

**PENGARUH DIMENSI KUALITAS PELAYANAN DAN KUALITAS  
PRODUK TERHADAP KEPUASAN NASABAH  
PADA PT BANK RAKYAT INDONESIA CABANG MADIUN**

**SKRIPSI**

Diajukan sebagai salah satu syarat  
memperoleh gelar Sarjana Strata 1



Disusun oleh:

**Nama : Inne Setianing Hayati**

**NIM : 51411016**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDALA MADIUN  
JANUARI 2017**

Skripsi berjudul

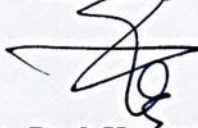
**PENGARUH DIMENSI KUALITAS PELAYANAN DAN KUALITAS PRODUK  
TERHADAP KEPUASAN NASABAH  
PADA PT BANK RAKYAT INDONESIA CABANG MADIUN**

yang dipersiapkan dan disusun oleh  
**Inne Setianing Hayati (51411016)**

Telah disetujui dan diterima baik oleh pembimbing skripsi Fakultas Ekonomi Dan  
Bisnis Universitas Katolik Widya Mandala Madiun, guna melengkapi sebagian tugas dan  
memenuhi syarat-syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi  
Program Studi Manajemen

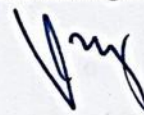
Madiun, 16 Januari 2017  
Disetujui dan diterima baik oleh:

Pembimbing I



**Dra. Dyah Kurnawati, M.si**  
NIDN. 0713126601

Pembimbing II



**Vivi Arivani, S.E, M.Sc**  
NIDN.0717128001

Mengetahui,

Dekan  
Fakultas Ekonomi Dan Bisnis  
Unika Widya Mandala Madiun,



**Mujilan, S.E., M.Sc.**  
NIDN. 0702067703

Ketua Program Studi Manajemen  
Fakultas Ekonomi Dan Bisnis  
Unika Widya Mandala Madiun,



**Vivi Arivani, S.E, M.Sc.**  
NIDN.0717128001

Skripsi berjudul

**PENGARUHDIMENSI KUALITAS PELAYANAN DAN KUALITAS PRODUK  
TERHADAP KEPUASAN NASABAH  
PADA PT BANK RAKYAT INDONESIA CABANG MADIUN**  
yang dipersiapkan dan disusun oleh  
**Inne Setianing Hayati (51411016)**


Telah dipertahankan di depan tim penguji dan dinyatakan telah memenuhi syarat untuk diterima,  
guna melengkapi sebagian tugas dan memenuhi syarat-syarat untuk memperoleh gelar Sarjana  
Ekonomi Program Studi Manajemen

Madiun, 16 Januari 2017

Tim Penguji Skripsi

1. Veronika Agustini S., S.E., M.Si.

Ketua

(  )

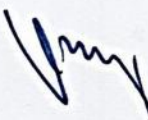
2. Ardianus Laurens Paulus, S.E., M.Sc.

Anggota

(  )

3. Vivi Ariyani, S.E., M.Sc.

Anggota

(  )



## PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS SKRIPSI

Saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi yang saya tulis dengan judul: **Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT Bank Rakyat Indonesia Cabang Madiun** tidak memuat karya orang lain atau bagian karya orang lain, kecuali yang telah disebutkan dalam daftar pustaka selayaknya karya ilmiah.

Jikalau ternyata terbukti hasil jiplakan, dengan sendirinya skripsi saya batal, dan saya bersedia gelar kesarjanaan saya dicabut dan hak saya sebagai mahasiswa ditiadakan.

Madiun, 16 Januari 2017



Inne Setianing Hayati

## MOTTO DAN PERSEMBAHAN

- ♥ *Hidup ini bagai skripsi, banyak bab dan revisi yang harus dilewati. Tapi akan selalu berakhir indah, bagi yang pantang menyerah. (Alit Susanto)*
  
- ♥ *Tidak perlu cemas besok berjumpa atau tidak. Tidak perlu cemas besok sukses atau gagal. Fokus saja lakukan yang terbaik, maka insya Allah hal-hal baik akan datang dengan sendirinya. (TereLiye)*

Kupersembahkan skripsi ini untuk:

- ♥ *Allah SWT & Nabi Muhammad SAW*
- ♥ *Papa & Mama*
- ♥ *Pendampingku Kelak*
- ♥ *Almamaterku UnikaWidya Mandala*  
*Madiun*

## **ABSTRAK**

Penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh dimensi kualitas pelayanan yang terdiri dari bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati dan kualitas produk terhadap kepuasan nasabah pada PT Bank Rakyat Indonesia Cabang Madiun. Sampel dalam penelitian ini adalah nasabah Bank Rakyat Indonesia Cabang Madiun sebesar 100 orang. Sedangkan teknik analisa yang digunakan adalah regresi linier berganda. Hasil pengujian menunjukkan bahwa variabel keandalan, jaminan dan empati berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah pada PT Bank Rakyat Indonesia Cabang Madiun dengan arah positif, sedangkan variabel bukti fisik, daya tanggap dan kualitas produk tidak berpengaruh terhadap kepuasan nasabah pada PT Bank Rakyat Indonesia Cabang Madiun. Berdasarkan penelitian ini maka Bank Rakyat Indonesia Cabang Madiun harus lebih memperhatikan bukti fisik, daya tanggap dan kualitas produk yang diberikan, agar dapat memberikan kepuasan terhadap nasabah.

**Kata Kunci : dimensi kualitas pelayanan (bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan dan empati), kualitas produk, dan kepuasan nasabah**

## KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT atas segala rahmat dan hidayah-Nya serta sholawat dan salam kepada Nabi Muhammad SAW sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul: **Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Nasabah pada PT Bank Rakyat Indonesia Cabang Madiun.** Penulisan laporan skripsi ini bertujuan untuk melengkapi gelar Sarjana Ekonomi Program Studi Manajemen Universitas Katolik Widya Mandala Madiun.

Banyak pihak yang telah membantu dalam penyelesaian skripsi ini baik moril maupun spiritual maka dalam kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada:

1. Ibu Dyah Kurniawati, M.Si., selaku dosen pembimbing satu yang telah banyak meluangkan waktu dan perhatian untuk memberikan bimbingan dan pengarahan selama proses penyusunan skripsi ini.
2. Ibu Vivi Ariyani, S.E., M.Sc., selaku dosen pembimbing dua yang telah banyak meluangkan waktu dan perhatian untuk memberikan bimbingan, semangat, motivasi dan pengarahan selama proses penyusunan skripsi ini.
3. Seluruh jajaran dosen pengajar Fakultas Ekonomi & Bisnis Universitas Katolik Widya Mandala Madiun yang telah memberikan bekal ilmu pengetahuan kepada penulis.
4. Seluruh karyawan, pegawai perpustakaan, dan selaku staf Tu Fakultas Ekonomi & Bisnis Universitas Katolik Widya Mandala Madiun yang telah banyak memberikan bantuannya selama masa studi.
5. PT Bank Rakyat Indonesia Cabang Madiun yang telah memberikan ijin pada penulis untuk melakukan penelitian.

6. Keluarga yang saya cintai, Papa Anendra Murdana yang selalu bekerja keras demi anak-anaknya, Mama Sofiy yang selalu memberikan dukungan dan doa serta adik-adikku tercinta Tegar & Citra terimakasih atas segala dukungannya selama ini.
7. Insan, Jefry, Daysi, Meiyrdha, Yulinda, Dyast, Dita, Triya dan teman-temanku yang lainnya. Terima kasih atas semangat, motivasi dan dukungannya.
8. Seluruh pihak-pihak yang terkait yang tidak dapat disebutkan satu-persatu yang telah banyak memberikan bantuan, pengarahan, dan kerjasama dalam penyusunan skripsi ini. Penulis menyadari bahwa masih terdapat kekurangan pada penulisan skripsi ini, sehingga penulis mengharapkan kritik dan saran yang sifatnya membangun untuk menyempurnakan penulisan skripsi ini serta bermanfaat bagi penulis, pembaca dan bagi penelitian selanjutnya.

Madiun, 16 Januari 2017

Penulis,



Inne Setianing Hayati



## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL .....	i
HALAMAN PENGESAHAN .....	ii
HALAMAN PERSETUJUAN.....	iii
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN .....	iv
HALAMAN MOTTO DAN PERSEMBAHAN .....	v
ABSTRAK .....	vi
KATA PENGANTAR .....	vii
DAFTAR ISI .....	ix
DAFTAR TABEL .....	xii
DAFTAR GAMBAR .....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv
BAB I PENDAHULUAN .....	1
A. Latar Belakang .....	1
B. Rumusan Masalah .....	5
C. Tujuan Penelitian .....	6
D. Manfaat Penelitian .....	6
E. Sistematika Penulisan.....	7
BAB II TELAAH PUSTAKA DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS .....	8
A. TelaahTeori.....	8
1. Kepuasan Pelanggan.....	8
a. Definisi Kepuasan Pelanggan .....	8
b. Mengukur Kepuasan Pelanggan.....	10
2. Pengertian Jasa.....	11
a. Definisi Jasa .....	11
b. Karakteristik Jasa .....	12
c. Pengertian Kualitas .....	13
d. Kualitas Pelayanan.....	14
e. Dimensi Kualitas Pelayanan .....	15
3. Kualitas Produk .....	16
a. Definisi Kualitas Produk.....	16
b. Dimensi Kualitas Produk .....	17
B. Pengembangan Hipotesis .....	18
1. Pengaruh Kualitas Pelayanan Secara Parsial Terhadap Kepuasan Nasabah ....	18
a. Pengaruh Bukti Fisik ( <i>Tangible</i> ) Terhadap Kepuasan Nasabah .....	18
b. Pengaruh Keandalan ( <i>Reliability</i> ) Terhadap Kepuasan Nasabah .....	19
c. Pengaruh Daya Tanggap ( <i>Responsiveness</i> ) Terhadap Kepuasan Nasabah ..	20
d. Pengaruh Jaminan ( <i>Assurance</i> ) Terhadap Kepuasan Nasabah .....	21
e. Pengaruh Empati ( <i>Empathy</i> ) Terhadap Kepuasan Nasabah .....	22
2. Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Nasabah.....	23
C. Kerangka Penelitian Hipotesis .....	24
BAB III METODA PENELITIAN .....	25
A. Desain Penelitian .....	25
B. Populasi, Sampel dan Teknik Pengambilan Sampel .....	25
C. Variabel Penelitian dan Definisi Operasional Variabel .....	27

1. Variabel Penelitian .....	27
a. Variabel Bebas (X).....	27
b. Variabel Terikat (Y) .....	27
2. Definisi Operasional Variabel .....	27
a. Kualitas Pelayanan.....	27
b. Kualitas Produk.....	29
c. Kepuasan Nasabah .....	30
D. Instrumen Penelitian.....	30
E. Lokasi dan Waktu Penelitian.....	31
F. Data dan Prosedur Pengumpulan Data .....	31
a. Data Primer .....	31
b. Data Sekunder.....	32
G. Teknik Analisis Data .....	32
1. Uji Kualitas Data .....	32
a. Uji Validitas .....	32
b. Uji Reliabilitas .....	33
2. Uji Asumsi Klasik .....	33
a. Uji Normalitas .....	33
b. Uji Autokorelasi .....	33
c. Uji Heteroskedastisitas .....	34
d. Uji Multikolinearitas .....	35
3. Regresi Linier Berganda .....	36
4. Koefisien Determinasi .....	37
5. Uji Hipotesis .....	37
a. Uji t .....	37
<b>BAB IV ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>39</b>
A. Gambaran Perusahaan .....	39
1. Sejarah Singkat BRI .....	39
2. Visi dan Misi BRI.....	40
3. Struktur Organisasi .....	41
B. Gambaran Umum Responden.....	46
C. Deskripsi Variabel Penelitian.....	46
1. Tanggapan Responden Terhadap Variabel Kepuasan Nasabah .....	48
2. Tanggapan Responden Terhadap Variabel Bukti Fisik .....	49
3. Tanggapan Responden Terhadap Variabel Keandalan.....	50
4. Tanggapan Responden Terhadap Variabel Daya Tanggap .....	51
5. Tanggapan Responden Terhadap Variabel Jaminan.....	52
6. Tanggapan Responden Terhadap Variabel Empati .....	53
7. Tanggapan Responden Terhadap Variabel Kualitas Produk .....	54
D. Deskripsi Variabel Penelitian .....	55
1. Uji Kualitas Data .....	55
a. Uji Validitas .....	55
b. Uji Reliabilitas .....	60
2. Uji Asumsi Klasik .....	61
a. Uji Multikolinieritas .....	61
b. Uji Autokorelasi.....	62

c. Uji Heteroskedastisitas .....	64
d. Uji Normalitas .....	65
3. Uji Regresi Linier Berganda.....	66
4. Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) .....	68
5. Uji Hipotesis.....	69
a. Uji Statistik t.....	69
E. Pembahasan .....	73
1. Pengaruh Bukti Fisik Terhadap Kepuasan Nasabah.....	73
2. Pengaruh Bukti Keandalan Terhadap Kepuasan Nasabah.....	74
3. Pengaruh Daya Tanggap Terhadap Kepuasan Nasabah .....	75
4. Pengaruh Jaminan Terhadap Kepuasan Nasabah .....	77
5. Pengaruh Empati Terhadap Kepuasan Nasabah .....	78
6. Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Nasabah.....	79
BAB V SIMPULAN DAN SARAN .....	81
A. Simpulan .....	81
B. Implikasi Manajerial .....	83
C. Keterbatasan Penelitian.....	86
D. Saran .....	87
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN-LAMPIRAN	

## DAFTAR TABEL

Tabel 4.1	Karakteristik Responden Menurut Jenis Kelamin .....	46
Tabel 4.2	Karakteristik Responden Menurut Usia .....	46
Tabel 4.3	Karakteristik Responden Menurut Pekerjaan .....	47
Tabel 4.4	Rentang Skala .....	48
Tabel 4.5	Tanggapan Responden Terhadap Variabel Kepuasan Nasabah.....	48
Tabel 4.6	Tanggapan Responden Terhadap Variabel Bukti Fisik .....	49
Tabel 4.7	Tanggapan Responden Terhadap Variabel Keandalan .....	50
Tabel 4.8	Tanggapan Responden Terhadap Variabel Daya Tanggap.....	51
Tabel 4.9	Tanggapan Responden Terhadap Variabel Jaminan .....	52
Tabel 4.10	Tanggapan Responden Terhadap Variabel Empati.....	53
Tabel 4.11	Tanggapan Responden Terhadap Variabel Kualitas Produk .....	54
Tabel 4.12	Hasil Pengujian Validitas Variabel Kepuasan Nasabah .....	56
Tabel 4.13	Hasil Pengujian Validitas Variabel Bukti Fisik .....	56
Tabel 4.14	Hasil Pengujian Validitas Variabel Keandalan .....	57
Tabel 4.15	Hasil Pengujian Validitas Variabel Daya Tanggap.....	58
Tabel 4.16	Hasil Pengujian Validitas Variabel Jaminan.....	58
Tabel 4.17	Hasil Pengujian Validitas Variabel Empati .....	59
Tabel 4.18	Hasil Pengujian Validitas Variabel Kualitas Produk .....	60
Tabel 4.19	Uji Reliabilitas .....	61
Tabel 4.20	Uji Multikolonieritas .....	62
Tabel 4.21	Uji Autokorelasi .....	63
Tabel 4.22	Hasil Uji Glejser.....	64
Tabel 4.23	Uji Normalitas.....	65
Tabel 4.24	Hasil Analisis Regresi Linier Berganda.....	66
Tabel 4.25	Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) .....	68
Tabel 4.26	Hasil Uji Statistik t.....	69



## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1	Kerangka Penelitian Hipotesis.....	24
Gambar 3.1	Kurva Daerah Penerimaan dan Penolakan .....	38
Gambar 4.1	Struktur Organisasi .....	41
Gambar 4.2	Daerah Uji Autokorelasi .....	63
Gambar 4.3	Kurva Penerimaan dan Penolakan Hipotesis X1 .....	70
Gambar 4.4	Kurva Penerimaan dan Penolakan Hipotesis X2 .....	70
Gambar 4.5	Kurva Penerimaan dan Penolakan Hipotesis X3 .....	71
Gambar 4.6	Kurva Penerimaan dan Penolakan Hipotesis X4 .....	71
Gambar 4.7	Kurva Penerimaan dan Penolakan Hipotesis X5 .....	72
Gambar 4.8	Kurva Penerimaan dan Penolakan Hipotesis X6 .....	72

## **DAFTAR LAMPIRAN**

- Lampiran 1 Surat Permohonan Mengisi Kuesioner Dan Kuesioner
- Lampiran 2 Data Karakteristik Responden Dan Data Variabel
- Lampiran 3 Uji Kualitas Data
- Lampiran 4 Uji Asumsi Klasik
- Lampiran 5 Uji Regresi Berganda
- Lampiran 6 Tabel Statistik (Tabel r, DW, dan t)