



**ANALISIS KUALITAS JASA TERHADAP KEPUASAN NASABAH PADA
KOPERASI SIMPAN PINJAM MILAN DI KECAMATAN GENTENG
KABUPATEN BANYUWANGI**

SKRIPSI

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

Oleh

**Asa Tinarbuko Anugrah
NIM 070810291166**

**PROGRAM STUDI S1 MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS JEMBER
2011**

**KEMENTERIAN PENDIDIKAN NASIONAL
UNIVERSITAS JEMBER – FAKULTAS EKONOMI**

SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Asa Tinarbuko Anugrah

NIM : 070810291166

menyatakan dengan sesungguhnya bahwa karya tulis ilmiah yang berjudul: “*Analisis Kualitas Jasa Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Koperasi Simpan Pinjam MILAN di Kecamatan Genteng Kabupaten Banyuwangi*” adalah benar-benar hasil karya sendiri, kecuali jika dalam pengutipan substansi disebutkan sumbernya, dan belum pernah diajukan pada institusi mana pun, serta bukan karya jiplakan. Saya bertanggung jawab atas keabsahan dan kebenaran isinya sesuai dengan sikap ilmiah yang harus dijunjung tinggi.

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

Jember, 22 Oktober 2011

Yang menyatakan,

Asa Tinarbuko Anugrah

NIM 070810291166

TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI

Judul Skripsi : Analisis Kualitas Jasa Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Koperasi
Simpan Pinjam MILAN di Kecamatan Genteng Kabupaten Banyuwangi
Nama Mahasiswa : Asa Tinarbuko Anugrah
NIM : 070810291166
Jurusan : Manajemen
Konsentrasi : Manajemen Pemasaran
Tanggal Persetujuan : 20 Oktober 2011

Pembimbing I

Pembimbing II

Dr. Deasy Wulandari, SE., M.Si.
NIP. 19730908 200003 2 001

Dr. Diana Sulianti K., SE., M.Si
NIP. 19741212 200012 2 001

Mengetahui,
Jurusan/ Program Studi Manajemen
Ketua

Prof. Dr. Hj. Isti Fadah, M.Si.
19661020 1990002 2 001

**Analisis Kualitas Jasa Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Koperasi Simpan Pinjam
MILAN di Kecamatan Genteng Kabupaten Banyuwangi**

Yang dipersiapkan dan disusun oleh :

Nama : Asa Tinarbuko Anugrah
NIM : 070810291166
Jurusan : Manajemen

Telah dipertahankan di depan Tim Penguji pada tanggal :

31 November 2011

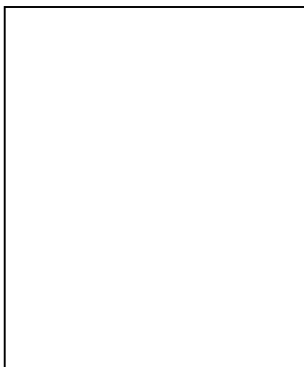
Dan dinyatakan telah memenuhi syarat untuk diterima sebagai kelengkapan guna memperoleh gelar Sarjana dalam Ilmu Ekonomi pada Fakultas Ekonomi Universitas Jember

Susunan Tim Penguji

Ketua : Drs. Bambang Irawan, M.Si. :
NIP. 19610317 198802 1 001

Sekretaris : Dr. Diana Sulianti K., SE., M.Si. :
NIP. 19741212 200012 2 001

Anggota : Dr. Deasy Wulandari, SE., M.Si. :
NIP. 19730908 200003 2 001



Mengetahui/Menyetujui
Universitas Jember
Fakultas Ekonomi
Dekan,

Prof. Dr. H. Moh. Saleh, M.Sc.
NIP. 19560831 198403 1 002

PERSEMBAHAN

Puji syukur kepada Tuhan Yesus karena berkat-berkatNya semua dapat berjalan dengan lancar. Serta doa dari orang-orang tersayang karya ini dapat terselesaikan.

Dengan ucapan syukur dan tulus hati kupersembahkan karya ini kepada:

1. Ayahku Sugito Hadi S. dan Ibuku Yayun Ratmiasih yang telah memberikan kasih sayang, nasehat, petunjuk, serta doa yang tiada henti dengan tulus dan ikhlas, serta adikku Yosua Ega Fakta yang tersayang.
2. Adikku Sendi Marsela yang telah memberikan doa, dan semangat dalam menyelesaikan kewajiban akhir ini.
3. Almamater Universitas Negeri Jember yang kubanggakan.



"Apapun juga yang kamu perbuat, perbuatlah dengan segenap hatimu seperti untuk Tuhan dan bukan untuk manusia"
(Kolose 3:23)

"Allah itu bagi kita tempat perlindungan dan kekuatan, sebagai penolong dalam kesesakan sangat terbukti"
(Mazmur 46:2)

"Jadilah yang terbaik untuk mendapatkan yang terbaik"
(Asa Tinar)

ABSTRAKSI

Penelitian dengan judul Analisis Kualitas Jasa Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Koperasi Simpan Pinjam MILAN di Kecamatan Genteng Kabupaten Banyuwangi ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis apakah kualitas jasa berpengaruh terhadap kepuasan nasabah secara simultan dan parsial. Populasi dalam penelitian ini adalah pengguna jasa Koperasi Simpan Pinjam MILAN. Sampel yang diambil sebanyak 100 responden dengan menggunakan teknik Accidental Sampling yaitu sampling yang pengambilannya pada saat responden berada di lokasi penelitian tersebut. Berdasarkan hasil penelitian, diperoleh persamaan regresi sebagai berikut : $Y = -0,756 + 0,071 X_1 + 0,149 X_2 + 0,117 X_3 + 0,087 X_4 + 0,285 X_5 + e$. Berdasarkan analisis data statistik, indikator-indikator pada penelitian ini bersifat valid dan variabelnya bersifat reliabel. Pada pengujian asumsi klasik, model regresi bebas multikolonieritas, tidak terjadi heteroskedastisitas, dan autokorelasi. Besarnya proporsi secara simultan adalah 0,565 atau 56,5% dan besarnya proporsi parsial yang berpengaruh terhadap kepuasan nasabah berturut-turut sebagai berikut variabel empati (X_5), kehandalan (X_2), daya tanggap (X_3), variabel jaminan (X_4), dan bukti fisik (X_1). Didalam uji hipotesis disimpulkan bahwa secara simultan (uji F) variabel kualitas layanan berpengaruh nyata dan signifikan terhadap kepuasan nasabah (Y), namun secara parsial (uji t) variabel bukti fisik (X_1), daya tanggap (X_3) dan jaminan (X_4) tidak berpengaruh nyata dan signifikan terhadap kepuasan nasabah (Y), sedangkan variabel kehandalan (X_2), dan empati (X_5) berpengaruh nyata dan signifikan terhadap kepuasan nasabah (Y),

Kata Kunci: Bukti fisik (*tangible*), Kehandalan (*reliability*), Daya tanggap (*responsiveness*), Jaminan (*assurance*), dan Empati (*empathy*).

KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Tuhan yang Maha Esa yang telah memberikan anugrahNya sehingga skripsi yang berjudul Analisis Kualitas Layanan Jasa Terhadap Kepuasan Nasabah Pada KSP MILAN di Kecamatan Genteng Kabupaten Banyuwangi akhirnya dapat terselesaikan. Skripsi ini disusun sebagai salah satu kewajiban untuk mendapatkan gelar Sarjana Ekonomi pada Fakultas Ekonomi Universitas Jember.

Dalam penyusunan skripsi ini penulis banyak memperoleh petunjuk, masukan serta bimbingan dari berbagai pihak, terutama dari para Dosen pembimbing. Oleh karena itu dalam kesempatan ini penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih yang sebanyak-banyaknya kepada:

1. Prof. Dr. H. Moh. Saleh, M.Sc. selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Jember beserta staf edukatif dan staf administratif atas bantuannya sehingga proses belajar, aktifitas kampus dan penyusunan skripsi dapat berjalan dengan lancar..
2. Dr Istifadah, SE, M.Si. selaku Ketua Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Jember.
3. Dr. Deasy Wulandari, S.E., M.Si. selaku Dosen Pembimbing I yang telah sabar meluangkan waktu, tenaga dan pikiran untuk memberikan petunjuk dan saran dalam penyusunan skripsi ini.
4. Dr. Diana Sulianti K. S.E., M.Si. selaku Dosen Pembimbing II yang telah meluangkan waktu untuk memberikan bimbingan dengan cermat dan teliti dalam penyusunan skripsi ini.
5. Drs. Bambang Irawan, M.Si. selaku Dosen Penguji yang telah menguji dan memberikan motivasi dengan penuh kesabaran.
6. Kepala KSP MILAN yang memberikan kesempatan untuk melakukan penelitian beserta para staff dan karyawan yang membantu proses penyelesaian skripsi ini.
7. Kedua orang tuaku Sugito Hadi S. dan Yayun Ratmiasih yang membimbing aku selama ini. Hanya dengan memberikan yang terbaik buat kalian aku bisa membalas kebaikanmu.
8. Penyemangat hidupku Sendi Marsela, terima kasih atas bantuan, motivasi, kesabaran, doa serta kebersamaanya, sehingga aku aku terus semangat dan melihat masa depan dengan penuh percaya diri.

9. Teman teman komunitas SOFT, terima kasih karena bersama kalian hidupku berubah, tidak ada teman-teman yang luar biasa seperti kalian (Mas sugeng, silas, niko, riki, geo, dan maretho) God bless you all friend.
10. Anggota UKMF seni dan Budaya KURUSETRA yang telah memberikan pengalaman, motivasi, dan kebersamaan. Kenangan bersama kalian akan aku ingat selalu. Bersama kalian aku mendapatkan inspirasi dan pengalaman bermusik yang tak ternilai harganya (Athenoise band, Patriot band, Admojler dengan komentar pedasnya yang membangun terima kasih banyak).
11. Emak Fevtri, terima kasih sudah mau menjadi teman konsultasi skripsiku.
12. Semua pihak yang telah memberikan kontribusi baik secara langsung maupun tidak langsung dalam penulisan skripsi ini

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa penulisan skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan, mengingat keterbatasan pengetahuan, dan kemampuan penulis. Oleh karena itu penulis mengharapkan adanya kritik dan saran yang membangun dari semua pihak demi kesempurnaan skripsi ini.

Akhir kata penulis berharap semoga skripsi ini dapat berguna bagi semua pihak.

Jember, 20 oktober 2011

Penyusun

DAFTAR ISI

| | |
|---------------------------------------|-------------|
| HALAMAN JUDUL..... | i |
| HALAMAN PERNYATAAN..... | ii |
| HALAMAN PERSETUJUAN..... | iii |
| HALAMAN PENGESAHAN..... | iv |
| HALAMAN PERSEMBAHAN..... | v |
| HALAMAN MOTTO..... | vi |
| ABSTRAKSI..... | vii |
| KATA PENGANTAR..... | viii |
| DAFTAR ISI..... | x |
| DAFTAR TABEL..... | xiv |
| DAFTAR GAMBAR..... | xv |
| DAFTAR LAMPIRAN..... | xvi |
| BAB I. PENDAHULUAN | |
| 1.1 Latar Belakang Masalah..... | 1 |
| 1.2 Rumusan Masalah..... | 3 |
| 1.3 Tujuan Penelitian..... | 4 |
| 1.3.1 Tujuan Penelitian..... | 4 |
| 1.3.2 Manfaat Penelitian..... | 4 |
| BAB II. TINJAUAN PUSTAKA | |
| 2.1 Landasan Teori..... | 5 |
| 2.1.1 Pengertian Pemasaran..... | 5 |
| 2.1.2 Pemasaran Jasa..... | 6 |
| 2.1.3 Bauran Pemasaran Jasa..... | 7 |
| 2.1.4 Sistem Pemasaran Jasa..... | 9 |
| 2.1.5 Karakteristik Jasa..... | 10 |
| 2.1.6 Klasifikasi Jasa..... | 11 |
| 2.1.7 Kualitas Jasa..... | 13 |
| 2.1.8 Kualitas Layanan Perbankan..... | 14 |
| 2.1.9 Dimensi Kualitas Jasa..... | 15 |

| | |
|---|----|
| 2.2.1 Harapan Konsumen untuk Jasa..... | 16 |
| 2.2.2 Metode yang Digunakan untuk Mengukur Jasa..... | 16 |
| 2.2.3 Metode yang Digunakan untuk Mengukur Kepuasan Konsumen | 17 |
| 2.2.4 Tindakan yang Dilakukan Pelanggan Jika Terjadi Ketidakpuasan..... | 18 |
| 2.2.5 Harapan Konsumen yang Tidak Realistis..... | 19 |
| 2.2.6 Strategi Meningkatkan Kualitas Jasa..... | 20 |
| 2.2.7 Kepuasan Nasabah..... | 21 |
| 2.2.8 Tinjauan Peneliti Terdahulu..... | 22 |
| 2.2.9 Kerangka Konseptual..... | 25 |
| 2.3.2 Hipotesis..... | 26 |

BAB III. METODOLOGI PENELITIAN

| | |
|--|----|
| 3.1 Rancangan Penelitian..... | 27 |
| 3.2 Jenis dan Sumber Data..... | 27 |
| 3.3 Metode Pengumpulan Data..... | 28 |
| 3.4 Populasi dan Sampel..... | 28 |
| 3.5 Identifikasi Variabel dan Definisi Operasional Variabel..... | 29 |
| 3.6 Teknik Pengukuran..... | 31 |
| 3.7 Uji instrumen..... | 32 |
| 3.7.1 Uji Validitas Data..... | 32 |
| 3.7.2 Uji Reliabilitas..... | 32 |
| 3.7.3 Uji Asumsi Klasik..... | 32 |
| 3.7.3.1 Uji Multikolinearitas..... | 32 |
| 3.7.3.2 Uji Heteroskedastisitas..... | 33 |
| 3.7.3.3 Uji Autokorelasi..... | 33 |
| 3.8 Metode Analisis Data..... | 34 |
| 3.8.1 Analisis Regresi Linear Berganda..... | 34 |
| 3.9 Uji Hipotesis..... | 34 |
| 3.9.1 Uji F..... | 34 |
| 3.9.2 Uji t..... | 34 |
| 3.9.3 Analisis Koefisien Determinasi Berganda..... | 35 |
| 3.9.4 Analisis Koefisien Determinasi Parsial..... | 36 |

| | |
|---|----|
| 3.9.5 Kerangka Pemecahan Masalah..... | 37 |
| 3.9.6 Keterangan Kerangka Pemecahan Masalah..... | 38 |
| BAB IV. HASIL ANALISIS DAN PEMBAHASAN | |
| 4.1 Gambaran Umum Perusahaan..... | 39 |
| 4.1.1 Sejarah Singkat Berdirinya Perusahaan..... | 39 |
| 4.1.2 Struktur Organisasi Perusahaan..... | 40 |
| 4.1.3 Produk KSP MILAN..... | 44 |
| 4.1.4 Personalia Perusahaan..... | 45 |
| 4.1.5 Hari dan Jam Kerja..... | 46 |
| 4.1.6 Sistem Pengupahan..... | 46 |
| 4.2 Karakteristik Responden..... | 46 |
| 4.2.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin..... | 47 |
| 4.2.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Umur..... | 47 |
| 4.2.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan..... | 48 |
| 4.2.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Lamanya Menjadi Nasabah..... | 49 |
| 4.3 Uji Instrumen Penelitian..... | 49 |
| 4.3.1 Uji Validitas..... | 50 |
| 4.3.2 Reliabilitas..... | 50 |
| 4.4 Uji Asumsi Klasik..... | 51 |
| 4.5 Analisis Regresi Linear Berganda..... | 53 |
| 4.6 Uji F..... | 55 |
| 4.7 Uji t..... | 55 |
| 4.8 Koefisien Determinasi Berganda..... | 57 |
| 4.9 Koefisien Determinasi Parsial..... | 57 |
| 4.2.1 Pembahasan..... | 58 |
| 4.2.2 Pengaruh Kualitas Jasa Terhadap Kepuasan Nasabah Pada KSP MILAN di Kecamatan Genteng Kabupaten Banyuwangi Secara Simultan..... | 58 |
| 4.2.3 Pengaruh Kualitas Jasa Terhadap Kepuasan Nasabah Pada KSP MILAN di Kecamatan Genteng Kabupaten Banyuwangi Secara Parsial..... | 59 |
| 4.2.3.1 Pengaruh Bukti Fisik (<i>Tangible</i>) Terhadap Kepuasan Nasabah..... | 59 |
| 4.2.3.2 Pengaruh Keandalan (<i>Reliability</i>) Terhadap Kepuasan Nasabah..... | 60 |

| | |
|---|----|
| 4.2.3.3 Pengaruh Daya Tanggap (<i>Responsivness</i>) Terhadap Kepuasan Nasabah..... | 62 |
| 4.2.3.4 Pengaruh Jaminan (<i>Assurance</i>) Terhadap Kepuasan Nasabah..... | 63 |
| 4.2.3.5 Pengaruh Empati (<i>Empathy</i>) Terhadap Kepuasan Nasabah..... | 64 |
| BAB V. KESIMPULAN DAN SARAN | |
| 5.1 Kesimpulan..... | 66 |
| 5.2 Saran..... | 66 |
| DAFTAR PUSTAKA | 68 |
| LAMPIRAN-LAMPIRAN | 71 |

DAFTAR TABEL

| | | |
|-------------|---|----|
| Tabel 2.1 | Persamaan dan Perbedaan Penelitian Terdahulu Dengan Penelitian Sekarang.. | 24 |
| Tabel 4.1 | Jumlah Karyawan KSP MILAN..... | 45 |
| Tabel 4.2.1 | Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin..... | 47 |
| Tabel 4.2.2 | Karakteristik Responden Berdasarkan Umur..... | 47 |
| Tabel 4.2.3 | Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan..... | 48 |
| Tabel 4.2.4 | Karakteristik Responden Berdasarkan Lamanya Menjadi Nasabah..... | 49 |
| Tabel 4.3.1 | Hasil Uji Validitas Penelitian..... | 50 |
| Tabel 4.3.2 | Hasil Uji Reliabilitas Penelitian..... | 50 |
| Tabel 4.4.1 | Hasil Uji Multikolinearitas..... | 51 |
| Tabel 4.4.2 | Hasil Uji Heteroskedastisitas..... | 52 |
| Tabel 4.4.3 | Hasil Uji Autokorelasi..... | 53 |
| Tabel 4.5.1 | Persamaan Koefisien Regresi Linear Berganda..... | 53 |
| Tabel 4.6.1 | Uji F..... | 55 |
| Tabel 4.7.1 | Hasil Uji t..... | 56 |
| Tabel 4.9.1 | Koefisien Determinasi Parsial..... | 59 |

DAFTAR GAMBAR

| | |
|---|----|
| Gambar 2.1 Sistem Pemasaran Jasa..... | 10 |
| Gambar 2.2 <i>Service Quality Model</i> | 14 |
| Gambar 2.3 Konsep Kepuasan Nasabah..... | 21 |
| Gambar 2.4 Kerangka Konsep Penelitian | 25 |
| Gambar 3.1 Kerangka Pemecahan Masalah..... | 37 |
| Gambar 4.1 Struktur Organisasi KSP MILAN..... | 41 |

DAFTAR LAMPIRAN

| | |
|---|----|
| Lampiran 1. Kuesioner..... | 71 |
| Lampiran 2. Skor Hasil Jawaban Responden..... | 76 |
| Lampiran 3. Uji Validitas Bukti Fisik..... | 80 |
| Lampiran 3. Uji Validitas Kehandalan..... | 80 |
| Lampiran 4. Uji Validitas Daya Tanggap..... | 81 |
| Lampiran 4. Uji Validitas Jaminan..... | 81 |
| Lampiran 5. Uji Validitas Empati..... | 82 |
| Lampiran 5. Uji Validitas Kepuasan..... | 82 |
| Lampiran 6. Uji Reliabilitas Bukti Fisik..... | 83 |
| Lampiran 7. Uji Reliabilitas Kehandalan..... | 84 |
| Lampiran 8. Uji Reliabilitas Daya Tanggap..... | 85 |
| Lampiran 9. Uji Reliabilitas Jaminan..... | 86 |
| Lampiran 10. Uji Reliabilitas Empati..... | 87 |
| Lampiran 11. Uji Reliabilitas Kepuasan..... | 88 |
| Lampiran 12. Analisis Regresi Linear Berganda..... | 89 |
| Lampiran 13 Uji Heteroskedastisitas dengan Uji Glejser..... | 90 |