

**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

Balunijuk, 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

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



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



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

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 PERSEMBAHAN

MOTTO

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

PERSEMBAHAN

1. ALLAH SWT yang telah mencurahkan 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 ($423.641 > F_{tabel}$ (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 instrumen 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 (X₁: that $T_{count} > T_{table}$ (8.914 > 1.9661 and value of $\rho = 0.000 < 0.05$.) and (X₂: that $T_{count} > T_{table}$ (13.099 > 1.9661 and value of $\rho = 0.000 < 0.05$)). 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 kehadiran 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.

Balunijuk, Januari 2020

Penulis



FARASTIKA ANANDA KARINA

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
HALAMAN PERSETUJUAN	iii
HALAMAN PERNYATAAN.....	iv
MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....	v
ABSTRAK	vii
KATA PENGANTAR.....	ix
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL	xvi
DAFTAR GAMBAR.....	xx
BAB I PENDAHULUAN.....	1
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
BAB II LANDASAN TEORI	24
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
BAB III	METODE PENELITIAN	51
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
BAB IV	HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	68

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
BAB V PENUTUP	114
5.1 Kesimpulan	114
5.2 Saran	115
DAFTAR PUSTAKA	118
LAMPIRAN	

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</i> <i>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