

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN
NASABAH TABUNGAN PT. BANK PERKREDITAN RAKYAT
(BPR) MITRA RAKYAT RIAU**

SKRIPSI



**OLEH :
SOLA DERITA**

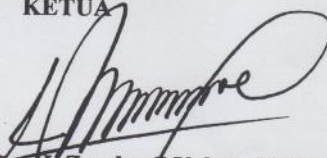
**JURUSAN MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN ILMU SOSIAL
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU
2014**

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

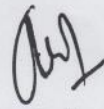
NAMA : SOLA DERITA
NIM : 11071203981
JURUSAN : MANAJEMEN
FAKULTAS : EKONOMI DAN ILMU SOSIAL
JUDUL : "PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN NASABAH TABUNGAN PT. BANK PERKREDITAN RAKYAT RIAU (BPR) MITRA RAKYAT RIAU".

PANITIA PENGUJI

KETUA

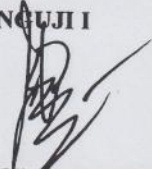

Drs. H. Zamharil Yahya, MM
NIP. 19520615 198103 1 003

SEKRETARIS

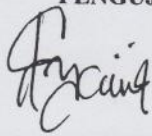

Marwiyah
NIP. 19810719 200901 2 009

MENGETAHUI

PENGUJI I


Irien Vionda Anggriani, SE, M.Si
NIP. 19751106 200710 2 003

PENGUJI II


Sahwitri Triandani, SE, M.Si
NIP. 19820806 200604 2 002

ABSTRAK***Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Tabungan******PT. Bank Perkreditan Rakyat (BPR) Mitra Rakyat Riau******Oleh :******Sola Derita***

Penelitian ini dilakukan pada PT. BPR Mitra Rakyat Riau dengan tujuan untuk mengetahui faktor – faktor apakah yang mempengaruhi kualitas pelayanan pada PT. BPR Mitra Rakyat Riau. Adapun sampel dalam penelitian ini adalah berjumlah 99 responden. Analisis data dalam penelitian ini adalah kuantitatif dengan menggunakan metode regresi linier berganda dan data tersebut dianalisis menggunakan program SPSS V. 16. Berdasarkan hasil analisis menggunakan program SPSS terbukti bahwa secara bersama – sama bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan nasabah pada PT. BPR Mitra Rakyat Riau.

Kata Kunci : Bukti Fisik, Keandalan, Daya Tanggap, Jaminan, Empati

Dan Kepuasan Nasabah.

KATA PENGANTAR

Dengan rahmat Allah SWT dan dengan hidayah-Nya, akhirnya penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Tabungan Pada PT. Bank Perkreditan Rakyat (BPR) Mitra Rakyat Riau”**.

Dalam penyusunan skripsi ini, penulis banyak menghadapi tantangan dan hambatan sehingga penyusun membutuhkan waktu yang cukup lama untuk mencapai hasil yang maksimal. Namun, penulis menyadari sepenuhnya akan keterbatasan pada diri penulis sehingga penulis dapat menerima saran dan kritik yang sifatnya membangun demi kesempurnaan skripsi ini. Oleh karena itu penulis mengucapkan terimakasih kepada:

1. Kepada Prof.Dr.H. Munzir Hitami. MA selaku Rektor Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
2. Kepada Dr. Mahendra Romus, SP,M.Ec selaku Dekan fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
3. Bapak Mulia Sosiady, SE, MM,Ak selaku Kepala Jurusan Manajemen Dosen Konsultasi dan Dosen pembimbing yang telah meluangkan waktunya untuk memberikan banyak pengarahan kepada penulis terhadap pelaksanaan penelitian sampai pada penulisan dan penyusunan skripsi ini.
4. Ayahanda tercinta Syafril dan Ibunda Lasrita atas cinta dankasih sayang yang tidak akan tergantikan, dukungan, perhatiannya dan atas doa-doanya selama ini.

5. Dosen Fakultas Ekonomi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau atas segala arahan, wawasan, serta pengetahuan yang telah diberikan dengan tulus hati.
6. Seluruh staf Fakultas Ekonomi, Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau yang selalumemberikan bantuan dan partisipasinya bagi penulis selama menjalani kuliah.
7. Para Pimpinan dan Karyawan PT. BPR Mitra Rakyat Riau, atas kerjasama dan bimbingannya kepada penulis dalam penyelesaian skripsi.
8. Kepada abang ku satu – satunya Wiwing Wahyu Dio dan keponakanku Ahmad Rafhy Muzaki terimakasih telah memberikan keceriaan, motivasi, dan kebahagiaan tersendiri untuk penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
9. Teman-teman angkatan 2010 yang tidak mungkin penulis sebutkan satu persatu, terimakasih atas bantuan yang diberikan selama penulis menyelesaikan skripsi.
10. Buat semua keluargaku yang telah mendukung dan membiayai untuk menyelesaikan skripsi ini. Terimakasih atas doanya.

Penulis menyadari bahwa laporan ini masih sangat jauh dari yang diharapkanserta tak luput dari kesalahan dan kekurangan sebagaimana hakiki manusia. Oleh karena itu kritik dan saran dari semua pihak akan sangat berguna bagi penulis dan semoga laporan ini dapat bermanfaat bagi kita semua.

Pekanbaru, 20 juni 2014

Sola Derita

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR	ii
DAFTAR ISI	iv
DAFTAR TABEL	vii
DAFTAR GAMBAR	ix
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Perumusan Masalah	5
1.3 Tujuan Penelitian	6
1.4 Manfaat Penelitian	6
1.5 Sistematika Penulisan	7
BAB II TELAAH PUSTAKA	
2.1 Penelitian Terdahulu	9
2.2 Pengertian Pemasaran	10
2.3 Pengertian Pelayanan	14
2.4 Kualitas Pelayanan	19
2.5 Kualitas Pelayanan Dalam Perspektif Islam	20
2.6 Model Kualitas Pelayanan.....	21
2.7. Kepuasan Nasabah	24
2.8. Hubungan Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Nasabah	25

2.9	Faktor – Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan	26
2.10	Strategi Untuk Meningkatkan Kepuasan Pelanggan.....	28
2.11	Metode Pengukuran Kepuasan Pelanggan.....	29
2.12	Bank	31
2.13	Kerangka Pemikiran.....	32
2.14	Hipotesis.....	32
2.15	Variabel Penelitian	34

BAB III METODE PENELITIAN

3.1	Lokasi Penelitian	36
3.2	Teknik Pengumpulan Data	36
3.3	Populasi dan Sampel	37
3.4	Metode Analisis Data.....	38
3.5	Analisis Deskriptif	39
3.6	Uji Kualitas Data.....	39
3.7	Uji Asumsi Klasik	41
3.8	Regresi Linear Berganda.....	42
3.9	Uji Hipotesis	43

BAB IV SEJARAH UMUM PERUSAHAAN

4.1	Profil, Sejarah dan Perkembangan PT. BPR Mitra Rakyat Riau	46
-----	--	----

4.2	Dasar Hukum Pendirian, Visi dan Misi PT. BPR Mitra Rakyat Riau.....	46
4.3	Produk – Produk PT. BPR Mitra Rakyat Riau.....	47
4.4	Struktur Organisasi PT. BPR Mitra Rakyat Riau.....	50

BAB V HASIL DAN PEMBAHASAN

5.1	Deskriptif Data.....	54
5.2	Hasil Analisis Data.....	59
5.3	Uji Hipotesis dan Pembahasan.....	71

BAB VI PENUTUP

6.1	Kesimpulan	81
6.2	Saran	83

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Perkembangan Jumlah Nasabah TabunganPT.BPR Mitra Rakyat Riau Periode 2009 s/d 2013	3
Tabel 2.1	Defenisi Konsep Operasional Variabel Penelitian	33
Tabel 3.1	Skala Likert	39
Tabel 5.1	Hasil Total Pengumpulan Koesioner Pada Tanggal 27 Januari Sampai dengan 11 Februari.....	54
Tabel 5.2	Bukti Fisik (Tangible)	55
Tabel 5.3	Keandalan (Reability)	56
Tabel 5.4	Daya Tanggap (Responsiveness)	56
Tabel 5.5	Jaminan (assurance)	57
Tabel 5.6	Empati (Empathy)	58
Tabel 5.7	Kepuasan Nasabah	58
Tabel 5.8	Uji Validitas Variabel Bukti Fisik.....	60
Tabel 5.9	Uji Validitas Variabel Keandalan	60
Tabel 5.10	Uji Validitas Variabel Daya Tanggap	61
Tabel 5.11	Uji Validitas Variabel jaminan.....	61
Tabel 5.12	Uji Validitas Variabel Empati	62
Tabel 5.13	Uji Validitas Variabel Kepuasan Nasabah Tabungan	62
Tabel 5.14	Uji Reliabel Variabel Independen Bukti Fisik	63
Tabel 5.15	Uji Reliabel Variabel Independen Keandalan.....	63
Tabel 5.16	Uji Reliabel Variabel Independen Daya Tanggap	64

Tabel 5.17 Uji Reliabel Variabel Independen Jaminan	64
Tabel 5.18 Uji Reliabel Variabel Independen Empati	65
Tabel 5.19 Uji Reliabel Variabel Independen Kepuasan Nasabah Tabungan.....	65
Tabel 5.20 Uji Multikoloniaritas Untuk Variabel Kepuasan Nasabah Tabungan PT. BPR Mitra Rakyat Riau.....	66
Tabel 5.21 Uji Autokorelasi Untuk Variabel Kepuasan Nasabah Tabungan PT. BPR Mitra Rakyat Riau.....	68
Tabel 5.22 Uji Hipotesis.....	71
Tabel 5.23 Hasil Determinasi Variabel Kepuasan Nasabah Tabungan PT. BPR Mitra Rakyat Riau.....	72
Tabel 5.24 Uji Parsial (Uji T).....	75
Tabel 5.25 Uji Simultan (Uji F)	76
Table 5.26 Uji Simultan (Uji F)	79

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1	Konsep Kepuasan Nasabah	23
Gambar 2.2	Kerangka Pemikiran	31
Gambar 4.1	Struktur Organisasi PT. BPR Mitra Rakyat Riau	50
Gambar 5.1	Grafik Normal P – PLOT Kepuasan Nasabah Tabungan PT. BPR Mitra Rakyat Riau	67
Gambar 5.2	Uji Heteroskedastisitas Untuk Variabel Kepuasan Nasabah Tabungan PT. BPR Mitra Rakyat Riau	69