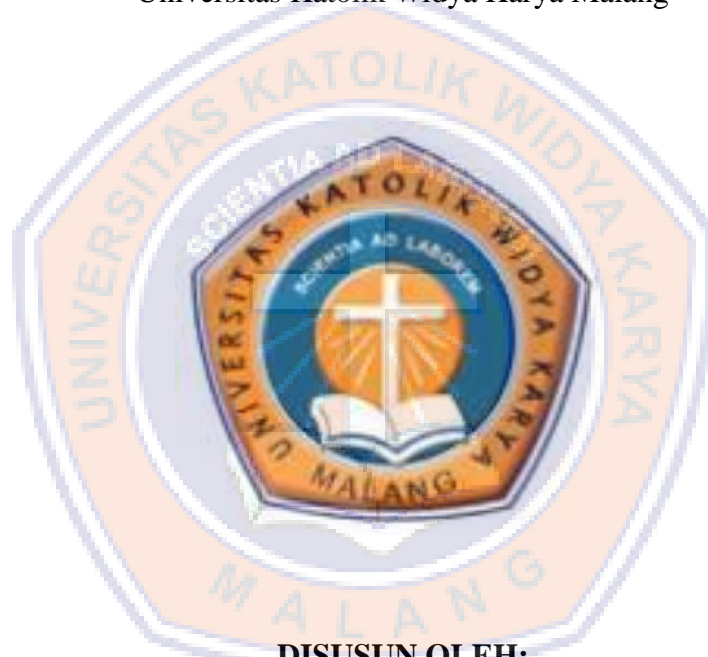


**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN KARYAWAN
TERHADAP KEPUASAN NASABAH SWAMITRA USP
BUKOPIN KEDAWUNG**

SKRIPSI

Diajukan Guna Memenuhi Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar Sarjana
Ekonomi Pada Fakultas Ekonomi Jurusan Manajemen
Universitas Katolik Widya Karya Malang



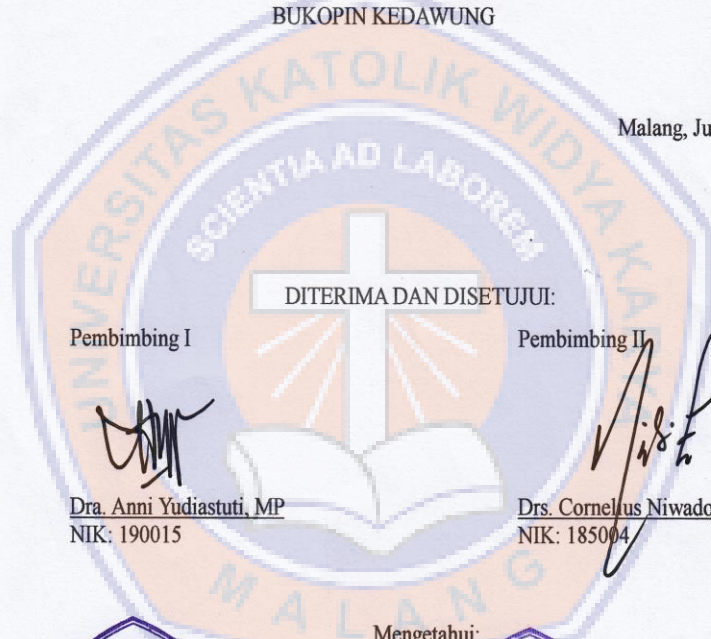
**DISUSUN OLEH:
ANDRE RINENGA
201511849**

**UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA KARYA MALANG
FAKULTAS EKONOMI JURUSAN MANAJEMEN
2016**

TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI

Nama : Andre Rinengga
NIM : 201511849
Universitas : Universitas Katolik Widya Karya Malang
Fakultas : Ekonomi
Jurusan : Manajemen
Judul : PENGARUH KUALITAS PELAYANAN KARYAWAN
TERHADAP KEPUASAN NASABAH SWAMITRA USP
BUKOPIN KEDAWUNG

Malang, Juli 2016



DITERIMA DAN DISETUJUI:

Pembimbing I

Pembimbing II

Dra. Anni Yudiastuti, MP
NIK: 190015

Drs. Cornelius Niwadolo, MM
NIK: 185004

Mengetahui:



Dekan Fakultas Ekonomi

Drs. Cornelius Niwadolo, MM
NIK: 185004



Ketua Jurusan Manajemen

Dra. Anni Yudiastuti, MP
NIK: 190015

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Skripsi yang berjudul:

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN KARYAWAN
TERHADAP KEPUASAN NASABAH SWAMITRA USP
BUKOPIN KEDAWUNG**

Yang dipersiapkan dan disusun oleh:

Nama : Andre Rinengga

NIM : 201511849

Telah dipertahankan di depan Dewan Penguji skripsi Fakultas Ekonomi Universitas Katolik Widya Karya Malang pada tanggal 15 Juli 2016 dan telah memenuhi syarat untuk diterima sebagai salah satu syarat guna memperoleh gelar Sarjana Ekonomi Strata Satu (S1).

Disahkan oleh:




Dekan Fakultas Ekonomi

Universitas Katolik Widya Karya Malang


Dr. Cornelius Niwadolo, MM
NIK: 185004

Dewan Penguji

1. Drs. Cornelius Niwadolo, MM
NIDN: 0706055302
2. Drs. G. Budiwahyono, M.Si
NIDN: 0021066302
3. Dra. Anni Yudiastuti, MP
NIDN: 0701056401



SURAT KETERANGAN
No. 032/BNG-RSL/SWA-BL/VII/2016


Yang bertanda tangan di bawah ini **Manager USP SWAMITRA BLIMBING**
Jl. Kedawang No 95 B Malang, dengan ini menerangkan bahwa :

N A M A : ANDRE RINENGA
N I M : 201511849
JURUSAN : MANAJEMEN

Telah melakukan kegiatan penelitian selama 2 (dua) minggu mulai dari tanggal 20 juni 2016 sampai dengan 1 juli 2016, yang berkaitan dengan judul Skripsi "PENGARUH KUALITAS PELAYANAN KARYAWAN TERHADAP KEPUASAN NASABAH USP SWAMITRA BUKOPIN"

Demikian surat ini dibuat untuk dapat dipergunakan seperlunya.

Malang, 13 Juli 2016
USP. SWAMITRA BLIMBING

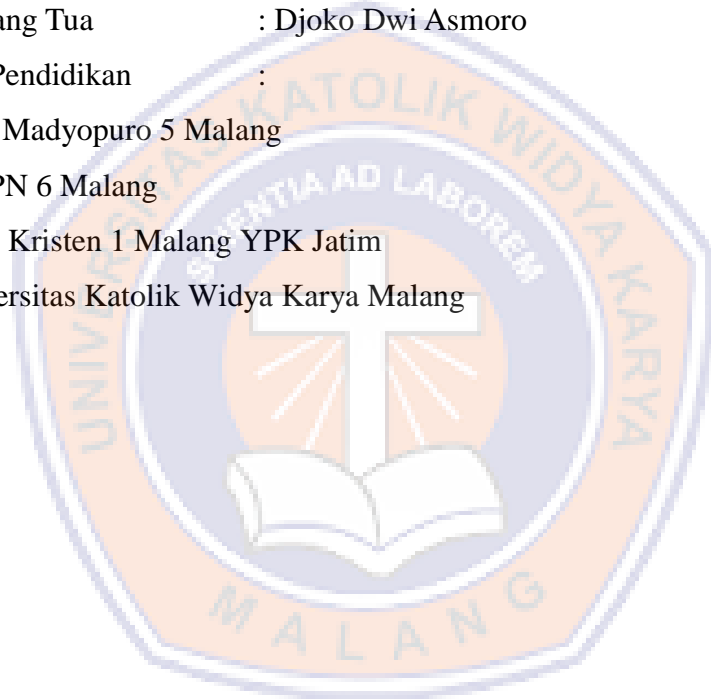

Herdijan Zunaedi, S Pt
Manager

SWAMITRA USP
KOPERASI WANITA BUNGA ROSELA

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

Nama : Andre Rinengga
NIM : 201511849
Universitas : Universitas Katolik Widya Karya Malang
Fakultas : Ekonomi
Jurusan : Manajemen
Tempat, tanggal lahir : Surakarta, 17 Juli 1984
Alamat : Jl. Melati Dalam 1 Sekarpuro RT. 13 RW. 08
Nama Orang Tua : Djoko Dwi Asmoro
Riwayat Pendidikan :

1. SDN Madyopuro 5 Malang
2. SLTPN 6 Malang
3. SMA Kristen 1 Malang YPK Jatim
4. Universitas Katolik Widya Karya Malang



KATA PENGANTAR

Pertama-tama peneliti ingin mengucapkan puji syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa atas Rahmat dan Karunia-Nya yang telah diberikan kepada peneliti, baik secara jasmani maupun rohani sehingga peneliti dapat menyusun, mengadakan penelitian serta menyelesaikan penelitian skripsi ini dengan baik. Skripsi ini peneliti susun sebagai salah satu syarat untuk mendapatkan gelar Sarjana Ekonomi di Universitas Katolik Widya Karya. Walaupun terdapat hambatan dan kesulitan yang harus peneliti hadapi dalam penyusunan skripsi ini. namun semuanya itu telah berhasil peneliti lewati dengan bantuan dari berbagai pihak. Bantuan itu baik berupa bantuan moril, bimbingan, dorongan, semangat, dan doa yang diberikan dalam menyelesaikan skripsi ini.

Pada kesempatan ini, peneliti ingin menyampaikan rasa terima kasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang telah membantu, baik secara langsung maupun tidak langsung sehingga skripsi ini dapat selesai, yaitu kepada:

1. Ibu Dra. Anni Yudiastuti, MP selaku dosen pembimbing I yang telah meluangkan waktu dan tenaga dalam mengarahkan peneliti untuk menyelesaikan skripsi.
2. Ibu Drs. Cornelius Niwadolo, MM selaku dosen pembimbing II yang telah memberikan waktu dan tenaga dalam mengarahkan peneliti untuk menyelesaikan skripsi.
3. Manajer Swamitra USP Bukopin Kedawung, Bapak Herdian Zunaedi, S.Pt yang telah membantu peneliti dalam penyusunan skripsi ini.

Peneliti menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna. Oleh karena itu, peneliti mengharapkan saran dan kritik dari semua pihak agar dapat menjadi bahan pertimbangan bagi peneliti. Peneliti berharap agar skripsi ini bermanfaat bagi rekan mahasiswa dan pihak yang berkepentingan guna menambah wawasan dan pengetahuan pembaca.

Malang, Juli 2016

Peneliti



DAFTAR ISI

Halaman

| | |
|---|------|
| HALAMAN JUDUL | |
| HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI | |
| HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI | |
| HALAMAN SURAT KETERANGAN PENELITIAN | |
| HALAMAN PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT | |
| HALAMAN RIWAYAT HIDUP | |
| KATA PENGANTAR | i |
| DAFTAR ISI | iii |
| DAFTAR TABEL | vi |
| DAFTAR GAMBAR | vii |
| ABSTRAK | viii |
| BAB I PENDAHULUAN | |
| A. Latar Belakang | 1 |
| A. Rumusan Masalah | 3 |
| B. Tujuan Penelitian | 4 |
| C. Manfaat Penelitian | 4 |
| BAB II LANDASAN TEORI | |
| A. Penelitian Terdahulu | 6 |
| B. Tinjauan Pustaka | 7 |
| 1. Pengertian Pemasaran | 7 |
| 2. Pemasaran Jasa | 7 |
| 3. Kualitas Pelayanan dan Mengukur Kualitas Pelayanan | 8 |
| a. Kualitas Pelayanan | 8 |
| b. Mengukur Kualitas Pelayanan | 8 |
| 4. Konsep Kepuasan Pelanggan | 9 |
| C. Kerangka Pikir | 10 |
| D. Hipotesis | 11 |

BAB III METODE PENELITIAN

| | |
|--|----|
| A. Jenis Penelitian | 13 |
| B. Ruang Lingkup Penelitian | 13 |
| C. Lokasi Penelitian | 13 |
| D. Jenis dan Sumber Data | 14 |
| 1. Jenis Data | 14 |
| a. Data Kualitatif | 14 |
| b. Data Kuantitatif | 14 |
| 2. Sumber Data | 14 |
| a. Data Primer | 14 |
| b. Data Sekunder | 15 |
| E. Populasi dan Sampel | 15 |
| 1. Populasi | 15 |
| 2. Sampel | 15 |
| F. Metode Pengumpulan Data | 16 |
| 1. Angket | 16 |
| 2. Dokumentasi | 16 |
| 3. Wawancara | 16 |
| G. Teknik Analisis Data | 17 |
| H. Definisi Operasional Variabel | 22 |

BAB IV PEMBAHASAN DAN INTERPRETASI DATA

| | |
|--|----|
| A. Gambaran Umum Perusahaan | 25 |
| 1. Sejarah Berdirinya Perusahaan | 25 |
| 2. Struktur Organisasi | 26 |
| 3. Tenaga Kerja | 31 |
| 4. Macam Produk Swamitra | 31 |
| B. Penyajian Data Penelitian | 33 |
| C. Analisis dan Intepretasi Data | 53 |
| D. Implikasi Hasil Penelitian | 58 |
| E. Pemecahan Masalah | 54 |

BAB V PENUTUP

| | |
|---------------------|----|
| A. Kesimpulan | 60 |
|---------------------|----|

B. Saran 61

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN



DAFTAR TABEL

| | Halaman |
|---|---------|
| Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu | 6 |
| Tabel 3.1 Definisi Operasional Variabel | 22 |
| Tabel 4.1 Deskripsi Frekuensi Karakteristik Responden | 34 |
| Tabel 4.2 Uji Validitas Instrumen Penelitian | 35 |
| Tabel 4.3 Kriteria Indeks Koefisien Reliabilitas | 36 |
| Tabel 4.4 Uji Reliabilitas Instrumen Penelitian | 37 |
| Tabel 4.5 Distribusi Frekuensi Jawaban Responden tentang Kehandalan (<i>Reliability</i>) | 38 |
| Tabel 4.6 Distribusi Frekuensi Jawaban Responden tentang Jaminan (<i>Assurance</i>) | 39 |
| Tabel 4.7 Distribusi Frekuensi Jawaban Responden tentang <i>Tangible</i> (Bukti Fisik)... | 40 |
| Tabel 4.8 Distribusi Frekuensi Jawaban Responden tentang <i>Empathy</i> (Empati) | 41 |
| Tabel 4.9 Distribusi Frekuensi Jawaban Responden tentang <i>Responsiveness</i> (Cepat Tanggap) | 42 |
| Tabel 4.10 Distribusi Frekuensi Jawaban Responden tentang Kepuasan Nasabah | 43 |
| Tabel 4.11 Tabel Uji Normalitas | 46 |
| Tabel 4.12 Uji Non-Multikolinearitas dengan <i>Value Inflation Factor</i> (VIF) | 49 |
| Tabel 4.13 Hasil Analisis Regresi Linier Berganda | 50 |

DAFTAR GAMBAR

| | Halaman |
|--|---------|
| Gambar 1.1 Kerangka Pikir | 10 |
| Gambar 4.1 Struktur Organisasi Swamita USP Bukopin | 26 |
| Gambar 4.2 Gambar 4.2 Grafik Uji Normalitas Data | 46 |
| Gambar 4.3 Grafik Uji Non-Heteroskedastisitas | 48 |



ABSTRAK

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN KARYAWAN TERHADAP KEPUASAN NASABAH SWAMITRA USP BUKOPIN KEDAWUNG

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisa seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan karyawan terhadap tingkat kepuasan yang dirasakan oleh nasabah yang menggunakan jasa Swamitra USP Bukopin Kedawung.

Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode observasi, wawancara, kuesioner, dan studi kepustakaan dengan menggunakan skala *likert* dan metode penentuan sampel yang digunakan adalah *accidental sampling* sebanyak 60 sampel. Metode analisis yang digunakan adalah metode regresi linear berganda (*multi linear regression*).

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang terdiri atas *Reliability* (X1), *Assurance* (X2), *Empathy* (X3), *Tangible* (X4), dan *Responsiveness* (X5) secara bersama-sama memiliki pengaruh yang positif. Di mana persamaan regresi:

$$Y = 0.951 + 0.033X1 + 0.496X2 + 0.182X3 + 0.152X4 + 0.154X5$$

Selain itu, dengan uji F dilihat bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan nasabah dengan tingkat signifikansi sebesar 0,000 atau 0%. Namun berdasarkan uji parsial (t), semua variabel memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan dengan tingkat signifikan untuk *Reliability* sebesar 0,000 atau 0%, *Assurance* sebesar 0,000 atau 0%; *Tangible* sebesar 0,000 atau 0%, *Empathy* 0,000 atau 0%, dan *Responsiveness* sebesar 0,000 atau 0,0%.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Kepuasan Nasabah

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar belakang

Dewasa ini tuntutan dan kebutuhan masyarakat akan jasa produk Unit Simpan Pinjam (USP) semakin meningkat. Agar masyarakat bersedia untuk menggunakan layanan dan produk yang dimiliki oleh Unit Simpan Pinjam (USP), maka pihak USP memberikan rangsangan berupa balas jasa yang akan diberikan kepada para nasabah. Rangsangan tersebut dapat berupa kemudahan untuk menjadi anggota, bunga yang tinggi, hadiah-hadiah atau *souvenir*, jaminan keamanan atas dana yang disimpan nasabah, fasilitas yang dimiliki, serta layanan lainnya yang dimiliki oleh Unit tersebut.

Unit Simpan Pinjam membutuhkan usaha yang keras untuk mendapat calon nasabah dan mempertahankan nasabah yang sudah ada di tangan. Keberhasilan usaha tersebut sangat ditentukan oleh kemampuan USP dalam memberikan pelayanan yang berkualitas. Kualitas pelayanan tercermin dari kepuasan nasabah untuk melakukan penggunaan ulang jasa. Kepuasan nasabah dalam menggunakan jasa atau produk yang ditawarkan dapat dijadikan masukan bagi pihak manajemen untuk meningkatkan dan memperbaiki kualitas pelayanan yang diberikan.

Unit Simpan Pinjam harus memenuhi 5 kriteria kualitas pelayanan yang sering disebut RATER dalam memberikan pelayanan kepada

nasabah, sehingga dapat menciptakan nasabah yang loyal, yaitu *reability* (kehandalan), *assurance* (jaminan), *tangible* (bukti fisik), *empathy* (empati), dan *responsiveness* (cepat tanggap), Tjiptono (2006:69).

Kehandalan dapat dilihat dari kemampuan untuk memberikan jasa secara akurat sesuai yang dijanjikan, jaminan dapat dilihat dari pengetahuan dan kemampuan karyawan untuk melayani dengan rasa percaya diri, bukti fisik dapat dilihat dari fasilitas yang kasat mata yang dapat dinikmati langsung oleh nasabah, komunikasi yaitu karyawan harus memberikan perhatian secara individu kepada nasabah dan mengerti kebutuhan nasabah, sedangkan cepat tanggap kemampuan karyawan untuk membantu nasabah menyediakan jasa dengan cepat sesuai dengan yang diinginkan oleh nasabah. Salah satu cara menciptakan pelayanan yang berkualitas adalah bank dapat membedakan dirinya sendiri dengan cara konsisten menyampaikan mutu lebih tinggi ketimbang pesaingnya, pihak bank melakukan interaksi dengan nasabah yang disertai umpan balik sebagai kontrol dan ukuran keberhasilan.

Nasabah yang loyal adalah alat promosi yang efektif. Dengan adanya nasabah yang loyal akan sangat membantu pihak bank, karena nasabah yang loyal, merupakan alat promosi dari mulut kemulut yang efektif. Nasabah yang loyal akan membawa nasabah lainya untuk menikmati pelayanan produk perusahaan. Semakin meningkat jumlah nasabah yang dilayani, semakin meningkat pula pendapatan dan laba perusahaan. Pelayanan yang diterima nasabah dapat dijadikan standar dalam menilai kinerja suatu bank yang berarti bahwa kepuasan nasabah

adalah hal yang utama.

Swamitra USP Bukopin Kedawung adalah satu bentuk kerjasama atau kemitraan antara Bank Bukopin dengan koperasi untuk mengembangkan serta memodernisasi Usaha Simpan Pinjam (USP) melalui pemanfaatan jaringan teknologi (*network*) dan dukungan system manajemen sehingga memiliki kemampuan pelayanan transaksi keuangan yang lebih luas dengan memperhatikan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Swamitra USP Bukopin Kedawung berusaha memberikan pelayanan yang sesuai dengan harapan nasabah dan fasilitas yang baik untuk mempertahankan nasabah yang sudah ada serta untuk mendapatkan calon nasabah.

Dari latar belakang di atas, penelitian ini membahas kualitas pelayanan karyawan terhadap kepuasan nasabah dengan judul: “PENGARUH KUALITAS PELAYANAN KARYAWAN TERHADAP KEPUASAN NASABAH SWAMITRA USP BUKOPIN KEDAWUNG”.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian serta penjelasan yang telah dikemukakan pada latar belakang maka rumusan masalah adalah:

1. Apakah dimensi kualitas pelayanan yang terdiri dari cepat tanggap (*responsiveness*), kehandalan (*reliability*), empati (*empathy*), jaminan (*assurance*), dan bukti fisik (*tangible*) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah Swamitra USP Bukopin Kedawung?
2. Dimensi kualitas pelayanan manakah yang mempunyai pengaruh

paling dominan terhadap kepuasan nasabah Swamitra USP Bukopin Kedawung?

C. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penulisan ini adalah:

1. Untuk mengetahui signifikansi pengaruh dimensi kualitas pelayanan yang terdiri dari cepat tanggap (*responsiveness*), kehandalan (*reliability*), empati (*empathy*), jaminan (*assurance*), dan bukti fisik (*tangible*) terhadap kepuasan nasabah Swamitra USP Bukopin Kedawung.
2. Untuk mengetahui dimensi kualitas pelayanan yang memiliki pengaruh yang paling dominan terhadap kepuasan nasabah Swamitra USP Bukopin Kedawung.

D. Manfaat Penelitian

1. Peneliti

Penelitian ini dapat menambah wawasan dan pengetahuan, serta mengaplikasikan ilmu yang diperoleh selama kuliah.

2. Perusahaan

Dapat memberi masukan yang bermanfaat bagi perusahaan dalam meningkatkan kepuasan nasabah dengan memperhatikan kualitas pelayanan.

3. Pihak Lain

Sebagai bahan referensi dan literatur bagi kalangan akademisi untuk

keperluan studi dan penelitian selanjutnya mengenai topic yang sama.

4. Bagi Universitas

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi dokumen akademik yang berguna untuk dijadikan acuan bagi mahasiswa lainnya.

