

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN DAN NILAI PELANGGAN  
TERHADAP KEPUASAN NASABAH TABUNGAN SIMPEDES  
(STUDI PADA PT. BANK RAKYAT INDONESIA UNIT KOTA 1  
PANGKALPINANG)**

**SKRIPSI**



**Diajukan Oleh :**

**NAMA : FARASTIKA ANANDA KARINA**

**NIM : 302 15 11 029**

**Diajukan Untuk Memenuhi Sebagai Prasyarat**

**Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi**

**JURUSAN MANAJEMEN**

**FAKULTAS EKONOMI**

**UNIVERSITAS BANGKA BELITUNG**

**2020**

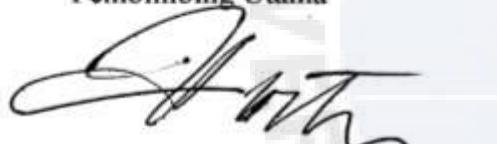


**UNIVERSITAS BANGKA BELITUNG  
FAKULTAS EKONOMI  
JURUSAN MANAJEMEN**

**LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI**

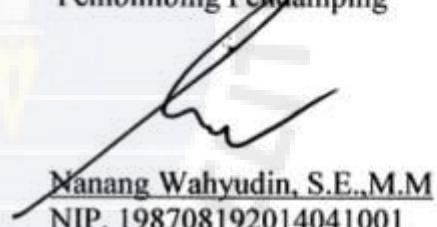
Nama : FARASTIKA ANANDA KARINA  
NIM : 302 15 11 029  
Jurusan : MANAJEMEN  
Judul Skripsi : Analisis Kualitas Pelayanan Dan Nilai Pelanggan Terhadap Kepuasan Nasabah Tabungan Simpedes (Studi Pada PT. Bank Rakyat Indonesia Unit Kota I Pangkalpinang)

Pembimbing Utama



Hidayati, S.E.,M.M  
NP. 506306010

Pembimbing Pendamping

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

Balunjuk, Januari 2020  
Ketua Jurusan Manajemen



Dr. Hamsani, S.E.,M.Sc.  
NP. 506906008



## PENGESAHAN SKRIPSI

### SKRIPSI BERJUDUL

### **Analisis Kualitas Pelayanan Dan Nilai Pelanggan Terhadap Kepuasan Nasabah Tabungan Simpedes (Studi Pada PT. Bank Rakyat Indonesia Unit Kota 1 Pangkalpinang)**

Yang Dipersiapkan dan Disusun Oleh : Farastika Ananda Karina  
Nomor Induk Mahasiswa : 302 15 11 029

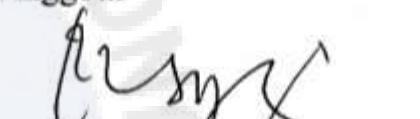
Telah dipertahankan di depan Tim Penguji pada tanggal 15 Januari 2020 dan  
telah dinyatakan memenuhi syarat untuk diterima

Dewan Penguji :

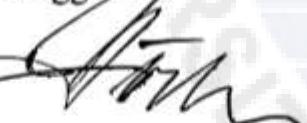
Ketua

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

Anggota

  
Maya Yusnita, S.E.,M.Si.  
NIP. 198605082014042001

Anggota

  
Hidayati, S.E.,M.M.  
NP. 506306010

Anggota

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

Balunjuk, 16 Januari 2020  
Universitas Bangka Belitung  
Fakultas Ekonomi  
Jurusan Manajemen



## **PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS SKRIPSI**

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Nilai Pelanggan Terhadap Kepuasan Nasabah Tabungan Simpedes (Studi Pada PT. Bank Rakyat Indonesia Unit Kota I Pangkalpinang)” ini, tidak terdapat karya sebelumnya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu perguruan tinggi dan sepanjang sepengetahuan saya, juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain. Kecuali yang secara tertulis diacu dengan naskah ini dan disebutkan dalam referensi, apabila dikemudian hari terbukti bahwa pernyataan ini tidak benar, maka saya sanggup menerima hukuman atau sanksi sesuai dengan peraturan yang berlaku.

Balunijuk, Januari 2020

Penulis



FARASTIKA ANANDA KARINA

## **MOTTO DAN PERSEMPAHAN**

### **MOTTO**

*Dan ALLAH bersama orang-orang yang sabar. (Q.S Al-Anfal: 66)*

### **PERSEMPAHAN**

1. ALLAH SWT yang telah mencerahkan rahmat dan karunianya kepada saya dan sekeluarga.
2. Kepada orang tuaku tercinta Bapak Ipda Fahrizal S.Sos, Mamak Cut Kasma Linda, dan saudaraku M.Aditya Zuliansyah, terima kasih atas segala dukungan, semangat, motivasi untuk keberhasilan penulis.
3. Kepada orangtua dan keluarga keduaku mami Meliasih, M.Aidil Fikriansyah, Keysha Angelina Nazwa dan M.Sulthan syakille alfarizqi, terimakasih atas segala dukungan, semangat dan motivasi untuk keberhasilan penulis.
4. Kepada seseorang yang tidak ingin disebutkan namanya, terimakasih atas segala dukungan, semangat, motivasi untuk keberhasilan penulis.
5. Sahabat-sahabatku seperjuangan (Elly, Erni Susanti, Hijrah Safitri, Nizarwati, Nurul Wahyuni, Rusniati, Deryanti), dan rekan-rekan kelas MN1 serta mahasiswa Angkatan 2015.
6. Semua dosen beserta staff Fakultas Ekonomi yang telah membantu, memberikan, dan mengajarkan ilmu pengetahuan serta etika yang baik kepada penulis selama menempuh pendidikan di Universitas Bangka Belitung.

7. Kepada semua teman-teman manajemen 1 angkatan 2015, teman-teman sesama fakultas ekonomi angkatan 2015 dan teman-teman KKN Air Duren Angkatan 2018.
8. Seluruh Karyawan PT. Bank Rakyat Indonesia Unit Kota I Pangkalpinang yang merupakan objek dalam penelitian skripsi ini.
9. Almamaterku tercinta, Universitas Bangka Belitung.



## ABSTRACT

**FARASTIKA ANANDA KARINA. 3021511029. Analisis Kualitas Pelayanan Dan Nilai Pelanggan Terhadap Kepuasan Nasabah Tabungan Simpedes (Studi Pada PT. Bank Rakyat Indonesia Unit Kota I Pangkalpinang).**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis Kualitas Pelayanan dan Nilai Pelanggan Terhadap Kepuasan Nasabah Tabungan Simpedes (Studi Pada PT. Bank Rakyat Indonesia Unit Kota I Pangkalpinang). Penelitian ini menggunakan deskriptif kuantitatif dengan jumlah sampel 389 responden, dan metode pengambilan sampelnya menggunakan *non probability sampling* dengan *accidental sampling*. Variabel independen dalam penelitian ini terdiri dari Kualitas Pelayanan dan Nilai Pelanggan, sedangkan variabel dependen adalah Kepuasan Nasabah. Pengujian instrumen menggunakan validitas dan reliabilitas, dengan metode analisis regresi linier berganda, uji T, uji F, serta koefisien determinasi.

Hasil penelitian dari variabel independen masing-masing diperoleh ( $X_1$  bahwa  $T_{hitung} > T_{tabel}$  ( $8.914 > 1.9661$  dan nilai  $\rho = 0.000 < 0.05$ ) dan ( $X_2$  bahwa  $T_{hitung} > T_{tabel}$  ( $13.099 > 1.9661$  dan nilai  $\rho = 0.000 < 0.05$ ). Sehingga dapat disimpulkan bahwa masing-masing variabel independen berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel dependen. Sedangkan hasil uji Fhitung (423.641)  $>$  Ftabel (3.01) dan nilai signifikan adalah  $0.0000 > 0.05$  yang berarti bahwa variabel Kualitas Pelayanan Dan Nilai Pelanggan secara simultan mempengaruhi variabel Kepuasan Nasabah secara signifikan. Hasil analisis koefisien determinasi ( $R^2$ ) menunjukkan variabel Kualitas Pelayanan Dan Nilai Pelanggan mempengaruhi variabel Kepuasan Nasabah sebesar 0.685 atau 6,85%.

**Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Nilai Pelanggan Dan Kepuasan Nasabah**

## ***ABSTRACT***

**FARASTIKA ANANDA KARINA. 3021511029**

***The Analysis of Service Quality and Customer Value on Simpedes Customer Satisfaction (A Study On Pt. Bank Rakyat Indonesia Unit Kota I Pangkalpinang).***

*This research aims to analyze the Service Quality and Customer Value on Simpedes Customer Satisfaction (A Study on PT Bank Rakyat Indonesia Unit Kota I Pangkalpinang). This research used a Quantitative Descriptive method with 389 respondents. The sample was obtained by using non probability sampling and accidental sampling.*

*The independent variables were service quality and customer value, while the dependent variable was customer satisfaction. The instrument testing used validity and reliability, the data analysis method used multiple linear regression analysis, T-test, F-test, and the coefficient of determination.*

*The result showed that the independent variable are ( $X_1$ : that  $T_{count} > T_{table}$  ( $8.914 > 1.9661$  and value of  $p = 0.000 < 0.05$ .) and ( $X_2$ : that  $T_{count} > T_{table}$  ( $13.099 > 1.9661$  and value of  $p = 0.000 < 0.05$ ). It can be concluded that each independent variable has a positive and significant effect on the dependent variable. Test result  $F_{count}$  ( $423,641 > F_{table}$  ( $3,01$ ), and the significance value is  $0.000 < 0.05$  which means that the variable Service Quality and Customer Value simultaneously influence the Customer Satisfaction variable significantly. The result of analysis of the coefficient of determination show the variable Service Quality and Customer Value influence the Customer Satisfaction of 0.685 or 68.5%.*

***Keywords : Service Quality, Customer Value, Customer Satisfaction***

## **KATA PENGANTAR**

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT yang telah melimpahkan Rahmat dan Karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul “Analisis Kualitas Pelayanan dan Nilai Pelanggan Terhadap Kepuasan Nasabah Tabungan Simpedes (Studi Pada PT. Bank Rakyat Indonesia Unit Kota I Pangkalpinang)”. Skripsi ini dibuat untuk memenuhi salah satu persyaratan mendapatkan gelar Sarjana Ekonomi di Universitas Bangka Belitung. Penyusunan skripsi ini banyak sekali kendala yang penulis hadapi, berkat arahan, bimbingan dan bantuan dari berbagai pihak maka akhirnya skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik. Oleh karena itu, dengan kerendahan dan ketulusan yang mendalam penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Dr. Ir. Muh. Yusuf, M.Si selaku Rektor Universitas Bangka Belitung
2. Ibu Dr. Reniati, S.E., M.Si selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Bangka Belitung
3. Bapak Dr. Hamsani, S.E., M.Sc selaku Ketua Jurusan Program Studi Manajemen Universitas Bangka Belitung
4. Bapak M. Tanggung, SE., M.Si dan Ibu Hidayati, S.E., M.M selaku Dosen pembimbing Utama yang telah banyak meluangkan waktu membantu dalam mengarahkan, membimbing dan memberikan saran dan motivasi kepada penulis dalam penyusunan skripsi dari awal sampai akhir
5. Bapak Nanang Wahyudin, S.E., M.M selaku Dosen pembimbing II yang telah banyak meluangkan waktu membantu dalam mengarahkan,

6. membimbing dan memberikan saran dan motivasi kepada penulis dalam penyusunan skripsi dari awal sampai akhir

Akhir kata penulis mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu dan penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi kita semua dan menjadi bahan masukan dalam dunia pendidikan.

Balunjuk, Januari 2020

Penulis



FARASTIKA ANANDA KARINA

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>i</b>
<b>LEMBAR PENGESAHAN .....</b>	<b>ii</b>
<b>HALAMAN PERSETUJUAN .....</b>	<b>iii</b>
<b>HALAMAN PERNYATAAN.....</b>	<b>iv</b>
<b>MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....</b>	<b>v</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>vii</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>ix</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>xi</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xvi</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xx</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	18
1.3 Tujuan Penelitian .....	19
1.4 Batasan Masalah.....	19
1.5 Manfaat Penelitian .....	20
1.6 Sistematika Penulisan .....	21
<b>BAB II LANDASAN TEORI .....</b>	<b>24</b>
2.1 Bank .....	24
2.1.1 Pengertian Bank .....	24
2.1.2 Produk Tabungan Bank.....	25
2.1.3 Fungsi Bank .....	25

2.1.4 Peran Bank .....	26
2.2 Kualitas Pelayanan .....	27
2.1.1 Pengertian Kualitas Pelayanan .....	27
2.2.2 Dimensi Kualitas Pelayanan .....	28
2.3 Nilai Pelanggan .....	30
2.3.1 Pengertian Nilai Pelanggan .....	30
2.3.2 Konsep Nilai Pelanggan .....	31
2.3.3 Dimensi Nilai Pelanggan .....	32
2.3.4 Strategi Penciptaan Nilai Pelanggan .....	33
2.3.5 Pendekatan Nilai Pelanggan .....	33
2.3.6 Sumber Nilai Pelanggan .....	34
2.4 Kepuasan Nasabah .....	35
2.4.1 Pengertian Kepuasan Pelanggan .....	35
2.4.2 Strategi Kepuasan Pelanggan .....	37
2.4.3 Mengukur Kepuasan Pelanggan .....	40
2.4.4 Faktor Kepuasan Pelanggan .....	41
2.5 Penelitian Terdahulu .....	43
2.6 Kerangka Pemikiran .....	45
2.6.1 Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah <i>(customer satisfaction)</i> .....	47
2.6.2 Pengaruh Nilai Pelanggan terhadap kepuasan nasabah <i>(customer satisfaction)</i> .....	48

2.6.3 Pengaruh kualitas pelayanan, dan nilai pelanggan terhadap kepuasan nasabah ( <i>customer satisfaction</i> ) .....	48
2.7 Hipotesis.....	49
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>51</b>
3.1 Jenis dan Pendekatan Penelitian.....	51
3.2 Tempat dan Waktu Penelitian .....	51
3.3 Populasi dan Sampel .....	52
3.3.1 Populasi .....	52
3.3.2 Sampel dan Teknik Pengambilan Sampel.....	52
3.4 Metode Penghimpunan Data .....	54
3.4.1 Jenis dan Sumber Data .....	54
3.4.2 Teknis Penghimpunan Data .....	54
3.5 Skala Pengukuran Variabel .....	55
3.6 Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel.....	56
3.7 Teknik Analisis Data.....	59
3.7.1 Analisis Statistik Deskriptif .....	59
3.7.2 Uji Instrumen Penelitian .....	60
3.7.2.1 Uji Validitas.....	60
3.7.2.2 Uji Reliabilitas .....	61
3.7.2.3 Uji Asumsi Klasik .....	61
3.7.2.4 Analisis Regresi Berganda .....	65
3.7.2.5 Pengujian Hipotesis Statistik .....	66
3.7.2.6 Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) .....	67
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>68</b>

4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian .....	68
4.1.1 Profil PT. Bank Rakyat Indonesia Unit Kota 1 Pangkalpinang .....	68
4.1.2. Visi dan Misi PT. Bank Rakyat Indonesia Unit Kota 1 Pangkalpinang .....	68
4.1.3. Tujuan PT. Bank Rakyat Indonesia Unit Kota 1 Pangkalpinang .....	69
4.1.4. Struktur Organisasi PT. Bank Rakyat Indonesia Unit Kota 1 Pangkalpinang .....	70
4.1.5. Pembagian Tugas ( <i>Job Description</i> ) .....	71
4.2 Hasil Deskriptif Penelitian .....	74
4.2.1 Hasil Deskriptif Karakteristik Responden.....	74
4.2.2 Hasil statistik deskriptif.....	77
4.2.3 Rekapitulasi Deskriptif Variabel .....	97
4.3 Hasil Analisis Data .....	97
4.3.1 Uji Validitas .....	97
4.3.2 Uji Reliabilitas.....	98
4.3.3 Uji Asumsi Klasik .....	99
4.3.3.1 Uji Normalitas.....	100
4.3.3.2 Uji Multikolinearitas.....	101
4.3.3.3 Uji Heterokedastisitas.....	102
4.3.4 Analisis Regresi Berganda .....	104
4.4 Pengujian Hipotesis .....	105

4.4.1	Uji T .....	105
4.4.2	Uji F .....	106
4.4.3	Analisis Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) .....	107
4.5	Pembahasan .....	108
4.5.1.	Gambaran Umum Kualitas Pelayanan, Nilai Pelanggan dan Kepuasan Nasabah.....	108
4.5.2.	Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap kepuasan nasabah PT. Bank Rakyat Indonesia Unit Kota 1 Pangkalpinang	110
4.5.3.	Pengaruh nilai Pelanggan terhadap kepuasan nasabah di PT. Bank Rakyat Indonesia Unit Kota 1 Pangkalpinang	111
4.5.4.	Pengaruh kualitas pelayanan dan nilai pelanggan terhadap kepuasan nasabah PT. Bank Rakyat Indonesia Unit Kota 1 Pangkalpinang.....	112
<b>BAB V</b>	<b>PENUTUP</b> .....	<b>114</b>
5.1	Kesimpulan .....	114
5.2	Saran .....	115
<b>DAFTAR PUSTAKA</b>	.....	<b>118</b>
<b>LAMPIRAN</b>		

## **DAFTAR TABEL**

Tabel I.1	Bank Service Excellence Monitor (BSEM) 2015.....	6
Tabel I.2	Data Karyawan PT. Bank Rakyat Indonesia Tbk. Unit Kota 1 Pangkalpinang .....	9
Tabel I.3	Daftar pertanyaan yang diajukan kepada penyedia layanan ( <i>Customer Service</i> ).....	13
Tabel I.4	Hasil survey awal terhadap 65 orang nasabah tabungan simpedes di PT. Bank Rakyat Indonesia Unit Kota 1 Pangkalpinang .....	14
Tabel I.5	Perkembangan jumlah nasabah tabungan simpedes PT. Bank Rakyat Indonesia Unit Kota 1 Pangkalpinang.....	15
Tabel II.1	Perbedaan Strategi Target Pasar ( <i>ofensif</i> ) dan <i>Customer Satisfaction</i> .....	38
Tabel II.2	Penelitian Terdahulu .....	43
Tabel III.1	Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel .....	57
Tabel III.2	Kategori Interval.....	60
Tabel III.3	Landasan Penentuan .....	65
Tabel IV.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	75
Tabel IV.2	Karateristik Responden Berdasarkan Usia .....	75
Tabel IV.3	Karateristik Responden Berdasarkan Pendidikan.....	76
Tabel IV.4.	Karateristik Responden Berdasarkan Pekerjaan .....	76
Tabel IV.5	Indikator Pelayanan dengan kehati-hatian .....	77

Tabel IV.6 Indikator Perhatian terhadap penyelesaian masalah .....	78
Tabel IV.7 Indikator kecepatan dalam pelayanan.....	78
Tabel IV.8 Indikator pelayanan tanggap .....	79
Tabel IV.9 Indikator perasaan aman dalam berbagai layanan .....	80
Tabel IV.10 Indikator Keramahan .....	81
Tabel IV.11 Indikator Mengutamakan Kepentingan Nasabah.....	81
Tabel IV.12 Indikator Komunikasi .....	82
Tabel IV.13 Indikator Kebersihan dan Kerapian .....	83
Tabel IV.14 Indikator Fasilitas Tempat Parkir .....	84
Tabel IV.15 Rata – rata jawaban responden pada kualitas pelayanan .....	84
Tabel IV.16 Indikator Mempunyai Manfaat.. .....	85
Tabel IV.17 Indikator Andalan .....	86
Tabel IV.18 Indikator Perasaan Bangga .....	86
Tabel IV.19 Indikator Menimbulkan Kesan yang Positif .....	87
Tabel IV.20 Indikator rasa ingin menggunakan produk .....	88
Tabel IV.21 Indikator Perasaan Senang Menggunakan Jasa .....	89
Tabel IV.22 Rata – rata jawaban responden pada variabel Nilai Pelanggan .....	89

Tabel IV.23 Indikator Produk Tabungan Sesuai Dengan Yang Diharapkan.....	90
Tabel IV.24 Indikator Pelayanan Sesuai Yang Diharapkan.....	90
Tabel IV.25 Indikator Fasilitas Penunjang Diperoleh Sesuai Yang Diharapkan .....	91
Tabel IV.26 Indikator Berminat Berkunjung Kembali Karena Manfaat ...	92
Tabel IV. 27 Indikator Berminat Berkunjung Kembali Karena Pelayanan .....	92
Tabel IV. 28 Indikator Berminat Berkunjung Kembali Karena Fasilitas ..	93
Tabel IV.29 Indikator Menyarankan Keluarga dan Kerabat Karena Manfaatnya .....	94
Tabel IV.30 Indikator Menyarankan Keluarga dan Kerabat Karena Pelayanannya.....	94
Tabel IV.31 Indikator Menyarankan Keluarga dan Kerabat Karena Fasilitasnya .....	95
Tabel IV.32 Rata – rata jawaban responden pada variabel kepuasan nasabah .....	96
Tabel IV.33 Hasil Rekapitulasi Deskriptif Variabel .....	97
Tabel IV.34 Hasil Uji Validitas. ....	98

Tabel IV.35 Hasil Uji Reliabilitas.....	99
Tabel IV.36 Hasil Uji Multikolinearitas .....	102
Tabel IV.37 Hasil Uji Glejser .....	103
Tabel IV.38 Hasil Analisis Regresi Berganda .....	104
Tabel IV.39 Hasil Analisis Uji T .....	105
Tabel IV.40 Hasil Analisis Uji F.....	106
Tabel IV.41 Hasil Analisis Koefisien Determinasi ( $R^2$ ).....	107

## **DAFTAR GAMBAR**

Gambar I.1 Data Perkembangan Peminat Tabungan Simpedes Bank Rakyat Indonesia Unit Kota 1 Pangkalpinang Tahun 2016-2018 Per 31 Desember 2018 .....	10
Gambar II.1 Strategi Bisnis Perusahaan.....	37
Gambar II.2 Kerangka Pemikiran .....	46
Gambar IV.1 Struktur Organisasi .....	70
Gambar IV.2 Hasil Uji Normalitas Histogram .....	100
Gambar IV.3 Hasil Uji Normalitas Probability Plot.....	100
Gambar IV.4 Hasil Uji Heterokedastisitas scatterplot.....	103