



**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN
TERHADAPKEPUASAN NASABAH PADA BANK PERMATA
CABANG BINTARO SEKTOR 7
TANGERANG SELATAN**

SKRIPSI

IGNATIUS SUHARYANTO

1310113012

**UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN" JAKARTA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
PROGRAM STUDI S1 MANAJEMEN
2016**



**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN
TERHADAPKEPUASAN NASABAH PADA BANK PERMATA
CABANG BINTARO SEKTOR 7
TANGERANG SELATAN**

SKRIPSI

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar
Sarjana Ekonomi**

IGNATIUS SUHARYANTO

1310113012

**UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN" JAKARTA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
PROGRAM STUDI S1 MANAJEMEN
2016**

PERNYATAAN ORISINALITAS

Skripsi ini adalah hasil karya sendiri, dan semua sumber yang dikutip maupun yang dirujuk telah saya nyatakan dengan benar.

Nama : Ignatius Suharyanto

NRP : 1310113012

Tanggal : 25 Januari 2016

Bilamana di kemudian hari ditemukan ketidaksesuaian dengan pernyataan saya ini, maka saya bersedia dituntut dan diproses sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Jakarta, 25 Januari 2016

Yang Menyatakan,



Ignatius Suharyanto

PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai civitas akademik Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jakarta, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Ignatius Suharyanto
NRP : 1310113012
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis
Program Studi : Manajemen

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jakarta Hak Bebas Royalti Non eksklusif (*Non-exclusive Royalty Free Right*) atas karya ilmiah saya yang berjudul:

Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Permata Cabang Bintaro Sektor 7 Tangerang Selatan.

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti ini Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jakarta berhak menyimpan, mengalih media/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan mempublikasikan Skripsi saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Jakarta

Pada tanggal : 25 Januari 2016

Yang Menyatakan,



Ignatius Suharyanto

PENGESAHAN

Skripsi diajukan oleh

Nama : Ignatius Suharyanto
NRP : 1310113012
Program Studi : S1 Manajemen
Judul : Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Permata Cabang Bintaro Sektor 7 Tangerang Selatan

Telah berhasil dipertahankan di hadapan Tim Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi pada Program Studi S1 Akuntansi, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jakarta.

Tati Handayani, SE, MM
Ketua Penguji

Yulinjar, SE, MM
Penguji I

Drs. Nobelson, MM
Penguji II/Pembimbing



Hani Pasetyo Hadi, S.E., M.M
Dekan

Drs. Nurmatias, M.M.
Ka. Prodi

Ditetapkan di: Jakarta
Tanggal Ujian : 25 Januari 2016

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN NASABAH PADA BANK PERMATA CABANG BINTARO SEKTOR 7 TANGERANG SELATAN

Ignatius suharyanto

Abstrak

Penelitian ini dilakukan untuk menguji pengaruh variabel –variabel Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Permata Cabang Bintaro Sektor 7 Tangerang Selatan. Jumlah sampel yang diambil dalam penelitian ini sebanyak 100 responden. Teknik analisi yang digunakan adalah regresi linier berganda dan uji hipotesis menggunakan t-statistik serta F-statistik. Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel Kualitas Pelayanan yakni *Tangible* (X1), *Reliability* (X2), *Responsiveness* (X3), *empathy* (X4) dan *Assurance* (X5) berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan (Y). Hasil penelitian menunjukkan bahwa Kualitas Pelayanan berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, *tangible*, *reliability*, *Responsiveness*, *Empathy*, *Assurance*, Kepuasan Pelanggan

***EFFECT ON THE QUALITY OF CUSTOMER SATISFACTION
ON BANK BRANCH GEM BINTARO SECTOR 7 SOUTH
TANGERANG***

Ignatius suharyanto

Abstract

This study was conducted to examine the effect of variable -variable on the Service Quality Customer Satisfaction At Permata Bank Branch Bintaro Sector 7 South Tangerang . The number of samples taken in this study of 100 respondents . Analysis technique used is multiple linear regression and hypothesis testing using t -statistics as well as the F - statistic . The results showed that the variables of the Service Quality Tangible ($X1$) , Reliability ($X2$) , Responsiveness ($X3$) , empathy ($X4$) and Assurance ($X5$) significantly affects customer satisfaction (Y) . The results showed that significantly influence the Service Quality Customer Satisfaction.

Keyword: *Service Quality, Tangible, Reliability, Responsiveness, Emphaty, Assurance, Customer Satisfaction*

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kehadirat Tuhan Yang Maha Kuasa atas segala karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi **“Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Permata Cabang Bintaro Sektor 7 Tangerang selatan”**. Terima kasih Penulis ucapkan kepada Bapak Drs. Nobelson, MM, selaku dosen pembimbing yang telah banyak memberikan saran, bimbingan dan pengarahan kepada Penulis selama penyusunan maupun penulisan skripsi ini, Bapak Drs. Nurmatias, MM, selaku ketua program studi S1 Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jakarta, seluruh Dosen Fakultas Ekonomi Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jakarta yang telah memberikan ilmu pendidikan yang sangat berarti untuk menambah wawasan ilmu pengetahuan kepada Penulis.

Disamping itu ucapan terima kasih juga disampaikan kepada kedua orang tua (Bapak FXHaryo Sukro&Anna Natalina Supriyatni) yang tak henti hentinya memberikan semangat dan doa beserta seluruh keluarga. Penulis juga samapikan terima kasih kepada Bapak adji Pamoso, Putri, Nana, Daus, Popy, Reza dll, teman teman seperjuangan Adit, Wiki, tasya, Bang Ivan, aldo, Imam, Irga, Fahmi, Salimah, Arief, Ardy, Haga, Febri dll. Penulis mengetahui bahwa skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan , oleh karena itu segala kritik dan saran yang bersifat membangun Penulis harapkan demi penyempurnaan skripsi ini. Semoga skripsi ini bermanfaat.

Jakarta 25 Januari 2016

Ignatius Suharyanto

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
PERNYATAAN ORISINALITAS	ii
PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI	iii
PENGESAHAN	iv
ABSTRAK	v
ABSTRACT	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL.....	ix
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR LAMPIRAN.....	xi
BAB I PENDAHULUAN	1
I.1 Latar Belakang	1
I.2 Perumusan Masalah	3
I.3 Tujuan Penelitian	4
I.4 Manfaat Hasil Penelitian.....	4
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	5
II.1 Hasil Penelitian Terdahulu.....	5
II.2 Landasan Teori.....	6
II.3 Pengembangan Hipotesis	10
II.4 Kerangka Pemikiran.....	12
BAB III METODE PENELITIAN.....	13
III.1 Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel.....	13
III.2 Metode Penentuan Populasi dan Sampel	14
III.3 Teknik Pengumpulan Data.....	15
III.4 Teknik Analisis Data dan Uji Hipotesis.....	17
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	21
IV.1 Deskripsi Objek Penelitian	21
IV.2 Deskripsi Data Penelitian.....	22
IV.3 Uji Validitas dan Reliabilitas	27
IV.4 Analisis Data dan Uji Hipotesis.....	35
IV.5 Uji Koefisien Determinasi (R ²).....	44
IV.6 Pembahasan.....	45
BAB V PENUTUP.....	47
V.1 Kesimpulan	47
V.2 Saran	47
DAFTAR PUSTAKA	49
RIWAYAT HIDUP	
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel 1	Matriks Hasil Penelitian Terdahulu	6
Tabel 2	Pengukuran Variabel	14
Tabel 3	Skala Likert	16
Tabel 4	Kisi-Kisi Instrumen Penelitian	16
Tabel 5	Tabel Reliabilitas	18
Tabel 6	Karakteristik Responden.....	22
Tabel 7	Skala Likert Deskripsi Objek Penelitian	23
Tabel 8	Butir Kuesioner 1-6	23
Tabel 9	Butir Kuesioner 7-12	24
Tabel 10	Butir Kuesioner 13-18	25
Tabel 11	Butir Kuesioner 19-26	25
Tabel 12	Butir Kuesioner 27-32	26
Tabel 13	Butir Kuesioner 33-44	26
Tabel 14	Tabel Validitas Tangible	27
Tabel 15	Tabel Reliabilitas Tangible.....	28
Tabel 16	Tabel Validitas Butir Pertanyaan Tangible	28
Tabel 17	Tabel Validitas Reliability.....	29
Tabel 18	Tabel Reliabilitas Reliability.....	29
Tabel 19	Tabel Validitas Butir Pertanyaan Reliability.....	29
Tabel 20	Tabel Validitas Responsiveness	30
Tabel 21	Tabel Reliabilitas Responsiveness.....	30
Tabel 22	Tabel Validitas Butir Pertanyaan Responsiveness	31
Tabel 23	Tabel Validitas Empathy.....	31
Tabel 24	Tabel Reliabilitas Empathy	32
Tabel 25	Tabel Validitas Butir Pertanyaan Empathy	32
Tabel 26	Tabel Validitas Assurance	33
Tabel 27	Tabel Reliabilitas Assurance	33
Tabel 28	Tabel Validitas Butir Pertanyaan Assurance.....	33
Tabel 29	Tabel Validitas Kepuasan Pelanggan	34
Tabel 30	Tabel Reliabilitas Kepuasan Pelanggan	34
Tabel 31	Tabel Validitas Butir Pertanyaan Kepuasan Pelanggan	35
Tabel 32	Tabel Normality Kolmogorov-Smirnov	36
Tabel 33	Tabel Multikorelasi	37
Tabel 34	Tabel Linearitas Tangible.....	38
Tabel 35	Tabel Linearitas Reliability	39
Tabel 36	Tabel Linearitas Responsiveness.....	39
Tabel 37	Tabel Linearitas Empathy.....	39
Tabel 38	Tabel Linearitas Assurance	40
Tabel 39	Uji T.....	40
Tabel 40	Uji F.....	42
Tabel 41	Model Regresi	42
Tabel 42	Tabel Koefisien Determinasi	44

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1	Kerangka Pemikiran	12
Gambar 2	Grafik Normalitas	35
Gambar 3	Grafik Heterokedastisitas.....	37

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Berita Acara Ujian Skripsi
- Lampiran 2 Kuesioner
- Lampiran 3 Data 30 Responden
- Lampiran 4 Data 100 Responden
- Lampiran 5 Hasil Uji SPSS 21
- Lampiran 6 Tabel r
- Lampiran 7 Tabel F
- Lampiran 8 Tabel t
- Lampiran 9 Surat Riset

