

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN  
NASABAH TABUNGAN PT. BANK PERKREDITAN RAKYAT  
(BPR) MITRA RAKYAT RIAU**

**SKRIPSI**



**OLEH :  
SOLA DERITA**

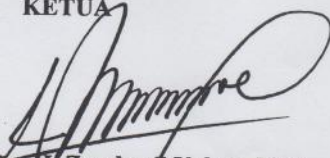
**JURUSAN MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI DAN ILMU SOSIAL  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU  
2014**

**LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI**


**NAMA : SOLA DERITA**  
**NIM : 11071203981**  
**JURUSAN : MANAJEMEN**  
**FAKULTAS : EKONOMI DAN ILMU SOSIAL**  
**JUDUL : "PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP  
KEPUASAN NASABAH TABUNGAN PT. BANK  
PERKREDITAN RAKYAT RIAU ( BPR) MITRA RAKYAT  
RIAU".**

**PANITIA PENGUJI**

**KETUA**

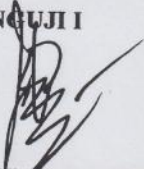
  
**Drs. H. Zamharil Yahya, MM**  
**NIP. 19520619 198103 1 003**

**SEKRETARIS**

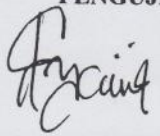
  
**Marwiyah**  
**NIP. 19810719 200901 2 009**

**MENGETAHUI**

**PENGUJI I**

  
**Irien Vionda Anggriani, SE, M.Si**  
**NIP. 19751106 200710 2 003**

**PENGUJI II**

  
**Sahwitri Triandani, SE, M.Si**  
**NIP. 19820806 200604 2 002**

**ABSTRAK**

***Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Tabungan***

***PT. Bank Perkreditan Rakyat ( BPR) Mitra Rakyat Riau***

***Oleh :***

***Sola Derita***

*Penelitian ini dilakukan pada PT. BPR Mitra Rakyat Riau dengan tujuan untuk mengetahui faktor – faktor apakah yang mempengaruhi kualitas pelayanan pada PT. BPR Mitra Rakyat Riau. Adapun sampel dalam penelitian ini adalah berjumlah 99 responden. Analisis data dalam penelitian ini adalah kuantitatif dengan menggunakan metode regresi linier berganda dan data tersebut dianalisis menggunakan program SPSS V. 16. Berdasarkan hasil analisis menggunakan program SPSS terbukti bahwa secara bersama – sama bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan nasabah pada PT. BPR Mitra Rakyat Riau.*

***Kata Kunci : Bukti Fisik, Keandalan, Daya Tanggap, Jaminan, Empati***

***Dan Kepuasan Nasabah.***

## KATA PENGANTAR

Dengan rahmat Allah SWT dan dengan hidayah-Nya, akhirnya penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Tabungan Pada PT. Bank Perkreditan Rakyat ( BPR) Mitra Rakyat Riau”**.

Dalam penyusunan skripsi ini, penulis banyak menghadapi tantangan dan hambatan sehingga penyusun membutuhkan waktu yang cukup lama untuk mencapai hasil yang maksimal. Namun, penulis menyadari sepenuhnya akan keterbatasan pada diri penulis sehingga penulis dapat menerima saran dan kritik yang sifatnya membangun demi kesempurnaan skripsi ini. Oleh karena itu penulis mengucapkan terimakasih kepada:

1. Kepada Prof.Dr.H. Munzir Hitami. MA selaku Rektor Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
2. Kepada Dr. Mahendra Romus, SP,M.Ec selaku Dekan fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
3. Bapak Mulia Sosiady, SE, MM,Ak selaku Kepala Jurusan Manajemen Dosen Konsultasi dan Dosen pembimbing yang telah meluangkan waktunya untuk memberikan banyak pengarahan kepada penulis terhadap pelaksanaan penelitian sampai pada penulisan dan penyusunan skripsi ini.
4. Ayahanda tercinta Syafril dan Ibunda Lasrita atas cinta dankasih sayang yang tidak akan tergantikan, dukungan, perhatiannya dan atas doa-doanya selama ini.

5. Dosen Fakultas Ekonomi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau atas segala arahan, wawasan, serta pengetahuan yang telah diberikan dengan tulus hati.
6. Seluruh staf Fakultas Ekonomi, Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau yang selalumemberikan bantuan dan partisipasinya bagi penulis selama menjalani kuliah.
7. Para Pimpinan dan Karyawan PT. BPR Mitra Rakyat Riau, atas kerjasama dan bimbingannya kepada penulis dalam penyelesaian skripsi.
8. Kepada abang ku satu – satunya Wiwing Wahyu Dio dan keponakanku Ahmad Rafhy Muzaki terimakasih telah memberikan keceriaan, motivasi, dan kebahagiaan tersendiri untuk penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
9. Teman-teman angkatan 2010 yang tidak mungkin penulis sebutkan satu persatu, terimakasih atas bantuan yang diberikan selama penulis menyelesaikan skripsi.
10. Buat semua keluargaku yang telah mendukung dan membiayai untuk menyelesaikan skripsi ini. Terimakasih atas doanya.

Penulis menyadari bahwa laporan ini masih sangat jauh dari yang diharapkanserta tak luput dari kesalahan dan kekurangan sebagaimana hakiki manusia. Oleh karena itu kritik dan saran dari semua pihak akan sangat berguna bagi penulis dan semoga laporan ini dapat bermanfaat bagi kita semua.

Pekanbaru, 20 juni 2014

Sola Derita

## DAFTAR ISI

<b>ABSTRAK .....</b>	<b>i</b>
<b>KATA PENGANTAR .....</b>	<b>ii</b>
<b>DAFTAR ISI .....</b>	<b>iv</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>vii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR .....</b>	<b>ix</b>
<b>BAB I    PENDAHULUAN</b>	
1.1   Latar Belakang .....	1
1.2   Perumusan Masalah .....	5
1.3   Tujuan Penelitian .....	6
1.4   Manfaat Penelitian .....	6
1.5   Sistematika Penulisan .....	7
<b>BAB II   TELAAH PUSTAKA</b>	
2.1   Penelitian Terdahulu .....	9
2.2   Pengertian Pemasaran .....	10
2.3   Pengertian Pelayanan .....	14
2.4   Kualitas Pelayanan .....	19
2.5   Kualitas Pelayanan Dalam Perspektif Islam .....	20
2.6   Model Kualitas Pelayanan.....	21
2.7.   Kepuasan Nasabah .....	24
2.8.   Hubungan Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Nasabah .....	25

2.9	Faktor – Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan .....	26
2.10	Strategi Untuk Meningkatkan Kepuasan Pelanggan.....	28
2.11	Metode Pengukuran Kepuasan Pelanggan.....	29
2.12	Bank .....	31
2.13	Kerangka Pemikiran.....	32
2.14	Hipotesis.....	32
2.15	Variabel Penelitian .....	34

### **BAB III METODE PENELITIAN**

3.1	Lokasi Penelitian .....	36
3.2	Teknik Pengumpulan Data .....	36
3.3	Populasi dan Sampel .....	37
3.4	Metode Analisis Data.....	38
3.5	Analisis Deskriptif .....	39
3.6	Uji Kualitas Data.....	39
3.7	Uji Asumsi Klasik .....	41
3.8	Regresi Linear Berganda.....	42
3.9	Uji Hipotesis .....	43

### **BAB IV SEJARAH UMUM PERUSAHAAN**

4.1	Profil, Sejarah dan Perkembangan PT. BPR Mitra Rakyat Riau .....	46
-----	--	----

4.2	Dasar Hukum Pendirian, Visi dan Misi PT. BPR Mitra Rakyat Riau.....	46
4.3	Produk – Produk PT. BPR Mitra Rakyat Riau.....	47
4.4	Struktur Organisasi PT. BPR Mitra Rakyat Riau.....	50

## **BAB V HASIL DAN PEMBAHASAN**

5.1	Deskriptif Data.....	54
5.2	Hasil Analisis Data.....	59
5.3	Uji Hipotesis dan Pembahasan.....	71

## **BAB VI PENUTUP**

6.1	Kesimpulan .....	81
6.2	Saran .....	83

## **DAFTAR PUSTAKA**

## **LAMPIRAN**



## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Perkembangan Jumlah Nasabah TabunganPT.BPR Mitra Rakyat Riau Periode 2009 s/d 2013 .....	3
Tabel 2.1	Defenisi Konsep Operasional Variabel Penelitian .....	33
Tabel 3.1	Skala Likert .....	39
Tabel 5.1	Hasil Total Pengumpulan Koesioner Pada Tanggal 27 Januari Sampai dengan 11 Februari.....	54
Tabel 5.2	Bukti Fisik ( Tangible) .....	55
Tabel 5.3	Keandalan ( Reability) .....	56
Tabel 5.4	Daya Tanggap ( Responsiveness) .....	56
Tabel 5.5	Jaminan ( assurance) .....	57
Tabel 5.6	Empati ( Empathy) .....	58
Tabel 5.7	Kepuasan Nasabah .....	58
Tabel 5.8	Uji Validitas Variabel Bukti Fisik.....	60
Tabel 5.9	Uji Validitas Variabel Keandalan .....	60
Tabel 5.10	Uji Validitas Variabel Daya Tanggap .....	61
Tabel 5.11	Uji Validitas Variabel jaminan.....	61
Tabel 5.12	Uji Validitas Variabel Empati .....	62
Tabel 5.13	Uji Validitas Variabel Kepuasan Nasabah Tabungan .....	62
Tabel 5.14	Uji Reliabel Variabel Independen Bukti Fisik .....	63
Tabel 5.15	Uji Reliabel Variabel Independen Keandalan.....	63
Tabel 5.16	Uji Reliabel Variabel Independen Daya Tanggap .....	64

Tabel 5.17 Uji Reliabel Variabel Independen Jaminan .....	64
Tabel 5.18 Uji Reliabel Variabel Independen Empati .....	65
Tabel 5.19 Uji Reliabel Variabel Independen Kepuasan Nasabah Tabungan.....	65
Tabel 5.20 Uji Multikoloniaritas Untuk Variabel Kepuasan Nasabah Tabungan PT. BPR Mitra Rakyat Riau.....	66
Tabel 5.21 Uji Autokorelasi Untuk Variabel Kepuasan Nasabah Tabungan PT. BPR Mitra Rakyat Riau.....	68
Tabel 5.22 Uji Hipotesis.....	71
Tabel 5.23 Hasil Determinasi Variabel Kepuasan Nasabah Tabungan PT. BPR Mitra Rakyat Riau.....	72
Tabel 5.24 Uji Parsial ( Uji T ).....	75
Tabel 5.25 Uji Simultan ( Uji F ) .....	76
Table 5.26 Uji Simultan ( Uji F ) .....	79

**DAFTAR GAMBAR**

Gambar 2.1	Konsep Kepuasan Nasabah .....	23
Gambar 2.2	Kerangka Pemikiran .....	31
Gambar 4.1	Struktur Organisasi PT. BPR Mitra Rakyat Riau .....	50
Gambar 5.1	Grafik Normal P – PLOT Kepuasan Nasabah Tabungan PT. BPR Mitra Rakyat Riau .....	67
Gambar 5.2	Uji Heteroskedastisitas Untuk Variabel Kepuasan Nasabah Tabungan PT. BPR Mitra Rakyat Riau .....	69