

**ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN
KEPERCAYAAN TERHADAP KEPUASAN NASABAH
Studi Kasus : Bank BTN Cabang Kuningan Jakarta Selatan**

TUGAS AKHIR

**Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana
Manajemen**



WIZHA AISYAH OCTAVIANI

1161001138

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN ILMU SOSIAL
UNIVERSITAS BAKRIE**

2020

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

Tugas Akhir ini adalah karya saya sendiri,
dan semua sumber baik yang dikutip maupun yang dirujuk
telah saya nyatakan dengan benar.

Nama : **Wizha Aisyah Octaviani**

NIM : **1161001138**

Tanda Tangan :



Tanggal : **23 Agustus 2020**

HALAMAN PENGESAHAN

Tugas Akhir ini diajukan oleh:

Nama : Wizha Aisyah Octaviani

NIM : 1161001138

Program Studi : Manajemen

Fakultas : Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial (FEIS)

Judul Skripsi : Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Kasus : Bank BTN Cabang Kuningan Jakarta Selatan)

Telah berhasil dipertahankan di hadapan Dewan Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen pada Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial, Universitas Bakrie.

DEWAN PENGUJI

Pembimbing : Muchsin Saggaff Shihab, M.Sc., MBA, Ph.D

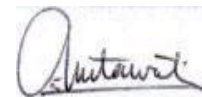


Muchsin

Penguji 1 : Holila Hatta, S.Pd., M.M



Penguji 2 : M.Th. Anitawati, Ir., MS., M.Sc



Ditetapkan di : Jakarta

Tanggal : 23 Agustus 2020

KATA PENGANTAR

Segala puji bagi Allah SWT karena atas berkat dan rahmat-Nya penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini dalam rangka memenuhi salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen pada Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial, Universitas Bakrie. Tanpa bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak, dari masa perkuliahan sampai penyusunan Tugas Akhir tidaklah mudah. Maka dalam kesempatan ini, penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih kepada:

- 1) Kepada kedua orangtua yang telah memberi dukungan sepanjang waktu dan senantiasa mendoakan;
- 2) Bapak Muchsin Saggaff Shihab, M.Sc., MBA, Ph.D selaku dosen pembimbing Tugas Akhir yang selalu menyediakan waktu untuk memberi arahan, semangat, dan saran sehingga penulis mampu menyelesaikan Tugas Akhir ini tepat waktu;
- 3) Ibu Holila Hatta, S.Pd., M.M selaku dosen pembahas dalam sidang tugas akhir penulis yang telah memberikan arahan dan nasehat kepada peneliti, sehingga Tugas Akhir ini dapat terselesaikan dengan baik;
- 4) Ibu M.Th. Anitawati, Ir., MS., M.Sc. selaku dosen penguji dalam sidang Tugas Akhir yang memberikan banyak masukan dalam tahap perbaikan Tugas Akhir ini;
- 5) Segenap dosen pengajar Universitas Bakrie yang telah memberika ilmu, pemahaman, dan inspirasi selama masa perkuliahan penulis;
- 6) Para karyawan Bank BTN cabang Kuningan, Jakarta Selatan unit Funding sebagai mentor yang selalu memberikan arahan dan saran untuk penulis;
- 7) Untuk sahabat-sahabat yang tidak bisa disebutkan satu persatu yang selalu memberi dukungan satu sama lain selama menyelesaikan tugas akhir ini;

Akhir kata, penulis berharap Allah berkenan membalas segala kebaikan semua pihak yang telah membantu. Semoga Tugas Akhir ini membawa manfaat bagi pengembangan ilmu pengetahuan.

Jakarta, 23 Agustus 2020



Wizha Aisyah Octaviani

HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI

Sebagai sivitas akademik Universitas Bakrie, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Wizha Aisyah Octaviani
NIM : 1161001138
Program Studi : Manajemen
Fakultas : Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial (FEIS)
Jenis Tugas Akhir : Penelitian Empiris (Skripsi)

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Bakrie **Hak Bebas Royalti Noneksklusif (*Non-exclusive Royalty Free Right*)** atas karya ilmiah saya yang berjudul:

Analisi Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Kasus : Bank BTN Cabang Kuningan Jakarta Selatan)

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif ini Universitas Bakrie berhak menyimpan, mengalihmedia/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan mempublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta untuk kepentingan akademis.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya,

Dibuat di : Jakarta

Pada tanggal : 23 Agustus 2020

Yang menyatakan



Wizha Aisyah Octaviani

**ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN
KEPERCAYAAN TERHADAP KEPUASAN NASABAH
Studi Kasus : Bank BTN Cabang Kuningan Jakarta Selatan**

Wizha Aisyah Octaviani

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menguji hubungan antara kualitas pelayanan dan kepercayaan terhadap kepuasan nasabah di Bank BTN Cabang Kuningan, Jakarta Selatan. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan uji analisis regresi berganda. Sampel penelitian ini sejumlah 107 responden yang merupakan nasabah Bank BTN cabang Kuningan, Jakarta Selatan. Hasil dari penelitian ini adalah kualitas pelayanan dan kepercayaan secara simultan mempengaruhi kepuasan nasabah Bank BTN cabang Kuningan dengan kualitas pelayanan secara parsial berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah sedangkan kepercayaan secara parsial tidak berpengaruh terhadap kepuasan nasabah Bank BTN cabang Kuningan, Jakarta Selatan.

Kata Kunci: Kualitas pelayanan, kepercayaan, kepuasan nasabah

**ANALYSIS THE INFLUENCE OF SERVICE QUALITY AND TRUST
TOWARDS CUSTOMER SATISFACTION
CASE STUDY : BANK BTN KUNINGAN, SOUTH JAKARTA**

Wizha Aisyah Octaviani

ABSTRACT

This research aims to examine the relationship between service quality and trust towards customer satisfaction in Bank BTN Kuningan, South Jakarta. This research using quantitative method with multiple regression analysis. The sample of this research is 107 respondent from customer of Bank BTN Kuningan, South Jakarta. The findings of this research are quality service and trust simultaneously influence the customer satisfaction, which is quality service positively influence the customer satisfaction but trust partially not influence the customer satisfaction of Bank BTN Kuningan, South Jakarta.

Keywords: Service quality, trust, customer satisfaction

DAFTAR ISI

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS.....	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
KATA PENGANTAR.....	iii
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI.....	iv
ABSTRAK.....	xii
ABSTRACT.....	xiii
DAFTAR TABEL.....	xvii
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiii
BAB I.....	14
PENDAHULUAN.....	14
1.1 Latar Belakang.....	14
1.2 Identifikasi Masalah.....	23
1.3 Rumusan Masalah.....	23
1.4 Tujuan Penelitian.....	24
1.5 Manfaat Penelitian.....	24
BAB II.....	25
TINJAUAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN, DAN HIPOTESIS... 25	
2.1 Kualitas Pelayanan.....	25
2.1.1 Faktor-Faktor Kualitas Pelayanan.....	27
2.1.2. Dimensi Kualitas Layanan.....	28
2.2 Kepercayaan.....	30
2.2.1 Elemen Kepercayaan.....	32
2.2.2 Dimensi Kepercayaan.....	33
2.2.3 Komponen Kepercayaan.....	34
2.2.4 Manfaat Kepercayaan.....	35
2.3 Kepuasan Nasabah.....	35
2.3.1 Indikator Kepuasan.....	37
2.5 Kerangka Penelitian.....	42
2.6 Dimensionalisasi Operasional Variabel.....	42
2.6.1 Variabel Kualitas Pelayanan.....	43
2.6.2 Variabel Kepercayaan.....	43
2.6.3 Variabel Kepuasan Nasabah.....	44

2.7 Uji Hipotesis.....	45
2.7.1 Hubungan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah.....	45
2.7.2 Hubungan antara Kepercayaan dan Kepuasan Nasabah.....	45
2.7.3 Hubungan antara Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Nasabah.....	46
BAB III.....	47
METODE PENELITIAN.....	47
3.1 Jenis Penelitian.....	47
3.2 Objek Penelitian.....	47
3.3 Metode Penentuan Populasi dan Sampel.....	48
3.3.1 Populasi Penelitian.....	48
3.3.2 Sampel Penelitian.....	48
3.4 Metode Pengambilan Data.....	49
3.5 Jenis dan Sumber Data.....	49
3.6 Teknik Pengumpulan Data.....	49
3.7 Analisis Deskriptif.....	51
3.8 Teknik Analisis Data.....	51
3.8.1 Uji Kualitas Data.....	51
3.8.2 Uji Asumsi Klasik.....	52
3.8.3 Uji Regresi Linear Berganda.....	54
3.8.4 Uji Hipotesis.....	55
3.8.5 Koefisien Determinasi (R^2).....	56
3.6 Operasionalisasi Variabel.....	57
BAB IV.....	59
HASIL & PEMBAHASAN.....	59
4.1 Gambaran Umum Bank BTN.....	59
4.1.1 Sejarah Singkat Perusahaan.....	59
4.1.2 Visi dan Misi Perusahaan.....	60
4.1.3 Logo dan Nilai-Nilai Perusahaan.....	61
4.1.4 Struktur Organisasi.....	63
4.2 Hasil Uji.....	67
4.3 Analisis Karakteristik Responden.....	67
4.4 Analisis Deskriptif.....	71
4.4.1 Sebaran Jawaban Responden Variabel Kualitas Pelayanan.....	71
4.4.2 Sebaran Jawaban Responden Variabel Kepercayaan.....	73
4.4.3 Sebaran Jawaban Responden Variabel Kepuasan Nasabah.....	74

4.5 Uji Kualitas Data.....	75
4.5.1 Pre-Test Uji Validitas dan Reliabilitas.....	75
4.5.2 Uji Validitas.....	76
4.5.3 Uji Reliabilitas.....	78
4.6 Uji Asumsi Klasik.....	78
4.6.1 Uji Normalitas.....	78
4.6.2 Uji Multikolinearitas.....	79
4.6.3 Uji Heteroskedasitas.....	79
4.7 Uji Hipotesis.....	80
4.7.1 Uji Regresi Linear Berganda.....	80
4.7.2 Uji T-Parsial.....	81
4.7.3 Uji F-Simultan.....	82
4.8 Koefisien Determinasi.....	83
4.9 Pembahasan.....	84
BAB V.....	88
KESIMPULAN DAN SARAN.....	88
5.1 Kesimpulan.....	88
5.2 Saran.....	89
5.3 Keterbatasan Penelitian.....	91
DAFTAR PUSTAKA.....	92

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Daftar Bank Peraih SLE AWARDS 2019.....	18
Tabel 1.2 Hasil Survey Nasabah BTN Cabang Kuningan mengenai Kualitas Layanan dan Kepercayaan Nasabah tahun 2020.....	20
Tabel 2.1 Matriks Penelitian Terdahulu.....	39
Tabel 3.1 Operasionalisasi Variabel.....	57
Tabel 4.1 Uraian Karakteristik Responden.....	67
Tabel 4.2 Uraian Karakteristik Responden.....	68
Tabel 4.3 Karakteristik Usia Responden.....	68
Tabel 4.4 Karakteristik Gender Responden.....	69
Tabel 4.5 Karakteristik Tempat Tinggal Responden.....	69
Tabel 4.6 Karakteristik Pendidikan Terakhir Responden.....	70
Tabel 4.7 Karakteristik Pekerjaan Responden.....	70
Tabel 4.8 Deskriptif Statistik Variabel X1.....	71
Tabel 4.9 Deskriptif Statistik Variabel X2.....	73
Tabel 4.10 Deskriptif Statistik Variabel Y.....	74
Tabel 4.11 Hasil Pre-Test Uji Validitas dan Reliabilitas.....	75
Tabel 4.12 Hasil Uji Validitas.....	77
Tabel 4.13 Hasil Uji Reliabilitas.....	78
Tabel 4.14 Uji Multikolinearitas.....	79
Tabel 4.15 Hasil Uji Regresi dan Uji T-parsial.....	80
Tabel 4.16 Uji F-Simultan.....	83

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Grafik Laba Bersih Tahunan Bank BTN.....	15
Gambar 1.2 DPK Bank BUMN Tahun 2016 - 2017.....	16
Gambar 1.3 Grafik Jumlah Nasabah Bank BTN cabang Kuningan Jakarta Selatan.....	22
Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran.....	42
Gambar 2.2 Dimensi Variabel Kualitas Pelayanan (X1).....	43
Gambar 2.3 Dimensi Variabel Kepercayaan (X2).....	43
Gambar 2.4 Dimensi Variabel Kepuasan Nasabah (Y).....	44
Gambar 4.1 Logo Bank BTN.....	61
Gambar 4.2 Struktur Organisasi Bank BTN cabang Kuningan Jakarta Selatan....	63
Gambar 4.3 Normal P-plot Regression Standardlized Residual.....	78
Gambar 4.4 Uji Heteroskedasitas.....	80

DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN 1 KUESIONER.....	94
LAMPIRAN 2 HASIL UJI DESKRIPTIF.....	101
LAMPIRAN 3 UJI VALIDITAS DAN RELIABILITAS.....	102
LAMPIRAN 4 UJI ASUMSI KLASIK.....	118
LAMPIRAN 5 UJI HIPOTESIS.....	120