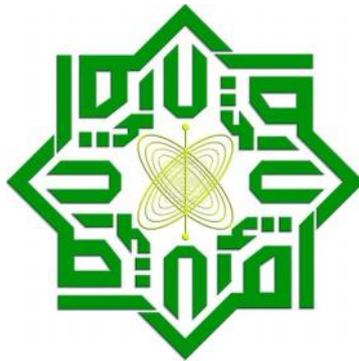


**ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN  
NASABAH BANK MANDIRI CABANG RENGAT**

# **SKRIPSI**

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Mengikuti  
Ujian Comprehensive Sarjana Lengkap Pada Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial  
Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau**



**OLEH :**

**JUNARDI DWI PRAJA PUTRA**

**NIM 10871002047**

**JURUSAN MANAJEMEN**

**FAKULTAS EKONOMI DAN ILMU SOSIAL**

**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM  
RIAU**

**2014**

**LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI**

NAMA : JUNARDI DWI PRAJA PUTRA  
NPM : 10871002047  
JURUSAN : MANAJEMEN  
PROGRAM STUDI : S1  
JUDUL : ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN  
TERHAHADAP KEPUASAN NASABAH PADA BANK  
MANDIRI CABANG RENGAT  
HARI/TGL : KAMIS/26 JUNI 2014

**PANITIA PENGUJI**

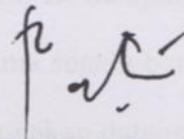
**KETUA**



**Drs. ALPIZAR, M.Si.**

**NIP.19640625 199203 1 064**

**SEKRETARIS**

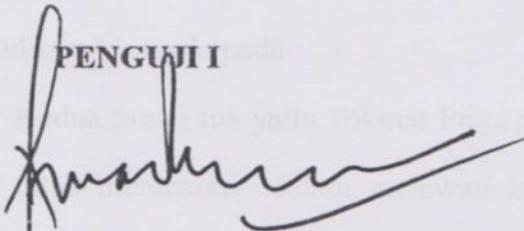


**RATNA DEWI, S.Sos, M.Si**

**NIP.19811030 200710 2004**

**ANGGOTA**

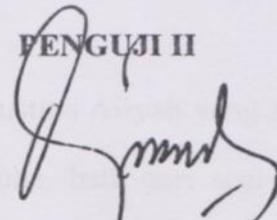
**PENGUJI I**



**RIKI HANRI MALAU, SE, MM.**

**NIP.19710124 2007001 1 020**

**PENGUJI II**



**DIANA ERAYIA, SE, Msi.**

**NIP. 19730106 2007001 2 013**

## ABSTRAK

### *PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN NASABAH PADA BANK MANDIRI CABANG RENGAT*

*OLEH*

*JUNARDI DWI PRAJA PUTRA*

*Penelitian ini dilakukan di bank mandiri cabang rengat dengan tujuan adalah untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah pada bank mandiri cabang rengat yang meliputi kualitas interaksi, kualitas lingkungan fisik, dan kualitas hasil.*

*Jumlah responden yang ditentukan sebanyak 100 responden pada bank mandiri cabang rengat. Dalam pelaksanaan penelitian, prosedur pengambilan berdasarkan teknik propotional stratisfied random sampling, adalah pengambilan sampel dalam strata tertentu kemudian diambil secara random dengan proporsi seimbang sesuai posisi dalam populasi*

*Secara umum hasil analisis penelitian deskriptif menunjukkan bahwa kondisi penilaian responden terhadap variable-variabel penelitian ini secara umum sudah baik yang ditunjukkan dari hasil uji kualitas data dimana diketahui semua variable-variable dinyatakan valid yaitu kualitas interaksi, kualitas lingkungan fisik, dan kualitas hasil memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan nasabah pada bank mandiri cabang rengat.*

*Kata Kunci : Kepuasan Nasabah, Kualitas Pelayanan, Uji T.*

## KATA PENGANTAR

### *Bismillahirrahmanirrahim*

Dengan kerendahan hati penulis mengucapkan puji syukur yang sedalam-dalamnya kehadiran Allah SWT atas segala rahmat dan karunia-Nya yang telah diberikan, sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan penelitian ini tepat pada waktunya. Penelitian ini merupakan salah satu syarat untuk dapat menyelesaikan studi dan meraih gelar sarjana lengkap pada Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

Penelitian ini berjudul ***“Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Mandiri Cabang Rengat”***.

Dalam penulisan ini penulis menyadari bahwa masih jauh dari sempurna, disebabkan keterbatasan yang dimiliki oleh penulis baik waktu, isi maupun dari segi ilmiah. Untuk itu dengan tangan terbuka penulis akan menerima segala bentuk kritik dan saran dari berbagai pihak demi kesempurnaan di masa yang akan datang.

Penulisan dan penyelesaian penelitian ini, penulis banyak menerima bantuan dari berbagai pihak, baik moril maupun materil yang tidak ternilai harganya. Oleh sebab itu, pada kesempatan ini penulis menyampaikan rasa terima kasih yang setulus-tulusnya kepada :

1. Kedua orang tua yaitu Hikmat Praja ST, MT. dan Agustina Aisyah yang sangat tulus membantu dalam melewati masa kuliah penulis, baik dari segi moril maupun materil.

2. Bapak Mahendra Romus, Mec, PhD, selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial.
3. Bapak Mulia Sosiadi, SE, MM, selaku ketua Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial.
4. Ibuk Rimet, SE, MM, selaku pembimbing yang sudah meluangkan waktu dan tempat untuk memberikan bimbingan dan saran pada penulisan penelitian ini.
5. Ibuk Hera Heikorasaki yang telah membantu memberikan data-data yang penulis butuhkan dalam penelitian ini.
6. Rekan-rekan mahasiswa yang telah memberikan masukan dan bantuan meminjamkan buku kepada penulis.
7. Buat kekasih tercinta Octaverina, SKM yang telah banyak mensupport penulis baik suka maupun duka
8. Buat sahabat Hasbi, Nani, Raisa, yang selalu mendukung dan mengingatkan penulis untuk selalu giat dalam mengerjakan tugas dan penelitian.

Untuk mereka semoga Allah SWT melimpahkan rahmat, kesehatan dan keselamatan serta tetap dalam lindungannya. Akhirnya penulis mohon ma'af atas kesalahan-kesalahan baik yang disengaja maupun yang tidak disengaja.

Pekanbaru, 2014

Penulis

**JUNARDI DWI PRAJA PUTRA**

## DAFTAR ISI

<b>ABSTRAK</b> .....	i
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	ii
<b>DAFTAR ISI</b> .....	v
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	vii
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	ix
<b>BAB I       PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang .....	1
B. Rumusan Masalah .....	4
C. Tujuan dan manfaat penelitian .....	4
D. Sistematika Penulisan .....	5
<b>BAB II       TINJAUAN PUSTAKA</b>	
A. Kepuasan Nasabah .....	8
B. Dimensi Kualitas .....	12
C. Kepuasan Pelanggan .....	18
D. Strategi Kepuasan Pelanggan .....	24
E. Pandangan Islam Terhadap Kepuasan .....	26
F. Penelitian Terdahulu .....	28
G. Variabel Penelitian .....	31
H. Operasional Variabel .....	33
I. Kerangka Berfikir Penelitian .....	35
J. Hipotesis .....	35
<b>BAB III       METODOLOGI PENELITIAN</b>	
A. Lokasi Penelitian .....	36
B. Jenis dan Sumber Data .....	36
C. Populasi dan Sampel .....	36
D. Teknik Pengumpulan Data .....	38
E. Analisis Data .....	38
F. Metode Analisis .....	39

	G. Asumsi Klasik .....	40
	H. Uji Kualitas Data .....	41
	I. Analisis Linier Berganda .....	42
	J. Uji koefisien Regresi .....	43
<b>BAB IV</b>	<b>GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN</b>	
	A. Sejarah Singkat Bank Mandiri .....	44
	B. Struktur Organisasi Bank Mandiri .....	46
	C. Bidang Usaha Bank Mandiri .....	59
<b>BAB V</b>	<b>HASIL DAN PEMBAHASAN</b>	
	A. Hasil Penelitian .....	61
	B. Pembahasan .....	77
<b>BAB VI</b>	<b>KESIMPULAN DAN SARAN</b>	
	A. Kesimpulan .....	79
	B. Saran .....	79
<b>DAFTAR PUSTAKA</b>		
<b>LAMPIRAN</b>		

## DAFTAR TABEL

Tabel I.1	Jumlah Nasabah Bank Mandiri Cabang Rengat Tahun 2008-2012 ....	3
Tabel V.1	Karakteristik Responden Menurut Jenis Kelamin .....	61
Tabel V.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir .....	62
Tabel V.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan .....	62
Tabel V.4	Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Usian .....	63
Tabel V.5	Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Penghasilan .....	63
Tabel V.6	Karakteristik Responden Berdasarkan Dorongan Melakukan Pembukaan Rekening.....	64
Tabel V.7	Hasil Analisis Validitas Kualitas Interaksi .....	65
Tabel V.8	Hasil Analisis Validitas Kualitas Lingkungan Fisik .....	65
Tabel V.9	Hasil Analisis Validitas Kualitas Hasil .....	66
Tabel V.10	Hasil Analisis Kuesioner Kepuasan Nasabah .....	66
Tabel V.11	Hasil Uji Reabilitas seluruh Variabel .....	67
Tabel V.12	Multikolinieritas .....	69
Tabel V.13	Autokorelasi .....	71
Tabel V.14	Regresi Linier Berganda .....	72
Tabel V.15	Uji T (Parsial) .....	75
Tabel V.16	Uji F (F Test) .....	75
Tabel V.17	Koefisien Determinasi .....	76

**DAFTAR GAMBAR**

Gambar IV.1	Struktur Organisasi PT. Bank Mandiri Tbk Cabang Rengat.....	48
Gambar V.1	Uji Normalitas .....	68
Gambar V.2	Uji Heterokedastisitas .....	70