

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh terhadap kepuasan nasabah pada Bank BTN Cabang Bangkalan. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan penyebaran kuesioner sebanyak 100 responden untuk mengetahui kepuasan nasabah dengan menggunakan metode *Servqual Dimensions*, dan Regresi Linier Berganda. Berdasarkan hasil penelitian dengan menggunakan Regresi Linier Berganda kualitas pelayanan yang terdiri dari *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance* dan *empathy* berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan nasabah berdasarkan analisis koefisien determinasi (R^2) sebesar 53.7% dan variabel yang paling dipertimbangkan terhadap kepuasan nasabah adalah variabel *tangible*, karena memiliki nilai t_{hitung} yang paling besar dibandingkan dengan variabel lainnya sebesar 3.766.

Kata Kunci: *Servqual Dimensions*, Kepuasan Nasabah, Regresi Linier Berganda

ABSTRACT

This study purpose to determine the effect on customer satisfaction on BTN Bank Branch Bangkalan. This study uses a quantitative method by distributing questionnaires of 100 respondents to determine customer satisfaction by using Servqual Dimensions, and Multiple Linear Regression. Based on research results by using Multiple Linear Regression quality service consisting of tangible, reliability, responsiveness, assurance and empathy significantly affect customer satisfaction based on the coefficient of determination (R^2) of 53.7 % and the variable that most consider to customer satisfaction is variable tangible, because it has the greatest t_{count} compared with other variables of 3.766 .

Keywords: *Servqual Dimensions, Customer Satisfaction, Multiple Linear Regression*

DAFTAR ISI

LEMBAR JUDUL...	i
LEMBAR PERNYATAAN...	ii
LEMBAR PENGESAHAN...	iii
KATA PENGANTAR	iv
ABSTRAK...	vi
ABTRACT...	vii
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL.....	.xi
DAFTAR GAMBAR	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Perumusan Masalah.....	4
1.3 Tujuan Penelitian.....	4
1.4 Batasan Masalah.....	4
1.5 Manfaat Penelitian.....	4
1.6 Sistematika Penulisan.....	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	7
2.1 Bank.....	7
2.2 Kualitas Pelayanan	7
2.3 Dimensi Kualitas Pelayanan	8
2.4 Kepuasan Pelanggan	9
2.5 Uji Asumsi Klasik	10
2.5.1 Normalitas.....	10
2.5.2 Multikolinieritas.....	10
2.5.3 Heterokedastisitas	11
2.6 Metode Analisis Data	11
2.6.1 Analisis Regresi Linier Berganda	11
2.6.2 Uji F (Uji Serempak)	12
2.6.3 Uji t (Uji Parsial).....	12

2.6.4 Koefisien Determinasi (R^2).....	13
2.7 Asumsi- Asumsi Model Regresi Linier Berganda	13
2.8 Manfaat Analisis Regresi Linier Berganda	13
2.9 SOTA (<i>State Of The Art</i>).....	14
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	15
3.1 Jenis Penelitian	15
3.2 Waktu dan Tempat Penelitian	15
3.3 Jenis atau Tipe Data	15
3.4 Peralatan dan Bahan Penelitian	16
3.5 Teknik Pengambilan Data	16
3.6 Variabel Penelitian	16
3.7 Jumlah Data (Jumlah Sampel) dan Kriteria Responden.....	17
3.8 Model Dasar dan Rancangan Kuesioner	18
3.9 Metode Penyelesaian	19
3.10 <i>Flowchart</i> Penelitian	21
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	22
4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian	22
4.1.1 Sejarah BTN.....	22
4.1.2 Visi dan Misi BTN.....	22
4.1.3 Kegiatan Usaha BTN	23
4.1.4 Macam- Macamm BTN	24
4.2 Pengolahan Data <i>Pre Sampling</i>	26
4.2.1 Uji Validitas <i>Pre Sampling</i>	26
4.2.2 Uji Reliabilitas <i>Pre Sampling</i>	27
4.3 Tahap Pengolahan Data.....	28
4.3.1 Karakteristik Responden.....	28
4.3.2 Deskripsi Variabel Kualitas Layanan	31
4.3.2.1 Deskripsi Variabel Tangible (X1)	31
4.3.2.2 Deskripsi Variabel Reliability (X2).....	33
4.3.2.3 Deskripsi Variabel Responsiveness (X3)	34
4.3.2.4 Deskripsi Variabel Assurance (X4).....	36
4.3.2.5 Deskripsi Variabel Empathy (X5)	37

4.3.2.6 Deskripsi Variabel Kepuasan Nasabah (Y)	38
4.3.3 Uji Validitas	40
4.3.4 Uji Reliabilitas	41
4.4 Uji Asumsi Klasik	42
4.4.1 Uji Normalitas.....	42
4.4.2 Uji Multikolinearitas	43
4.4.3 Uji Heterokedastisitas	44
4.5 Metode Analisis Data	44
4.5.1 Analisis Regresi Linier Berganda	44
4.5.2 Uji F	46
4.5.3 Uji t	47
4.5.4 Koefisien determinasi (R^2).....	49
4.6 Interpretasi Data	49
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	51
5.1 Kesimpulan.....	51
5.2 Saran	51
DAFTAR PUSTAKA	52
LAMPIRAN.....	54

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Keluhan Nasabah pada Bank BTN	2
Tabel 1.2 Perkembangan laba BTN tahun 2005- 2015	2
Tabel 2.3 SOTA (<i>State Of The Art</i>) penelitian terdahulu.....	14
Tabel 3.4 Skala Likert	15
Tabel 3.5 Variabel dan indikator.....	17
Tabel 4.6 Sejarah Bank BTN	22
Tabel 4.7 Tabel KPR dan Perbankan Konsumen.....	23
Tabel 4.8 Tabel Perumahan dan Perbankan Komersial	23
Tabel 4.9 Tabel Perbankan Syari'ah	24
Tabel 4.10 Tabel Produk Bank BTN.....	25
Tabel 4.11 Uji Validitas <i>Pre sampling</i>	26
Tabel 4.12 Uji Validitas <i>Pre sampling</i>	27
Tabel 4.13 Uji <i>Reliability Pre sampling</i>	28
Tabel 4.14 Jenis Kelamin Responden	28
Tabel 4.15Kelompok Umur Responden	29
Tabel 4.16 Jenis Pekerjaan Responden	29
Tabel 4.17 Tingkat Pendidikan Responden	30
Tabel 4.18 Tingkat Pendapatan Perbulan Responden.....	30
Tabel 4.19 Sarana Parkir pada Bank BTN	31
Tabel 4.20 Tingkat Kebersihan Interior dan Eksterior Lingkungan bankl BTN	32
Tabel 4.21 Kelengkapan Sarana dan prasarana Penunjang pada bank BTN	32
Tabel 4.22 Penampilan Karyawan bank BTN.....	33
Tabel 4.23 Waktu Pelayanan pada bank BTN	33
Tabel 4.24 Sikap Karyawan bank BTN	34
Tabel 4.25 Antrian yang ada pada Bank BTN	34
Tabel 4.26 Pemberian Informasi yang ada pada bank BTN	35
Tabel 4.27 Kemampuan karyawan dalam menangani keluhan nasabah.....	35
Tabel 4.28 Ketrampilan <i>customer service</i> dan <i>teller</i> dalam melayani kebutuhan nasabah.....	36
Tabel 4.29 Pelayanan bank tanpa memandang status pada nasabah.....	36

Tabel 4.30 Pelayanan yang diberikan pihak bank BTN.....	37
Tabel 4.31 Informasi yang diperoleh dari Bank BTN.....	37
Tabel 4.32 Kinerja Karyawan bank BTN dalam memahami kebutuhan nasabah	38
Tabel 4.33 Kemudahan dalam tahapan atau alur pelayanan yang diberikan pihak bank BTN.....	38
Tabel 4.34 Tingkat keahlian dan ketrampilan yang dimiliki karyawan dalam memberikan pelayanan pada nasabah.....	39
Tabel 4.35 Sikap dan perilaku karyawan dalam memberikan pelayanan	39
Tabel 4.36 Sikap dan perilaku karyawan terhadap ruangan transaksi bank BTN Cabang Bangkalan	40
Tabel 4.37 Tabel hasil uji validitas	41
Tabel 4.38 Tabel hasil uji reliabilitas	42
Tabel 4.39 Uji Normalitas.....	43
Tabel 4.40 Uji Multikolonearitas	43
Tabel 4.41 Uji Heterokedastisitas	44
Tabel 4.42 Hasil pengujian Regresi Linier Berganda	45
Tabel 4.43 Uji F	47
Tabel 4.44 Uji t	47
Tabel 4.45 Koefisien Determinasi.....	49

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1 Gambar kerangka pemikiran teoritis penelitian	18
Gambar 3.2 <i>Flowchart</i> penelitian	21