

SKRIPSI

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN
NASABAH PADA PT. BANK RIAUKEPRI CABANG PANAM
PEKANBARU**



OLEH :

NAMA : ERWANDI

NIM : 10771000047

PROGRAM S1

JURUSAN MANAJEMEN

FAKULTAS EKONOMI DAN ILMU SOSIAL

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM

RIAU PEKANBARU

2014

SKRIPSI
ANALISIS KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN
NASABAH PADA PT. BANK RIAUKEPRI CABANG PANAM
PEKANBARU

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat untuk Mengikuti Ujian Oral
Comprehensive Sarjana Lengkap pada Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial
Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau
Pekanbaru



OLEH :

NAMA : ERWANDI

NIM : 10771000047

PROGRAM S1
JURUSAN MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN ILMU SOSIAL
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM
RIAU PEKANBARU

2014

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

NAMA : ERWANDI
NIM : 10771000047
JURUSAN : MANAJEMEN
JUDUL : ANALISIS KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN
NASABAH PADA PT. BANK RIAUKEPRI CABANG PANAM
PEKANBARU
HARI/ TGL UJIAN : SENIN/ 21 APRIL 2014

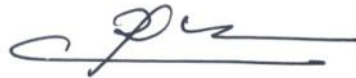
PANITIA PENGUJI :

KETUA


Drs. ALMASRI, M.Si.

NIP. 19670801 200501 1 007

SEKRETARIS



ERMANSYAH, S.E.M.M.

NIP.130 712 070

ANGGOTA

PENGUJI I


MULIA SOSIADI, S.E.M.M.Ak.

NIP. 19761217 200901 1 014

PENGUJI II


DONY MARTIAS, S.E.M.M.

NIP.19760306 200710 1 004

ABSTRAK

ANALISIS KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN

NASABAH PADA PT. BANK RIAUKEPRI CABANG PANAM

PEKANBARU

Penelitian ini dilakukan pada Bank Riaukepri Cabang Panam Pekanbaru yang berkedudukan di Jl. HR. Soebrantas Komplek MTC Giant Pekanbaru. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis pengaruh variabel bebas yaitu Kualitas Pelayanan (X), yang terdiri dari Reliability (X_1), Responsiveness (X_2), Assurance (X_3), Emphaty(X_4), dan Tengible (X_5) terhadap variabel terikat yaitu Kepuasan Nasabah (Y) pada PT. Bank Riaukepri Cabang Panam Pekanbaru.

Populasi dalam penelitian ini adalah nasabah pada PT. Bank Riaukepri Cabang Panam Pekanbaru pada tahun 2012 yang berjumlah 6524 orang. Sedangkan sampel yang diambil sebagai responden sebanyak 100 orang nasabah (berdasarkan rumus Slovin dengan tingkat kesalahan 10%) yang diambil menggunakan metode Accidental. Dalam menganalisa data yang dikumpulkan digunakan metode deskriptif dan kuantitatif. Kemudian dari hasil analisa tersebut dianalisis dengan menggunakan regresi linier berganda.

Berdasarkan hasil analisis program SPSS menunjukkan nilai F hitung sebesar 30,461 > nilai F tabel 2,311. Maka variabel-variabel bebas secara bersama-sama mempunyai pengaruh terhadap kepuasan nasabah sebagai variabel terikat.

Nilai koefisien determinasi (R square) yang diperoleh dari penelitian sebesar 0,598 yang menunjukkan bahwa 59,8% Kepuasan Nasabah dapat diterangkan dengan variabel kualitas pelayanan (X) yang terdiri dari Reliability (X_1), Responsiveness (X_2), Assurance (X_3), Emphaty (X_4), dan Tengible (X_5). Sedangkan sisanya 40,2% dapat diterangkan oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

Nilai t hitung untuk variabel Reliability sebesar 2,129, variabel Responsiveness sebesar 2.284, variabel Assurance sebesar 2.049, variabel Emphaty sebesar 2,408, dan untuk variabel Tengible sebesar 2,110. Dari analisis kelima variabel tersebut dapat dibuktikan bahwa faktor Emphaty (X_4) mempunyai pengaruh yang cukup tinggi terhadap Kepuasan Nasabah (Y) dibandingkan dengan variabel lainnya. Hal ini ditunjukkan dengan nilai t hitung sebesar 2,408 lebih besar dibandingkan dengan variabel bebas lainnya.

KATA PENGANTAR

Segala puji serta syukur kepada Allah SWT. Yang telah melimpahkan rahmat dan hidayahNya kepada kita semua, khususnya bagi penulis sehingga dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini. Shalawat dan salam senantiasa dilimpahkan kepada Nabi Muhammad SAW. yang telah membawa umat kepada kebaikan dan perbaikan etika dan akhlak yang mengandung kebenaran.

Dalam kesempatan ini, tercapailah bagi penulis sebuah karya ilmiah atau skripsi guna memenuhi syarat-syarat untuk memperoleh gelar sarjana lengkap di jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau Pekanbaru dengan judul : **“Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah pada PT. Bank RiauKepri Cabang Panam Pekanbaru”**.

Penulis menyadari bahwa tanpa bantuan dari berbagai pihak, maka sulit bagi penulis untuk menyelesaikan skripsi ini. Oleh karena itu pada kesempatan ini penulis mengucapkan terimakasih kepada :

1. Pertama penulis mengucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada kedua orangtuaku, kakak-kakakku, dan adik-adiku yang selalu mendoakan dan memotivasi penulis.
2. Bapak Mahendra Romus, M.Ec. Ph.D. selaku dekan Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial.
3. Bapak Mulia Sosiadi, S.E.Ak. M.M. selaku ketua jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial.
4. Bapak Mahmuzar, M.Hum selaku dosen pembimbing penulis, yang telah membimbing dan mengarahkan selama proses penyelesaian skripsi.

5. Pimpinan PT. Bank RiauKepri Cabang Panam Pekanbaru dan seluruh pihak PT. Bank RiauKepri Cabang Panam Pekanbaru yang telah bersedia membantu penulis.
6. Terakhir kepada para sahabat yang telah saling memberi semangat dalam penulisan dan dalam kebaikan.

Akhir kata penulis berharap semoga skripsi ini dapat berguna bagi penulis sendiri dan untuk perkembangan ilmu pengetahuan. Amin.

Pekanbaru, April 2014

Penulis

Erwandi

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR	ii
DAFTAR ISI	iv
DAFTAR TABEL	vii
DAFTAR GAMBAR	viii
 BAB I. PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang	1
B. Perumusan Masalah	4
C. Penelitian Terdahulu	4
D. Tujuan dan Manfaat Penelitian	8
E. Sistematika Penulisan	8
 BAB II. TELAAH PUSTAKA	
A. Bank	
1. Pengertian Bank	10
2. Fungsi Bank	10
B. Nasabah	
1. Pengertian Nasabah.....	12
C. Pelayanan	
1. Pengertian Pelayanan	14
2. Pengertian Kualitas Pelayanan.....	16
D. Kepuasan	
1. Pengertian Kepuasan.....	23
2. Pengertian Kepuasan Nasabah.....	24
3. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Nasabah	28
E. Model Penelitian	31
F. Hipotesis	32

G. Variabel Penelitian 32

BAB III. METODE PENELITIAN.....

A. Lokasi dan Waktu Penelitian	35
B. Jenis dan Sumber Data.....	35
C. Metode Pengumpulan Data.....	36
D. Populasi dan Sampel.....	
1. Populasi.....	37
2. Sampel.....	37
E. Teknik Analisis Data.....	38

BAB IV. GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

A. Sejarah Singkat Perusahaan	44
B. Struktur Organisasi	46
C. Usaha Bank	55
1. Produk Konsumer	55
2. Produk Komersial	55
3. Produk <i>Treasury</i> dan <i>Internasional</i>	56
4. Produk Mikro dan Kecil.....	56
5. Butik Bank Riaukepri	56
6. Produk Syariah.....	57

BAB V. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Penelitian	58
1. Deskripsi Karakteristik Responden.....	58
2. Uji Reliabilitas dan Validitas	60
3. Analisis Regresi Linier Berganda	66
4. Analisis Koefisien Korelasi Berganda	67
5. Koefisien Determinasi (R^2) atau R Square	67
6. Uji F	68
7. Uji T	69
8. Uji Aotikorelasi.....	71
9. Uji Multikolinieritas.....	71

10. Uji Heterokedastisitas	72
B. Pembahasan Hasil Analisis	74

BAB VI. KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan	78
B. Saran	80

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN