

**ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
KEPUASAN NASABAH PADA PT. BANK RAKYAT INDONESIA
(PERSERO) TBK CABANG WONOGIRI
TAHUN 2012**

SKRIPSI

**Diajukan Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan Guna Memperoleh
derajat Sarjana S-1 Program Studi Pendidikan Akuntansi**



Disusun Oleh :

SIGIT HARYANTO

A 210 090 168

**FAKULTAS KEGURUAN DAN ILMU PENDIDIKAN
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA**

2013

PERSETUJUAN

**ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
KEPUASAN NASABAH PADA PT. BANK RAKYAT INDONESIA
(PERSERO) TBK CABANG WONOGIRI
TAHUN 2012**

Diajukan Oleh:

SIGIT HARYANTO

A 210 090 168

Disetujui Untuk Dipertahankan

Dihadapan Dewan Penguji Skripsi S-1

Pembimbing



Drs. H. M. Yahya, M.Si

NIK. 147

Hari / Tanggal : 15 Mei 2013

PENGESAHAN

**ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
KEPUASAN NASABAH PADA PT. BANK RAKYAT INDONESIA
(PERSERO) TBK CABANG WONOGIRI
TAHUN 2012**

Dipersiapkan dan disusun oleh:

SIGIT HARYANTO

A 210 090 168

Telah dipertahankan di depan dewan penguji

Pada hari / tanggal : 21 Mei 2013

Dan telah dinyatakan memenuhi syarat

1. Drs. H. M. Yahya, M.Si
2. Drs. Sriyono, M.Pd
3. Drs. Nur Chusni, SE., M.Ag

()
()
()

Surakarta, 21 Mei 2013

Universitas Muhammadiyah Surakarta
Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan

Dekan,


Dra. Nining Setyaningsih, M.Si.

NIK. 403

PERNYATAAN

Dengan ini, saya menyatakan bahwa dalam skripsi ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar sarjana di suatu Perguruan Tinggi dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Apabila ternyata kelak dikemudian hari terbukti ada ketidakbenaran dalam pernyataan saya di atas, maka saya akan bertanggungjawab sepenuhnya.

Surakarta, 21 Mei 2013

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Sigit Haryanto', enclosed within a rectangular box.

SIGIT HARYANTO

A 210 090 168

MOTTO

**“Karena sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan ”.
(terjemahan QS. Alam Nasyroh: 5)**

**“Buatlah kami bahagia dan bangga dengan kamu meraih semua
cita-cita serta keinginanmu”.
(Manto Wiyono)**

**“Kebahagiaan orangtua adalah ketika melihat anaknya menjadi
lebih pintar dari kedua orang tuanya”.
(Wagiyem)**

**“Melihat senyuman kebahagiaan dari kedua orang tuaku,
merupakan hal yang begitu berharga buatku”.
(Penulis)**

PERSEMBAHAN

Setiap untaian kata dan buah pikiran yang tertuang dalam lembaran demi lembaran karya tulis ini merupakan bagian dari wujud keagungan dan hidayah yang diberikan Allah kepadaku. Dengan rasa syukur penulis mempersembahkan karya ini untuk:

1. Kedua orang tuaku tercinta, Bapak Manto Wiyono dan Ibu Wagiyem dengan segala hormat dan baktiku yang telah merawat, mendidik, membesarkan dan membimbingku dengan penuh kasih sayang, Terima kasih atas doa dan dukungan yang selalu engkau berikan kepadaku tanpa henti. Semoga aku bisa membahagiakan dan membanggakan kalian dengan meraih semua cita-cita dan keinginanku.
2. Adikku (Andhi Ahmad Nugraha), Keluarga besarku dan Nur Atu Sholikhah yang selalu menjadi semangatku untuk meraih semua mimpi dan cita-citaku. Sedikit senyuman dari kalian cukup membuatku bahagia dan bersemangat untuk menjalani kehidupan ini.
3. Bapak Ibu dosen yang terhormat yang telah membimbing dalam penyusunan skripsi maupun dalam kegiatan perkuliahan.
4. Teman sekaligus keluarga kecil “Accounting Education D 2009”, dengan semboyan kita salam for me, for you, for us, and forever. Bersama kalian aku lebih banyak belajar untuk memahami kehidupan ini.
5. Buat TOS (Tedi, Oriza, Sigit) momen-momen bersama kalian sungguh bermakna, dimana motivasi dan kata-kata yang saling menjatuhkan satu samalain semakin menambah kekonyolan diantara kita.
6. Teman-teman seperjuangan Pendidikan Ekonomi Akuntansi angkatan 2009, bersama kalian hidupku menjadi lebih berwarna.
7. Para pembaca karya tulis ini.
8. Almamaterku Universitas Muhammadiyah Surakarta.

KATA PENGANTAR



Assalamu 'alaikum Wr. Wb.

Alhamdulillahirobbil'alamin, segala puji syukur kehadiran Allah SWT atas segala limpahan rahmat, hidayah dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyusun dan menyelesaikan skripsi ini seperti yang diharapkan.

Skripsi ini disusun untuk memenuhi sebagian persyaratan memperoleh gelar Sarjana Pendidikan S-1 pada Program Studi Akuntansi Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Muhammadiyah Surakarta.

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini banyak kekurangan, Selama penyusunan skripsi ini banyak sekali hambatan yang memperlambat terselesaikannya skripsi ini. Namun bantuan serta dukungan dari berbagai pihak akhirnya skripsi ini dapat diselesaikan. Pada kesempatan ini, penulis ucapkan terima kasih kepada:

1. Ibu Dra. Nining Setyaningsih, M.Si. Selaku Dekan Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan, Universitas Muhammadiyah Surakarta yang telah berkenan memberikan ijin penyusunan skripsi ini.
2. Bapak Drs. Jalal Fuadi sebagai ketua Program Studi Akuntansi Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan, terimakasih telah bersedia membantu dalam berbagai hal yang bersangkutan dengan urusan perkuliahan.
3. Bapak Drs. H. M. Yahya, M.Si selaku Pembimbing saya, terima kasih atas kesabaran dalam membimbing penulis hingga terselesaikannya skripsi ini.
4. Bapak Drs. Nur Chusni, SE, M.Ag selaku Pembimbing Akademik, terimakasih telah membimbing saya selama saya menjadi mahasiswa di Universitas Muhammadiyah Surakarta ini.
5. Dosen Program Studi Pendidikan Akuntansi Universitas Muhammadiyah Surakarta yang telah mendidik dan memberikan ilmu selama studi.

6. Segenap pimpinan dan karyawan PT. Bank Rakyat Indonesia Cabang Wonogiri yang telah memberikan ijin dan bantuan selama pelaksanaan penelitian.
7. Semua pihak yang tidak mungkin disebutkan satu persatu yang telah membantu dalam menyelesaikan skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna, maka penulis menerima segala kritik dan saran yang membangun. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat, baik bagi penulis sendiri maupun pada pembaca pada umumnya.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Surakarta, 21 Mei 2013

Penulis

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
HALAMAN PERNYATAAN	iv
HALAMAN MOTTO	v
HALAMAN PERSEMBAHAN	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xv
ABSTRAK	xvii
 BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang.....	1
B. Pembatasan Masalah.....	6
C. Perumusan Masalah.....	7
D. Tujuan Penelitian.....	8
E. Manfaat Penelitian.....	9

BAB II LANDASAN TEORI

A. Tinjauan Pustaka.....	10
1. Kepuasan Nasabah.....	10
a. Pengertian kepuasan nasabah.....	10
b. Metode pengukuran kepuasan pelanggan.....	11
c. Faktor-faktor kepuasan pelanggan.....	12
d. Indikator kepuasan.....	14
2. Kualitas pelayanan.....	15
a. Pengertian kualitas pelayanan.....	15
b. Faktor-faktor kualitas pelayanan.....	16
c. Indikator kualitas pelayanan.....	17
3. Hubungan kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah....	18
B. Penelitian Relefan.....	22
C. Kerangka Pemikiran.....	23
D. Hipotesis.....	25

BAB III METODE PENELITIAN

A. Tempat dan Waktu Penelitian.....	28
B. Populasi, Sampel dan Sampling.....	28
C. Sumber Data.....	32
D. Variabel Penelitian.....	33
E. Teknik Pengumpulan Data.....	35
F. Uji Instrumen.....	37
G. Uji Prasyarat Analisis.....	42

H. Teknik Analisis Data.....	45
------------------------------	----

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian.....	51
1. Sejarah singkat Bank Rakyat Indonesia.....	51
2. Profil BRI Cabang Wonogiri.....	53
B. Deskripsi Data Penelitian.....	54
1. Data kepuasan nasabah.....	54
2. Data bukti fisik.....	58
3. Data keandalan.....	61
4. Data ketanggapan.....	65
5. Data jaminan.....	69
6. Data empati.....	73
C. Pengujian Prasyarat Analisis.....	76
1. Uji Normalitas.....	77
2. Uji Linearitas.....	77
D. Analisis Data dan Pengujian Hipotesis.....	80
1. Analisis Regresi Linear Ganda.....	80
E. Analisis Pengujian Hipotesis.....	82
1. Uji t.....	82
2. Uji F.....	90
3. Sumbangan Efektif dan Sumbangan Relatif.....	91
F. Pembahasan.....	92

BAB V	KESIMPULAN DAN SARAN	
A.	KESIMPULAN.....	97
B.	IMPLIKASI.....	98
C.	SARAN.....	99
DAFTAR PUSTAKA	100
LAMPIRAN	102

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 3.1. Kisi-Kisi Angket	35
Tabel 3.2. Kriteria Validitas	38
Tabel 3.3. Rangkuman Uji Validitas Agket	38
Tabel 3.4. Rangkuman Uji Reliabilitas	41
Tabel 4.1. Rangkuman Uji Normalitas Data	77
Tabel 4.2. Rangkuman Uji Regresi Ganda.....	81

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1. Kerangka pemikiran	23
Gambar 4.1. Histogram Kepuasan Nasabah	57
Gambar 4.2. Histogram Bukti Fisik	61
Gambar 4.3. Histogram Keandalan.....	65
Gambar 4.4. Histogram ketanggapan.....	68
Gambar 4.5. Histogram Jaminan.....	72
Gambar 4.6. Histogram Empati	76
Gambar 4.7. Grafik Uji t pengaruh bukti fisik terhadap kepuasan nasabah ..	83
Gambar 4.8 Grafik Uji t pengaruh keandalan terhadap kepuasan nasabah....	85
Gambar 4.9. Grafik Uji t pengaruh ketanggapan terhadap kepuasan nasabah	86
Gambar 4.10. grafik Uji t pengaruh jaminan terhadap kepuasan nasabah.....	88
Gambar 4.11. Grafik Uji t pengaruh empati terhadap kepuasan nasabah.....	89
Gambar 4.12. Grafik Uji F pengaruh bukti fisik, keandalan, ketanggapan, jaminan,dan empati terhadap kepuasan nasabah.....	91

DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran1 Angket Penelitian	103
Lampiran 2 Skor Try Ouangket Kepuasan Nasabah.....	110
Lampiran 3 Skor Try Out Bukti fisik.....	110
Lampiran 4 Skor try uout keandalan.....	111
Lampiran 5 Skor Try Out Ketanggapan.....	111
Lampiran 6 Skor Try Out jaminan.....	112
Lampiran 7 Skor Try Out Empati	112
Lampiran 8 Hasil Uji Validitas Skor Try Out Kepuasan Nasabah	113
Lampiran 9 Hsil Uji Validitas Skor Try Out Bukti Fisik.....	114
Lampiran 10 Hasil Uji Validitas Skor Try Out Keandalan.....	115
Lampiran 11 Hasil Uji Skor Try Out Ketanggapan	116
Lampiran 12 Hasil Uji Skor Try Out Jaminan	117
Lampiran 13 Hasil Uji Skor Try Out Empati.....	118
Lampiran 14 Hasil Uji Reliabilitas Kepuasan Nasabah.....	119
Lampiran 15 Hasil Uji Reliabilitas Bukti Fisik	120
Lampiran 16 Hasil Uji Reliabilitas Keandalan	121
Lampiran 17 Hasil Uji Reliabilitas Ketanggapan	122
Lampiran 18 Hasil Uji Reliabilitas Jaminan	123
Lampiran 19 Hasil Uji Reliabilitas Empati.....	124

Lampiran 20	Skor Angket Kepuasan Nasabah	125
Lampiran 21	Skor Angket Bukti Fisik.....	132
Lampiran 22	Skor Angket Keandalan.....	139
Lampiran 23	Skor Angket Ketanggapan.....	146
Lampiran 24	Skor Angket Jaminan	153
Lampiran 25	Skor Angket Empati	160
Lampiran 26	Data Induk Penelitian	166
Lampiran 27	Deskripsi Data Penelitian	171
Lampiran 28	Uji Normalitas	173
Lampiran 29	Uji Linieritas.....	174
Lampiran 30	Hasil Uji Regresi Ganda.....	175
Lampiran 31	Sumbangan Efektif dan Sumbangan Relatif.....	178
Lampiran 32	Tabel r Product Moment.....	180
Lampiran 33	Tabel t.....	181
Lampiran 34	Tabel Liliefors	182
Lampiran 35	Tabel F.....	183

ABSTRAK

ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN NASABAH PADA PT. BANK RAKYAT INDONESIA (PERSERO) TBK CABANG WONOGIRI TAHUN 2012

Sigit Haryanto A 210 090 168, Program Studi Pendidikan Akuntansi, Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan, Universitas Muhammadiyah Surakarta, 2013.

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui: 1) pengaruh bukti fisik terhadap kepuasan nasabah, 2) pengaruh keandalan terhadap kepuasan nasabah, 3) pengaruh ketanggapan terhadap kepuasan nasabah, 4) pengaruh jaminan terhadap kepuasan nasabah, 5) pengaruh empati terhadap kepuasan nasabah, 6) pengaruh bukti fisik, keandalan, ketanggapan, jaminan dan empati terhadap kepuasan nasabah.

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif. Populasi dalam penelitian ini adalah nasabah bank BRI cabang wonogiri yang berjumlah kurang lebih 1000 orang dengan sampel sebanyak 258 orang yang diambil dengan teknik sampling insidental. Teknik pengumpulan data menggunakan metode angket. Angket telah diujicobakan dan diuji dengan uji validitas dan uji reliabilitas. Teknik analisis yang digunakan adalah regresi linier ganda, uji T, uji F, sumbangan efektif dan sumbangan relatif.

Berdasar hasil analisis data diperoleh persamaan regresi linier ganda sebagai berikut $Y=3,060+0,228X_1+0,221X_2+0,207X_3+0,179X_4+0,176X_5$, artinya kepuasan nasabah dipengaruhi oleh bukti fisik, keandalan, ketanggapan, jaminan, dan empati. Berdasar analisis dan pembahasan dapat disimpulkan bahwa: bukti fisik, keandalan, ketanggapan, jaminan dan empati secara individu berpengaruh terhadap kepuasan nasabah. Hal ini terbukti dari hasil uji T yang memperoleh t_{hitung} (1) bukti fisik 4,454, (2) keandalan 4,397, (3) ketanggapan 4,094, (4) jaminan 3,783, (5) empati 3,744, sehingga $t_{hitung} > t_{tabel}$ 1,969 ($\alpha = 0,05$) dan nilai signifikansi $< 0,05$, yaitu 0,000, (6) bukti fisik, keandalan, ketanggapan, jaminan, dan empati secara bersama-sama berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah. Hal ini dibuktikan dari hasil uji F yang memperoleh F_{hitung} sebesar 499,623 $> F_{tabel}$ 2,249 dan nilai signifikansi $< 0,05$, yaitu 0,000. (7) Hasil perhitungan untuk nilai R^2 sebesar 0,908, berarti 90,8% kepuasan nasabah dipengaruhi oleh bukti fisik dengan SE 20,68%, keandalan SE 19,80%, ketanggapan SE 18,79%, jaminan SE 15,93%, dan empati SE 15,60%, sedangkan sisanya sebesar 9,2% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak masuk dalam penelitian ini.

Kata Kunci: *bukti fisik, keandalan, ketanggapan, jaminan, empati, kepuasan nasabah.*