

**ANALISIS PENGARUH FAKTOR KUALITAS PELAYANAN  
TERHADAP KEPUASAN NASABAH PD BPR BANK BANTUL**

**ANALYSIS EFFECT OF SERVICES QUALITY FACTORS ON  
CUSTOMER SATISFACTION AT PD BPR BANK BANTUL**

**SKRIPSI**

**Diajukan guna memenuhi persyaratan untuk memperoleh gelar sajana pada  
fakultas ilmu ekonomi dan bisnis program studi ilmu ekonomi dan studi  
pembangunan**



**Oleh :**

**ERWANDA ARDIAN PUTRA**

**20150430027**

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS**

**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA**

**2019**

## MOTTO

*“Jika lelah untuk berlari maka berjalanlah akan tetapi jangan pernah berhenti”*

*“practice make perfect”*

*“bersyukurlah maka nikmatmu akan ditambah”*

*“Boleh jadi kamu membenci sesuatu, padahal ia amat baik bagimu, dan boleh jadi (pula) kamu menyukai sesuatu, padahal ia amat buruk bagimu; Allah mengetahui, sedang kamu tidak mengetahui” (QS AL Baqarah:216)*

*“Kemudian apabila kamu telah membulatkan tekad, maka bertawakallah kepada Allah, sesungguhnya Allah menyukai orang-orang yang bertawakal (kepada-Nya)” (QS Ali ‘Imraan:159)*

*“Barangsiapa yang bertakwa kepada Allah niscaya Dia akan memberikan baginya jalan ke luar (bagi semua urusannya). Dan memberinya rezki dari arah yang tidada disangka-sangkanya. Dan barangsiapa yang bertawakal kepada Allah niscaya Allah akan mencukupkan (segala keperluan)nya” (QS ath-Thalaaq:2-3)*

## **PERSEMBAHAN**

*Bismillahirrahmanirrahim*

Alhamdulillah, Segala puji serta syukur kepada Allah Subhanallahuwata'ala yang telah melimpahkan nikmat rahmat serta hidayahnya sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas skripsi sebagai syarat untuk mendapatkan gelar sarjana di Universitas Muhammadiyah Yogyakarta ini. sholawat serta salam selalu tercurahkan kepada Rasulullah Solallahualaihiwasalam bersama sahabat, tabiin, tabiun tabiinnya. Dalam penulisan skripsi ini tak luput dari bantuan teman serta saudara yang telah segenap hati mendukung penulis untuk menyelesaikannya dengan segala kerendahatian saya tulis persembahan skripsi ini untuk :

1. Kedua orang tua saya yang luar biasa, Bapak Anton Rudiyanto dan Ibu Susi Nuraini yang selalu memberikan dukungannya kepada saya setiap saat dalam kata maupun doa sehingga dapat terselesaikan dengan baik. Terutama untuk ibu saya yang selalu memarahi saya dan mengancam tidak menikahkan saya jika tidak dapat menyelesaikan skripsi ini. Terimakasih banyak kepada kalian yang saya cintai.
2. Kakak dan mbak saya yang tercinta. Kakak wahyu Ardiyanto dan Mbak Pipit Terimakasih banyak karena telah mensupport saya untuk menyelesaikan skripsi ini,

3. Seluruh keluarga besar saya yang sangat luar biasa yang tidak bisa saya ucapkan satu-persatu. Terimakasih telah memberikan sebuah motivasi besar kepada saya, yang selalu menghangatkan suasana untuk menciptakan motivasi yang besar ini sehingga dapat terselesaikan dengan baik.
4. Untuk yang saya cintai, yang akan menemani saya seumur hidup yang saat ini belum saya ketahui itu siapa, terimakasih sudah memberikan motivasi yang besar buat saya sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini agar dipercepat untuk bertemu. Aamiin...
5. Teman-teman kos dan teman bimbingan seperjuangan yang tidak bisa saya sebutkan satu-persatu karena terlalu banyak, terimakasih banyak telah mendukung saya menyelesaikan skripsi ini, juga terimakasih atas joke pastinya sehingga saya selalu terhibur saat bersama kalian.
6. Keluarga KKN 212, terimakasih telah mendukung saya menyelesaikan skripsi ini, terimakasih juga atas hiburan dan ajakan hangout agar selalu semangat dan fresh sehingga membentuk motivasi baru.
7. Hegi Firman dani, terimakasih kepada saudaraku ini yang telah mendukung serta selalu mengajak saya hunting kuliner yang membuat saya merasa semangat terus.
8. Lidya permata hati dan Anisa Mutiara, termakasih kalian teman yang sangat baik yang selalu ada ketika susah dan senang serta

memberikan support dan motivasi sehingga saya selalu termotivasi menyelesaikan skripsi ini. Semoga Allah Subhanallahu Wa Ata'alla membalas semua kebaikan kalian, semoga kalian selalu diberi kesehatan dan rejeki yang barokah serta melimpah Aaamin...

9. Mas Amri, Mas yuda dan Mas Iqbal yang selalu memberikan semangat dan selalu memberikan siraman rohani melalui majlis ilmu sehingga saya sangat termotivasi sekali, dan alhamdulillah dipermudah dalam skripsi sehingga dapat terselesaikan. Semoga Allah Subhanallahu Wa Ata'ala selalu menjaga kalian.

10. Ardi, Nur, Udin, Latif, Hisyam, Rijal serta anggota PRPM Ringinharjo yang saya cintai, terimakasih kepada kalian semua yang selalu ada dan kompak. Kalian rumah kedua bagi saya yang selalu membangkitkan motivasi dan serta memberi warna pada hidup saya. Semoga Allah Subhanallahu Wa Ata'ala menjaga kalian.

11. Awanda Suci Widanti, terimakasih kepada temanku SMA yang satu ini yang selalu memberikan support kepada saya untuk menyelesaikan skripsi ini. Semoga Allah Subhanallahu Wa Ata'ala menjagamu dan semoga cepat nikah dengan majikannya.

12. Bapak Ibu dosen yang selalu membimbing saya dalam menyelesaikan skripsi ini, terimakasih banyak atas ilmunya dan pelajaran yang berharga ini, semoga Allah Subhanallahu Wa Ata'ala membalas semua kebaikan kalian.

13. Keluarga yang dari jauh terimakasih sudah memotivasi saya untuk selalu fight sampai akhir, yang meyakinkan bahwa saya harus bisa dan pasti bisa.

## KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum warahmatullahi wabarokatu

Segala puji atas kehadiran Allah Subhanahu Wa ta'ala yang telah melimpahkan segala nikmat-Nya serta kemudahan, sehingga saya dapat menyelesaikan tugas skripsi dengan judul “**Analisis Pengaruh Faktor Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah PD BPR Bank Bantul**” telah di selesaikan dengan baik.

Penyusunan skripsi ini bertujuan untuk memenuhi syarat mendapatkan gelar sarjana ekonomi pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Yogyakarta. Skripsi ini dapat terselesaikan tak lepas dari bantuan serta bimbingan dari berbagai pihak yang terlibat sehingga dalam kesempatan ini saya mengucapkan terimakasih kepada :

1. Rizal yaya, SE., M.Sc., Ph.D., Ak., CA. Selaku dekan fakultas ilmu ekonomi Universitas Muhammadiyah Yogyakarta
2. Dr. Lilies Setiartiti, SE., M.Si yang telah memberikan bimbingan skripsi sehingga dapat terselesaikan dengan baik
3. Dr. Imamudin Yuliadi, SE., M.Si. selaku kepala program studi ilmu ekonomi Universitas Muhammadiyah Yogyakarta
4. Seluruh staf, Dosen, dan Administrasi program studi ilmu ekonomi Universitas Muhammadiyah Yogyakarta yang telah membantu melancarkan penelitian skripsi.
5. Bapak Bambang Suryo Wibowo, SE selaku kepala bagian Umum di BPR Bank Bantul yang telah mengizinkan penulis melakukan penelitian

di BPR bank bantul sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan baik.

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan tugas skripsi ini masih memiliki banyak kekurangan, oleh karena itu penulis memohon maaf yang sebesar-besarnya atas segala kekurangan dalam penulisan skripsi ini. Sangat besar harapan penulis bahwa penulisan skripsi dengan tema yang sama akan menjadi lebih baik dibandingkan dengan skripsi yang penulis selesaikan. Untuk itu dimohon atas kritik dan sarannya terhadap skripsi ini sehingga dapat menjadi lebih baik lagi.

Wassalamu'alaikum warahmatullahi wabarokatu

Bantul, 25 Juni 2019

Erwanda Ardian Putra  
NIM : 20150430027



## Daftar isi

HALAMAN JUDUL .....	i
HALAMAN PENGESAHAN .....	ii
HALAMAN PENGESAHAN DOSEN PENGUJI.....	iii
HALAMAN PERNYATAAN.....	iv
MOTTO.....	v
PERSEMBAHAAN .....	vi
INTISARI.....	ix
ABSTRAK .....	x
KATA PENGANTAR .....	xi
BAB I PENDAHULUAN .....	1
A. Latar Belakang .....	1
B. Batasan Masalah .....	4
C. Rumusan Masalah .....	5
D. Tujuan Penelitian .....	5
E. Manfaat Penelitian .....	6
BAB II KAJIAN PUSTAKA .....	8
A. Menejemen Pemasaran.....	8
1. Pengertian Menejemen.....	8
2. Pengertian Pemasaran .....	8
3. Menejemen Pemasaran .....	8
B. Pasar .....	9
1. Pengertian Pasar .....	9
2. Jenis Pasar .....	10

3. Konsep Pemasaran.....	11
C. Jasa .....	13
1. Definisi Jasa .....	13
2. Karakteristik Jasa.....	14
3. Menejemen Pemasaran Jasa .....	16
4. Faktor-faktor Yang Menjadi Kunci Sukses Jasa .....	16
D. Bank .....	20
1. Definisi Bank .....	20
2. Jenis Bank .....	20
3. Fungsi Bank .....	22
E. Pelayanan.....	23
1. Definisi Pelayanan.....	23
2. Kualitas Pelayanan .....	24
3. Ukuran Pelayanan .....	25
4. Faktor-faktor Untuk Meningkatkan Kualitas Pelayanan .....	28
F. Kepuasan Pelanggan .....	29
1. Definisi Kepuasan Pelanggan .....	29
2. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan.....	31
3. Mengukur Kepuasan Pelanggan.....	32
4. Kepuasan Pelanggan Ditinjau Berdasarkan Pekerjaan, Jenis Kelamin, dan Pendidikan.....	33
G. Perilaku Konsumen .....	34
1. Definisi Perilaku Konsumen .....	34
2. Faktor yang Mempengaruhi kualitas konsumen .....	35
H. Penelitian Terdahulu .....	39

I. Kerangka Berpikir .....	48
J. Hipotesis.....	49
<b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....</b>	<b>55</b>
A. Objek dan Subjek Penelitian.....	55
1. Jenis Penelitian.....	55
2. Objek Penelitian .....	55
B. Jenis Data.....	55
C. Waktu dan Tempat Penelitian.....	56
D. Variabel Penelitian .....	56
1. Variabel Dependen .....	56
2. Variabel Independen.....	56
E. Cara Pengukuran Variabel.....	57
F. Definisi Operasional Variabel Penelitian .....	57
G. Populasi dan Sample .....	60
1. Populasi.....	60
2. Sample .....	60
H. Teknik Pengambilan Sampel .....	61
I. Teknik Pengumpulan Data .....	61
J. Teknik Pengujian Instrumen .....	62
1. Uji Validitas .....	62
2. Uji Reliabilitas .....	63
3. Teknik Analisis Data .....	64
4. Analisis Deskriptif.....	64
5. Deskripsi Responden .....	64
6. Deskripsi Variabel.....	64

7. Analisis Data Kuantitatif .....	65
8. Analisis Linier Berganda .....	65
K. Uji Asumsi Klasik.....	65
1. Uji Normalitas .....	65
2. Uji Multikolinieritas .....	66
3. Uji Heterokedastisitas.....	66
L. Persamaan Regresi Linier Berganda .....	66
1. Koefisiensi determinasi (R <sup>2</sup> ) .....	67
2. Uji F.....	68
3. Tingkat Signifikan.....	68
4. Uji T.....	69
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>70</b>
A. Gambaran Umum Perusahaan .....	70
Sejarah berdirinya BPR Bank Bantul.....	70
B. Visi, Misi, dan Struktur organisasi BPR Bank Bantul.....	74
C. Uji Kualitas Instrumen data.....	77
Analisis Data Responden.....	77
D. Analisis Instrumen Penelitian .....	79
1. Uji Validitas .....	80
2. Uji Reliabilitas .....	83
3. Variabel Deskriptif.....	84
E. Uji Asumsi Klasik.....	86
1. Uji Normalitas.....	86
2. Uji Multikolinieritas .....	87
3. Uji Heterokedastisitas.....	88

F. Hasil Analisis Regresi Linier Berganda .....	89
1. Uji F.....	91
2. Uji T.....	92
3. Uji Koefisiensi Determinasi (R <sup>2</sup> ).....	92
G. Pembahasan .....	93
1. Pengaruh variabel independen terhadap variabel independen secara simultan .....	93
2. Pengaruh variabel Independen terhadap variabel dependen secara parsial .....	93
BAB V KESIMPULAN, SARAN, DAN KETERBATASAN PENELITIAN .....	98
A. Kesimpulan.....	98
B. Saran.....	98
C. Keterbatasan Penelitian .....	99
DAFTAR PUSTAKA .....	101
LAMPIRAN .....	103

## DAFTAR TABEL

Tabel 4.1 jenis kelamin .....	77
Tabel 4.2 Tingkat Pendidikan.....	78
Tabel 4.3 Responden berdasarkan pekerjaan .....	78
Tabel 4.4 Hasil uji validitas Variabel Tangible (Bukti Fisik) .....	80
Tabel 4.5 Hasil Uji Validitas Variabel Reliability (Kehandalan Pelayanan) .....	80
Tabel 4.6 Uji Validitas Variabel Responsiveness (Daya Tanggap Pelayanan).....	81
Tabel 4.7 Uji Validitas variabel Assurance (Jaminan Pelayanan).....	81
Tabel 4.8 Uji Validitas Variabel Empathy (Empati) .....	82
Tabel 4.9 Uji Validitas Variabel Kepuasan.....	82
Tabel 4.10 Hasil Uji Reliabilitas .....	83
Tabel 4.11 Hasil Uji Normalitas.....	87
Tabel 4.12 Hasil Uji MultiKolinieritas .....	87
Tabel 4.13 Hasil Uji Regresi Linier Berganda .....	89
Tabel 4.14 Hasil uji koefisiensi determinasi .....	92

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Bagan Kerangka Pikiran .....	54
Gambar 4.1 Struktur Organisasi BPR Bank Bantul.....	76
Gambar 4.2 Hasil Uji Heterokedastisitas .....	88