

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN  
NASABAH PADA PT. BANK PEMBANGUNAN DAERAH SUMATERA  
SELATAN DAN BANGKA BELITUNG CABANG PEMBANTU  
LEMABANG**



**SKRIPSI**

**Dibuat Untuk Memenuhi Syarat Menyelesaikan Pendidikan Diploma IV  
pada Jurusan Administrasi Bisnis Program Studi Manajemen Bisnis  
Politeknik Negeri Sriwijaya**

**Oleh :  
Febryadi Saputra  
NIM 061440630915**

**POLITEKNIK NEGERI SRIWIJAYA  
PALEMBANG  
2018**

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN NASABAH  
PADA PT. BANK PEMBANGUNAN DAERAH SUMATERA SELATAN DAN  
BANGKA BELITUNG CABANG PEMBANTU LEMABANG**



**SKRIPSI**

**Dibuat Untuk Memenuhi Syarat Menyelesaikan Pendidikan Strata I  
Pada Jurusan Administrasi Bisnis Program Studi Manajemen Bisnis  
Politeknik Negeri Sriwijaya**

**Oleh:**

**Febryadi Saputra  
NIM 0614 4063 0915**

**Menyetujui,**

**Palembang, 3 Agustus 2018**

**Pembimbing I,**

**Dr. M. Syahirman Yusi, S.E., M.S.  
NIP 195808171993031001**

**Pembimbing II,**

**Dr. Sari Lestari ZR, S.E., M.Ec  
NIP 197705212006042001**

**Mengetahui,**

**Ketua Jurusan  
Administrasi Bisnis**

**Dr. A. Jalaluddin Sayuti, S.E., M.Hum.Res.M  
NIP 196008061989101001**

**Ketua Program Studi  
Manajemen Bisnis**

**Dra. Yusleli Herawati, M.M  
NIP 196005071988112001**

## SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Febryadi Saputra  
NPM : 0614 4063 0915  
Jurusan/Program Studi : Administrasi Bisnis / Manajemen Bisnis  
Mata Kuliah : Manajemen Pemasaran  
Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah pada PT. Bank Pembangunan Daerah Sumatera Selatan dan Bangka Belitung Cabang Pembantu Lemabang

Dengan ini menyatakan bahwa:

1. Skripsi yang saya buat dengan judul sebagaimana tersebut di atas beserta isinya merupakan hasil penelitian saya sendiri.
2. Skripsi ini bukanlah plagiat/salinan dari Skripsi milik orang lain.
3. Apabila Skripsi saya terbukti plagiat/salinan dari Skripsi milik orang lain, saya sanggup menerima sanksi berupa pembatalan Skripsi beserta konsekuensinya.

Demikianlah surat pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya untuk diketahui oleh pihak-pihak yang berkepentingan.

Palembang, Juli 2018

Yang membuat pernyataan,



Febryadi Saputra  
NIM 0614 4063 0915


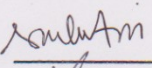

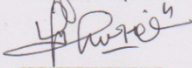
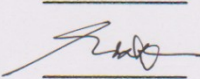
#### HALAMAN PENGESAHAN

Nama : Febryadi Saputra  
NPM : 0614 4063 0915  
Jurusan/Program Studi : Administrasi Bisnis / Manajemen Bisnis  
Judul Skripsi : PENGARUH KUALITAS PELAYANAN  
TERHADAP KEPUASAN NASABAH PADA PT.  
BANK PEMBANGUNAN DAERAH  
SUMATERA SELATAN DAN BANGKA  
BELITUNG CABANG PEMBANTU  
LELABANG

Telah Dipertahankan Dihadapan Dewan Penguji Ujian Skripsi  
Jurusan Administrasi Bisnis  
dan Dinyatakan LULUS

Pada Hari : Jumat  
Tanggal : 3 Agustus 2018

#### TIM PENGUJI

No.	Nama	Tanda Tangan	Tanggal
1.	<u>Divianto, S.E., M.M.</u> Ketua		6/8 2018
2.	<u>Dr. Sari Lestari ZR, S.E., M.Ec</u> Anggota		6/8 - 2018
3.	<u>Rini, S.E., M.AB</u> Anggota		6/8 2018
4.	<u>Dra. Yusleli Herawati, M.M</u> Anggota		6/8 2018
5.	<u>Munfaridi, S.E., M.Si</u> Anggota		6/8 2018

## MOTTO PERSEMBAHAN

### MOTTO :

**“Orang yang kreatif tidak akan takut dengan semakin sempitnya lapangan pekerjaan, karena orang yang kreatif dapat menciptakan lapangan pekerjaan untuk dirinya sendiri maupun untuk orang lain”.**

**“Seseorang yang bersungguh-sungguh dengan ketetapan hati nurani yang sangat dalam dan jika dijalankan dengan serius, niscaya Tuhan pasti akan membantu mewujudkan harapan dibalik perjuangan itu”.**

### Kupersembahkan kepada :

- Orang tuaku tercinta yang selalu senantiasa mendidik, mendukung, dan selalu mendoakan keberhasilanku hingga saat ini.
- Para dosen yang telah banyak memberikan kami wawasan yang sangat berarti.
- Kakak dan Adikku yang selama ini selalu memberikan aku dukungan yang sangat berarti bagiku.
- Teman-temanku yang selalu memberikan semangat untukku.
- Almamaterku kebanggaan.

## KATA PENGANTAR

Alhamdulillah, segala puji dan syukur penulis panjatkan Kehadirat Tuhan Yang Maha Esa karena berkat dan rahmat-Nyalah, penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah pada PT. Bank Pembangunan Daerah Sumatera Selatan dan Bangka Belitung Cabang Pembantu Lemabang”** tepat pada waktunya.

Tujuan dan maksud dari penulisan Skripsi adalah untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah. Penyusunan Skripsi ini juga sebagai salah satu syarat menyelesaikan studi pada Jurusan Administrasi Bisnis Program Study Diploma IV Manajemen Bisnis di Politeknik Negeri Sriwijaya Palembang, Metode yang digunakan adalah metode penelitian kuantitatif, analisis yang digunakan adalah regresi berganda, sedangkan untuk menguji tingkat signifikan menggunakan uji F dan t, dengan hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah.

Dalam penulisan Skripsi ini, penulis menyadari masih banyak terdapat kekurangan yang disebabkan karena keterbatasan kemampuan dan pengetahuan yang penulis miliki. Oleh karena itu, penulis mengharapkan kritik dan saran dari pembaca yang bersifat membangun demi kesempurnaan pembuatan Skripsi di masa yang akan datang.

Akhir kata penulis sangat berharap supaya Skripsi ini dapat bermanfaat bagi kita semua, khususnya bagi penulis dan mahasiswa jurusan Administrasi Bisnis, dan semoga Allah SWT senantiasa melimpahkan rahmat-Nya kepada kita semua. Amin Ya Rabbal Alamin.

Palembang, Juli 2018

## UCAPAN TERIMA KASIH

Pada kesempatan ini, dengan segala kerendahan hati penulis ingin menyampaikan rasa penghargaan dan terima kasih yang tak terhingga atas bantuan, dorongan, bimbingan dan penghargaan yang tak ternilai kepada:

1. Bapak Dr. Ing. Ahmad Taqwa, M.T. sebagai Direktur Politeknik Negeri Sriwijaya
2. Bapak Dr. A. Jalaluddin Sayuti, S.E., M.Hum. Res. M. Sebagai Ketua Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya
3. Bapak Divianto, S.E., M.M. sebagai Sekretaris Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya
4. Ibu Dra. Yusleli Herawati, M.M sebagai Ketua Prodi Jurusan Manajemen Bisnis
5. Bapak Dr. H. M. Syahirman Yusi, SE., M.S. sebagai dosen pembimbing I yang telah meluangkan waktu untuk membimbing dan membantu penulis dalam penyusunan Skripsi
6. Ibu Dr. Sari Lestari Zainal Ridho, S.E., M.Ec sebagai dosen pembimbing II yang telah meluangkan waktu untuk membimbing dan membantu penulis dalam penyusunan Skripsi
7. Bapak/ Ibu Dosen di Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya
8. Bapak Muhammad Fahmi sebagai Pimpinan di PT. Bank Pembangunan Daerah Sumatera Selatan dan Bangka Belitung Cabang Pembantu Lemabang
9. Orang tua dan keluarga penulis yang telah memberikan dukungan, baik secara moral maupun material
10. Teman-teman kuliah angkatan 2014 (MBA) Administrasi Bisnis di Politeknik Negeri Sriwijaya

Akhir kata penulis sekali lagi mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah memberikan bantuan dan bimbingan kepada penulis, semoga Allah SWT membalas semua kebaikan yang telah diberikan dan semoga kita selalu mendapatkan perlindungan-Nya.

Palembang, Juli 2018

Penulis



## **ABSTRACT**

This research aims to review and test the influence of the quality of service for satisfaction customers good simultaneously and partial. A method of data collection was carried out with a list of questions ( the questionnaire ) that is distributed to respondents with a total of as many as 100. The methodology that was used is the method quantitative research , the analysis used is of multiple regression , while significant use to test the test F and t , with the results of the study showed that the quality of services simultaneously had an influence on customer satisfaction. Advice that can be given is the bank from south sumatra babylon sub-branches lemabang must be more improve the quality of services by means of improved the skills of employees , for providing the training to an employee , and protecting the quality of service that is strong.

**Keyword : Satisfaction customer, service quality**

## ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menguji pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah baik secara simultan maupun parsial. Metode pengumpulan data dilakukan dengan daftar pertanyaan (kuesioner) yang didistribusikan kepada responden dengan total sampel sebanyak 100. Metode yang digunakan adalah metode penelitian kuantitatif, analisis yang digunakan adalah regresi berganda, sedangkan untuk menguji tingkat signifikan menggunakan uji F dan t, dengan hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah. Saran yang dapat diberikan adalah Bank Sumsel Babel Cabang Pembantu Lemabang harus lebih meningkatkan kualitas pelayanan dengan cara meningkatkan keterampilan karyawan, dan memberikan pelatihan kepada karyawan, serta mempertahankan kualitas pelayanan yang sudah baik.

***Kata Kunci* : Kepuasan nasabah, kualitas pelayanan**

## DAFTAR ISI

	<b>Halaman</b>
<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	i
<b>HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI</b> .....	ii
<b>SURAT PERNYATAAN</b> .....	iii
<b>HALAMAN PENGESAHAN</b> .....	iv
<b>MOTTO</b> .....	v
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	vi
<b>UCAPAN TERIMA KASIH</b> .....	vii
<b>ABSTRACT</b> .....	ix
<b>ABSTRAK</b> .....	x
<b>DAFTAR ISI</b> .....	xi
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	xiv
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	xv
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	xvi

### **BAB I PENDAHULUAN**

1 Latar Belakang.....	1
2 Rumusan Masalah.....	3
1.3 Ruang Lingkup Batasan Masalah.....	4
1.3.1 Ruang Lingkup.....	4
1.3.2 Batasan Masalah.....	4
1.4 Tujuan dan Manfaat.....	4
1.4.1 Tujuan Penelitian.....	4
1.4.2 Manfaat Penelitian.....	5

### **BAB II KEADAAN UMUM**

2.1 Kualitas Pelayanan.....	6
2.1.1 Pengertian Kualitas .....	6
2.1.2 Pengertian Pelayanan.....	6
2.1.3 Pengertian Kualitas Pelayanan.....	7
2.1.4 Dimensi Kualitas Pelayanan.....	8
2.2 Kepuasan Pelanggan.....	10

2.2.1.....	Definisi Kepuasan Nasabah.....	10
2.2.2.....	r-faktor Kepuasan Pelanggan.....	10
2.2.3.....	Metode Pengukuran Kepuasan Pelanggan.....	11
2.3	Kerangka Berfikir.....	12
2.4	Penelitian Terdahulu.....	13
2.5	Hipotesis.....	16

### **BAB III PEMBAHASAN**

3.1	Jenis Penelitian.....	18
3.2	Lokasi Penelitian.....	18
3.3	Jenis dan Sumber Data.....	18
3.3.1	Jenis Data.....	18
3.3.2	Sumber Data.....	19
3.4	Populasi dan Sampel.....	19
3.4.1	Populasi.....	19
3.4.2	Sampel.....	19
3.5	Teknik Pengumpulan Data.....	20
3.6	Definisi Operasional Variabel.....	21
3.6.1	Definisi Operasional.....	21
3.6.2	Identifikasi Variabel.....	21
3.7	Teknik Analisis.....	22
3.7.1	Uji Kualitas Data.....	22
1.	Uji Validitas.....	22
2.	Uji Reliabilitas.....	23
3.7.2	Uji Asumsi Klasik.....	23
1.	Uji Normalitas.....	23
2.	Uji Multikolinieritas.....	24
3.	Uji Heteroskedastisitas.....	25
3.8	Uji Hipotesis.....	25
3.8.1	Koefisien Determinasi ( $R^2$ ).....	25
3.8.2	Uji Signifikan Parameter Individual (Uji Statistik t).....	26
3.8.3	Uji Signifikansi Simultan (Uji Statistik F).....	26
3.9	Analisis Regresi Berganda.....	26

### **BAB IV ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN**

4.1	Gambaran Umum Objek Penelitian.....	28
4.1.1	Profil Perusahaan.....	28
4.1.2	Visi dan Misi.....	29
1.	Visi.....	29
2.	Misi.....	29
3.	Strategi Perusahaan.....	29
4.	Nilai-nilai Perusahaan.....	30
5.	Komitmen Perusahaan.....	30

4.2 Karakteristik Responden.....	31
1. Jenis Kelamin Responden.....	31
2. Usia.....	32
3. Status Pekerjaan.....	33
4. Jenis Pekerjaan.....	34
5. Lama menjadi Nasabah Bank Sumsel.....	35
4.3 Instrument Penelitian.....	35
4.3.1 Uji Validitas.....	35
4.3.2 Uji Reliabilitas.....	42
4.3.3 Uji Asumsi Klasik.....	45
1. Uji Normalitas.....	45
2. Uji Multikolinieritas.....	46
3. Uji Heteroskedastisitas.....	47
4.3.4 Analisis Regresi Linier Berganda.....	48
4.3.5 Uji Hipotesis.....	50
1. Koefisien Determinasi.....	50
2. Uji Parsial (Uji t).....	51
3. Uji Simultan (Uji F).....	53
4.4 Pembahasan.....	55
4.4.1 Secara Simultan.....	55
4.4.2 Secara Parsial.....	55

## **BAB V KESIMPULAN**

5.1 Kesimpulan.....	60
5.2 Saran.....	61

<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>62</b>
----------------------------	-----------

## **LAMPIRAN-LAMPIRAN**

## DAFTAR TABEL

	<b>Halaman</b>
Tabel 1.1 Jumlah Nasabah Bank Sumsel Babel.....	2
Tabel 2.1 Ringkasan Penelitian Terdahulu.....	14
Tabel 3.1 Operasional Variabel Penelitian.....	21
Tabel 4.1 Jenis Kelamin Responden.....	31
Tabel 4.2 Usia Responden.....	32
Tabel 4.3 Status Pekerjaan Responden.....	33
Tabel 4.4 Jenis Pekerjaan Responden.....	34
Tabel 4.5 Lama Menjadi Nasabah Bank Sumsel Babel.....	35
Tabel 4.6 Hasil Uji Validitas Variabel Bukti Fisik (Tangible).....	36
Tabel 4.7 Hasil Uji Validitas Variabel Keandalan (Reliability).....	37
Tabel 4.8 Hasil Uji Validitas Variabel Ketanggapan (Responsiveness).....	38
Tabel 4.9 Hasil Uji Validitas Variabel Jaminan (Assurance).....	39
Tabel 4.10 Hasil Uji Validitas Variabel Empati (Empathy).....	40
Tabel 4.11 Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Nasabah (Y).....	41
Tabel 4.12 Uji Reliabilitas Variabel Bukti Fisik (X1).....	42
Tabel 4.13 Uji Reliabilitas Variabel Keandalan (X2).....	43
Tabel 4.14 Uji Reliabilitas Variabel Ketanggapan (X3).....	43
Tabel 4.15 Uji Reliabilitas Variabel Jaminan (X4).....	43
Tabel 4.16 Uji Reliabilitas Variabel Empati (X5).....	44
Tabel 4.17 Uji Reliabilitas Variabel Kepuasan Nasabah (Y).....	44
Tabel 4.18 Uji Normalitas Kolmogorov-Smornov untuk Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah.....	46
Tabel 4.19 Hasil Uji Multikolinieritas.....	47
Tabel 4.20 Koefisien Regresi Berganda.....	49
Tabel 4.21 Koefisin Korelasi Model Summary.....	50
Tabel 4.22 Signifikansi Nilai t.....	52

Tabel 4.23 Signifikansi Nilai F.....	54
--------------------------------------	----

## DAFTAR GAMBAR

	<b>Halaman</b>
Gambar 2.1 Kerangka Berfikir.....	13
Gambar 4.1 Kurva Normal Probability P-P Plot.....	45
Gambar 4.2 Hasil Uji Heteroskedastisitas.....	48

## **DAFTAR LAMPIRAN**

- Lampiran 1 Surat Kesepakatan Bimbingan Skripsi Pembimbing I
- Lampiran 2 Surat Kesepakatan Bimbingan Skripsi Pembimbing II
- Lampiran 3 Lembar Bimbingan Skripsi Pembimbing I
- Lampiran 4 Lembar Bimbingan Skripsi Pembimbing II
- Lampiran 5 Surat Izin Pengambilan Data
- Lampiran 6 Surat Balasan Izin Pengembalian Data
- Lampiran 7 Data Jumlah Nasabah 2015- 2017
- Lampiran 8 Karakteristik Responden
- Lampiran 9 Hasil Uji Asumsi Klasik
- Lampiran 10 Hasil Uji Analisis Regresi Berganda
- Lampiran 11 Kuesioner
- Lampiran 12 Tabulasi Data Hasil Kuesioner
- Lampiran 13 Lembar Rekomendasi



