

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP  
KEPUASAN NASABAH BANK MANDIRI KCP PAHLAWAN  
SURABAYA**

**Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat  
Dalam Memperoleh Gelar Sarjana  
Manajemen**



**Diajukan Oleh :**

**Namidya Ayu Kartika**

**NPM : 14420133**

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS WIJAYA KUSUMA SURABAYA  
2020**

## SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

**Nama** : **NAMIDYA AYU KARTIKA**

**NPM** : **14420133**

**Alamat** : **JL. TIDAR 130-132**

**Program Studi** : **MANAJEMEN**

**Fakultas** : **EKONOMI DAN BISNIS**

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi dengan judul :

**“Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Mandiri KCP Pahlawan Surabaya”** Adalah benar-benar karya sendiri dan bebas dari plagiat, dan apabila pernyataan ini terbukti tidak benar maka saya bersedia menerima sanksi sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Demikian surat pernyataan ini saya buat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Surabaya, 13 Juli 2020

Yang membuat pernyataan,



**(Namidya Ayu Kartika)**

**NPM : 14420133**

**SKRIPSI**

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP  
KEPUASAN NASABAH BANK MANDIRI KCP PAHLAWAN  
SURABAYA**

**Diajukan Oleh :**

**NAMIDYA AYU KARTIKA**

**NPM : 14420133**

**TELAH DISETUJUI DAN DITERIMA DENGAN BAIK OLEH :**

**DOSEN PEMBIMBING**



**Drs. Ec REDY EKO HARI SUPRAPTO, MM**

**Tanggal, 13 Juli 2020**

**KETUA PROGRAM STUDI**



**Dr. SITI DJAMILAH, SE., M.Si**

**Tanggal, 13 Juli 2020**

**SKRIPSI**

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP  
KEPUASAN NASABAH BANK MANDIRI KCP PAHLAWAN  
SURABAYA**

**Diajukan Oleh :**

**Namidya Ayu Kartika**

**NPM : 14420133**

**Susunan Dewan Penguji**

**Sekretaris Tim Penguji / Pembimbing**



**Drs. Ec Redy Eko Hari Suprpto, MM**

**Ketua Tim Penguji**



**Ni Ketut Yulia Agustin, SE., MM**

**Anggota Tim Penguji**



**Hendra Prasetya, SE., M.Ak**

**Skripsi Ini Telah Diterima Sebagai Salah Satu Persyaratan  
Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Manajemen  
Tanggal 2 September 2020...**



**Dr. Siti Djamilah, SE., M.Si.  
Ketua Program Studi**

## KATA PENGANTAR

Syukur Alhamdulillah, berkat rahmat Allah SWT, penulis dapat menyelesaikan skripsi ini, dengan melalui proses pembelajaran yang cukup lama dengan mengalami banyak kendala, hambatan dan tentu saja pengalaman yang luar biasa dalam penyusunan skripsi ini. Puji syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT yang selalu memberi petunjuk, membantu penulis sehingga hambatan dan kendala dapat terlewati dengan baik.

Dalam penulisan skripsi ini penulis menyadari masih banyak kekurangan dan kelemahan baik ditinjau dari segala aspek karena memang manusia tidak ada yang sempurna, dan diantara kesempurnaan manusia adalah kelebihan dan keistimewaan manusia yang saling melengkapi antara individu yang satu dengan yang lainnya maka, penulis menerima kritik dan saran yang membangun guna menambah wawasan yang lebih lanjut. Dalam kesempatan ini penulis mengucapkan juga ucapan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Prof. H. Sri Harmadji dr.sp, THT-KL.,(K) selaku rektor Universitas Wijaya Kusuma Surabaya.
2. Bapak Drs. Ec. Gimanto Gunawan, MM, M.Ak Selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Wijaya Kusuma Surabaya.
3. Ibu Dr. Siti Djamilah, SE., M.Si selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Wijaya Kusuma Surabaya.
4. Bapak Hendra Prasetya, SE., MAk selaku dosen wali.

5. Bapak Drs. Ec Redy Eko Hari Suprpto, MM selaku dosen pembimbing penyusunan skripsi.
6. Untuk bapak dan ibu yang telah memberikan dukungan baik moril maupun materil serta doa yang tiada henti- hentinya kepada penulis.

Demikian kata pengantar ini sebagai pembuka dari skripsi ini dan saran yang membangun selalu terbuka lebar untuk kesempurnaan dalam penulisan

Surabaya, 27 Juli 2020

Penulis



## DAFTAR ISI

Cover.....	i
Surat Pernyataan Bebas Plagiat.....	ii
Lembar Persetujuan.....	iii
Lembar Pengesahan Dewa Penguji.....	iv
Kata Pengantar .....	v
Daftar Isi.....	vii
Daftar Tabel .....	x
Daftar Gambar.....	xi
Daftar Lampiran .....	xii
Abstrak .....	xiv
Abstract .....	xv
BAB I PENDAHULUAN .....	1
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	3
1.3 Tujuan Penelitian .....	4
1.4 Manfaat Penelitian .....	5
1.5 Sistematika Penulisan .....	5
BAB II TELAAH PUSTAKA .....	7
2.1 Landasan Teori.....	7
2.1.1 Pemasaran.....	7
2.1.2 Konsep Pemasaran.....	8
2.1.3 Manajemen Pemasaran .....	8
2.1.4 Perilaku Konsumen .....	9
2.1.4.1 Pengertian Perilaku Konsumen .....	9
2.1.5 Bauran Pemasaran .....	10
2.1.5.1 Pengertian Bauran Pemasaran .....	10
2.1.5.2 Unsur-Unsur Bauran Pemasaran Jasa .....	10
2.1.6 Jasa .....	11
2.1.6.1. Pengertian Jasa .....	11
2.1.6.2 Karakteristik Jasa .....	12
2.1.6.3 Klasifikasi Jasa.....	13
2.1.7 Kualitas Pelayanan .....	13
2.1.7.1 Pengertian Kualitas Pelayanan .....	13
2.1.7.2 Pelayanan Mutu Terpadu ( <i>Total Quality Service</i> ).....	14

2.1.7.3	Konsep Kualitas Layanan.....	15
2.1.7.4	Dimensi Kualitas Layanan .....	17
2.1.8	Kepuasan Konsumen.....	21
2.1.8.1	Pengertian Kepuasan Konsumen.....	21
2.1.8.2	Tipe-Tipe Kepuasan dan Ketidakpuasan Konsumen .	22
2.1.8.3	Pengukuran Tingkat Kepuasan.....	22
2.1.8.4	Indikator Kepuasan Nasabah.....	25
2.1.9	Hubungan Antar Variabel.....	25
2.1.9.1	Hubungan Kualitas Layanan Dengan Kepuasan Pelanggan .....	25
2.2	Penelitian Terdahulu .....	26
2.3	Hipotesis dan Model Analisis .....	27
2.3.1	Hipotesis .....	27
2.3.2	Model Analisis.....	27
<b>BAB III</b>	<b>METODE PENELITIAN.....</b>	<b>29</b>
3.1	Pendekatan Penelitian .....	29
3.2	Populasi Dan Sampel .....	29
3.2.1	Populasi .....	29
3.2.2	Sampel .....	29
3.3	Identifikasi Variabel .....	30
3.4	Definisi Operasional .....	31
3.5	Jenis & Sumber Data .....	34
3.6	Prosedur Pengumpulan Data .....	35
3.7	Uji Validitas dan Reabilitas.....	35
3.8	Teknik Analisis Regresi Berganda .....	36
3.9	Koefisien Determinasi Berganda ( $R^2$ ) .....	37
3.10	Uji Hipotesis Penelitian .....	38
3.10.1	Uji Hipotesis 1 .....	38
3.10.2	Uji Hipotesis 2.....	39
<b>BAB IV</b>	<b>HASIL ANALISIS DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>41</b>
4.1	Sejarah Berdirinya PT. Bank Mandiri .....	43
4.1.1	Gambaran Umum Responden.....	44
4.1.1.1	Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	44
4.1.1.2	Responden Berdasarkan Usia.....	45
4.1.1.3	Responden Berdasarkan Pendidikan .....	45
4.1.1.4	Responden Berdasarkan Pekerjaan .....	45
4.2	Deskripsi Variabel .....	46



4.2.1 Deskripsi Variabel Reliabilitas ( <i>Reliability</i> ) ( $X_1$ ).....	47
4.2.2 Deskripsi Variabel Daya Tanggap ( <i>Responsiveness</i> ) ( $X_2$ ) .....	48
4.2.3 Deskripsi Variabel Jaminan ( <i>Assurance</i> ) ( $X_3$ ) .....	48
4.2.4 Deskripsi Variabel Empati ( <i>Empathy</i> ) ( $X_4$ ).....	49
4.2.5 Deskripsi Variabel Bukti Fisik ( <i>Tangibles</i> ) ( $X_5$ ).....	49
4.2.6 Deskripsi Variabel Kepuasan Nasabah (Y).....	49
4.3 Teknik Analisis Data.....	50
4.3.1 Uji Validitas dan Reliabilitas.....	50
4.3.1.1 Uji Validitas.....	50
4.3.1.2 Uji Reliabilitas .....	51
4.3.1.3 Analisis Regresi Linier Berganda.....	52
4.3.2 Koefisien Determinasi .....	54
4.3.3 Uji Hipotesis.....	55
4.3.3.1 Uji F .....	55
4.3.3.2 Uji t.....	57
4.3.3.3 Hasil Pengujian Hipotesa 3 .....	64
4.4 Pembahasan.....	65
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	69
5.1 Kesimpulan .....	69
5.2 Saran .....	70
DAFTAR PUSTAKA .....	71

## DAFTAR TABEL

Tabel 4.1	Jumlah Responden Menurut Jenis Kelamin .....	44
Tabel 4.2	Jumlah Responden Menurut Usia .....	44
Tabel 4.3	Jumlah Responden Menurut Pendidikan.....	45
Tabel 4.4	Jumlah Responden Menurut Pekerjaan .....	46
Tabel 4.5	Kategori Penilaian .....	47
Tabel 4.6	Tanggapan Responden Mennai Reliabilitas ( <i>Reliability</i> ) ( $X_1$ ).....	47
Tabel 4.7	Tanggapan Responden Mengenai Daya Tanggap ( <i>Responsiveness</i> ) ( $X_2$ ).....	48
Tabel 4.8	Tanggapan Responden Mengenai Jaminan ( <i>Assurance</i> ) ( $X_3$ ) Tanggapan Responden Mengenai Jaminan ( <i>Assurance</i> ) ( $X_3$ ).....	49
Tabel 4.9	Tanggapan Responden Mengenai Empati ( <i>Empathy</i> ) ( $X_4$ ).....	49
Tabel 4.10	Tanggapan Responden Mengenai Bukti Fisik ( <i>Tangibles</i> ) ( $X_5$ )...	50
Tabel 4.11	Tanggapan Responden Mengenai Kepuasan Nasabah (Y) .....	51
Tabel 4.12	Hasil Pengujian Validitas .....	52
Tabel 4.13	Hasil Pengujian Reliabilitas .....	53
Tabel 4.14	Hasil Koefisien Determinasi .....	56
Tabel 4.15	Hasil Uji F .....	57
Tabel 4.16	Hasil Uji t .....	58
Tabel 4.17	Nilai <i>Standardized Coefficients Beta</i> .....	63

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1	Kerangka Pemikiran Teoritis Secara Simultan dan Parsial .....	28
Gambar 3.1	Kurva Distribusi F .....	39
Gambar 3.2	Kurva Distribusi t .....	40
Gambar 4.1	Kurva Distribusi F .....	57
Gambar 4.1	Kurva Distribusi Uji t Variabel Reliabilitas ( <i>Reliability</i> ) ( $X_1$ )..	59
Gambar 4.3	Kurva Distribusi Uji t Variabel Daya Tanggap ( <i>Responsiveness</i> ) ( $X_2$ ) .....	60
Gambar 4.4	Kurva Distribusi Uji t Variabel Jaminan ( <i>Assurance</i> ) ( $X_3$ ).....	61
Gambar 4.5	Kurva Distribusi Uji t Variabel Empati ( <i>Empathy</i> ) ( $X_4$ ).....	62
Gambar 4.6	Kurva Distribusi Uji t Variabel Bukti Fisik ( <i>Tangibles</i> ) ( $X_5$ )..	63

## **DAFTAR LAMPIRAN**

- Lampiran 1 Kuesioner
- Lampiran 2 In Put SPSS
- Lampiran 3 Out Put SPSS
- Lampiran 4 Tabel F dan Tabel t

## ABSTRAK

Tujuan pendalaman eksperimen dalam kajian ini memiliki tujuan untuk menguji memberikan akibat perubahan pelayanan yang dalam hal ini adalah “kualitas meliputi : *reliabilitas-reliability*, adanya Daya tanggap-*responsiveness*, sebuah garansi jaminan-*assurance*, empati-*empathy* dan bukti fisik-*tangibles* secara keseluruhan dan dalam bagian pada kepuasan pelanggan Bank Mandiri KCP Pahlawan Surabaya”. Elastis/Variabel yang bebas pada pendalaman eksperimen kali ini merupakan tingkat baik dan buruknya sebuah pelayanan yang antarlain : “*reliabilitas-reliability*, adanya Daya tanggap-*responsiveness*, jaminan-*assurance*, empati-*empathy*, bukti fisik-*tangibles*. Melainkan Elastis/Variabel yang disebut terikat adalah kepuasan Pelanggan Bank Mandiri kantor cabang pembantu Pahlawan Surabaya”. Yakni pada pendalaman eksperimen ini, penentuan sampel dikerjakan melalui cara yang disebut “non probability sampling” dengan memakai ketentuan purposive sampling. Sebanyak 97 individu manusia digunakan sebagai contoh specimen. uji reliabilitas dan validitas dikerjakan terlebih dahulu sebelum melakukan uji hipotesis dengan output semuanya valid dan reliabel. Hasil uji F dan t menunjukkan masing-masing Elastis/Variabel dengan signifikansi lebih kecil dari 0,05. Dengan demikian “Kualitas pelayanan yang meliputi : reliabilitas, Daya tanggap, jaminan, empati dan bukti fisik secara simultan dan parsial memberikan akibat perubahan signifikan terhadap kepuasan nasabah Bank Mandiri KCP Pahlawan Surabaya dapat diterima. kualitas dalam sebuah pelayanan yaitu: reliabilitas , tindakan yang cepat dan tanggap, memberikan jaminan, memiliki empati dan bukti fisik yang mempunyai memberikan akibat perubahan dominan terhadap kepuasan nasabah Bank Mandiri KCP Pahlawan Surabaya adalah jaminan”.

**Kata Kunci** ; Reliabilitas, daya tanggap, Jaminan, Empati dan bukti fisik Dan Kepuasan Nasabah

## **ABSTRACT**

*The purpose of deepening the experiment in this study has the aim to test the effects of service changes, which in this case are "quality includes: reliability, responsiveness, a guarantee, empathy and physical evidence-tangibles as a whole and in part on customer satisfaction at Bank Mandiri KCP Pahlawan Surabaya ". The elastic / independent variable in the deepening of the experiment this time is the level of good and bad services which include: "reliability, responsiveness, assurance, empathy, tangibles. But elastic / variable which is called bound is customer satisfaction of Bank Mandiri, Pahlawan Surabaya sub branch office. Namely, in the deepening of this experiment, the determination of the sample is done through a method called "non probability sampling" by using the provisions of purposive sampling. A total of 97 human individuals were used as sample specimens. Reliability and validity tests are done first before testing the hypothesis with all valid and reliable outputs. The results of the F and t tests show each elastic / variable with a significance smaller than 0.05. Thus, "Service quality which includes: reliability, responsiveness, assurance, empathy and tangibles simultaneously and partially results in significant changes to customer satisfaction at Bank Mandiri KCP Pahlawan Surabaya is acceptable. quality in a service, namely: reliability, fast and responsive action, providing assurance, having four and physical evidence that has resulted in a dominant change in customer satisfaction Bank Mandiri KCP Pahlawan Surabaya is assurance ".*

*Keywords ; Reliability, responsiveness, assurance, empathy and tangibles and customer satisfaction*