

**PENGARUH BUKTI FISIK, KEHANDALAN,  
DAYA TANGGAP, JAMINAN DAN KEPEDULIAN  
TERHADAP KEPUASAN NASABAH  
(Studi Kasus Pada PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk  
KCP Karang Tengah Tangerang)**

**SKRIPSI**



**Nama : Ulil Azmi**

**NIM : 43113110309**

**Program Studi Manajemen  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS MERCU BUANA  
JAKARTA**

**2016**

**PENGARUH BUKTI FISIK, KEHANDALAN,  
DAYA TANGGAP, JAMINAN DAN KEPEDULIAN  
TERHADAP KEPUASAN NASABAH  
(Studi Kasus Pada PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk  
KCP Karang Tengah Tangerang)**

**SKRIPSI**

**Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan Memperoleh Gelar  
Sarjana Ekonomi Pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Program Studi  
Manajemen Universitas Mercu Buana Jakarta**



**Nama : Ulil Azmi**

**NIM : 43113110309**

**Program Studi Manajemen  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS MERCU BUANA  
JAKARTA**

**2016**

### **SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI**

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Ulil Azmi  
NIM : 43113110309  
Program Studi : S1 Manajemen

Menyatakan bahwa skripsi ini adalah murni hasil karya sendiri apabila saya mengutip dari hasil karya orang lain, maka saya mencantumkan sumbernya sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Saya bersedia dikenai sanksi pembatalan skripsi ini apabila terbukti melakukan tindakan plagiat (penjiplakan).

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Jakarta, 18 Agustus 2016



**Ulil Azmi**

NIM : 43113110309

## LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI


Nama : Ulil Azmi  
NIM : 43113110309  
Program Studi : S1 Manajemen  
Judul Skripsi : Pengaruh Bukti Fisik, Kehandalan, Daya Tanggap,  
Jaminan, dan Kepedulian Terhadap Kepuasan Nasabah  
di PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk KCP  
Karang Tengah Tangerang

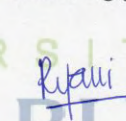
Tanggal Lulus Ujian : 9 AGUSTUS 2016

Disahkan Oleh :

Pembimbing,

Ketua Penguji



  
Dudi Permana, ST., MM., PhD

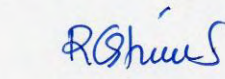
  
Ryani Dhyan Parashakti SE., MM

Dekan,

Ketua Program Studi

S1 Manajemen,

  
  
Prof. Dr. Wiwik Utami, Ak., MS., CA.

  
Dr. Rina Astini, SE., MM

Tanggal : 21/8 2016

Tanggal : 20/8 2016

## KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kehadiran Tuhan Yang Maha Esa atas berkat rahmat dan kasih-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul **“(Pengaruh Bukti Fisik, Kehandalan, Daya Tanggap, Jaminan dan Kepedulian Terhadap Kepuasan Nasabah PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk KCP Karang Tengah)”**. Skripsi ini bertujuan untuk memenuhi syarat memperoleh gelar Sarjana Ekonomi pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Program Studi Manajemen Universitas Mercu Buana Jakarta.

Penulisan skripsi ini tidak lepas dari bimbingan dan bantuan dari berbagai pihak, sehingga pada kesempatan ini penulis dengan kerendahan hati dan penuh hormat mengucapkan terima kasih sebesar-besarnya kepada Bapak Dudi Permana, ST., MM., PhD., selaku Dosen Pembimbing yang telah banyak meluangkan waktu, memberikan saran dan mengarahkan penulis dalam menyusun skripsi ini. Dan penulis mengucapkan terima kasih sebesar-besarnya kepada semua pihak yang telah memberikan bantuan moril dan materil secara langsung maupun tidak langsung kepada penulis dalam penyusunan skripsi ini hingga selesai, terutama kepada yang saya hormati :

1. Bapak Dr. Ir. Arrisetyanto Nugroho, MM selaku Rektor Universitas Mercu Buana.



2. Ibu Prof. Dr. Wiwik Utami, Ak., MS., CA, selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.
3. Ibu Dr. Rina Astini, SE., MM. selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.
4. Ibu Hesti Maheswari, SE., M.Si., dan Ibu Luna Haningsih, SE., ME., selaku Sekretaris Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.
5. Bapak Dudi Permana, ST., MM., PhD., selaku Dosen Pembimbing yang telah banyak meluangkan waktu, memberikan saran dan mengarahkan penulis dalam menyusun skripsi ini.
6. Seluruh dosen dan staf Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana yang telah memberikan segenap ilmunya.
7. Rekan-rekan PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk KCP Karang Tengah terutama kepada atasan-atasan penulis.
8. Kedua orang tua dan istri tercinta yang telah memberikan dukungan moril materil dan tak putus-putusnya mendoakan penulis dalam proses ini
9. Teman-teman penulis di Universitas Mercu Buana, terutama rekan satu bimbingan yang senantiasa berbagi cerita dan membantu mencari solusi bagi setiap permasalahan yang timbul dalam proses penyelesaian skripsi ini
10. Seluruh sahabat penulis, yang selalu mendoakan dan memberikan semangat bagi penulis dalam penyelesaian skripsi.

11. Pihak-pihak lain yang namanya tidak bisa disebutkan satu per satu, terima kasih banyak atas segala doa, motivasi, serta bantuannya sepanjang proses ini.

Semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat dan menambah pengetahuan khususnya bagi penulis dan pembaca pada umumnya. Penulis menyadari bahwa dalam penulisan ini masih jauh dari kata sempurna karena keterbatasan pengetahuan dan pengalaman penulis. Untuk itu penulis mengharapkan segala bentuk masukan yang membangun dari berbagai pihak. Akhir kata dengan segala ketulusan dan kerendahan diri, penulis memohon maaf apabila ada kesalahan dan kelemahan dalam skripsi ini.

Jakarta, 18 Agustus 2016



UNIVERSITAS  
MERCU BUANA  
Ulil Azmi

## DAFTAR ISI

	Halaman
<b>SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI .....</b>	i
<b>LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI .....</b>	ii
<b>ABSTRACT .....</b>	iii
<b>ABSTRAK .....</b>	iv
<b>KATA PENGANTAR .....</b>	v
<b>DAFTAR ISI .....</b>	viii
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	x
<b>DAFTAR GAMBAR .....</b>	xi
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	xii
 <b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>	 1
A. Latar Belakang Masalah .....	1
B. Perumusan Masalah .....	9
C. Tujuan Dan Kontribusi Penelitian .....	9
 <b>BAB II KAJIAN PUSTAKA, RERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS.....</b>	 11
A. Kajian Pustaka .....	11
1. Kualitas Pelayanan.....	11
2. Kepuasan Konsumen .....	16
3. Hubungan Antar Variabel.....	21
B. Rerangka Berpikir .....	30
C. Hipotesis Penelitian .....	30
 <b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN .....</b>	 32
A. Tempat dan Waktu Penelitian .....	32
B. Desain Penelitian .....	32
C. Definisi dan Operasionalisasi Variabel .....	33
D. Pengukuran Variabel .....	41
E. Populasi dan Sampel Penelitian .....	41
F. Teknik Pengumpulan Data .....	43
G. Metode Analisis Data .....	43
 <b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>	 50



A. Gambaran Umum Perusahaan .....	50
B. Hasil Uji Statistik dan Deskriptif .....	55
C. Hasil Uji Kualitas Data .....	55
D. Hasil Uji Asumsi Klasik .....	60
E. Hasil Uji Hipotesis .....	64
F. Pembahasan .....	68
1. Pengaruh variabel bukti fisik terhadap kepuasan nasabah.....	68
2. Pengaruh Kehandalan terhadap kepuasan nasabah .....	69
3. Pengaruh variabel daya tanggap terhadap kepuasan nasabah.....	69
4. Pengaruh variabel jaminan terhadap kepuasan nasabah.....	70
5. Pengaruh variabel Kepedulian terhadap kepuasan Nasabah .....	70
<b>BAB V   SIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>73</b>
A. Simpulan.....	73
B. Saran .....	73
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>76</b>

UNIVERSITAS  
MERCU BUANA

## DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1. Bank terbesar di Indonesia berdasarkan aset .....	2
Tabel 1.2. Data pembukaan rekening nasabah Bank BRI KCP Karang Tengah .....	3
Tabel 1.3. Laporan Keluhan Nasabah Bulan November 2015 .....	4
Tabel 3.1. Operasional variabel .....	35
Tabel 3.2. Perhitungan Sampel .....	42
Tabel 4.1. Jumlah Responden Menurut Jenis Kelamin .....	53
Tabel 4.2. Jumlah Responden Menurut Jenis Kelamin .....	53
Tabel 4.3. Jumlah Responden Menurut Pekerjaan .....	54
Tabel 4.4. Hasil Uji validitas Variabel Bukti Fisik .....	56
Tabel 4.5. Hasil Uji validitas Variabel Kehandalan .....	57
Tabel 4.6. Hasil Uji validitas Variabel Daya Tanggap .....	57
Tabel 4.7. Hasil Uji validitas Variabel Jaminan .....	58
Tabel 4.8. Hasil Uji validitas Variabel Kepedulian .....	59
Tabel 4.9. Hasil Uji validitas Variabel Kepuasan Nasabah .....	59
Tabel 4.10. Hasil Uji Reliabilitas .....	60
Tabel 4.11. Hasil Uji Multikolinieritas .....	63
Tabel 4.12. Hasil Uji R Square .....	66
Tabel 4.13. Hasil Uji t .....	67
Tabel 4.14. Hasil Uji f .....	68

## DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 4.1. Hasil Uji Normalitas .....	62
Gambar 4.2. Hasil Uji Heteroskedastisitas .....	64



## DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1. Daftar Kuesioner .....	79
Lampiran 2. Frekuensi Gambaran Umum Responden .....	83
Lampiran 3. Frekuensi Tanggapan Responden .....	84
Lampiran 4. Hasil Uji Validitas dan Realibitas .....	94
Lampiran 5. Hasil Uji Asumsi Klasik dan Uji Hipotesis .....	99

