

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, RISIKO DAN KUALITAS  
PRODUK TERHADAP KEPUASAN NASABAH PT. PNM MEKAAR  
SYARIAH CABANG KENJERAN**

**SKRIPSI**



**Oleh :**

**SITI MARDIYA**

**NIM: 20191221182**

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

**2023**

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, RISIKO DAN KUALITAS  
PRODUK TERHADAP KEPUASAN NASABAH PT. PNM MEKAAR  
CABANG KENJERAN**

Diajukan guna memenuhi  
salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar  
Sarjana Manajemen



**Oleh :**  
**SITI MARDIYA**  
**NIM: 20191221182**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN**  
**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS**  
**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURABAYA**  
**2023**

## PERNYATAAN TIDAK MELAKUKAN PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Siti Mardiya

NIM : 20191221182

Program Studi : Manajemen

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis

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

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

Surabaya, 03 Mei 2023

Yang membuat pernyataan,



Siti Mardiya

**LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI**

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, RISIKO DAN KUALITAS  
PRODUK TERHADAP KEPUASAN NASABAH PT. PNM MEKAAR  
SYARIAH CABANG KENJERAN**

Diajukan Oleh :

**SITI MARDIYA**

**NIM : 20191221182**

Telah disetujui dan diterima dengan baik oleh :

**Dosen Pembimbing,**

**Tandatangan**

**Tanggal**

**1. Dr. Didin Fatihudin, SE., M.Si**



8/9-23

**2. Ali Imaduddin Futuwah, S.Sos., M.SM**



**Mengetahui,**



**Dekan,**  
**Dr. Mochamad Mochklas, S.Si., MM**



**Ketua Program Studi**  
**Rina Maretasari, SM., M.SM.**

**PENGESAHAN PANITIA PENGUJI**

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, RISIKO DAN KUALITAS  
PRODUK TERHADAP KEPUASAN NASABAH PT. PNM MEKAAR  
SYARIAH CABANG KENJERAN**


Nama : SITI MARDIYA  
NIM : 20191221182

Program Studi : Manajemen  
Fakultas Ekonomi dan Bisnis  
Universitas Muhammadiyah Surabaya

Pada Hari/Tanggal : Jum'at / 21 Juli 2023  
Pukul : 09.30 WIB sampai dengan 11.00 WIB

Komisi Penguji terdiri dari


Ketua Penguji

  
Dr. Siti Maro'ah, M.Pd.

Anggota I

  
Dr. Didin Fatihudin, SE., M.Si

Anggota II

  
Ali Imaduddin Futuwah, S.Sos., M.SM

Mengetahui,

  
Dr. Mochamad Mochklas, S.Si., MM

  
Rina Mardasari, SM., M.SM.

## KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kehadirat-Allah SWT. Serta Sholawat serta salam semoga tetap melimpah ruah kepada junjungan Nabi Muhammad SAW. Berkat-Nyalah penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini sesuai dengan waktu yang telah ditentukan.

Tujuan Penulisan Skripsi ini adalah untuk memenuhi persyaratan tugas akhir untuk menempuh gelar S1 program studi manajemen di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surabaya.

Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi ini tidak akan selesai tanpa bantuan dari berbagai pihak. Oleh karena itu penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih, terutama kepada;

1. Bapak Dr. dr. Sukadiono, M.M., sebagai Rektor Universitas Muhammadiyah Surabaya.
2. Bapak Dr. Mochamad Mochklas, S.Si., MM, selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surabaya
3. Ibu Rina Maretasari, SM., M.SM selaku Kepala Program Studi Manajemen Universitas Muhammadiyah Surabaya.
4. Bapak Dr. Didin Fatihudin, SE., M.Si sebagai Pembimbing I dengan sukarela dan ikhlas memberi arahan dalam penyusunan skripsi ini.
5. Bapak Ali Imaduddin Futuwah, S.Sos., M.SM selaku Pembimbing II yang memberikan bimbingan, saran serta kritik yang bermanfaat bagi penulis.
6. Segenap Bapak/Ibu dosen Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surabaya yang telah memberikan bekal pengetahuan kepada penulis.
7. Kedua Orang Tua dan seluruh keluarga yang selalu memberikan doa restu, kasih sayang, serta banyak dukungan sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.

1. Kepada teman-teman seperjuangan angkatan 2019, yang memberi semangat hingga dapat diselesaikannya penulisan skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini banyak kekurangan dan kelemahan, baik isi maupun pembahasannya. Oleh karena itu penulis "terbuka" akan kritikan yang sifatnya membangun demi penyempurnaan skripsi di masa mendatang.

Semoga dengan bantuan yang sudah diberikan mendapat pahala yang berlipat ganda dari Allah SWT. Kerendahan hati, saya mempersembahkan skripsi ini, semoga skripsi ini selalu bermanfaat khususnya bagi teman-teman mahasiswa FEB dan masyarakat pada umumnya.

Surabaya, 06 Februari 2023

Siti Mardiya

## DAFTAR ISI

HALAMAN Sampul	i
HALAMAN Judul	ii
PERNYATAAN TIDAK MELAKUKAN PLAGIAT .....	iii
PERSETUJUAN SKRIPSI .....	iv
PENGESAHAN PANITIA PENGUJI .....	v
ABSTRAK .....	vi
ABSTRACT	vii
KATA PENGANTAR .....	viii
DAFTAR ISI .....	xi
DAFTAR TABEL .....	xii
DAFTAR GAMBAR .....	xiii
BAB I PENDAHULUAN .....	1
A. Latar Belakang Masalah .....	1
B. Rumusan Masalah .....	6
C. Tujuan Penelitian .....	6
D. Manfaat Penelitian .....	7
BAB II KAJIAN PUSTAKA .....	9
A. Landasan Teori .....	9
B. Hubungan Antar Variabel .....	23
C. Penelitian Terdahulu .....	25
D. Kerangka Konseptual .....	29
E. Hipotesis Penelitian .....	31
BAB III METODE PENELITIAN .....	32
A. Pendekatan Penelitian .....	32
B. Definisi Operasional Variabel .....	33
C. Populasi dan Teknik Sampling .....	37
D. Lokasi dan Waktu Penelitian .....	39
E. Teknik Pengumpulan Data .....	39
F. Teknik Pengolahan Data .....	40
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN .....	49



A. Kondisi Objektif Perusahaan .....	49
B. Deskripsi Hasil Penelitian .....	55
C. Uji Instrumen .....	65
D. Hasil Analisis Data dan Hipotesis .....	68
1. Uji Asumsi Klasik .....	69
2. Uji Regresi Linier Berganda .....	72
3. Uji Koefisien Determinasi .....	74
4. Uji Hipotesis .....	75
E. Pembahasan .....	78
BAB V PENUTUP .....	84
A. Kesimpulan .....	84
B. Saran .....	84
DAFTAR PUSTAKA .....	87
LAMPIRAN .....	89

## DAFTAR TABEL

Tabel 3. 1 Opsional Jawaban Responden .....	36
Tabel 4. 1 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	52
Tabel 4. 2 Responden Berdasarkan Usia .....	52
Tabel 4. 3 Responden Berdasarkan Pendidikan .....	53
Tabel 4. 4 Responden Berdasarkan Pekerjaan .....	54
Tabel 4. 5 Responden Berdasarkan Pendapatan .....	55
Tabel 4. 6 Responden Berdasarkan Jenis Usaha .....	56
Tabel 4. 7 Responden Berdasarkan Jenis Usaha .....	56
Tabel 4. 8 Tanggapan Responden Variabel Kualitas Pelayanan .....	58
Tabel 4. 9 Tanggapan Responden Variabel Risiko .....	59
Tabel 4. 10 Tanggapan Responden Variabel Kualitas Produk .....	60
Tabel 4. 11 Tanggapan Responden Variabel Kepuasan .....	61
Tabel 4. 12 Hasil Uji Validitas .....	62
Tabel 4. 13 Hasil Uji Reliabilitas .....	64
Tabel 4. 14 Hasil Uji Normalitas Kolmogorov Smirnov .....	65
Tabel 4. 15 Hasil Uji Multikolinearitas .....	68
Tabel 4. 16 Hasil Analisis Regresi Linier Berganda .....	68
Tabel 4. 17 Hasil Uji Koefisien Determinasi .....	70
Tabel 4. 18 Interval Koefisien Korelasi .....	71
Tabel 4. 19 Hasil Uji T .....	72
Tabel 4. 20 Hasil Uji F .....	74

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Jumlah Nasabah PT. PNM Mekaar Cabang Kenjeran tahun (2020 – 2022) ...	2
Gambar 2. 1 Kerangka Konseptual .....	29
Gambar 2. 2 Model Analisis Kerangka Konseptual .....	30
Gambar 4. 1 Tampilan Depan PT PNM Mekaar Cabang Kenjeran .....	46
Gambar 4. 2 Logo PT Permodalan Nasional Madani .....	47
Gambar 4. 3 Struktur Organisasi PT Permodalan Nasional Madani Cabang Kenjeran .....	48
Gambar 4. 5 Uji Normalitas PP Plot .....	66
Gambar 4. 6 Hasil Uji Heteroskedastisitas (Scatterplot) .....	67

## DAFTAR PUSTAKA

- Ariwibowo, & Nugroho. (2013). Pengaruh Trust Dan Perceived of Risk Terhadap Niat Untuk Bertransaksi Menggunakan Ecommerce. *Jurnal Nominal*, 02(01).
- Bimantara, B. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Risiko Terhadap Kepuasan Pelanggan Dalam Menggunakan Jasa Ekspedisi J&T Express Samarinda. 8(3), 258–264.
- Fatihudin, D. (2015). *Metode Penelitian untuk Ilmu Ekonomi, Manajemen dan Akuntansi Teori Praktek*. Zifatama Publishing.
- Ghozali. (2016). *Aplikasi analisis multivariete dengan program IBM SPSS 23*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Gronroos. (2016). *Service Management and Marketing: A Customer Relationship Management Approach*. Chishester: Jhon Wiley and Sond, Ltd.
- Haekal, A., & Widjajanta, B. (2016). Pengaruh Kepercayaan Dan Risiko Terhadap Minat Membeli Secara Online Pada Pengunjung Website Classifieds Di Inonesia. In *Journal of Business Management and Entrepreneurship Education* | (Vol. 1, Issue 1). <http://id>.
- Halim, & Fitria. (2021). *Manajemen Pemasaran Jasa*. Yayasan Kita Menulis.
- Kotler, & Keller. (2012). *Marketing Management* (14 th). Person Education.
- Kotler, P., & Amstrong, G. (2012). *Prinsip-Prinsip Pemasaran* (13th ed.). Erlangga.
- Kotler, P., & Keller, K. lane. (2009). *Manajemen Pemasaran* (13th ed.). Erlangga.
- Laksana. (2019). *Praktis Memahami Manajemen Pemasaran*. CV Al Fath Zumar.
- Sudaryono. (2016). *Manajemen Pemasaran Teori Dan Implementasi*. ANDI.
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Alfabets.
- Sumarsid, & Paryanti. (2022). Pengaruh Kualitas Layanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Grabfood (Studi Wilayah Kecamatan Setiabudi). 12(01).
- Sumarwan, U., Jauzi, A., Mulyana, A., Karno, B. N., Mawardi, P. K., & Nugroho, W. (2011). *Riset Pemasaran dan Konsumen : Panduan Riset dan Kajian: Kepuasan, Perilaku Pembelian, Gaya Hidup, Loyalitas dan Risiko*. IPB Press.
- Tjiptono, & Diana. (2020). *Kepuasan Pelanggan Konsep, Pengukuran, & Strategi*.
- Yulianti Farida, Lamsah, & Periyadi. (2019). *Manajemen Pemasaran*. Deepublish (CV BUDI UTAMA).

Zulkarnain, S. I. dan N. F. (2018). Perbedaan Gaya Bahasa Laki-Laki dan Perempuan pada Penutur Bahasa Indonesia dan Aceh. *Gender Equality : International Journal of Child and Gender Studies*, 4(1), 159–172