

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN
NASABAH PT. BANK MANDIRI PERSERO TBK CABANG MALANG
SOEKARNO HATTA**

SKRIPSI

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar Sarjana
Manajemen Pada Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas
Katolik Widya Karya**



OLEH:

**LEONARDO SUHARTONO
NIM 201611028**

**UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA KARYA
FAKULTAS EKONOMI
PROGRAM STUDI MANAJEMEN
2020**

TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI

NAMA : Leonardo Suhartono
NIM : 201611028
UNIVERSITAS : Universitas Katolik Widya Karya
FAKULTAS : Ekonomi
JURUSAN : Manajemen
JUDUL : PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
KEPUASAN NASABAH PT. BANK MANDIRI
CABANG MALANG SOEKARNO HATTA

Malang, 11 Juli 2020

DITERIMA DAN DISETUJUI:

Pembimbing I



Dra. Anni Yudiastuti,MP

NIDN: 0701056401

Pembimbing II



Jovita Vicka B. W, S.Pd., M.SM

NIDN: 0724018601

MENGETAHUI:

Dekan Fakultas Ekonomi



Dra. Anni Yudiastuti,MP
NIDN: 0701056401

Ketua Jurusan Manajemen



Jovita Vicka B. W, S.Pd., M.SM
NIDN: 0724018601

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi yang berjudul

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN
NASABAH PT. BANK MANDIRI CABANG MALANG SOEKARNO HATTA

Yang dipersiapkan dan di susun oleh:

Nama : Leonardo Suhartono

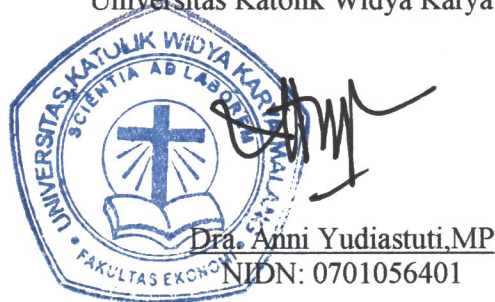
NIM : 201611028

Telah dipertahankan di depan Dewan Penguji skripsi Fakultas Ekonomi
Universitas Katolik Widya Karya Malang pada tanggal 11 Juli 2020 dan telah
memenuhi syarat untuk diterima sebagai salah satu syarat guna memperoleh gelar
Sarjana Manajemen Strata satu (S-1)

Disahkan Oleh:

Dekan Fakultas Ekonomi

Universitas Katolik Widya Karya Malang





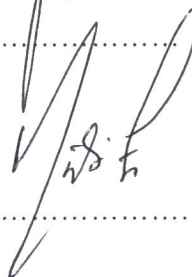
DEWAN PENGUJI

1. Dra. Anni Yudiastuti, MP
NIDN: 0701056401

2. Jovita Vicka B.W, S.Pd., M.SM
NIDN 0724018601

3. Drs. Cornelius Niwandolo, M.M
NIDK: 8887223419

TANDA TANGAN


.....

.....

.....

PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan di bawah ini menerangkan dengan sesungguhnya bahwa skripsi yang berjudul “PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN NASABAH PT. BANK MANDIRI CABANG MALANG SOEKARNO HATTA” merupakan karya asli dari :

Nama : Leonardo Suhartono
NIM : 201611028
Jurusan : Manajemen
Fakultas : Ekonomi
Universitas : Universitas Katolik Widya Karya

Dan bukan karya plagiat baik sebagian maupun seluruhnya, Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenar benarnya dan apabila terdapat kekeliruan saya bersedia untuk menerima sanksi sesuai dengan aturan yang berlaku



DITERIMA DAN DISETUJUI:

Pembimbing I



Dra. Anni Yudiastuti, MP

NIDN: 0701056401

Pembimbing II



Jovita Vicka B.W.S.Pd., M.SM

NIDN: 0724018601

MENGETAHUI:



Dekan Fakultas Ekonomi



Dra. Anni Yudiastuti, MP

NIDN: 0701056401



Ketua Jurusan Manajemen



Jovita Vicka B.W.S.Pd., M.SM

NIDN: 0724018601

Nomor : BSJ.R08.Br.MSA/549/2020
Tanggal : 21 Juli 2020
Lampiran : -



Kepada
Universitas Katolik Widya Karya
Jl Bondowoso No 2
Malang

PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk
KCP Malang Soekarno Hatta
Jl Soekarno Hatta Blok D 400
Ruko Soekarno Hatta Indah Kav C D E
Malang -065141
Telp (62-341)404300
Fax (62-341)366959

Dengan ini kami menyatakan bahwa nama yang tersebut di bawah ini :

Nama : Leonardo Suhartono
NIM : 201611028
Jurusan/Fakultas : S1 Manajemen /Fakultas Ekonomi

adalah benar telah menyelesaikan penelitian di Bank Mandiri (Persero) Tbk KCP Malang Soekarno Hatta dengan judul **Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah PT Bank Mandiri (Persero) Tbk Cabang Malang Soekarno Hatta.**

Demikian surat pernyataan ini kami buat dengan sebenar-benarnya dan dapat dipertanggungjawabkan. Dan kami sampaikan terima kasih atas kerjasamanya.

PT Bank Mandiri (Persero) Tbk
KCP Malang Soekarno Hatta


Rosita Yulianti
Branch Manager


Amalia Rudi Nastiti
Branch Operation Manager

UCAPAN TERIMA KASIH

1. Terima kasih kepada Tuhan Yang Maha Esa karena atas berkat rahmat, anugerah, dan kasih karunianya penulis dapat menyelesaikan skripsi ini tepat waktu.
2. Terima kasih kepada Papa Matius dan Mama Imelda yang selalu memberikan dukungan dan motivasi agar saya tetap bersemangat dan terus berjuang dan selalu mendoakan setiap hari dalam menyelesaikan skripsi ini.
3. Terima kasih kepada, adik Shannon, yang selalu menyemangati dan memotivasi sehingga skripsi ini dapat selesai tepat waktu.
4. Terima kasih kepada seluruh Mahasiswa/I angkatan tahun 2016 Fakultas Ekonomi Jurusan Manajemen yang selalu memberikan dukungan, bantuan dan motivasi sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini tepat waktu.
5. Terima kasih kepada sahabat-sahabat seperjuangan (Rexy, Christian, Abi, Paul, Yogi, Ferian, Thomas, Frans, Grace, Togar) yang telah melalui proses bersama, memotivasi, menyemangati dan memberikan dukungan sehingga skripsi ini dapat terselesaikan tepat waktu
6. Ucapan terima kasih untuk segenap keluarga besar PT. BANK MANDIRI CABANG MALANG SOEKARNO HATTA, EO PREMIER PLUS, BMJ Manajemen 2018 , dan ART CREW sebagai keluarga kecil yang sudah mendukung dan memotivasi dalam selama proses perkuliahan sampai penyelesaian skripsi ini.



DAFTAR RIWAYAT HIDUP

Nama : Leonardo Suhartono
NIM : 201611028
Universitas : Universitas Katolik Widya Karya
Fakultas : Ekonomi
Jurusan : Manajemen
TTL : Malang, 28 Juli 1998
Alamat : Jl. Banten 18
Nama Orang Tua : Matius Suhartono
Imelda Nimpoeno
Riwayat Pendidikan : Tahun 2004-2010 : SDK ST MARIA II Malang
Tahun 2010-2013 : SMPK ST MARIA II Malang
Tahun 2013-2016 : SMAK ST MARIA II Malang
Tahun 2016-2020 : S1 Manajemen UNIV. KATOLIK
WIDYA KARYA

KATA PENGANTAR

Puji dan Syukur kepada Tuhan yang Mahakuasa karena kasih karunia dan penyertaan-NYA, skripsi yang berjudul “PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN NASABAH PT. BANK MANDIRI CABANG MALANG SOEKARNO HATTA” dapat terselesaikan dengan baik dan tepat pada waktunya. Skripsi ini merupakan tugas akhir dan sebagai syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen pada Fakultas Ekonomi Universitas Katolik Widya Karya Malang.

Pada kesempatan ini, penulis juga hendak menyampaikan ucapan terima kasih kepada semua pihak yang selalu memberi motivasi dan bimbingan dalam penyelesaian skripsi ini:

1. Dra. Anni Yudiastuti,MP selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Dosen Pembimbing I yang telah membimbing hingga terselesainya skripsi ini.
2. Jovita Vicka B.W,S.Pd.,M.SM selaku Ketua Jurusan Manajemen dan Dosen Pembimbing II yang telah membimbing hingga terselesainya skripsi ini.
3. PT. BANK MANDIRI PERSERO TBK CABANG MALANG SOEKARNO HATTA yang telah member izin, tempat, waktu, data dan bantuan-bantuan lain kepada peneliti demi kelancaran penyelesaian skripsi ini.
4. Bapak/Ibu Dosen pengajar Fakultas Ekonomi yang telah memberikan bekal ilmu pengetahuan selama perkuliahan di kampus Unversitas Katolik Widya Karya Malang

PLAGIARISME ADALAH PELANGGARAN HAK CIPTA DAN ETIKA

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna, oleh karena itu penulis mengharapkan adanya kritik dan saran yang membangun guna memperbaiki skripsi ini dikemudian hari.

Akhir kata penulis mohon maaf jika dalam penelitian masih terdapat kekurangan dan semoga skripsi ini dapat berguna dan bermanfaat bagi pembaca dan peneliti selanjutnya dalam menambah referensi.

Malang, 11 Juli 2020,

Penulis

Leonardo Suhartono



DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL SKRIPSI.....	i
HALAMAN TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI.....	iii
HALAMAN PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT	iv
HALAMAN SURAT KETERANGAN PENELITIAN.....	v
HALAMAN UCAPAN TERIMA KASIH	vi
HALAMAN MOTTO	vii
HALAMAN DAFTAR RIWAYAT HIDUP	viii
KATA PENGANTAR	ix
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv
ABSTRAK.....	xv
BAB 1 PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	2
C. Tujuan Penelitian	3
D. Manfaat Penelitian	4
BAB II LANDASAN TEORI	
A. Penelitian Terdahulu	5
B. Tinjauan pustaka	8
C. Kerangka Pikir	14
D. Hipotesis.....	15
BAB III METODE PENELITIAN	
A. Jenis Penelitian.....	17
B. Lokasi Penelitian.....	17
C. Ruang lingkup Penelitian	17
D. Populasi	17
E. Sampel.....	18
F. Sumber data dan Jenis data	19
G. Metode Pengumpulan Data.....	20
H. Definisi Operasional Variabel.....	21
I. Teknik Analisis Data.....	23
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	
A. Gambaran Umum Perusahaan.....	29
B. Hasil Penelitian.....	35
C. Penyajian Data Penelitian	37
D. Analisis Data dan Intepretasi Data.....	47
E. Pembahasan.....	57
F. Implikasi Hasil Penelitian.....	60
BAB V PENUTUP	
A. Kesimpulan.....	63
B. Saran.....	64
DAFTAR PUSTAKA	65

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 2.1 Penelitian terdahulu.....	5
Tabel 3.1 Tabel definisi operasional variabel.	21
Tabel 4.1 Deskripsi responden berdasarkan jenis kelamin.	35
Tabel 4.2 Deskripsi responden berdasarkan usia	36
Tabel 4.3 Deskripsi responden berdasarkan status pekerjaan.....	37
Tabel 4.4 Deskripsi frekuensi variabel <i>tangible</i> (X1).....	38
Tabel 4.5 Deskripsi frekuensi variabel <i>reliability</i> (X2)	40
Tabel 4.6 Deskripsi frekuensi variabel <i>responsiveness</i> (X3).....	41
Tabel 4.7 Deskripsi frekuensi variabel <i>assurance</i> (X4).....	43
Tabel 4.8 Deskripsi frekuensi variabel <i>empathy</i> (X5)	44
Tabel 4.9 Deskripsi frekuensi variabel kepuasan nasabah (Y)	46
Tabel 4.10 Deskripsi Uji Validitas dan reliabilitas.	48
Tabel 4.11 Deskripsi hasil uji multikolinieritas	50
Tabel 4.12 Deskripsi hasil uji analisis regresi linier berganda.....	52
Tabel 4.13 Hasil uji F.....	54
Tabel 4.14 hasil uji koefisien determinasi.....	56

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Kerangka Pikir.....	15
Gambar 4.1 Struktur Organisasi perusahaan.....	32
Gambar 4.2 hasil uji normalitas.	50
Gambar 4.3 hasil uji heteroskedastisitas.	51



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner

Lampiran 2 Tabulasi Data

Lampiran 3 Dokumentasi



**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN
NASABAH DI PT. BANK MANDIRI CABANG MALANG SOEKARNO
HATTA**

ABSTRAK

Salah satu aspek yang patut diperhatikan dalam dunia perbankan adalah kualitas pelayanan. Kualitas pelayanan terdiri dari *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance* dan *empathy*. Kepuasan nasabah sangat didukung dengan tingkat pelayanan yang sesuai dengan standar pelayanan sehingga nasabah tersebut merasa nyaman dan meningkatkan transaksi di PT. Bank Mandiri Cabang Malang Soekarno Hatta.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui: Pengaruh kualitas pelayanan secara simultan terhadap kepuasan nasabah, Pengaruh kualitas pelayanan secara parsial terhadap keputusan pembelian dan elemen dari kualitas pelayanan yang berpengaruh dominan terhadap kepuasan nasabah pada PT. Bank Mandiri Cabang Malang Soekarno Hatta. Jenis penelitian ini adalah *explanatory*. Sumber data penelitian ini adalah primer dan sekunder. Populasi penelitian ini adalah nasabah PT. Bank Mandiri Cabang Malang Soekarno Hatta yang bertransaksi di teller. Sampel yang diambil sebanyak 90 orang dengan metode *accidental sampling* dan alat analisis regresi linear berganda.

Hasil penelitian menunjukkan berpengaruh signifikan secara simultan dari elemen kualitas pelayanan (X) yang terdiri dari *tangible* (X1), *reliability* (X2), *responsiveness* (X3), *assurance* (X4), dan *empathy* (X5) terhadap kepuasan nasabah (Y) dengan tingkat signifikan $0,000 < 0,05$. Secara parsial variabel *tangible* (X1), *general interior* berpengaruh signifikan yaitu $< 0,05$, sedangkan *reliability* (X2), *responsiveness* (X3), *assurance* (X4), *empathy* (X5) tidak berpengaruh terhadap kepuasan nasabah (Y) dengan tingkat signifikan $> 0,05$. Variabel yang berpengaruh dominan adalah *tangible* (X1) dengan VIF *beta* 0,972.

Kata kunci : *tangible, reliability, responsiveness, assurance, empathy, dan kepuasan nasabah*