

**PENGARUH *TOTAL QUALITY SERVICE* TERHADAP KEPUASAN**

**NASABAH**

**(Studi Kasus Pada Bank BRI Kantor Cabang Khusus, Jakarta)**

**SKRIPSI**

**Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan Memperoleh Gelar**

**Sarjana Ekonomi Pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Program Studi**

**Manajemen Universitas Mercu Buana Jakarta**



**Nama : Ania Nita Indriani**

**NIM : 43113110173**

**Program Studi Manajemen**

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS**

**UNIVERSITAS MERCU BUANA**

**JAKARTA**

**2015**

## SURAT PERYATAAN KARYA SENDIRI

Saya yang bertandatangan dibawah ini :

Nama : Ania Nita Indriani

NIM : 43113110173

Fakultas : Ekonomi

Jurusan : Manajemen

Menyatakan bahwa, skripsi yang saya buat adalah benar karya saya sendiri dan bukan merupakan hasil plagiat dari skripsi karya orang lain sehingga pernyataan ini saya buat dengan sebenar- benarnya untuk dipergunakan sebagaimana mestinya. Jika dikemudian hari ternyata skripsi saya ada kesamaan dengan skripsi orang lain, maka saya siap menerima sanksi yang dikenakan dari pihak Universitas Mercu Buana kepada saya.

Demikian disampaikan dan terima kasih.

UNIVERSITAS  
MERCU BUANA

Jakarta, 10 September 2015



Ania Nita Indriani

## LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

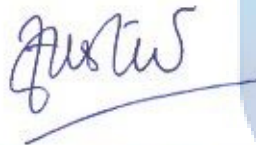
Nama : Ania Nita Indriani  
NIM : 43113110173  
Program Studi : S1 Manajemen  
Judul Skripsi : Pengaruh Total Quality Service Terhadap Kepuasan Nasabah

Tanggal Ujian Skripsi : 10 September 2015

Disahkan oleh,

Pembimbing,

Ketua Penguji



Hesti Maheswari, SE., M.Si  
Tanggal : 26 September 2015

Dr. Anik Herminingsih., M.si  
Tanggal : 16 September 2015

UNIVERSITAS

MERCU BUANA

Dekan,

Ketua Program Studi  
S1 Manajemen



Prof Dr. Wiwik Utami, Ak., MS., CA  
Tanggal : 29 September 2015

Dr. Rina Astini, SE., M.M  
Tanggal : 29 September 2015

## KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulispanjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa atas berkat, rahmat dan karunia-Nya dalam memberikan kekuatan, kemampuan, kemudahan dan kesabaran kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi berjudul “**Pengaruh *Total Quality Service* TerhadapKepuasanNasabah**”. Penyusunan skripsi ini merupakan syarat untuk memperoleh gelar sarjana Strata Satu (S-1) pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.

Selama penyusunan skripsi ini, penulis memperoleh banyak dukungan semangat dan pelajaran yang berharga khususnya dari Ibu Hesti Maheswari, SE.,M.Si selaku dosen pembimbing yang telah banyak meluangkan waktu dan dengan sabar memberikan bimbingan, wawasan pengetahuan, nasehat nasehat dan saran yang sangat bermanfaat bagi peneliti. Berkat bantuan dan dorongan dari beliau, akhirnya penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dan menjadi kegembiraan bagi penulis apabila skripsi ini bermanfaat bagi berbagai pihak.

Pada kesempatan ini juga, dengan segala kerendahan hati disampaikan terima kasih yang sebesar – besarnya kepada pihak yang telah banyak membantu, membimbing dan memberikan motivasi kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik. Ucapan rasa hormat dan terima kasih yang tak terhingga, penulis tujukan kepada :

1. Prof Dr. Wiwik Utami, Ak.,MS.,CA selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Mercubuana

2. Dr. Rina Astini,SE.,M.M selaku Ketua Program Studi Manajemen Universitas Mercubuana
3. Kepada keluarga penulis, Papa, Mama, dan kakaku tercinta, Andri dan Khairah yang sudah memotivasi penulis. Terima kasih banyak atas doa, semangat dan dorongan kalian untuk segera menyelesaikan penelitian ini, sehingga penelitian ini bisa diselesaikan
4. Bapak Taf'if , SE., M.E selaku dosen Penelaah peneliti. Terima kasih Bapak telah menelaah skripsi peneliti dan memberikan masukan – masukan dan pengetahuan baru untuk pelengkap kekurangan penelitian ini.
5. Bapak dan Ibu Dosen Universitas Mercu Buana, yang telah memberikan ilmu yang bermanfaat kepada penulis selama masa kuliah.
6. Bapak Eko B. Suharno Kepala Divisi Layanan, dan Mba Farah Staff Layanan MKL yang telah memberikan izin untuk meneliti di Divisi Layanan serta saran dan masukan kepada peneliti sepanjang dilaksanakan proses penelitian ini. Kemudian peneliti ingin mengucapkan terimakasih pula kepada Kepala Bagian Penunjang Bisnis dan Monitoring Pak Imam Mochtar dan Mas Tinton selaku Staff yang memberikan semangat dan motivasi sepanjang peneliti melakukan penelitian ini, sukses dan sejahtera selalu buat kalian.
7. Kepada sahabat sahabat peneliti khususnya Fannytasari, Nurlita Handayani dan Tesa Megawati yang telah banyak membantu dan memberikan dukungan, saran, *sharing partner* dalam segala hal penelitian ini.

8. Kepada teman special Ario yang senantiasa memberikan semangat, saling mendoakan dan mendukung dalam penyusunan skripsi ini.
9. Dan kepada semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu per satu yang secara langsung maupun tidak langsung sudah membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini. Semoga Tuhan membalas segala bantuan yang telah kalian berikan kepada penulis.

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini masih terdapat banyak kekurangan dan masih jauh dari kata sempurna sebab keterbatasan pengetahuan dan pengalaman penulis. Untuk itu penulis mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun sebagai masukan dan pembelajaran. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat dalam pengembangan pengetahuan baik bagi penulis maupun bagi pihak lain yang berkepentingan.

Jakarta, 12 September 2015

UNIVERSITAS  
MERCU BUANA

Ania Nita Indriani

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
SURAT PERYATAAN KARYA SENDIRI .....	ii
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI .....	iii
KATA PENGANTAR .....	iv
ABSTRAK .....	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR .....	xiv
<b>BAB 1</b>	<b>PENDAHULUAN</b>
A. Latar Belakang.....	1-5
B. Rumusan Masalah.....	5
C. Tujuan dan Kontribusi Penelitian .....	6-7
D. Batasan Masalah .....	7
<b>BAB 2</b>	<b>KAJIAN TEORI, RERANGKA PEMIKIRAN, &amp; HIPOTESIS</b>
A. Kajian Pustaka .....	8
1. Total Quality Management.....	8-10
2. Total Quality Service.....	10-13
3. Kualitas Pelayanan (Quality Service).....	13-17
4. Dimensi Kualitas Pelayanan .....	17-22
5. Kiat Pelayanan Prima .....	22-37
6. Kepuasan Nasabah.....	40-42
7. Kajian Riset Terdahulu .....	43-44
B. RerangkaPemikiran.....	44-45
C. Hipotesis .....	45-46

### **BAB 3 METODE PENELITIAN**

A. Waktu Penelitian & Tempat Penelitian .....	47
B. Desain Penelitian .....	47
C. Definisi dan Operasional Variabel.....	47-51
D. Populasi dan Sampel.....	51
E. Teknik Pengumpulan Data .....	51-52
F. Metode Analisis .....	53
1. Uji Kualitas Data .....	53
A. Uji Validitas.....	53-54
B. Uji Relibilitas.....	54-55
C. Uji Instrumen.....	55-58
2. Uji Asumsi Klasik.....	58
a. Uji Normalitas .....	58-59
b. Uji Multikolonieritas .....	59-60
c. Uji Heteroskedastisitas .....	60
d. Uji Autokorelasi.....	60-61
3. Analisis Regresi Berganda.....	61-62
4. Uji Kesamaan Model .....	62
a. Uji Statistik F.....	62-63
b. Uji Koefisien Determinasi .....	63
5. Uji Hipotesis .....	64
a. Uji Parsial (T) .....	64

### **BAB 4 HASIL DAN PEMBAHASAN**

A. Gambaran Umum Objek Penelitian .....	65
1. Sejarah Singkat bank BRI .....	65-68
2. Visi & Misi Bank BRI.....	68
3. Struktur Organisasi.....	69-77
4. Gambaran umum responden.....	77-81
B. Hasil pengujian Instrumen Penelitian.....	82-83
1. Uji Validitas .....	83-89



2. Uji Reliabilitas.....	89-90
C. Uji Asumsi Klasik .....	90
1. Uji Normalitas .....	90-92
2. Uji Heterokedastisitas.....	93-94
3. Uji Multikolinearitas .....	94-95
4. Uji Autocorelation.....	95-96
D. Uji Kesamaan Model.....	96
1. Uji Koefisien Determinasi .....	96
2. Uji F.....	97
E. Uji Hipotesis.....	97
1. Uji T .....	97-100
F. Model Regresi .....	100-102
<b>BAB 5</b>	
<b>KESIMPULAN DAN SARAN</b>	
A. Kesimpulan.....	103
B. Saran.....	103-104
<b>DAFTAR PUSTAKA</b> .....	105

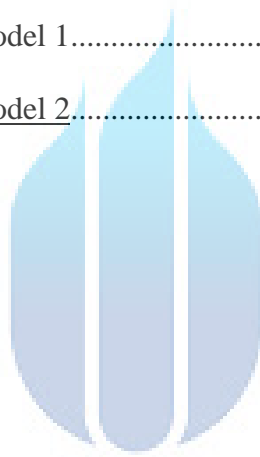
## DAFTAR TABEL

### Tabel

### Halaman

2.1 Keputusan Manajemen Produksi .....	15
2.2 Penelitian Terdahulu .....	21
3.1 Pengukuran Variabel.....	28
3.2 Skor Jawaban Responden.....	31
3.4 Kriteria Autokorelasi Durbin Watson.....	35
4.1 Tabel Pengiriman dan Pengembalian Kuisisioner.....	41
4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Umur.....	41
4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	42
4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir .....	43
4.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Pengalaman Kerja.....	44
4.6 Uji Validitas <i>Supply Chain Management</i> .....	45
4.7 Uji Validitas <i>Value Based Management</i> .....	46
4.8 Uji Validitas Efektifitas Dan Efisiensi Produksi.....	46
4.9 Uji Reliabilitas .....	47
4.10 Uji <i>One-Sample Kolmogorov-Smirnov</i> .....	49
4.11 Hasil Uji Multikolonieritas .....	50
4.12 Hasil Uji Heterokedastisitas .....	51

4.13 Hasil Durbin - Watson .....	52
4.14 Hasil Model Regresi.....	54
4.15 Hasil Uji Deskriptif.....	56
4.16 Hasil Uji Koefisien Determinan Model 1 .....	58
4.17 Hasil Uji Koefisien Determinasi Model 2.....	59
4.18 Hasil Uji F Model 1 .....	60
4.19 Hasil Uji F Model 2 .....	61
4.20 Hasil Partial (Uji t) Model 1.....	62
<u>4.21 Hasil Partial (Uji t) Model 2.....</u>	<u>63</u>



UNIVERSITAS  
MERCU BUANA

## DAFTAR GAMBAR

<b>Gambar</b>	<b>Halaman</b>
1.1 Struktur Organisasi .....	2-3
1.2 Supply Chain Distribution .....	4
2.1 Simplikasi Model Supply Chain Management .....	10-11
2.2 Model Konseptual Penelitian .....	19
4.1 <i>Normal P-Plot Of Regression Standardized Residual</i> .....	51
4.2 Diagram Pengambilan Keputusan .....	55
4.3 Uji Heterokedastisitas-Scatterplot.....	56