

**ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, FASILITAS
DAN LOKASI TERHADAP KEPUASAN NASABAH PADA
TERAS BRI PASAR LUBUK KABUPATEN
BANGKA TENGAH**

SKRIPSI



Diajukan Oleh:

**NAMA : FIRMANDA
NIM : 302 13 11 032**

**Diajukan Untuk Memenuhi Sebagian Prasyarat
Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi**

**JURUSAN MANAJEMEN FAKULTAS
EKONOMI UNIVERSITAS BANGKA
BELITUNG
2018**




UNIVERSITAS BANGKA BELITUNG
FAKULTAS EKONOMI
JURUSAN MANAJEMEN


LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

Nama : Firmanda
NIM : 302 13 11 032
Jurusan : Manajemen
Judul Usulan Penelitian : "Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan,
Fasilitas dan Lokasi terhadap Kepuasan
Nasabah pada Teras BRI Pasar Lubuk
Kabupaten Bangka Tengah"


Pembimbing Utama


Dian Prihardini Wibawa, SE., M.M
NIP.198207222014042002

Pembimbing Pendamping


Khairivansyah, SE., M.M
NIP.197903152012121005

Balunjuk, 14 Januari 2018
Ketua Jurusan Manajemen


M. Tanggung, S.E., M.Si
NIP.196306051990031004

PENGESAHAN SKRIPSI

SKRIPSI BERJUDUL

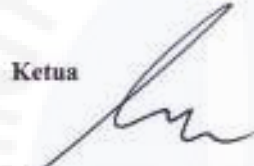
**ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, FASILITAS DAN
LOKASI TERHADAP KEPUASAN NASABAH PADA TERAS BRI
PASAR LUBUK KABUPATEN BANGKA TENGAH**

Yang Dipersiapkan dan Disusun Oleh : Firmanda
Nomor Induk Mahasiswa : 3021311032

Telah Dipertahankan di depan Tim Penguji pada tanggal 22 Januari 2018 dan telah
dinyatakan memenuhi syarat diterima

Tim Penguji

Ketua



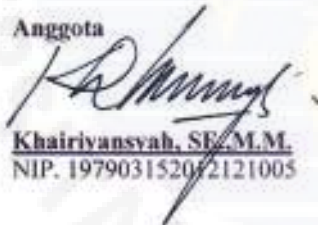
Nanang Wahyudin, S.E., M.M.
NIP. 198708192014041001

Anggota



Dian Prihardini, W. SE., M.M.
NIP. 198207222014042002

Anggota



Khairiyansyah, SE, M.M.
NIP. 197903152012121005

Anggota



Christianingrum S.Pd., M.M.
NIP. 198704022014042001

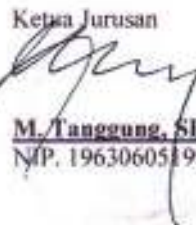
Balunjuk, Januari 2018
Universitas Bangka Belitung
Fakultas Ekonomi
Jurusan Manajemen

Dekan



Dr. Reniati, S.E., M.Si.
NP. 507206007

Ketua Jurusan



M. Tanggung, SE., M.Si.
NIP. 196306051990031004

PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS SKRIPSI

“Dengan ini saya mengatakan bahwa dalam skripsi saya yang berjudul **“Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas dan Lokasi terhadap Kepuasan Nasabah pada Teras BRI Pasar Lubuk Kabupaten Bangka Tengah”** tidak dapat karya sebelumnya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan disuatu perguruan tinggi, dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak dapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam referensi. Apabila dikemudian hari terbukti pernyataan saya ini tidak benar maka saya sanggup menerima hukuman atau sanksi apapun sesuai dengan peraturan yang berlaku.”

Balunijuk, 14 Januari 2018

Penulis,



Firmanda

MOTTO

- “ Kegagalan hanya terjadi bila kita menyerah” (Lessing)
- “ Keberhasilan adalah kemampuan untuk melewati dan mengatasi dari satu kegagalan ke kegagalan berikutnya tanpa kehilangan semangat” (Winston Churchill)
- “ Barang siapa yang menginginkan kebahagiaan di dunia maka haruslah dengan ilmu, barang siapa yang menginginkan kebahagiaan di akhirat haruslah dengan ilmu, dan barang siapa yang kebahagiaan pada keduanya maka haruslah dengan ilmu” (HR. Ibn Asakir)

PERSEMBAHAN

Skripsi ini ku persembahkan dengan segenap rasa kepada :

1. Allah SWT yang telah memberikan jalan kemudahan bagi penulis.
2. Kedua orang tua tercinta, Ibu dan Bapak serta kakak-kakakku yang selalu memberikan dukungan moral dan materil serta doa yang tulus untuk keberhasilan penulis.
3. Teman-teman kuliah yang selalu membantu dalam menyelesaikan skripsi.
4. Teman-teman kosanku yang selalu memberikan semangat dalam menyelesaikan penulisan skripsi ini.
5. Sahabat terbaikku yang selalu ada disaat suka maupun duka.
6. Teman-teman seperjuangan angkatan 2013 khususnya Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Bangka Belitung.
7. Almameterku tercinta, Universitas Bangka Belitung.

ABSTRACT

Firmanda. 302 13 11 032. The Analysis of Service Quality, Facility and Location Effect towards Customer Satisfaction on Teras BRI Pasar Lubuk, Central Bangka Regency.

This research was motivated by phenomenon showing that there were many customers complained that they had not obtained maximum satisfaction from what they obtained on Teras BRI Pasar Lubuk of Central Bangka Regency, and to know whether service quality (X1), facility (X2) and location (X3) influenced the customer satisfaction (Y). The purpose of this study was to discover and analyze the influence of service quality, facility and location on customer satisfaction on Teras BRI Pasar Lubuk Central Bangka Regency.

Thes research was quantitative descriptive research with 85 respondents, the technique of collecting samples used in this research was accidental sampling method. In this study, the independent variables were service quality, facility, and location and the dependent variable was customer satisfaction. The analysis methods applied in this research were multiple linier analysis with t test, f tes, and coefficient of determination analysis (R2).

The results of research on service quality variable (X1) were obtained tcount (2.072) > ttable (1.66388), facility variable (X2) tcount (4,506) > t table (1,66388) and location variable (X3) tcount (4,842). Thus, the quality of service (X1) had a partrial effect on customer satisfaction (Y) and facility (X2) partially influenced on customer satisfaction (Y) and location (X3) partially influenced the customer satisfaction (Y). The F test results showed that F count (113.061) > F table (3.11), while the significance was 0,000 < 0,05, meaning that the quality of service, facility and location simultanceously affected customer satisfaction. While the results of the coefficient of determinator (R2) showed that thr variable quality of service, facility and location affected customer satisfaction variables by 80% and the remaining 20% influenced by other variables outside the research variables.

Key words : Service Quality, Facility, Location, and Customer Satisfaction

ABSTRAK

Firmanda. 302 13 11 032. Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas dan Lokasi terhadap Kepuasan Nasabah pada Teras BRI Pasar Lubuk Kabupaten Bangka Tengah.

Penelitian ini dilatarbelakangi fenomena yang menunjukkan bahwa banyak nasabah yang mengeluhkan belum memperoleh kepuasan yang maksimal dari apa yang mereka dapatkan pada Teras BRI Pasar Lubuk Kabupaten Bangka Tengah, serta mengetahui apakah kualitas pelayanan (X_1), fasilitas (X_2) dan lokasi (X_3) mempengaruhi kepuasan nasabah (Y). Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisis bagaimana pengaruh kualitas pelayanan, fasilitas dan lokasi terhadap kepuasan nasabah pada Teras BRI Pasar Lubuk Kabupaten Bangka Tengah.

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif kuantitatif dengan jumlah sampel sebanyak 85 responden, teknik pengumpulan sampel menggunakan metode *accidental sampling*. Pada penelitian ini variabel bebasnya yaitu kualitas pelayanan, fasilitas, dan lokasi serta variabel terikatnya yaitu kepuasan nasabah. Metode analisis menggunakan analisis linear berganda dengan uji t, uji F, serta analisis koefisien determinasi (R^2).

Hasil penelitian pada variabel kualitas pelayanan (X_1) diperoleh $t_{hitung} (2,072) > t_{tabel} (1,66388)$, variabel fasilitas (X_2) $t_{hitung} (4,506) > t_{tabel} (1,66388)$ dan variabel lokasi (X_3) $t_{hitung} (4,842)$. Dengan demikian kualitas pelayanan (X_1) berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan nasabah (Y) dan fasilitas (X_2) berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan nasabah (Y) serta lokasi (X_3) berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan nasabah (Y). Hasil uji F menunjukkan bahwa $F_{hitung} (113,061) > F_{table} (3,11)$, sedangkan signifikansi adalah $0,000 < 0,05$, yang berarti kualitas pelayanan, fasilitas dan lokasi secara bersama-sama atau simultan mempengaruhi kepuasan nasabah. Sementara hasil koefisien determinasi (R^2) menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan, fasilitas dan lokasi mempengaruhi variabel kepuasan nasabah sebesar 80% dan sisanya 20% dipengaruhi variabel lain diluar variabel penelitian.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Fasilitas, Lokasi dan Kepuasan Nasabah

KATA PENGANTAR

Pertama-tama Penulis mengucapkan Puji syukur kepada Allah SWT, yang tiada hentinya memberikan limpahan rahmat, anugerah, hidayah serta karunia-Nya kepada Penulis sehingga Penulis dapat menyelesaikan penelitian yang berjudul: Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas, dan Lokasi terhadap Kepuasan Nasabah Pada Teras BRI Pasar Lubuk Kabupaten Bangka Tengah.

Dalam menyelesaikan penelitian ini Penulis tidak bisa lepas dari bantuan orang-orang disekitar Penulis yang terus memberikan dorongan kepada Penulis. Maka dari itu, Penulis ingin mengucapkan rasa terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Kedua orang tua tercinta, Ayah H. Parli dan Ibu Hj. Zahara yang selalu mencurahkan doa, memberikan nasihat dan memberikan dukungan moral maupun materil kepada penulis sehingga penelitian ini dapat terselesaikan dengan baik dan tepat waktu.
2. Kedua kakakku tersayang, Parina, SPd. dan Juharno, S.T yang selalu memberikan semangat, motivasi serta selalu memberikan dukungan moral maupun materil kepada penulis sehingga penelitian ini dapat terselesaikan dengan baik dan penuh perjuangan.
3. Dr. Ir. Muh. Yusuf, M.Si. selaku Rektor Universitas Bangka Belitung.
4. Dr. Reniati, S.E., M.Si. selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Bangka Belitung.
5. M. Tanggung, S.E., M.Si. selaku Ketua Jurusan Manajemen.

6. Dian Prihardini Wibawa, S.E., M.M. sebagai Pembimbing I, yang terus membantu Penulis dalam menyelesaikan penelitiannya dan tidak letih-letihnya memberikan pengarahannya kepada Penulis dalam melakukan penelitian ini. Meskipun beliau sibuk tetapi selalu ada waktu yang diluangkan untuk Penulis dalam memberikan bimbingan
7. Khairiyansyah, S.E., M.M. sebagai Pembimbing II, yang selalu mau membantu dan membimbing Penulis dengan sabar dalam menyelesaikan penelitian ini.
8. Echo Perdana K, BSc, MSc. selaku Kepala Lab Manajemen yang telah memberikan saran dan masukan mengenai analisis data dalam penelitian ini.
9. Seluruh Dosen dan staf akademik pada Fakultas Ekonomi Universitas Bangka Belitung khususnya jurusan Manajemen yang telah memberikan ilmu pengetahuan dan pelayanan yang sangat berharga kepada Penulis.
10. Muslim S.E. selaku pegawai Teras BRI Pasar Lubuk Kabupaten Bangka Tengah yang telah banyak membantu Penulis dalam melakukan kegiatan penelitian di Teras BRI Pasar Lubuk Kabupaten Bangka Tengah.
11. Teman-teman Penulis : Asmawi, Mawan Key, Ihsan Abdilah, Mitha Muthia, Susilawati, Viera Monica, Joni Iskandar, Rudi Rahel, Leo Messi Sandi, Suryadi Saputra Selly Enchon, Fajri Ciw, M. Akbar, Mashuri Uri, Indra Susanto dan Suhardi yang selalu membantu, menemani dan memberikan semangat serta motivasi kepada Penulis dalam menyelesaikan penelitian ini.

Semoga penelitian ini dapat bermanfaat dapat bagi semua kalangan yang membutuhkan. Penulis sadar bahwa penelitian ini jauh dari kata sempurna karena banyaknya keterbatasan yang dimiliki oleh Penulis sebagai manusia. Maka dari itu Penulis sangat mengharapkan adanya kritik dan saran dari teman-teman pembaca untuk membangun ilmu pengetahuan yang lebih baik. Penulis juga mohon maaf apabila ada kata-kata dalam penelitian yang kurang berkenan di hati pembaca. Demikian kata pengantar ini dibuat oleh Penulis.

Balunijuk, 18 Januari 2018

Penulis,

Firmanda

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS SKRIPSI	iv
MOTTO DAN PERSEMBAHAN	v
ABSTRACK	vi
ABSTRAK	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL	xv
DAFTAR GAMBAR	xviii
DAFTAR LAMPIRAN	xix
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Rumusan Masalah	6
1.3. Batasan Masalah	7
1.4. Tujuan Penelitian	7
1.5. Manfaat Penelitian	8
1.6. Sistematika Penulisan	9
BAB II LANDASAN TEORI	10
2.1. Pemasaran	10

2.1.1. Pengertian Pemasaran	10
2.1.2. Pengertian Manajemen Pemasaran	11
2.2. Kualitas Pelayanan	12
2.2.1. Pengertian Kualitas Pelayanan	12
2.2.2. Dimensi Kualitas Pelayanan	14
2.3. Fasilitas	15
2.3.1. Pengertian Fasilitas	15
2.3.2. Dimensi Kualitas Pelayanan.....	15
2.4. Lokasi.....	17
2.4.1. Pengertian Lokasi.....	17
2.4.2. Dimensi Kualitas Lokasi	17
2.5. Kepuasan Nasabah	18
2.5.1. Pengertian Kepuasan Nasabah	18
2.5.2. Kepuasan Nasabah dan Pengukurannya.....	19
2.5.3. Dimensi Kepuasan Nasabah.....	20
2.6. Penelitian Terdahulu	21
2.7. Kerangka Pemikiran.....	23
2.8. Hubungan Antara Variabel	24
2.9. Hipotesis	27
BAB III METODE PENELITIAN	28
3.1. Metode Penelitian.....	28
3.2. Tempat dan Waktu Penelitian	28
3.3. Variabel Penelitian	28

3.4. Definisi Operasional.....	29
3.5. Populasi dan Sampel	30
3.5.1 Populasi.....	30
3.5.2 Sampel.....	31
3.6. Teknik Pengumpulan Data	32
3.7. Jenis Data	33
3.7.1. Data Primer	33
3.7.2. Data Sekunder.....	33
3.8. Skala Pengukuran Variabel	33
3.9. Teknik Analisa Data	34
3.9.1. Uji Statistik Deskriptif.....	34
3.9.2. Uji Validitas	35
3.9.3. Uji Reliabilitas	36
3.9.4. Uji Asumsi Klasik.....	36
3.9.5 Analisis Regresi Berganda.....	38
3.9.6 Uji Parsial (Uji T).	39
3.9.7 Uji Simultan (Uji F).....	40
3.9.8 Uji Koefisien Determinasi (R^2).....	41
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	42
4.1. Gambar Umum Objek Penelitian	42
4.1.1. Gambaran umum Teras BRI Pasar	
Lubuk Kabupaten Bangka Tengah	42
4.1.2. Visi dan Misi Teras BRI Pasar Lubuk	

Kabupaten Bangka Tengah	42
4.1.3. Struktur Organisasi Teras BRI	
Pasar Lubuk Kabupaten Bangka Tengah	44
4.2. Hasil Deskriptif Penelitian	46
4.2.1. Hasil Deskriptif Karakteristik Responden	46
4.2.2. Hasil Statistik Deskriptif	49
4.3. Hasil Analisis Data	67
4.3.1. Uji Validitas	67
4.3.2. Uji Reliabilitas	68
4.3.3. Uji Asumsi Klasik	69
4.3.4. Analisis Regresi Berganda	75
4.3.5. Uji T	77
4.3.6. Uji F	79
4.3.7. Analisis Koefisien Determinasi (R^2)	79
4.4. Pembahasan	80
BAB V PENUTUP	86
5.1. Kesimpulan	86
5.2. Saran	87
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel I.1	Data Perbandingan Fasilitas	3
Tabel I.2	Data Perbandingan Jumlah Nasabah	4
Tabel I.3	Data Pra survei.....	5
Tabel II.1	Penelitian Terdahulu	21
Tabel III.1	Defenisi Operasional	29
Tabel III.2	Skala Pengukuran Variabel	34
Tabel III.3	Kategori Skala.....	35
Tabel IV.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	46
Tabel IV.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	46
Tabel IV.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	47
Tabel IV.4	Hasil Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Menjadi Nasabah.....	48
Tabel IV.5	Kualitas Pelayanan Indikator Kebersihan.....	49
Tabel IV.6	Kualitas Pelayanan Indikator Kenyamanan.....	49
Tabel IV.7	Kualitas Pelayanan Indikator Kecepatan	50
Tabel IV.8	Kualitas Pelayanan Indikator Sistem Informasi yang Baik	51
Tabel IV.9	Kualitas Pelayanan Indikator Keramahan.....	51
Tabel IV.10	Kualitas Pelayanan Indikator Kemampuan.....	52
Tabel IV.11	Kualitas Pelayanan Indikator Layanan Tepat	52
Tabel IV.12	Kualitas Pelayanan Indikator Layanan Dapat diandalkan	53
Tabel IV.13	Kualitas Pelayanan Indikator Kepedulian.....	53

Tabel IV.14	Rata-Rata Jawaban Responden Pada Variabel Kualitas Pelayanan	54
Tabel IV.15	Fasilitas Indikator Proporsi	55
Tabel IV.16	Fasilitas Indikator Tekstur	55
Tabel IV.17	Fasilitas Indikator Perencanaan Interior	56
Tabel IV.18	Fasilitas Indikator Arsitektur	57
Tabel IV.19	Fasilitas Indikator Ketersediaan Listrik	57
Tabel IV.20	Fasilitas Indikator Meja dan Kursi	58
Tabel IV.21	Fasilitas Indikator Tempat Parkir	58
Tabel IV.22	Fasilitas Indikator Toilet	59
Tabel IV.23	Rata-Rata Jawaban Responden pada Variabel Fasilitas	59
Tabel IV.24	Lokasi Indikator Lokasi Mudah dilalui Transportasi Umum	60
Tabel IV.25	Lokasi Indikator Dekat dengan Pemukiman Warga	61
Tabel IV.26	Lokasi Indikator Lokasi Dapat dilihat dari Tepi Jalan	61
Tabel IV.27	Lokasi Indikator Lokasi Mudah Dikenali	62
Tabel IV.28	Rata-Rata Jawaban Responden pada Variabel Lokasi	62
Tabel IV.29	Kepuasan Nasabah Indikator Mutu	63
Tabel IV.30	Kepuasan Nasabah Indikator Tingkat Kepentingan	63
Tabel IV.31	Kepuasan Nasabah Indikator Rekomendasikan	64
Tabel IV.32	Kepuasan Nasabah Indikator Meekomendasikan	64
Tabel IV.33	Kepuasan Nasabah Indikator Pelayanan yang baik	65

Tabel IV.34	Kepuasan Konsumen Indikator Lokasi yang Strategis	66
Tabel IV.35	Kepuasan Nasabah Indikator Fasilitas yang Memadai	66
Tabel IV.36	Rata-Rata Jawaban Responden Pada Variabel Kepuasan Nasabah	67
Tabel IV.37	Rekapitulasi Analisis Deskriptif	67
Tabel IV.38	Hasil Uji Validitas	68
Tabel IV.39	Hasil Uji Reliabilitas	69
Tabel IV.40	Hasil Uji Normalitas Kolmogorov-Smirnov	71
Tabel IV.41	Hasil Uji Multikolonieritas	72
Tabel IV.42	Hasil Uji Glejser	74
Tabel IV.43	Hasil Uji Autokorelasi	75
Tabel IV.44	Hasil Analisis Regresi Berganda	75
Tabel IV.45	Hasil Analisis Uji t	77
Tabel IV.46	Hasil Analisis Uji F	79
Tabel IV.47	Hasil Analisis Koefisien Determinasi (R^2)	80

DAFTAR GAMBAR

Gambar II.1	Kerangka Pemikiran	23
Gambar IV.1	Struktur Organisasi Teras BRI Pasar Lubuk Kabupaten Bangka Tengah	44
Gambar IV.2	Hasil Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	46
Gambar IV.3	Hasil Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	47
Gambar IV.4	Hasil Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	47
Gambar IV.5	Hasil Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Menjadi Nasabah.....	48
Gambar IV.6	Hasil Uji Normalitas Grafik.....	70
Gambar IV.7	Hasil Uji Heteroskedastisitas	73

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Kuesioner Penelitian
- Lampiran 2 Tabulasi Data
- Lampiran 3 Hasil Karakteristik Responden
- Lampiran 4 Hasil Deskriptif Variabel
- Lampiran 5 Hasil Uji Validitas
- Lampiran 6 Hasil Uji Rehabilitas
- Lampiran 7 Hasil Uji Asumsi Klasik, Uji Regresi Berganda, Uji F, Uji T, Uji Koefisien Determinasi (R^2)
- Lampiran 8 Surat Keterangan Penelitian
- Lampiran 9 Kartu revisi
- Lampiran 10 Abstrack
- Lampiran 11 Riwayat Hidup
- Lampiran 12 Dokumentasi Foto
- Lampiran 13 Sertifikat Toefl
- Lampiran 14 Kartu Bimbingan