

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN
NASABAH DALAM MENGAMBIL KREDIT PADA PT BANK
PERKREDITAN (BPR) PURISEGER SENTOSA
DI MOJOKERTO

PROPOSAL



Oleh :

IKHWAN HARIMOKO
NPM. 0742010042

YAYASAN KESEJAHTERAAN PENDIDIKAN DAN PERUMAHAN
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN" JAWA TIMUR
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
JURUSAN ILMU ADMINISTRASI BISNIS
SURABAYA

2011

KATA PENGANTAR

Dengan mengucapkan kata syukur kehadirat Tuhan YME karena dengan Rahmat-nya Maka penulis dapat menyelesaikan Skripsi ini. Dalam penyusunan Skripsi ini penulis mengambil judul : “ Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah dalam Mengambil Kredit pada PT Bank perkreditan Rakyat (BPR) Puriseger Sentosa di Mojokerto ”.

Didalam penyusunan Skripsi ini penulis mendapatkan bantuan serta bimbingan dari berbagai pihak, Maka tidak berlebihan apabila penulis mengucapkan terimakasih atas bantuan dan dorongan serta bimbingan dari Ibu Dra.Lia Nirawati, M.Si. selaku dosen pembimbing di jurusan Ilmu Administrasi Bisnis UPN “Veteran” Jawa Timur dan pihak-pihak yang telah membantu dalam penyusunan skripsi ini, oleh karena itu penulis mengucapkan terimakasih kepada :

1. Ibu Dra. Hj.Suparwati, M.Si selaku dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik UPN “Veteran” Jawa Timur
2. Ibu Dra. Lia Nirawati, M.Si selaku ketua jurusan Ilmu Administrasi Bisnis UPN “Veteran” Jawa Timur
3. Ibu Dra. Siti Ning Farida, MSi selaku sekretaris jurusan Ilmu Administrasi Bisnis UPN “Veteran” Jawa Timur
4. Kedua orang tua tercinta yang telah memberikan bantuan baik dari segi materi maupun doanya.
5. Dan teman-teman administrasi bisnis khususnya angkatan 2007 dan pada umumnya seluruh teman-teman di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Demikian skripsi ini disusun dan penulis menyadari bahwa penulisan ini masih jauh dari kesempurnaan. Untuk itu saran yang bermanfaat, sangat penulis harapkan. Terimakasih

Surabaya, November 2011

Penulis

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	i
DAFTAR ISI	iii
DAFTAR TABEL	viii
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR LAMPIRAN	xi
ABSTRAK	xii
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah	6
1.3 Tujuan Penelitian	7
1.4 Manfaat Penelitian	7
BAB II KAJIAN PUSTAKA	
2.1 Landasan Teori	8
2.2 Pemasaran	8
2.2.1. Pengertian Pemasaran	8
2.2.2. Pengertian Manajemen Pemasaran	10
2.3 Pemasaran Jasa	11
2.3.1 Pengertian Jasa	12
2.3.2 Karakteristik Jasa	14
2.3.3 Kategori Jasa	17

2.4 Bank	19
2.4.1 Pengertian Bank dan Perbankan	19
2.4.2 Jenis-jenis Bank	21
2.4.3 Pengertian Kredit	24
2.4.4 Unsur-unsur Kredit.....	25
2.4.5 Jenis-jenis Kredit	27
2.5 Pelayanan Jasa	29
2.5.1 Tujuan dan Fungsi Pelayanan	29
2.6 Kualitas Pelayanan	30
2.6.1 Dimensi Kualitas Pelayanan Jasa	34
2.6.2 Penilaian Kualitas Pelayanan	35
2.6.3 Elemen Kualitas Pelayanan	40
2.7 Pengaruh Antar Variabel.....	42
2.7.1 Pengaruh Tangible Dengan Kepuasan Nasabah	42
2.7.2 Pengaruh Reliability Dengan Kepuasan Nasabah	43
2.7.3 Pengaruh Responsiviness Dengan kepuasan Nasabah	44
2.7.4 Pengaruh Assurance Dengan Kepuasan Nasabah	46
2.7.5 Pengaruh Emphaty Dengan Kepuasan Nasabah	48
2.8 Kepuasan Konsumen	49
2.8.1. Mengukur Kepuasan Konsumen	49
2.8.2. Faktor - Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Konsumen.....	52
2.8.3. Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen.....	55

2.9.Kerangka Berfikir	56
2.9.1. Hipotesis	59
 BAB III METODE PENELITIAN	
3.1 Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel	60
3.1.1Variabel Bebas (X)	60
3.1.2Variabel Terikat (Y)	63
3.2 Populasi, Sampel dan Penarikan Sampel	64
3.2.1Populasi	64
3.2.2Sampel dan Teknik Penarikan Sampel	65
3.3 Teknik Pengumpulan Data	66
3.3.1Jenis Data	66
3.3.2Sumber Data	67
3.3.3Pengumpulan Data	67
3.4. Teknik Analisis dan Uji Hipotesis	68
3.4.1Uji Validitas dan Uji Reliabilitas	68
3.4.2Uji Asumsi Klasik	69
3.4.3Teknik Analisis Regresi Linear Berganda	72
3.5 Pengujian Hipotesis.....	73
3.5.1Uji F (Simultan)	73
3.5.2Uji t (Parsial)	75

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1. Gambaran Umum Objek Penelitian	77
4.1.1. Sejarah PT Bank Perkreditan Rakyat Puriseger Sentosa	77
4.1.2. Lokasi Perusahaan	77
4.1.3. Visi dan Misi Perusahaan	78
4.1.4. Perijinan dan Anggaran Dasar	78
4.1.5. Tugas Masing-Masing Bagian Yang Ada Pada PT. Bank Perkreditan Rakyat Puriseger Sentosa	80
4.1.6. Struktur Organisasi	83
4.2. Deskripsi Hasil Penelitian	
4.2.1. Deskripsi Karakteristik Responden	85
4.2.2. Deskripsi Variabel Penelitian	87
4.3. Hasil Analisis Model dan Pengujian Hipótesis	94
4.3.1. Hasil Uji Validitas	94
4.3.2. Hasil Uji Reliabilitas	98
4.3.3. Hasil Uji Asumsi Klasik	98
4.3.3.1. Hasil Uji Normalitas	98
4.3.3.2. Hasil Uji Heteroskedastisitas	99
4.3.3.3. Hasil Uji Multikolinieritas	100
4.3.3.4. Hasil Uji Autokorelasi	101
4.3.4. Hasil uji Regresi Linier Berganda	102
4.3.5. Hasil Uji Hipotesis	106

4.4. Pembahasan	110
4.4.1. Pengaruh Simultan Bukti Fisik (Tangibles), Keandalan (Reliability), Daya Tanggap (Responsiveness), Jaminan (Assurance), Perhatian (Empathy), Terhadap Kepuasan Nasabah	110
4.4.2. Pengaruh Parsial Bukti Fisik (Tangibles), Keandalan (Reliability), Daya Tanggap (Responsiveness), Jaminan (Assurance), Perhatian (Empathy), Terhadap Kepuasan Nasabah	110
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	
5.1. Kesimpulan	118
5.2. Saran	118
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1.	Jumlah Kredit Macet BPR Puriseger Sentosa-Mojokerto Periode Januari s/d Juni Tahun 2010	5
Tabel 4.1.	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	85
Tabel 4.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	86
Tabel 4.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	86
Tabel 4.4.	Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	87
Tabel 4.5	Frekuensi Jawaban Responden Mengenai Bukti Fisik (Tangibles) ...	88
Tabel 4.6	Frekuensi Jawaban Responden Mengenai Keandalan (Reliability) ...	
Tabel 4.7	Frekuensi Jawaban Responden Mengenai Daya tanggap (Responsiveness)	
Tabel 4.8	Frekuensi Jawaban Responden Mengenai Jaminan (Assurance)	
Tabel 4.9	Frekuensi Jawaban Responden Mengenai Bukti Fisik (Tangibles) ...	92
Tabel 4.10	Frekuensi Jawaban Responden Mengenai Kepuasan Konsumen	93
Tabel 4.11	Hasil Uji Validitas Variabel Bukti Fisik (Tangibles)	94
Tabel 4.12	Hasil Uji Validitas Variabel Keandalan (Reliability)	95
Tabel 4.13	Hasil Uji Validitas Variabel Daya Tanggap (Responsiveness)	96
Tabel 4.14	Hasil Uji Validitas Variabel Jaminan (Assurance)	96
Tabel 4.15	Hasil Uji Validitas Variabel Perhatian (Empathy)	97
Tabel 4.16	Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Konsumen	97
Tabel 4.17	Hasil Uji Reliabilitas	98

Tabel 4.18	Hasil Uji Normalitas	99
Tabel 4.19	Hasil Uji Heteroskedastisitas	100
Tabel 4.20	Hasil Uji Multikonieritas	101
Tabel 4.21	Hasil Uji Autokorelasi	102
Tabel 4.22	Besarnya Pengaruh Variabel Bukti Fisik (Tangibles) (X_1), Keandalan (Reliability) (X_2), Daya Tanggap (Responsiveness) (X_3), Jaminan (Assurance) (X_4), Perhatian (Empathy) (X_5), terhadap Kepuasan nasabah (Y)	102
Tabel 4.23	Hasil Pengujian Regresi Linier Berganda	103
Tabel 4.24	Hasil Pengujian Hipotesis (Uji F)	106
Tabel 4.25	Hasil Pengujian Hipotesis (uji t)	107

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1. Manajemen Pemasaran Jasa	11
Gambar 2.2. Unsur-unsur kredit	26
Gambar 2.3 Model Kualitas Pelayanan	37
Gambar 2.4 Kerangka Berpikir	58
Gambar 4.1. Struktur Organisasi	83

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Kuesioner
- Lampiran 2 Rekapitulasi Jawaban Responden
- Lampiran 3 Input SPSS
- Lampiran 4 Hasil Uji Validitas
- Lampiran 5 Hasil Uji Reliabilitas
- Lampiran 6 Hasil Uji Normalitas
- Lampiran 7 Hasil Uji Heteroskedastisitas
- Lampiran 8 Hasil Uji Multikolinieritas
- Lampiran 9 Hasil Uji Autokorelasi
- Lampiran 10 Hasil Uji Regresi Linier Berganda

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN
NASABAH DALAM MENGAMBIL KREDIT PADA PT BANK
PERKREDITAN RAKYAT (BPR) PURISEGER SENTOSA
DI MOJOKERTO

Abstrak

Ihwan Harimoko

Perbankan merupakan suatu lembaga keuangan yang ada di Indonesia yang memiliki peranan penting bagi kelangsungan perekonomian Indonesia. Disamping itu, bank perlu menciptakan produk - produk inovatif yang mampu menarik minat calon nasabah untuk bergabung menjadi nasabahnya. Produk-produk inovatif yang ini juga harus memperhatikan kualitas positif yang dapat dirasakan atau diperoleh nasabah, karena kualitas ini dapat memberikan kepuasan yang optimal pada nasabah. Selain itu, pihak bank dapat memberikan kotak kritik dan saran yang disediakan ditempat transaksi para nasabah, hal ini penting dilakukan oleh pihak untuk mengetahui, sejauh mana para nasabah merasakan pelayanan yang terdiri dari dimensi bukti fisik (tangibles), keandalan (reliability), daya tanggap (responsiveness), jaminan (assurance) dan perhatian (empathy) yang diberikan oleh pihak bank. Tujuan dari penelitian ini adalah Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kualitas pelayanan yang terdiri atas bukti fisik (tangibles), keandalan (reliability), daya tanggap (responsiveness), jaminan (assurance) dan perhatian (empathy) secara simultan dan parsial terhadap kepuasan nasabah dalam menggunakan jasa Bank Perkreditan Rakyat (BPR) Puriseger Sentosa di Mojokerto.

Variabel yang dipakai dalam penelitian ini adalah bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan perhatian (X) sebagai variabel bebas atau variabel independen. Dan kepuasan konsumen (Y) sebagai variabel terikat atau variabel dependen. populasi yang digunakan yaitu seluruh nasabah yang sedang melakukan pengambil kredit lebih dari satu kali pada Bank Perkreditan Rakyat (BPR) Puriseger Sentosa – Mojokerto periode bulan Januari sampai dengan Juni 2010. Sampel penelitian ini diambil dengan menggunakan teknik Accidental Sampling, sampel yang diperoleh dengan menggunakan rumus Yamane sebesar 100 responden. Teknik analisis menggunakan teknik regresi linier berganda.

Hasil dari penelitian ini adalah Bukti fisik (tangibles), keandalan (reliability), daya tanggap (responsiveness), jaminan (assurance), perhatian (empathy), berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan nasabah secara simultan dan parsial di Bank Perkreditan Rakyat (BPR) Puriseger Sentosa di Mojokerto.

Kata kunci : kualitas layanan dan kepuasan

EFFECT ON THE QUALITY OF CUSTOMER SATISFACTION IN TAKING CREDIT IN RURAL BANKS (BPR) PURISEGER SENTOSA IN MOJOKERTO

Abstrac

Ihwan Harimoko

Banking is a financial institution in Indonesia that has an important role for the survival of Indonesia's economy. In addition, banks need to create a product - an innovative product that can attract potential customers to join a client. Innovative products that this must also consider the positive qualities that can be sensed or acquired customers, because these qualities can provide the optimum in customer satisfaction. In addition, the bank can provide criticism and suggestion boxes are provided in place of the customer transaction, it is important to do by the parties to determine, the extent to which customers feel the service that consists of physical evidence dimension (tangibles), reliability (reliability), responsiveness (responsiveness), insurance (assurance) and attention (empathy) is given by the bank. The purpose of this research is to find and analyze the influence of the quality of services consisting of physical evidence (tangibles), reliability (reliability), responsiveness (responsiveness), insurance (assurance) and attention (empathy) simultaneously and partially on customer satisfaction in using services of rural banks (BPR) in Mojokerto Puriseger Sentosa.

Variables used in this study is physical evidence, reliability, responsiveness, assurance, and attention (X) as the independent variable or independent variable. And consumer satisfaction (Y) as the dependent variable or dependent variable. population used is the customer who is doing a credit decision more than once in the Rural Bank (RB) Puriseger Sentosa - Mojokerto period January to June 2010. The research sample was taken using a technique Accidental Sampling, sample obtained by using the formula of 100 respondents Yamane. Analysis techniques using multiple linear regression techniques.

The results of this study is the physical evidence (tangibles), reliability (reliability), responsiveness (responsiveness), insurance (assurance), concern (empathy), a significant positive effect on customer satisfaction simultaneously and partially in the Rural Bank (RB) Puriseger Sentosa in Mojokerto

Key words: quality of service and satisfaction

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perbankan merupakan suatu lembaga keuangan yang ada di Indonesia yang memiliki peranan penting bagi kelangsungan perekonomian Indonesia. Pembangunan ekonomi diarahkan untuk mengembangkan kehidupan ekonomi rakyat yang bertumpu pada mekanisme ekonomi pasar yang seimbang dengan prinsip persaingan sehat dan memperhatikan pertumbuhan ekonomi, nilai-nilai keadilan terus diterapkan sehingga terjamin kesempatan yang sama dalam berusaha dan bekerja. Dalam hal ini setiap orang mempunyai kesempatan yang sama dalam bidang bisnis. Perkembangan bisnis semakin meningkat dan kompleks sehingga menyebabkan timbulnya persaingan.

Intensitas persaingan yang semakin meningkat menuntut persaingan dalam dunia bisnis. Tujuan dasar bisnis tidak lagi berupa laba, melainkan penciptaan dan penambahan nilai bagi konsumen. Penambahan nilai mengandung arti penciptaan konsumen yang puas, karyawan yang layak dan laba besar. Bagaimanapun konsumen merupakan tujuan utama suatu perusahaan, selain itu tugas lain dari perusahaan itu sendiri adalah menemukan strategi yang tepat dalam manajemen perusahaannya.

Demikian juga bisnis dalam sektor perbankan dimana tingkat persaingan suku bunga antar bank semakin ketat. Hal ini dikarenakan semakin menjamurnya lembaga-lembaga perbankan dan lembaga

perkreditan yang berusaha menarik perhatian nasabah. Dengan semakin banyak lembaga perbankan dan lembaga perkreditan, sudah barang tentu masyarakat mempunyai berbagai alternatif dalam menggunakan jasa perbankan. Dalam upaya penciptaan kepuasan nasabah, pihak bank seharusnya melakukan evaluasi terhadap tingkat pelayanan yang diberikan kepada nasabah sehingga menghasilkan kepuasan nasabah terhadap bank yang dinaunginya.

Disamping itu, bank perlu menciptakan produk - produk inovatif yang mampu menarik minat calon nasabah untuk bergabung menjadi nasabahnya. Produk-produk inovatif yang ini juga harus memperhatikan kualitas positif yang dapat dirasakan atau diperoleh nasabah, karena kualitas ini dapat memberikan kepuasan yang optimal pada nasabah. Selain itu, pihak bank dapat memberikan kotak kritik dan saran yang disediakan ditempat transaksi para nasabah, hal ini penting dilakukan oleh pihak untuk mengetahui, sejauh mana para nasabah merasakan pelayanan yang terdiri dari dimensi bukti fisik (tangibles), keandalan (reliability), daya tanggap (responsiveness), jaminan (assurance) dan perhatian (empathy) yang diberikan oleh pihak bank.

Dampak yang bisa dilihat dengan adanya kualitas pelayanan yang kurang baik maka nasabah akan pindah pada bank lain, jika bank lain dapat memberikan pelayanan yang sesuai dengan keinginan nasabah. Sehingga pelayanan yang baik akan menghasilkan tanggapan yang baik pula oleh nasabah. Akan tetapi, pelayanan yang buruk akan menghabiskan kesabaran nasabah.

Kepuasan adalah suatu proses yang dinamis secara berkala oleh suatu perusahaan manufaktur atau jasa. Karena pada dasarnya kepuasan inilah yang menghasilkan profit atau revenue pada perusahaan. Kepuasan dapat berubah, hal ini dikarenakan tingkat ekspektasi atau harapan semakin tinggi, sehingga menuntut adanya kualitas yang lebih. Meningkatnya tingkat persaingan terutama dalam bidang komunikasi, termasuk aktivitas promosi informasi dan janji - janji yang diterima nasabah ini akhirnya menaikkan harapan nasabah.

Bank merupakan suatu lembaga yang bergerak dibidang jasa keuangan. Bank sebagai lembaga jasa keuangan yang mempunyai fungsi sebagai perantara keuangan yang memobilisasi dana dari masyarakat dan menyalurkan dana tersebut kepada masyarakat dalam bentuk kredit untuk membiayai usaha atau kebutuhan konsumtif. Sebagai lembaga perbankan yang harus memperhatikan kelangsungan hidup bank dengan menjaga atau menimbulkan kepercayaan masyarakat kepada sebuah bank. Untuk memperoleh kepercayaan masyarakat, bank dituntut untuk mampu menyajikan pelayanan yang berkualitas. Pelayanan terhadap konsumen cukup menjadi peranan penting dalam menggalang pengumpulan dana masyarakat maupun penyaluran masyarakat.

Pemasaran dalam jasa perbankan merupakan upaya menciptakan pelayanan yang memuaskan bagi nasabah, dengan demikian cara yang terbaik agar dapat bersaing serta menarik konsumen untuk menjadi nasabah maka harus memberikan kualitas pelayanan yang terbaik dari pihak bank secara konsisten. Untuk meraih kondisi semacam ini, salah

satunya cara yang dapat ditempuh adalah dengan memberikan pelayanan secara prima dengan kualitas lebih atau setidaknya sama dengan bank lainnya.

Bank Perkreditan Rakyat (BPR) merupakan satu perusahaan yang bergerak dalam bidang jasa. Bank Perkreditan Rakyat diharapkan dapat membantu masyarakat dalam mengatasi masalah keuangan dengan cara memberikan kredit berupa uang pinjaman, menghimpun dan menyalurkan dana masyarakat melalui kegiatan usaha perkreditan yang dibutuhkan oleh para calon nasabah dalam rangka meningkatkan modal usaha sehingga tercipta kesejahteraan hidup yang baik.

Selain itu masalah yang dihadapi dalam pelaksanaan kegiatan perkreditan selama ini oleh Bank Perkreditan Rakyat (BPR) Puriseger Sentosa - Mojokerto adalah banyak kredit yang tidak dikembalikan sesuai dengan jadwal yang telah ditentukan. Dengan kata lain telah terjadi kredit macet. Adanya kredit macet ini menimbulkan kerugian pada bank yang disebabkan tidak berputarnya modal yang dimiliki bank. Dalam jangka panjang kredit macet yang terjadi di bank selain dapat merugikan pihak bank, juga dapat membuat bank menjadi collaps sebagaimana yang terjadi pada beberapa bank yang dilikuidasi. Mengingat kemacetan kredit yang terjadi pada bank mempunyai dampak yang sangat buruk bagi bank, maka seharusnya dilakukan penanganan kredit macet oleh bank.

Berikut dibawah ini tabel perkembangan jumlah kredit yang disalurkan serta jumlah kredit macet bulan Januari sampai dengan Juni 2010 pada Bank Puriseger sentosa – Mojokerto :

Tabel 1.1

Jumlah Kredit Macet BPR Puriseger sentosa – Mojokerto Periode
Januari s/d Juni 2010

Tahun	Bulan	Jumlah Kredit yang disalurkan	Jumlah Kredit Macet	Persentase Kredit Macet (%)
2010	Januari	1023	55	0.89
2010	Februari	1026	58	0.94
2010	Maret	1030	55	0.89
2010	April	1044	55	0.89
2010	Mei	1046	83	1.34
2010	Juni	1066	95	1.53
Total	-	6235	401	6.48

Sumber : Company profile PT BPR Puriseger Sentosa - Mojokerto

Berdasarkan hasil pengamatan jumlah kredit macet pada nasabah Bank Perkreditan Rakyat (BPR) Puriseger Sentosa di Mojokerto bulan Januari sampai dengan Juni tahun 2010 dapat dikatakan mengalami kenaikan. Berdasarkan data diatas persentase tertinggi kredit macet terjadi pada bulan Juni sebanyak 95 orang nasabah (1.53%) sedangkan persentase terendah sebesar 55 orang nasabah (0.89%) pada bulan Januari, Maret dan bulan April tahun 2010. Hal ini menunjukkan bahwa kebutuhan masyarakat akan dana dengan sistem kredit terus meningkat, namun di lain sisi kredit macet dapat menghambat pergerakan perbankan dalam proses pelayanan nasabah oleh sebab itu pihak bank dituntut untuk mampu memberikan pelayanan terbaik agar mampu menimbulkan kepercayaan pada calon nasabah terutama yang akan mengambil kredit.

Berdasarkan fenomena di atas maka penulis mengambil judul penelitian “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Dalam Mengambil Kredit Pada PT Bank Perkreditan Rakyat (BPR) Puriseger Sentosa di Mojokerto”. Adapun faktor-faktor yang akan diteliti yaitu bukti fisik (tangibles), keandalan (reliability), daya tanggap (responsiveness), jaminan (assurance), dan perhatian (empathy).

1.2 Rumusan Masalah

Bertitik tolak pada dari uraian diatas permasalahan pokoknya adalah :

1. Apakah ada pengaruh kualitas pelayanan yang terdiri atas bukti fisik (tangibles), keandalan (reliability), daya tanggap (responsiveness), jaminan (assurance) dan perhatian (empathy) secara simultan terhadap kepuasan nasabah dalam menggunakan jasa Bank Perkreditan Rakyat (BPR) Puriseger Sentosa di Mojokerto?
2. Apakah ada pengaruh kualitas pelayanan yang terdiri atas bukti fisik (tangibles), keandalan (reliability), daya tanggap (responsiveness), jaminan (assurance) dan perhatian (empathy) secara parsial terhadap kepuasan nasabah dalam menggunakan jasa Bank Perkreditan Rakyat (BPR) Puriseger Sentosa di Mojokerto?

1.3 Tujuan

Tujuan penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kualitas pelayanan yang terdiri atas bukti fisik (tangibles), keandalan (reliability), daya tanggap

(responsiveness), jaminan (assurance) dan perhatian (empathy) secara simultan terhadap kepuasan nasabah dalam menggunakan jasa Bank Perkreditan Rakyat (BPR) Puriseger Sentosa di Mojokerto.

2. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kualitas pelayanan yang terdiri atas bukti fisik (tangibles), keandalan (reliability), daya tanggap (responsiveness), jaminan (assurance) dan perhatian (empathy) secara parsial terhadap kepuasan nasabah dalam menggunakan jasa Bank Perkreditan Rakyat (BPR) Puriseger Sentosa - Mojokerto.

1.4 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat penelitian adalah :

1. Secara Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat membantu sumbangan pikiran bagi pemimpin perusahaan dalam menerapkan kebijakan dalam menilai kualitas pelayanan.

2. Secara Praktis

- a. Memberikan sumbangan pemikiran bagi pengembangan ilmu administrasi bisnis, khususnya bidang pemasaran.
- b. Hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai referensi bagi peneliti - peneliti selanjutnya yang tertarik pada masalah terkait didalam industri perbankan.