

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
KEPUASAN NASABAH PADA PT. BANK JATIM KCP POGOT
SURABAYA**

SKRIPSI



Diajukan Oleh :

SANITA ANGGRAINI

NIM : 20121221067

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURABAYA**

AGUSTUS 2016

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
KEPUASAN NASABAH PADA PT. BANK JATIM KCP POGOT
SURABAYA**

SKRIPSI

**Diajukan untuk memenuhi
Salah satu persyaratan dalam menyelesaikan
Program Sarjana Ekonomi**



Diajukan Oleh :

SANITA ANGGRAINI

NIM : 20121221067

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURABAYA
AGUSTUS 2016**

PERNYATAAN TIDAK MELAKUKAN PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Sanita Anggraini

NIM : 20121221067

Program Studi : Manajemen

Fakultas : Ekonomi

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi yang saya tulis ini benar-benar tulisan saya, dan bukan merupakan hasil plagiasi baik sebagian atau seluruhnya.

Apabila dikemudian hari terbukti atau dapat dibuktikan skripsi ini hasil plagiasi, baik sebagian atau seluruhnya, maka saya bersedia menerima sanksi atau perbuatan tersebut sesuai dengan ketentuan yang berlaku di Universitas Muhammadiyah Surabaya.

Surabaya, Agustus 2016

Yang membuat pernyataan

Materai 6000

.....

(Sanita Anggraini)

Persetujuan Untuk Ujian Skripsi

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
KEPUASAN NASABAH PADA PT. BANK JATIM KCP POGOT
SURABAYA**

Oleh :

SANITA ANGGRAINI

20121221067

Skripsi ini telah memenuhi persyaratan dan disetujui untuk diajukan.

Surabaya, 29 Juli 2016

Dosen Pembimbing I,

Dosen Pembimbing II,

**Dr. Didin Fatihuddin, SE., M.Si
Roosmawarni, SE., M.SE.**

Anita

Mengetahui,

Kaprodi Manajemen

Anita Roosmawarni, SE., M.SE.

PENGESAHAN PANIATIA PENGUJI

Skripsi ini telah diujikan dan disahkan dihadapan Komisi Penguji,

**Judul : Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank
Jatim KCP Pogot Suarabaya**

Nama : Sanita Anggraini

NIM : 20121221067

Program Studi : Manajemen

Fakultas Ekonomi

Universitas Muhammadiyah Surabaya

Pada Hari / Tanggal : Jum'at / 05 Agustus 2016

Pukul 09.00 WIB sampai 10.00 WIB

Komisi Penguji terdiri dari :

Ketua Penguji :

Dr. H. M. Anang Firmansyah, MM

Anggota

Anggota

Dr. Didin Fatihuddin, SE, M.Si

Anita Roosmawarni, SE., M.S

Mengetahui,

Dekan Fakultas Ekonomi

KaprodiManajemen

Dr. Anna Marina, M.Si, Ak, CA

Anita Roosmawarni, SE., M.SE

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadirah Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT. Bank Jatim KCP Pogot Surabaya” dengan baik, serta sholawat dan salam semoga tetap terlimpahkan kepada Rasulullah Muhammad SAW yang mengantarkan pada sebuah kehidupan yang penuh keselamatan di duniadan di akhirat.

Penyusunan skripsi ini penulis lakukan guna melengkapi syarat memperoleh gelar Sarjana Ekonomi pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Surabaya.

Penulis menyadari terselesainya penyusunan skripsi ini tidak terlepas dari bantuan, bimbingan, dukungan, petunjuk dan saran dari semua pihak. Untuk itu, penulis dengan kerendahan hati ingin mengucapkan banyak terima kasih kepada:

1. Bapak Dr. dr. Sukadiono, MM selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Surabaya.
2. Ibu Dr. Anna Marina, M.Si., Ak,CA. selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Surabaya.
3. Ibu Anita Roosmawarni, SE.,M.SE. selaku Kaprodi Manajemen sekaligus Pembimbing II yang telah memberikan semangat

kepada penulis hingga terselesaikannya program S1 Manajemen ini dan meluangkan waktunya, untuk arahan, bimbingan, petunjuk, dan nasehat dalam proses pembuatan skripsi sampai akhir.

4. Bapak Dr. Didin Fatihudin, SE.,M.Si selaku Dosen Pembimbing I yang telah meluangkan waktunya untuk arahan, bimbingan, petunjuk, dan nasehat dalam proses pembuatan skripsi sampai akhir.
5. Bapak Dr. H. M. Anang Firmansyah, MM. selaku dosen penguji yang telah memberikan bimbingan, masukan dalam skripsi ini.
6. Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Surabaya yang telah memberikan ilmu yang bermanfaat dan seluruh staf pengajaran Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Surabaya.
7. PT. Bank Jatim KCP Pogot Surabaya yang telah mengizinkan sebagai objek penelitian serta semua bimbingan dan bantuan dalam menyelesaikan skripsi ini.
8. Bapak Totok Winarno selaku Kepala Cabang PT. Bank Jatim KCP Pogot Surabaya yang telah memberikan bimbingan dan arahan dalam penelitian skripsi ini.
9. Ayahanda Moch Sobirin, Ibunda Ninit Jariani, Kakak Moch Yanuar Aries Sandy, dan Adik Farhan Aditayan Firmansyah serta keluarga besarku yang telah banyak memberikan do'a,

dukungan, semangat, dorongan moril maupun material yang tak terhingga dengan tulus dan ikhlashingga terselesainya skripsi ini.

10. Teman-teman Fakultas Ekonomi angkatan 2012, khususnya sahabatku (Chia, Ani, Neni, Nurul, Rizka, Mak Ning) yang telah memberikan semangat sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini.
11. Semua pihak yang terlibat dalam penyusunan skripsi ini yang tidak dapat peneliti sebutkan satu persatu. Terima kasih buat kalian semua.
12. Semoga Allah SWT membalas semua kebaikan yang telah diberikan oleh semua pihak baik yang disebutkan maupun yang tidak tersebut hingga penyusunan skripsi ini dapat selesai pada waktunya.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa masih banyak kekurangan dan kelemahan dalam penyusunan skripsi ini . Harapan penulis semoga penelitian ini dapat memberikan manfaat bagi semua pihak yang memerlukan.

Surabaya, 29 Juli 2016

Penulis.

DAFTAR ISI

	Halaman
ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR	ii
DAFTAR ISI	iii
DAFTAR TABEL	iv
DAFTAR GAMBAR	vi
DAFTAR LAMPIRAN	vi
BAB I PENDAHULUAN	
A. LatarBelakang.....	1
B. Rumusan Masalah	6
C. Tujuan Penelitian	7
D. Manfaat Penelitian	7
E. Sistematika Penulisan	8
BAB II KAJIAN PUSTAKA	
A. LandasanTeori	10
1. Konsep dan Pengertian Pemasaran	10
2. PengertianJasa.....	11
3. KarakteristikJasa	12
4. PengertianKualitasPelayanan.....	13
5. DimensiKualitasPelayanan	15
6. PengertianKepuasanPelanggan	17
7. PengukuranKepuasanPelanggan	18
8. PengertianPerbankan	20
9. Jenis Bank	21
10. HubunganKualitasPelayanandenganKepuasanNasabah	22
11. HubunganAntarVariabel	23
B. Penelitian Terdahulu	25
C. KerangkaKonseptual	29

D. Hipotesis	30
--------------------	----

BAB III METODE PENELITIAN

A. Pendekatan Penelitian	32
B. Identifikasi Variabel	32
C. Definisi Operasional Variabel	33
D. Jenis dan Sumber Data.....	36
E. Teknik Pengumpulan Data.....	36
F. Populasi dan Sampel	37
G. Teknik Pengolahan dan Analisis Data	38
1. Analisis Regresi Linear Berganda.....	39
2. Uji Koefisien Determinasi (R^2).....	39
3. Uji Validitas dan Reliabilitas	40
4. Uji Asumsi Klasik	40
5. Uji F dan Uji T	43

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Subyek Penelitian	44
B. Visi dan Misi Perusahaan	47
C. Struktur Organisasi.....	48
D. Karakteristik Hasil Penelitian.....	49
E. Pengujian Data	53
F. Analisis Regresi Linear Berganda.....	62
G. Pengujian Hipotesis.....	65
H. Pembahasan	69

BAB V SIMPULAN DAN SARAN

A. Simpulan	76
B. Saran.....	77

DAFTAR PUSTAKA	78
-----------------------------	-----------

DAFTAR LAMPIRAN

No. Lampiran	Halaman
1. Kuesioner.....	80
2. Data Tabulasi Jawaban Responden	84
3. Hasil Pengolahan SPSS	87
4. Tabel r, Tabel t, dan Tabel F.....	133

DAFTAR PUSTAKA

- Akbar, MM., and Parves, N. (2009). Impact of Services Quality, Trust, and Customer Satisfaction on Customer Loyalty, *ABAC Journal*, Vol. 29, No. 1, pp. 24-38.
- Alma, B. (2002). In *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*. Bandung: ALFABETA.
- Bedi, M. (2010). An Intregrated Framework for Service Quality, Customer Satisfaction and Behavioral Responses in Indian Banking Industry A Comparison of Public and Private, *Journal Of Service Research* , Vol, 10 No. 1, pp. 157-172.
- Dahlan, S. (2001). In *Manajemen Lembaga Keuangan*. Jakarta: Fakultas EkonomiLi Universitas Indonesia.
- Fajar, L. (2008). In *Manajemen Pemasaran*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Fandy, T. (2000). *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: Andy.
- Fandy, T. (2004). *Pemasaran Jasa*. Malang: Bayumedia.
- Fatihudin, D. (2012). *Metode Penelitian Untuk Ilmu Ekonomi Manajemen, dan Akuntansi Dari Teori Ke Praktek*. Surabaya: PPs UMSurabaya.
- Kasmir. (2008). *Manajemen Perbankan*. Jakarta, Indonesia: PT RajaGrafindo Persada.
- Ketut, R. (2000). In *Pengantar Perbankan dan Lembaga Keuangan Bukan Bank*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Khan, M. (2014). *Impact of Service Quality on Customer Satisfaction and Customer Loyalty: Evidence from Banking Sector*. Lahor, Paskitan .
- Kotler, G. A. (2003). *Dasar-dasar Pemasaran*. Jakarta: PT INDEKS Kelompok Gramedia.
- Kotler, K. L. (2007). *Manajemen Pemasaran edisi kedua belas*. Jakarta: Indeks.
- Kotler, K. (2009). *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Kencana Prenada Media.
- Kotler, P. (2002). *Manajemen Pemasaran jilid 1, Diterjemahkan oleh Hendra Teguh dan Romy A. Rusli , Edisi Millenium*. Jakarta: PT. Prenhalindo.
- Lupiyoadi, A. H. (2006). *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Salemba Empat.

- Lupyoadi, A. H. (2009). *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Salemba Empat (2011).
- Saif, N. H. (2009). *Service Quality and its Impact on Customer Satisfaction: An Empirical Evidence from the Pakistan Banking Sector*, *The International Business and Economics Research Journal* , Vol 8, No.12, pp 99-104.
- Sanka, M.S (2012). Bank Service Quality, Customer Satisfaction and Loyalty in Ethiopian Banking Sector. *Journal of Business Administration and Management Sciences Research* , Vol. 1, No.1 , pp. 001-009.
- Shiddiqi, K.O (2011). Between Service Quality Attributes, Customer Satisfaction and Customer Loyalty in the Retail Banking Sector in Bangladesh. *International Journal of Business and Management* , Vol. 6, No.3, pp. 12-36.

