyum anda, berarti perasaan anda mengalir pada orang lain dan orang lain itu adalah nasabah.”

(Bob Waworuntu)

﴿ لِكُلِّ شَيْءٍ طَرِيقٌ ، وَطَرِيقُ الْجَنَّةِ : الْعِلْمُ ﴾

Artinya : “Setiap sesuatu itu pasti ada jalannya,  
Dan jalan menuju surga adalah ILMU (HR. Dailami)

## **PERSEMBAHAN**

Berkat rahmad dan ridlo-Mu ya Allah, saya persembahkan skripsi ini kepada :

1. Kedua orang tuaku (Bapak Abdul Wachid dan Ibu Binti Khoiriyah), yang telah memberiku kasih sayang tiada terkira dan senantiasa menuntun langkahku dalam mencapai cita-cita. Ridlo Allah karena ridlommu juga.
2. Saudara-saudaraku tercinta, Mbak Lilik, Mas Anto', Mbak Tiwin, Mas Sueb, Mbak Eni, Mas Ali, Mas Ipung dan adikku Athok. Keponakanku tersayang, Uud, Nuris, Ambar, Firda, Dimas dan Nimas.
3. Kakakku Didik Sunariyanto, terima kasih atas dukungan dan perhatiannya selama ini. Saudara-saudaraku di kost-an neng Ida, Ani, Dayu, Eny dan Eva, terima kasih atas kebersamaannya. Sahabat-sahabatku, Erni, Andri, May dan semua angkatan 1998. I love you.
4. Almamater yang kubanggakan Universitas Jember.

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN  
NASABAH BANK  
(Studi Kasus Pada Nasabah Bank Mandiri Ex. Bank Exim  
Cabang Jember Tahun 2002)**

**SKRIPSI**

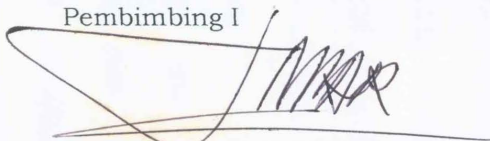
Diajukan untuk dipertahankan di depan tim penguji guna memenuhi salah satu syarat memperoleh gelar strata satu (SI) Jurusan Ilmu Pengetahuan Sosial Program Studi Pendidikan Ekonomi Pada Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Jember

Oleh:

Nama Mahasiswa : Ira Kurniati  
Nim : 980210301284  
Angkatan : 1998  
Daerah asal : Jombang  
Tempat, tanggal lahir : Jombang, 05 Nopember 1979  
Jurusan/Program Studi : Pend. IPS/Pendidikan Ekonomi

Disetujui oleh :

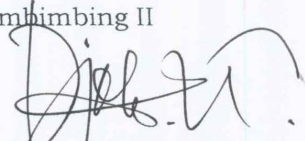
Pembimbing I



Drs. Umar HM. Saleh, MSi

NIP. 131 759 843

Pembimbing II



Drs. Joko Widodo, MM

NIP. 131 601 514

**HALAMAN PENGESAHAN**

Telah dipertahankan di depan Tim Penguji dan diterima oleh  
Fakultas Keguruan dan Ilmu pendidikan Universitas Jember

Pada Hari : Kamis

Tanggal : 16 Januari 2003

Tempat : Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan  
Universitas Jember

Tim Penguji

Ketua

Drs. Bambang Suyadi, MSi  
NIP. 131 415 536

Sekretaris

Drs. Joko Widodo, MM  
NIP. 131 601 514

Anggota :

Drs. H.M. Svafii Noer  
NIP. 131 235 911

Drs. Umar HMS, MSi  
NIP. 131 759 843



Mengetahui,  
Dekan

Drs. H. Dwi Suparno, MHum  
NIP. 131 274 727

## **Kata Pengantar**

Puji syukur kehadiran Allah SWT. Atas segala rahmad dan anugerah yang telah diberikan kepada penulis sehingga mampu menyelesaikan penyusunan skripsi dengan judul “ Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah Bank (Studi Kasus Pada Nasabah Bank Mandiri Ex. Bank Exim Cabang Jember Tahun 2002)” dengan lancar. Oleh karena itu dalam kesempatan ini perkenankanlah penulis mengucapkan terima kasih kepada :

1. Rektor Universitas Jember
2. Dekan Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan
3. Ketua Jurusan Pendidikan Ilmu Pengetahuan Sosial
4. Dosen Pembimbing I dan Pembimbing II
5. Dosen Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan
6. Pimpinan PT. Bank Mandiri Ex. Bank Exim Cabang Jember
7. Semua pihak yang telah membantu menyelesaikan penyusunan skripsi ini.

Harapan penulis, semoga semua mendapat rahmad dari Allah SWT. Atas segala bantuan yang telah diberikan. Penulis menyadari sepenuhnya bahwa karya tulis ilmiah ini masih jauh dari sempurna, maka penulis berharap dengan rendah hati adanya kritik dan saran yang membangun sebagai dasar penulis dalam meraih keberhasilan lebih lanjut. Akhirnya semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi kita. Amien.

Jember, Desember 2002

Penulis

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	<b>i</b>
<b>HALAMAN MOTTO</b> .....	<b>ii</b>
<b>HALAMAN PERSEMBAHAN</b> .....	<b>iii</b>
<b>HALAMAN PENGAJUAN</b> .....	<b>iv</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN</b> .....	<b>v</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>vi</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>vii</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>x</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>xi</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	<b>xii</b>
<b>DENAH LOKASI PENELITIAN</b> .....	<b>xiii</b>
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>xiv</b>

### **BAB I. PENDAHULUAN**

1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	3
1.3 Batasan Masalah Penelitian .....	3
1.4 Tujuan dan Manfaat .....	4
1.4.1 Tujuan Penelitian .....	4
1.4.2 Manfaat Penelitian .....	4

### **BAB II. TINJAUAN PUSTAKA**

2.1 Tinjauan Penelitian Terdahulu .....	5
2.2 Dasar Teori Tentang Kualitas Pelayanan .....	7
2.2.1 Keandalan (X1) .....	9
2.2.2 Daya Tanggap (X2) .....	10
2.2.3 Jaminan (X3) .....	11
2.2.4 Empati (X4) .....	13
2.2.5 Bukti Fisik (X5) .....	14

2.3 Dasar Teori Tentang Kepuasan Nasabah .....	14
2.3.1 Pembelian Ulang .....	16
2.3.2 Layanan Nasabah .....	17
2.3.3 Rekomendasi Kepada Orang Lain (word of mouth).....	18
2.4 Dasar Teori Tentang Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah .....	19
2.5 Hipotesis .....	22

### **BAB III. METODE PENELITIAN**

3.1 Metode Penentuan Lokasi Penelitian .....	23
3.2 Definisi Operasional Variabel .....	24
3.3 Metode Penentuan Populasi dan Sampel Penelitian...	25
3.3.1 Populasi Penelitian.....	25
3.3.2 Sampel Penelitian .....	25
3.4 Metode Pengumpulan Data .....	26
3.5 Metode Pengolahan Data.....	26
3.5.1 Editing .....	27
3.5.2 Skoring .....	27
3.5.3 Tabulasi.....	27
3.6 Metode Analisis Data .....	28
3.6.1 Persamaan Garis Regresi Linier Berganda.....	28
3.6.2 Analisis Varian Garis Regresi .....	28
3.6.3 Pengujian Hipotesis.....	29

### **BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN**

4.1 Data Pelengkap .....	31
4.1.1 Sejarah Perbankan di Indonesia .....	31
4.1.2 Gambaran Umum tentang Bank Mandiri Ex. Bank Exim Cabang Jember.....	33
4.1.3 Gambaran Umum Responden .....	36
4.2 Data Utama .....	37



4.3 Analisis Data .....	38
4.3.1 Persamaan Garis Regresi Linier Berganda.....	38
4.3.2 Analisis Varian Garis Regresi .....	40
4.4 Pengujian Hipotesis .....	42
4.4.1 Pengujian Hipotesis Secara Serentak (Uji-F).....	42
4.4.2 Pengujian Hipotesis Secara Parsial (Uji-t).....	43
4.5 Pembahasan .....	46
4.5.1 Tanggapan Nasabah Bank Mandiri Terhadap Kualitas Pelayanan (keandalan, daya tanggap, jaminan, empati dan bukti fisik) .....	47
4.5.1.1 Keandalan (X1).....	48
4.5.1.2 Daya Tanggap(X2) .....	50
4.5.1.3 Jaminan (X3).....	53
4.5.1.4 Empati (X4) .....	55
4.5.1.5 Bukti Fisik (X5) .....	57
4.5.2 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Bank .....	58
4.6 Kekuatan dan Kelemahan Penelitian.....	61
4.6.1 Kekuatan Penelitian .....	61
4.6.2 Kelemahan Penelitian.....	62

## **BAB V SIMPULAN DAN SARAN**

5.1 Simpulan .....	63
5.2 Saran.....	64

## **DAFTAR PUSTAKA**

## **LAMPIRAN-LAMPIRAN**

## DAFTAR TABEL

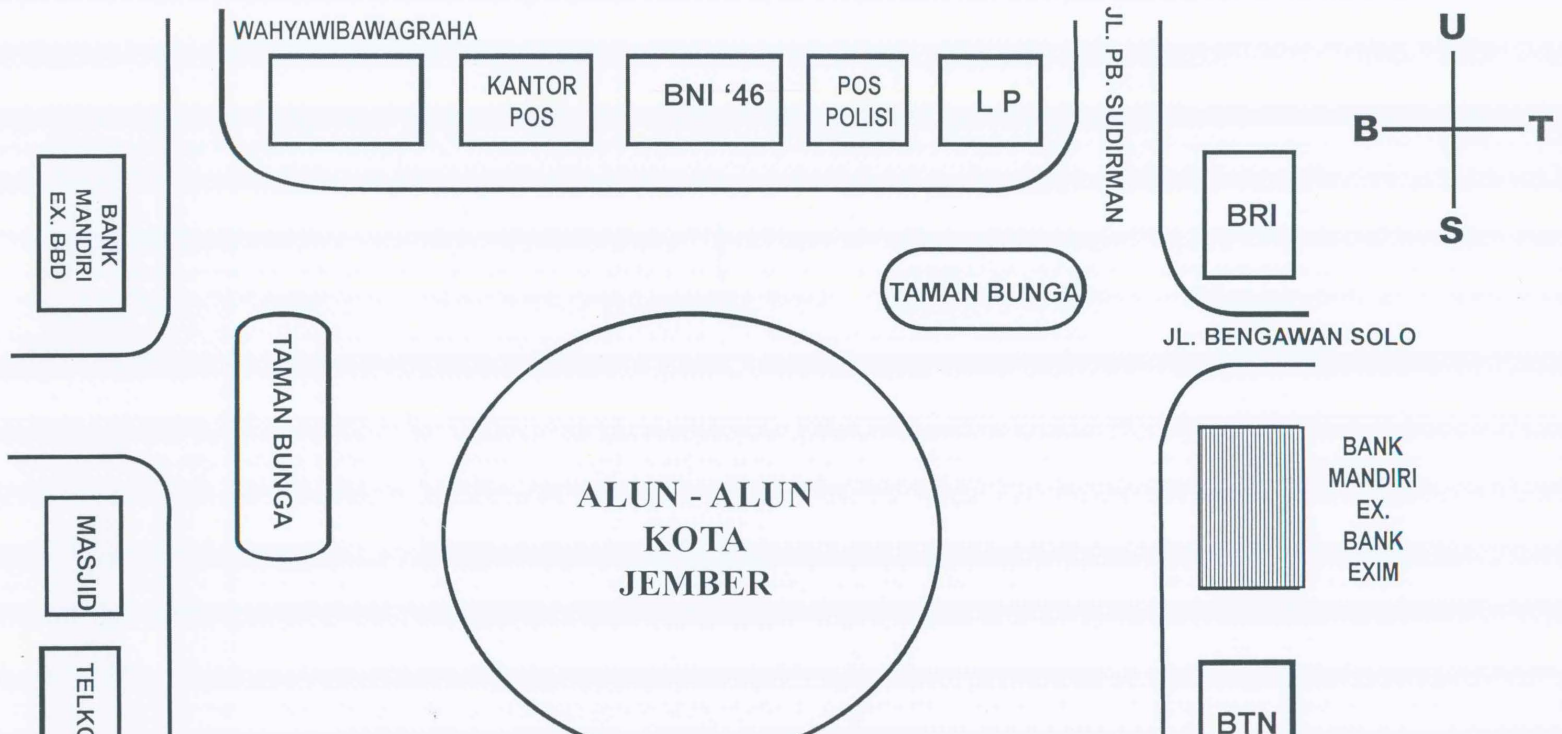
Tabel.1 Jenis Kelamin Responden.....	36
Tabel.2 Pekerjaan Responden.....	36
Tabel.3 Rekapitulasi Hasil Analisis Regresi Linier Berganda.....	38
Tabel.4 Rekapitulasi Pengaruh Variabel Bebas terhadap Variabel Terikat.....	40
Tabel.5 Pedoman untuk Memberikan Interpretasi terhadap Koefisien Korelasi.....	41
Tabel.6 Rekapitulasi Pengaruh Variabel Bebas terhadap Variabel Terikat.....	42
Tabel.7 Rekapitulasi Pengaruh Keandalan, Daya Tanggap, Jaminan, Empati dan Bukti Fisik terhadap Kepuasan Nasabah Bank.....	43
Tabel.8 Tanggapan Nasabah Bank Mandiri terhadap Kualitas Pelayanan (keandalan, daya tanggap, jaminan, empati dan bukti fisik).....	47
Tabel.9 Pengaruh Kualitas Pelayanan (keandalan, daya tanggap, jaminan, empati dan bukti fisik) terhadap Kepuasan Nasabah.....	59

## DAFTAR GAMBAR

1. Model Hubungan Kualitas Jasa dengan  
Kepuasan Pelanggan .....21
2. Model Hubungan antara Kualitas Pelayanan  
dengan Kepuasan .....21

## **DAFTAR LAMPIRAN**

1. Matrik Penelitian
2. Tuntunan Penelitian
3. Angket Penelitian
4. Hasil Penilaian Angket
5. Prosentase Variabel Bebas (X) dan Variabel Terikat (Y)
6. Analisis regresi Linier Berganda
7. Tabel Distribusi F
8. Tabel Distribusi t
9. Surat Ijin Penelitian
10. Lembar Konsultasi



WAHYAWIBAWAGRAHA



KANTOR  
POS

BNI '46

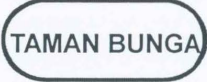
POS  
POLISI

LP

JL. PB. SUDIRMAN



BRI



TAMAN BUNGA

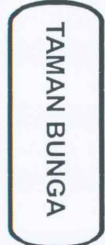
JL. BENGAWAN SOLO



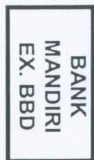
BANK  
MANDIRI  
EX.  
BANK  
EXIM



ALUN - ALUN  
KOTA  
JEMBER



TAMAN BUNGA



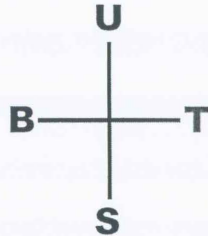
BANK  
MANDIRI  
EX. BBD



MASJID



TELK



## ABSTRAK

Kualitas Pelayanan merupakan suatu upaya perusahaan dalam memberikan pelayanan yang memuaskan pelanggan melalui pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan. Puasan tidaknya pelanggan terhadap kinerja pelayanan perusahaan tidak hanya dilihat dari kualitas pelayanan perusahaan yang baik, melainkan juga dilihat dari persepsi pelanggan. Penelitian ini dimaksudkan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah bank (Studi Kasus Pada Nasabah Bank Mandiri ex. Bank Exim Cabang Jember Tahun 2002), juga untuk mengetahui pengaruh secara parsial diantara kualitas pelayanan (keandalan, daya tanggap, jaminan, empati dan bukti fisik) terhadap kepuasan nasabah bank (studi Kasus Pada Nasabah Bank Mandiri ex. Bank Exim Cabang Jember Tahun 2002). Metode Penelitian yang digunakan adalah deskriptif kuantitatif dengan penentuan daerah penelitian secara *purposive*. Metode pengumpulan data yang digunakan adalah observasi, angket, wawancara dan dokumentasi. Metode analisis data yang digunakan adalah analisis regresi linier berganda, Uji-F dan Uji-t. Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan (keandalan, daya tanggap, jaminan, empati dan bukti fisik) secara simultan mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan nasabah. Hal ini terbukti dari hasil perhitungan uji simultan dengan menggunakan Uji-F dimana F-hitung lebih besar dari F-tabel ( $26,856 > 2,494$ ). Koefisien determinasi (R Square) sebesar 0,798 yang berarti bahwa variabel kualitas pelayanan (keandalan, daya tanggap, jaminan, empati dan bukti fisik) bersama-sama mempengaruhi variabel kepuasan nasabah bank sebesar 79,8%. Untuk mengetahui pengaruh secara parsial diantara masing-masing variabel bebas terhadap variabel terikat dengan menggunakan Uji-t dimana keandalan ( $X_1$ )=t-hitung>t-tabel ( $3,919 > 2,030$ ), daya tanggap ( $X_2$ )=t-hitung>t-tabel ( $3,272 > 2,030$ ), jaminan ( $X_3$ )=t-hitung>t-tabel ( $3,273 > 2,030$ ), empati ( $X_4$ )=t-hitung>t-tabel ( $3,521 > 2,030$ ) dan bukti fisik ( $X_5$ )=t-hitung>t-tabel ( $3,302 > 2,030$ ).

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Nasabah Bank

## DAFTAR PUSTAKA

- Alma, Buchari. 2000. *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*. Bandung: Penerbit Alfabeta
- Apriyanti, Kartika. 2001. "Pengaruh Kinerja Pelayanan Jasa terhadap Kepuasan Pelanggan Telepon Rumah Tangga Wilayah Kantor Cabang Telkom Sumenep (Studi Perilaku Pelanggan Telepon Rumah Tangga Pada Wilayah Kantor Cabang Telkom Sumenep)". Jember: *Skripsi*. FISIP UNEJ
- Fauji, M.Ali. 1991. " Faktor-faktor yang mempengaruhi Kepuasan Nasabah Bank BNI ' 46 Cabang Jember". Jember: *Skripsi* FISIP UNEJ
- Jusi, Indra K. 2001. "Panggung Layanan". Dalam SWA. (Agustus, XVI). Jakarta
- Kotler, Philip. 1993. *Manajemen Pemasaran: Analisis, Perencanaan, Implementasi dan Pengendalian*. Jakarta: Lembaga Penerbit FE UI
- . 1999. *Manajemen Pemasaran di Indonesia*. Jakarta: Salemba Empat
- Longenecker, Justin G. Carlos W. Moore dan J. William Petty. 2000. *Kewirausahaan*. Jakarta: Penerbit Salemba Empat
- Singarimbun, Masri dan Sofian Effendi. 1995. *Metode Penelitian Survei*. Jakarta: PT Pustaka LP3S
- Soelaeman dkk. 2001. "Berlomba Memanjakan Nasabah". Dalam SWA.(Agustus, XVI). Jakarta
- Sugiyono. 1999. *Statistika Untuk Penelitian*. Bandung: CV Alfabeta
- Suhartanto, Dwi. 2001. " Manajemen Pemasaran: Kepuasan pelanggan: Pengaruhnya terhadap Perilaku Konsumen di Industri Perhotelan". Dalam *Usahawan*. (Juli, XXX). Jakarta
- Supranto, J. 1997. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan: Untuk Menaikkan Pangsa Pasar*. Jakarta: PT Rineka Cipta

- Sutisna. 2001. *Perilaku Konsumen dan Komunikasi Pemasaran*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya
- Sutojo, Siswanto. 1997. *Manajemen Terapan Bank*. Jakarta: Pustaka Binaman Presssindo
- Swasta, Basu dan Hani Handoko. 2000. *Manajemen Pemasaran: Analisis Perilaku Konsumen*. Yogyakarta: BPFE
- Suyatno, Thomas.dkk, 2001, *Kelembagaan Perbankan*, Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama
- Tjiptono, Fandy. 2000. *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: Andi
- Tjiptono, Fandy dan Anastasia Diana. 2000. *Prinsip dan Dinamika Pemasaran*. Yogyakarta: J&J Learning
- Usman, Husaini dan R. Purnomo Setiady. 2000. *Pengantar Statistika*. Jakarta: Bumi Aksara
- Waworuntu, Bob. 2000. *Dasar-dasar Ketrampilan Melayani Nasabah Bank*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama