

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN  
DAN TINGKAT SUKU BUNGA TERHADAP  
KEPUASAN NASABAH DEPOSITO  
PADA BPR DANA CENTRAL MULIA**

**SKRIPSI**



Oleh :  
**Hendi Suprianto**  
180910234

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN HUMANIORA  
UNIVERSITAS PUTERA BATAM  
TAHUN 2022**

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN  
DAN TINGKAT SUKU BUNGA TERHADAP  
KEPUASAN NASABAH DEPOSITO  
PADA BPR DANA CENTRAL MULIA**

**SKRIPSI**

**Untuk memenuhi salah satu syarat  
guna memperoleh gelar sarjana**



**Oleh :  
Hendi Suprianto  
180910234**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN HUMANIORA  
UNIVERSITAS PUTERA BATAM  
TAHUN 2022**

## **SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS**

Yang bertanda tangan di bawah ini saya:

Nama : Hendi Suprianto

NPM : 180910234

Fakultas : Ilmu Sosial dan Humaniora

Program Studi : Manajemen Bisnis

Menyatakan bahwa Skripsi yang saya buat dengan judul:

**“PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN TINGKAT SUKU BUNGA TERHADAP KEPUASAN NASABAH DEPOSITO PADA BPR DANA CENTRAL MULIA”**

Adalah hasil karya sendiri dan bukan “duplikasi” dari karya orang lain. Sepengetahuan saya, di dalam naskah skripsi ini tidak terdapat karya ilmiah atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis dikutip di dalam naskah ini dan disebutkan dalam sumber kutipan dan daftar pustaka.

Apabila ternyata di dalam skripsi ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur PLAGIASI, saya bersedia naskah skripsi ini digugurkan dan gelar yang saya peroleh dibatalkan, serta diproses sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya tanpa ada paksaan dari siapapun.

Batam, 01 Juli 2022



**Hendi Suprianto**

180910234

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN  
DAN TINGKAT SUKU BUNGA TERHADAP  
KEPUASAN NASABAH DEPOSITO  
PADA BPR DANA CENTRAL MULIA**

**SKRIPSI**

**Untuk memenuhi salah satu syarat  
memperoleh gelar Sarjana**

**Oleh :  
Hendi Suprianto  
180910234**

**Telah disetujui oleh Pembimbing pada tanggal  
seperti tertera di bawah ini**

**Batam, 01 Juli 2022**



**Dr. Suhardi, S.E., M.M.  
Pembimbing**



---

**Universitas Putera Batam**

## **ABSTRAK**

Saat ini lingkungan bisnis yang bergerak sangat cepat dan dinamis dalam waktu yang singkat mengakibatkan persaingan yang semakin ketat, serta mempertahankan nasabah setia, salah satunya BPR yang saat ini sangat pesat menyebar, mengakibatkan persaingan yang sangat ketat dan menantang. Salah satunya persaingan dalam keragaman produk dimana setiap BPR memiliki produk yang berbeda-beda sehingga dapat menarik perhatian nasabah penabung atau melakukan deposito. Namun kualitas pelayanan sangat penting bagi nasabah untuk tetap menabung dalam jangka panjang. Sebagai lembaga keuangan yang mengandalkan tingkat suku bunga yang ditawarkan dari bank akan mempengaruhi kepuasan nasabah deposito sehingga nasabah merasa aman dan nyaman selama bertransaksi. Dalam dunia perbankan, banyak pesaing yang saling mempengaruhi antara lain kualitas pelayanan, tingkat suku bunga dan kepuasan nasabah. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kualitas pelayanan, tingkat suku bunga berpengaruh terhadap kepuasan nasabah deposito pada BPR Dana Central Mulia. Desain penelitian yang digunakan adalah penelitian kausalitas yang berkaitan dengan pendekatan kuantitatif.

**Kata Kunci:** Kualitas Pelayanan; Tingkat Suku Bunga; Kepuasan Nasabah.

## **ABSTRACT**

*Currently the business environment is moving very fast and dynamic in a short time resulting in intense competition, as well as retaining loyal customers, one of the BPRs that is currently spreading very quickly, resulting in very tight and challenging competition. One of the competition is in the diversity of products where each BPR has different products so that it can attract the attention of customers who save or make deposits. However, the quality of service is very important for customers to keep saving in the long term. As a financial institution that relies on the interest rates offered from banks, it will affect deposit customer satisfaction so that customers feel safe and comfortable during transactions. In the banking world, many competitors influence each other, including service quality, interest rates and customer satisfaction. This study aims to determine the quality of service, interest rates affect customer satisfaction deposits at BPR Dana Central Mulia. The research design used is causality research related to a quantitative approach.*

**Keywords:** *Service Quality; Interest Rate; Customer Satisfaction.*

## KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kehadiran Tuhan Yang Maha Esa yang telah melimpahkan segala rahmat dan karunianya, sehingga dapat menyelesaikan laporan tugas akhir atau skripsi yang merupakan salah satu persyaratan untuk menyelesaikan program studi strata satu (S1) pada Program Studi Manajemen Universitas Putera Batam.

Penulis menyadari bahwa proposal ini masih jauh dari kata sempurna Oleh karena itu, kritik dan saran akan senantiasa penulis terima dengan senang hati. Dengan segala keterbatasan, penulis menyadari pula bahawa skripsi ini takan terwujud tanpa bantuan, bimbingan, dan dorongan dari berbagai pihak. Untuk itu, dengan segala kerendahan hati, penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada :

1. Ibu Dr. Nur Elfi Husda, S.Kom., M.Si. selaku Rektor Universitas Putera Batam.
2. Bapak Dr. Michael Jibrael Rorong, S.T., M.I.Kom. selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Humaniora Universitas Putera Batam.
3. Ibu Mauli Siagian, S.Kom., M.Si. selaku Ketua Program Studi Manajemen Universitas Putera Batam.
4. Bapak Dr. Suhardi, S.E., M.M selaku dosen pembimbing skripsi pada Program Studi Manajemen Universitas Putera Batam.
5. Dosen dan Staff Universitas Putera Batam.
6. Kedua orang tua, bapak Tjong Thiam Fo dan Ibu Lifa yang selalu mendoakan, perhatian, menyayangi dan menyemangati.
7. Kepada seluruh teman-teman yang senantiasa membantu penulis baik berupa saran maupun kritikan.
8. Kepada semua responden yang sudah mengisi kuesioner yang namanya tidak bisa disebutkan satu per satu
9. Kepada Ibu Vina Marselina Natalia dan serta ibu Mariani, yang telah memberi saya banyak pelajaran dalam di masa proses pengerjaan penelitian ini.

Semoga Tuhan Yang Maha Esa membalas kebaika dan selalu mencurahkan Berkatnya, Amin.

Batam, 01 Juli 2021



Hendi Suprianto





---

**Universitas Putera Batam**

## DAFTAR ISI

<b>SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS</b> .....	iii
<b>ABSTRAK</b> .....	v
<b>ABSTRACT</b> .....	vi
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	vii
<b>DAFTAR ISI</b> .....	viii
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	xi
<b>DAFTAR RUMUS</b> .....	xii
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	xiii
<b>BAB 1</b> .....	1
<b>PENDAHULUAN</b> .....	1
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Identifikasi Masalah .....	8
1.3 Batasan Masalah.....	8
1.4 Rumusan Masalah .....	9
1.5 Tujuan Penelitian .....	9
1.6 Manfaat Penelitian.....	10
1.6.1 Manfaat Teoritis .....	10
1.6.2 Manfaat Praktis.....	10
<b>BAB II</b> .....	12
<b>TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	12
2.1. Kajian Teori .....	12
2.1.1. Kualitas Pelayanan .....	12
2.1.2. Tingkat Suku bunga .....	15
2.1.3. Kepuasan.....	19
2.2. Peneliti Terdahulu .....	22
2.3. Hubungan Antar Variabel.....	23
2.3.1. Hubungan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah.....	23
2.3.2. Hubungan Tingkat Suku Bunga Terhadap Kepuasan Nasabah .....	24
2.4. Kerangka Berfikir.....	24

2.5 Hipotesis .....	24
<b>BAB III</b> .....	26
<b>METODE PENELITIAN</b> .....	26
3.1 Desain Penelitian .....	26
3.2 Operasional Variabel .....	26
3.2.1 Variabel Dependen .....	26
3.2.2 Variabel Indenpenden .....	27
3.3 Populasi Dan Sampel .....	28
3.3.1 Populasi .....	28
3.3.2 Sampel .....	29
3.4 Jenis Dan Sumber Data .....	30
3.5 Teknik Pengumpulan Data .....	30
3.6 Teknik Analisa Data .....	31
3.6.1 Analisis Statistik Deskriptif .....	31
3.6.2 Uji Kualitas Data .....	32
3.6.3 Uji Asumsi Klasik .....	33
3.6.4 Uji Pengaruh .....	34
3.6.5 Uji Hipotesis .....	35
3.7 Tempat dan Jadwal Penelitian .....	37
3.7.1 Tempat Penelitian .....	37
3.7.2 Jadwal Penelitian .....	37
<b>BAB IV</b> .....	39
<b>HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN</b> .....	39
4.1. Deskripsi Objek Penelitian .....	39
4.1.1. Gambaran Umum Objek Penelitian .....	39
4.1.2. Profil Responden .....	39
4.1.3. Deskripsi Data Penelitian .....	41
4.1.4. Deskripsi Variabel Kualitas Pelayanan .....	42
4.1.5. Deskripsi Variabel Tingkat Suku Bunga .....	43
4.1.6. Deskripsi Variabel Kepuasan Nasabah .....	45
4.2. Analisis Data .....	46
4.2.1. Uji Statistik Deskriptif .....	46

4.2.2.	Uji Kualitas Data .....	47
4.2.3.	Uji Asumsi Klasik .....	50
4.2.4.	Uji Pengaruh.....	53
4.2.5	Uji Hipotesis.....	55
4.3.	Pembahasan .....	58
4.3.1.	Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah .....	58
4.3.2.	Pengaruh Tingkat Suku Bunga Terhadap Kepuasan Nasabah .....	59
4.3.3.	Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Tingkat Suku Bunga Terhadap Kepuasan Nasabah .....	60
<b>BAB V</b>	.....	61
<b>KESIMPULAN DAN SARAN</b>	.....	61
5.1.	Kesimpulan .....	61
5.2.	Saran .....	61
<b>DAFTAR PUSTAKA</b>	.....	63

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Jenis Tabungan Pada BPR Dana Cental Mulia .....	5
Tabel 1. 2 Tingkat Suku Bunga Tahun 2019-2020.....	6
Tabel 1. 3 Tingkat Suku Bunga Tahun 2020-2021.....	6
Tabel 2. 1 Hasil Penelitian Terdahulu.....	22
Tabel 3. 1 Operasional Variabel Penelitian.....	27
Tabel 3. 2 Skala Likert .....	31
Tabel 3. 3 Jadwal Penelitian.....	38
Tabel 4. 1 Jenis Kelamin Responden .....	40
Tabel 4. 2 Umur Responden.....	40
Tabel 4. 3 Data Responden Berdasarkan Pekerjaan .....	41
Tabel 4. 4 Hasil Tanggapan Responden Mengenai Kualitas Pelayanan .....	42
Tabel 4. 5 Hasil Tanggapan Responden Mengenai Tingkat Suku Bunga .....	44
Tabel 4. 6 Hasil Tanggapan Responden Mengenai Kepuasan Nasabah .....	45
Tabel 4. 7 Hasil Uji Statistik Deskriptif.....	46
Tabel 4. 8 Hasil Pengujian Validitas .....	47
Tabel 4. 9 Hasil Reliabilitas Variabel Kepuasan Nasabah (Y) .....	49
Tabel 4. 10 Hasil Reliabilitas Variabel Kualitas Pelayanan (X1) .....	49
Tabel 4. 11 Hasil Reliabilitas Variabel Tingkat Suku Bunga (X2) .....	49
Tabel 4. 12 Uji Kolmogorov-Sminov .....	51
Tabel 4. 13 Hasil Uji Multikolinearitas .....	52
Tabel 4. 14 Uji Analisis Regresi Linear Berganda .....	53
Tabel 4. 15 Uji Analisis Koefisien Determinasi.....	55
Tabel 4. 16 Hasil Uji T.....	56
Tabel 4. 17 Hasil Uji F.....	57

## **DAFTAR RUMUS**

Rumus 3. 1 Sampel Slovin .....	29
Rumus 3. 2 Metode <i>Cronbach's Alpha</i> .....	32
Rumus 3. 3 Regresi Linear Berganda .....	34
Rumus 3. 4 Uji T .....	35
Rumus 3. 5 Uji F.....	36

## DAFTAR GAMBAR

<b>Gambar 4.1</b> <i>Probability Plot Standardized</i> .....	50
<b>Gambar 4.2</b> Hasil Uji <i>Scatterplot</i> .....	53



---

**Universitas Putera Batam**



# **BAB 1**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Pada dimasa saat ini tentunya begitu banyaknya sekali bisnis yang memperkenalkan atau memberikan produk-produk yang dimiliki baik itu seperti jasa maupun barang yang pada akhirnya dihadapi dengan hasil dapat di terima atau tidak barang dan jasa tersebut di lingkungan konsumen. Dalam hal ini tentunya perusahaan sangat menginginkan bahwa barang dan jasa dapat tersampaikan dengan baik kepada konsumen. Oleh karena itu perusahaan tentu haruslah dapat memperhatikan dan mempersiapkan beberapa strategi-strategi baik secara pelayanan atau teknik penjualan. Dengan begitu sehingga produk-produk yang ditawarkan dapat terjual sesuai dengan target pasar yang ingin dituju agar dapat terjual dengan baik. Kepuasan nasabah merupakan pertimbangan penting untuk rencana kinerja perusahaan dalam hal ini, sehingga kualitas pelayanan menjadi pertimbangan utama dalam hal gaya layanan ini.

Perusahaan mestinya memperhatikan bagaimana saja keinginan yang dibutuhkan oleh para pelanggan, agar supaya suatu pelanggan mampu merasakan puas yang diharapkan. Hal ini banyak sekali yang menjadi permasalahan disetiap perusahaan yang belum mengerti bagaimana mereka bisa mendapatkan perhatian dari para konsumennya. Dengan demikian banyak beberapa pakar ekonomi yang memberikan strategi-strategi tentang meningkatkan kepuasan konsumen. Sebagai salah satu aspek industri yang memiliki kaitan yang sangat erat dalam dunia pelayanan jasa yaitu industri perbankan dan dengan hadirnya bank-bank

komersial saat ini dengan keberadaannya salah satu industri perbankan salah satunya disebut dengan Bank Perkreditan Rakyat.

Di masa saat sekarang persaingan antara Bank Perkreditan Rakyat cukup sangat rumit antara satu dengan yang lainnya, khususnya di daerah kota Batam yang dimana secara pertumbuhan ekonomi di setiap tahun terjadi suatu peningkatan yang begitu signifikan yang dilihat sejak dari tahun ke tahunnya. Namun pada saat terjadi peristiwa pada masa pandemi covid 19, pertumbuhan ekonomi diseluruh dunia mengalami penurunan yang sangat drastis. Dengan begitu hampir semua BPR saat sekarang sepakat bahwa prioritas yang terpenting untuk menarik perhatian masyarakat dan meningkatkan pertumbuhan untuk minat menabung di satu bank tetap dan tidak beralih ke bank yang lain yaitu adalah kualitas pelayanan yang baik. Dengan begitu seiring berjalannya waktu pelanggan akan merasakan kepuasan dari pihak bank dalam meningkatnya pelayanan yang diberikan kepada masyarakat.

Menurut (Trinanda, 2018) setiap pelanggan yang merasakan kepuasan dari pelayanan yang diberikan baik itu jasa atau produk, dengan kemungkinan besar akan menjadi pelanggan dengan waktu yang cukup lama atau jangka panjang. Ketidakpuasan seorang konsumen yang muncul atau tercipta setelah merasakan pelayanan yang diberikan oleh perusahaan yang disebabkan hasil kinerja yang kurang maksimal. Hal ini yang membuat kepuasan konsumen tersebut yang benar-benar harus dijadikan sasaran bagi perusahaan demi meningkatkan kualitasnya. Sehingga harapan pelanggan tidak terpenuhi dan ini menghasilkan ketidakpuasan. di sisi lain, pelanggan senang ketika kinerja aktual sesuai dengan harapan mereka Terdapat ada beberapa dimensi yang perlu diperhatikan di dalam

menyajikan pelayanan yang prima agar untuk mendapatkan kepuasan yang diharapkan yaitu kualitas produk, harga dan kualitas layanan. Diantara tiga dimensi tersebut kualitas produk beserta harga merupakan faktor penting yang perlu diperhatikan dalam pelayanan.

Bicara tentang hal menarik yang lainnya mengenai kepuasan nasabah pada menghimpun dananya dibank adalah dengan adanya tingkat suku bunga yang diberikan disetiap masing masing bank BPR yang dimana selalu berlomba lomba atau bersaing antara BPR satu dengan lainnya, dengan persaingan yang cukup erat dan ketat pula bagi pihak BPR untuk mempromosikan produknya agar bisa mencapai target yang diinginkannya yaitu kepuasan nasabah ditempatnya, bunga bank yang diberikan menjadikan salah satu kompetitif yang cukup penting untuk memikat para nasabahnya. Menurut (Sholikha, 2018) suku bunga merupakan harga yang menjadi penghubung antara seseorang untuk berinteraksi sehingga terjadi adanya penawaran dan permintaan yang sepakat. Dan juga terdapat cukup banyak BPR-BPR yang menawarkan kepada masyarakat dengan bunga yang lebih tinggi bahkan juga di ikuti dengan hadiah-hadiah atau *souvenir* yang diberikan untuk nasabah agar menyimpan atau mendepositokan dananya dibank tertentu. Dengan begitu terjadinya ruang seleksi bagi masyarakat untuk berhak memilih bank mana yang sesuai apa yang mereka inginkan yang dapat memberikan kepuasan yang maksimal, ketika pada saat mereka menghimpun dana mereka dibank dengan aman tanpa ada rasa khawatir yang dirasakan oleh para nasabah. Menurut (Mawey, 2018) kepuasan merupakan memilih suatu produk dan pelayanan pada suatu bank yang menimpulkan rasa kepercayaan konsumen dan

kualitas pelayanan. Kepuasan Nasabah dapat dinilai dari cepat lamanya proses dan antrian terhadap nasabah hal ini berkaitan dengan pelayanan dan juga serta informasi. Menurut (Andriyani, 2020) kepuasan nasabah merupakan suatu hal yang dipegang oleh perusahaan yang berkaitan dengan pelayanan yang diberikan. Kepuasan diminta menciptakan para nasabah untuk loyal terhadap kepada perusahaan yang menjadi salah satu penyedia jasa dalam industri perbankan. Namun dengan begitu untuk menciptakan hal tersebut tidaklah mudah, sebab nasabah memiliki harapan yang tinggi terhadap perusahaan agar pelayanan-pelayanan yang mereka dapat sesuai keinginan yang diharapkan agar untuk lebih loyal. Bagi perusahaan loyalitas konsumen sangat penting, terutama dalam hal barang yang di tawarkannya.

menurut (Wijaya, 2017) loyalitas yaitu suatu hal yang bersifat positif yang cenderung ada didalam diri pelanggan yang dimana muncul rasa ketertarikan pelanggan terhadap produk secara terus-menerus selalu menggunakan jasa atau barang yang di tawarkan oleh perusahaan dalam kurun waktu tertentu. Dengan demikian pelanggan secara rutin berulang ulang datang untuk melakukan suatu pembelian atau mempergunakan suatu produk yang cenderung ditawarkan serta juga ketersediaannya untuk menawarkan untuk setiap orang terdekat yang berada dalam lingkungannya. Loyalitas pelanggan merupakan satu kepentingan yang mendasar yang perlu diperhatikan bagi perusahaan, yang dimana agar mendapatkan perhatian dan juga ketertarikan produk yang dikenalkan terhadap konsumen yang akan berpengaruh loyalitas kepada perusahaan.

BPR Dana Central Mulia yaitu salah satu Bank Perkreditan Rakyat yang ikut

serta dalam menjadi bagian persaingan antar BPR yang berada dikota Batam pada saat ini yang telah berdiri sejak tahun 2009 hingga sekarang dan mempunyai jumlah nasabah mencapai 4398 orang.

**Tabel 1.1** Jenis Tabungan Pada BPR Dana Cental Mulia

Cabang Batam Tahun 2021

<b>Jenis Tabungan</b>	<b>Jumlah</b>
Tabungan Deposito	1153 orang
Tabungan Kredit	2432 orang
Tabungan Biasa	597 orang
Tabungan Simpel	216 orang
<b>Jumlah</b>	<b>4398 Nasabah</b>

**Sumber:** BPR Dana Cental Mulia, Cabang Batam Tahun 2021

BPR Dana Central Mulia berusaha meningkatkan kualitas pelayanannya dengan produk-produk simpanan dan deposito bagi para calon-calon nasabahnya. BPR ini juga memberikan promosi-promosi dalam menjalankan transaksi dan juga menawarkan suku bunga simpanan deposito dengan jangka waktu tertentu. Dengan hal ini berikut adalah suku bunga simpanan deposito yang di tawarkan oleh BPR Dana Central Mulia di Batam kepada nasabah pada tahun 2019-2021 dengan *rate* tingkat suku bunga yang ditawarkan.

**Tabel 1. 2** Tingkat Suku Bunga Tahun 2019-2020

<b>Tahun 2019-2020</b>			
<b>Rate</b>	<b>1 Bulan</b>	<b>3 Bulan</b>	<b>6 &amp; 12 Bulan</b>
1 Juta-10 Juta	4,75%	5,00%	5,00%
10 Juta-15 Juta	5,00%	5,50%	5,50%
50 Juta-100 Juta	5,50%	5,75%	5,75%
100 Juta-500 Juta	5,75%	6,00%	6,00%
> 500 Juta	6,00%	6,75%	6,75%

**Sumber :** BPR Dana Central Mulia, Cabang Batam Tahun 2021

**Tabel 1. 3** Tingkat Suku Bunga Tahun 2020-2021

<b>Tahun 2019-2020</b>			
<b>Rate</b>	<b>1 Bulan</b>	<b>3 Bulan</b>	<b>6 &amp; 12 Bulan</b>
1 Juta-10 Juta	3,50%	3,75%	3,75%
10 Juta-15 Juta	4,00%	4,25%	4,25%
50 Juta-100 Juta	4,50%	5,25%	5,25%
100 Juta-500 Juta	5,00%	5,50%	5,50%
> 500 Juta	5,50%	5,75%	5,75%

**Sumber :** BPR Dana Central Mulia, Cabang Batam Tahun 2021

Dilihat dari data diatas tahun 2019-2021 penurunan suku bunga di BPR Dana Central Mulia disebabkan oleh strategi pemasaran perusahaan, yang menekankan perlunya membangun kepercayaan klien dan melampaui harapan mereka untuk

mencapai kesuksesan jangka panjang. Pelanggan harus merasa yakin dengan kemampuan perusahaan untuk memenuhi kebutuhan dan harapan mereka. Menurut (Harahap, 2020) kepuasan nasabah merupakan suatu kondisi perasaan senang ataupun kecewa atas seseorang yang menjadi suatu penyebab atas timbulnya akibat setelah membandingkan dan mendapatkan kinerja yang diharapkan atau lebih dari harapan dan tidak sesuai yang diharapkan oleh nasabah.

Keberadaan BPR Dana Central Mulia sendiri yang menjadi salah satu bagian lembaga keuangan yang cenderung memiliki atas suatu fungsi memberikan pelayanan di dalam dunia perbankan, khususnya dibidang layanan deposito di wilayah Batam, yang hal ini menjadi permasalahan untuk dapat memikat para masyarakat untuk menghimpun dananya di BPR Dana Central Mulia yang dikarenakan persaingan antara BPR di kota Batam berkembang pesat menjadi sangat tinggi.

Dengan begitu peneliti cenderung termotivasi untuk melakukan suatu temuan yang terdapat atas suatu penelitian perbandingan antara kualitas layanan dan suku bunga yang pada akhirnya dapat membawa citra bank dari kaca mata pelanggan, apakah berhasil menciptakan pelayanan beserta tingkat suku bunga yang baik padanasabah deposito dan pada akhirnya akan mendapatkan kepuasan dan meraih hati pelanggan. Penelitian ini bertujuan agar melihat, memastikan dan mencari jalan keluar betapa pentingnya dari kualitas pelayanan beserta tingkat suku bunga pada kepuasan nasabah atas suatu deposito, sehingga pihak perbankan pun dapat menyesuaikan atau mengikuti bagaimana seberapa memberi *range* pelayanan dan

suku bunga yang dapat membawa dalam rangka meningkatnya kepuasan nasabah.

Berdasarkan uraian diatas yang telah disampaikan penelitian, penelitian ini dimaksudkan untuk melihat, menentukan dan mencari tahu arti pentingnya variabel kualitas pelayanan beserta tingkat suku bunga yang ditawarkan terhadap kepuasan, sehingga pihak bank dapat menyesuaikan aspek-aspek penting kualitas pelayanan tersebut dan bagaimana memberi *range* tingkat suku bunga yang dapat didongkrak dalam rangka meningkatkan kepuasan pelanggan.

Oleh karena itu dari penjelasan diatas, penulis memiliki ketertarikan untuk meneliti mengenai **“Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Tingkat Suku Bunga Terhadap Kepuasan Nasabah Deposito Pada BPR Dana Central Mulia”**

## **1.2 Identifikasi Masalah**

Berikut merupakan hasil dari identifikasi permasalahan dari penelitian:

1. Adanya kualitas pelayanan yang kurang terhadap nasabah pada bank tersebut.
2. Adanya penurunan suku bunga deposito yang dilakukan suatu penawaran oleh bank BPR Dana Central Mulia.
3. Adanya ketidakpuasan nasabah pada bank tersebut dengan produk yang ditawarkan
4. Nasabah mempertimbangkan untuk menghimpun dananya di bank tersebut

## **1.3 Batasan Masalah**

Dalam temuan yang terdapat atas penelitian ini adapun beberapa rancangan batasan atas suatu masalah pada temuan atas penelitian terhadap pembatasan materi, dengan begitu penulis hanya fokus pada beberapa permasalahan variabel saja yaitu terdapat 3 (tiga) variabel dalam temuan yang terdapat atas penelitian ini



yaitu Kualitas Pelayanan (X1), Tingkat Suku Bunga (X2), dan Kepuasan nasabah (Y1). Responden pada dalam penelitian ini adalah nasabah existing dan non existing pada BPR Dana Central Mulia.

#### **1.4 Rumusan Masalah**

Berdasarkan penjelasan yang telah disampaikan diatas, permasalahan yang di ajukan didalam penelitian tersebut adalah:

1. Bagaimana kualitas pelayanan dapat berpengaruh pada kepuasan nasabah deposito pada BPR Dana Central Mulia?
2. Bagaimana tingkat suku bunga dapat berpengaruh pada kepuasan nasabah deposito pada BPR Dana Central Mulia?
3. Bagaimana kualitas pelayanan dan tingkat suku bunga secara serentak berpengaruh pada kepuasan nasabah deposito pada BPR Dana Central Mulia?

#### **1.5 Tujuan Penelitian**

Bersumber atas rumusan masalah yang disampaikan diatas dapat ditentukan tujuan dari penelitian ini yaitu:

1. Untuk mencari tahu terkait pengaruh kualitas pelayanan pada kepuasan nasabah deposito pada BPR Dana Central Mulia.
2. Untuk mencari tahu terkait pengaruh tingkat suku bunga pada kepuasan nasabah deposito pada BPR Dana Central Mulia.
3. Untuk mencari tahu terkait pengaruh kualitas pelayanan dan tingkat suku bunga secara serentak pada kepuasan nasabah deposito pada BPR Dana Central Mulia.

## **1.6 Manfaat Penelitian**

Bersumber atas uraian yang telah disampaikan diatas, maka penulis mendeskripsikan manfaat dari temuan yang terdapat atas penelitian ini sebagai berikut.

### **1.6.1 Manfaat Teoritis**

Manfaat yang bersifat teoritis dari temuan yang terdapat pada suatu penelitian yang di buat adalah Penulis mengharapkan dari temuan yang terdapat pada suatu penelitian ini mampu memberikan suatu pengetahuan kepada setiap pembaca mengenai tentang kualitas pelayanan, tingkat suku bunga dan kepuasan nasabah deposito pada BPR Dana Central Mulia di Batam dan dapat memberikan wawasan atau juga referensi bagi para penulis lainnya yang memiliki topik yang sama.

### **1.6.2 Manfaat Praktis**

#### **1. Bagi Perusahaan**

Hasil temuan yang terdapat pada suatu penelitian yang dibuat penulis berharap dapat bermanfaat untuk perusahaan dalam bidang keuangan khususnya pada sektor perbankan BPR agar lebih memperhatikan permasalahan kualitas pelayanan, tingkat suku bunga dan kepuasan nasabah deposito di waktu-waktu kedepannya.

#### **2. Bagi Universitas Putera Batam**

Penulis juga menginginkan temuan yang terdapat pada suatu penelitian ini yang telah dibuat dapat dijadikan referensi bagi adik-adik tingkat yang akan

melakukan skripsi di sementor kedepannya.

3. Bagi Peneliti

Menjadikan sebuah tantangan dalam melakukan metode penelitian yang telah di tentukan.



---

**Universitas Putera Batam**

## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **2.1. Kajian Teori**

##### **2.1.1. Kualitas Pelayanan**

###### **2.1.1.1. Pengertian Kualitas Pelayanan**

Menurut (Pandesia, 2017) menyatakan bahwa pelayanan sebagai salah satu upaya yang menjadikan pemenuhan syarat kebutuhan dan keinginan konsumen dan juga sasaran untuk menyampaikan dalam harapan kualitas pelayanan yang diberikan. Selain itu kualitas pelayanan juga bisa di artikan sebagai tolak ukur seberapa besar tingkat layanan yang telah di berikan sehingga untuk melihat seberapa jauh bisa menaklukkan ekspetasi yang diharapkan oleh konsemen tersebut. Menurut (Hilaliyah, 2017) kualitas kondisi yang mempengaruhi keadaan dinamis yang meliputi berupa produk, manusia, jasa, proses beserta keadaan sekitar yang memenuhi harapan yang di ekspetasikan. Sehingga mampu dilakukan suatu kesimpulan bahwa kualitas pelayanan yang cenderung menilai apakah kepuasan atas suatu nasabah telah tercapai atau tidaknya dalam pemenuhan kebutuhan dan keinginan mereka yang diharapkan dalam sasaran yang dituju. kualitas pelayanan dapat dilihat melalui perbandingan keinginan atribut-atribut pelayanan yang cenderung mampu diberikan oleh suatu perusahaan jika jasa yang mereka terima dan dapat dirasakan setara atas apa yang diinginkanya, maka pelayanan yang mampu diberikan dapat berjalan dengan baik atau konsemen tentu merasa puas mendapatkan persepektif yang baik, sebaliknya jika pelayanan yang mereka terima rendah dari perusahaan maka dari itu perspektif yang konsumen

rasakan menjadi buruk.

Menurut (Sartono, 2017) di dalam dunia perbankan kualitas pelayanan diartikan sebagai konsep instrumen yang dimana kualitas pelayanan diukur dari beberapa gabungan kemampuan pelayanan yang terbaik yang menjadikan tantangan bagi dunia perbankan dalam melakukan pelayanan seperti misalnya dari keamanan, peralatan, kelengkapan fasilitas yang diberikan dan aspek lainnya yang menunjang bagi perusahaan agar nasabahnya dalam mengakses pelayanan perbankan jauh lebih mudah. Sehingga dapat disimpulkan kalau kualitas pelayanan yaitu suatu kualitas situasi yang cenderung mempengaruhi keadaan yang bersifat dinamis yang meliputi berupa produk, manusia, jasa, proses beserta keadaan sekitar yang melakukan suatu pemenuhan atas suatu harapan yang di ekspektasikan.

#### **2.1.1.2. Lima Dimensi Menilai Kualitas Layanan**

Dalam (Pandesia et al., 2017) terdapat beberapa dimensi-dimensi yang di jelaskan untuk menilai kualitas pelayanan pada penelitian ini sebagai berikut:

1. Profesionalisme dan Keahlian (*Profesionalisme and Skill*).

Yaitu keandalan dalam tugas sehingga menciptakan mutu tinggi dengan sikap dalam sebuah pekerjaan dengan melalui pelatihan.

2. Sikap dan Perilaku (*Attitude and Behavior*).

Merupakan sebuah tindakan yang memiliki sikap pendirian dan kepercayaan yang dimiliki. Dengan hal ini segala suatu hal yang dilakukan

bisa berupa objek yang mencerminkan perilaku dengan beberapa faktor-faktor yaitu kesadaran, tingkah-laku dan jaga perasaan.

3. Akses dan Fleksibel (*Accesbility and Fleksibility*).

Perusahaan yang fleksibel dengan memakai strategi manajerial agar dapat mengadopsi konsumen-konsumennya lebih merasa flesksibilitas dalam merasakan kualitas pelayanan yang didapat.

4. Keandalan dan Kepercayaan (*Reliability and Trustworthiness*).

Kepercayaan yang didapat dari kosumen melalui kualitas pelayanan yang diberi menjadikan salah satu keandalan bagi perusahaan agar bisa mendapat kepercayaan dari pelanggan yang lainnya.

5. Pemulihan (*Recovery*)

Pemulihan dijadikan kesempatan dimana pelanggan memberikan saran yang dirasakan ketidaknyamanan yang mereka terima, sehingga dijadikan suatu kejadian yang perlu untuk dibenahi kedepannya.

### **2.1.1.3.Indikator Kualitas Pelayanan**

Selanjutnya yaitu suatu indikator dalam temuan yang terdapat atas variabel kualitas pelayanan pada temuan yang terdapat atas penelitian ini yang digunakan menurut (Pandesia et al., 2017), yaitu:

1. Keandalan

Merupakan suatu kinerja yang mampu melakukan suatu pemenuhan memenuhi pelayanan yang cenderung dijanjikan dengan cara terpercaya dan akurat sesuai dengan tujuan tanpa adanya kegagalan pada saat dalam melaksanakannya.

2. Daya tanggap

Merupakan keahlian yang cepat atau *responsive* dalam memberikan solusi atas keluhan yang diberikan nasabah dan membantu pelayanan dalam memberikan informasi secara jelas.

3. Jaminan

Diartikan pengetahuan, kesopanan, kemampuan dan sifat dapat dipercaya dari para staff sesuai dengan etika perusahaan dan juga mampu memberikan rasa aman pelanggan.

4. Empati

Yaitu memberikan *respond* yang efektif kepada pelanggan dengan terdapat suatu rasa kepedulian beserta suatu perhatian untuk setiap pelanggan yang bersifat secara individual.

5. Bukti fisik

Yaitu penampilan fasilitas atas suatu fisik, karyawan beserta peralatan yang bersih dan nyaman dari pelayanan yang diharapkan.

**2.1.2. Tingkat Suku bunga**

**2.1.2.1. Pengertian Tingkat Suku bunga**

Dalam (Siwi et al., 2019) tingkat suku bunga merupakan suatu pemakaian uang yang dianggap sebagai persenan dana dalam jangka waktu bulan atau tahun. Didalam ilmu ekonomi dijelaskan suku bunga merupakan suatu hasil upah ataupun imbalan yang di bayarkan dengan nominal angka persen yang disepakati bunga harus dibayar atas meminjamkan dan menghimpun dananya yang telah diberikan disebabkan oleh harga (*price*) dijadikan kesempatan (*opportunity*) untuk



memperoleh keuntungan. Sedangkan menurut (Dewi, 2016) tingkat suku bunga di jelaskan jumlah uang yang dibayarkan diukur dalam rupiah dalam jangka waktu perbulan atau bahkan pertahun untuk setiap bunga yang akan diberikan. Tingkat suku bunga juga dapat mengalami terjadinya perubahan dalam tingkat suku bunga yang sedang berjalan yang dimana hal ini dapat diakibatkan oleh permintaan agregat yang dijelaskan bahwa tingkat suku bunga dapat berpengaruh dari bunga yang diberikan oleh bagian LPS.

Menurut (Ngurah, Aditya, & Badjra, 2018) tingkat suku bunga berpengaruh terhadap kondisi perekonomian yang sudah berlangsung pada masa saat sekarang, dengan terjadinya peningkatan suku bunga maka hal ini mengakibatkan beban biaya bagi perusahaan dalam membayar bunga contoh misalnya biaya produksi meningkat. Dengan terjadinya penurunan suku bunga yang di berikan oleh perusahaan maka nasabah atau konsumen pun menunda dan akan beralih kepada bunga yang cenderung jauh lebih tingginya atas hal ini akan menyebabkan laba perusahaan menjadi berkurang. Didalam (Ilmi, 2017) menyebutkan bahwa suku bunga dianggap nominal uang yang dibayar sebagai jasa imbalan atau memberikan pinjaman utang. Suku bunga yang menarik yang telah diberikan dapat menciptakan volume keinginan masyarakat pun juga meningkat, yang sehingga mendapatkan antusias dari masyarakat agar untuk menghimpun dananya. Sehingga investor akan menjadikan opsi bagi mereka agar menginvestasikan dananya dalam bentuk tabungan atau deposito yang menghasilkan bunga dalam jatuh tempo dalam satu bulan, tiga bulan, enam bulan beserta dua belas bulan yang dibandingkan dengan saham yang cenderung

dihasilkan atas kurun waktu yang begitu lamanya atau dalam waktu jangka panjang. Sehingga bersumber atas pemaparan di atas mampu ditarik suatu kesimpulan bahwa suku bunga menjadi suatu pemakaian uang yang dianggap sebagai persenan dana dalam jangka waktu bulan atau tahun dimana hasil upah atau pun imbalan yang di bayarkan dengan nominal angka persen yang disepakati.

#### **2.1.2.2. Faktor-Faktor Penentu Tingkat Suku Bunga**

Selanjutnya faktor dalam melakukan penentuan atas suatu tingkat suku bunga yang terjadi menurut (Dauda, 2019) sebagai berikut:

##### 1. Biaya Dana Bank (*Cost Of Fund*)

Untuk memastikan bank layak, likuid, dan menguntungkan, bank menggunakan biaya bunga sebagai dasar untuk menetapkan suku bunga deposito dan melakukan investasi dalam penempatan dana. Tingkat bunga pinjaman adalah ukuran biaya pembiayaan. Suku bunga untuk berbagai dana cenderung tinggi, dan suku bunga deposito kemungkinan besar akan mengikuti. Keputusan bank dalam membayar suku bunga saat ini dapat membantu dalam memproyeksikan suku bunga dana di masa datang. Berapa banyak uang yang dipinjam dan berapa tingkat bunganya tergantung pada jenis rekening simpanan yang dimiliki nasabah di bank.

##### 2. Biaya Operasi Bank (*Bank Overhead Cost*)

Menurut standar akuntansi, bank cenderung mengeluarkan pengeluaran, seperti gaji dan pengeluaran karyawan (seperti sewa kantor dan depresiasi), serta biaya transportasi dan pemasaran. Maka penentuan besarnya suku bunga simpanan yang terdiri dari giro , tabungan atau

deposito haruslah dihitung sedemikian rupa sehingga keseimbangan bunga simpanan dan bunga pinjaman masih profitable untuk bank tersebut. Suku bunga deposito juga dipengaruhi oleh biaya operasional bank. Biaya operasional bank akan mempengaruhi tingkat bunga deposito, dan sebaliknya.

3. Risiko Biaya atau *Cost Risk*

Risiko yang terkait dengan operasional bank, seperti biaya tak terduga, berdampak pada suku bunga simpanan karena risiko ini harus didanai dari pendapatan bank, termasuk simpanan. Misalnya, jika risiko biaya minimal, suku bunga deposito mungkin optimal, dan mungkin juga sebaliknya.

4. Keuntungan Bank Sebelum Pajak

Jika pendapatan bunga bank melebihi biaya operasionalnya, bank akan memperoleh keuntungan setelah dikurangi ketiga faktor tersebut. Disebut *interest spread*, yaitu rata-rata saldo debit harian dibagi dengan biaya harian (bunga dana yang bersifat harian, biaya atas suatu operasional harian dan risiko harian). Suku bunga deposito dipengaruhi oleh dorongan bank untuk mencari keuntungan. Ketika bank ingin menghasilkan lebih banyak uang, itu akan memotong suku bunga deposito atau sebaliknya.

5. Pajak

Penting untuk diingat bahwa suku bunga deposito dipengaruhi oleh pajak bank atas pendapatan bunga, yang pada gilirannya berdampak pada suku bunga deposito. Jika bank membayar pajak atas pendapatan bunga dana yang diterima, suku bunga deposito akan lebih rendah dan sebaliknya.

### **2.1.2.3. Indikator Tingkat Suku Bunga**

Adapun indikator pada temuan yang terdapat atas penelitian ini dibuat menurut temuan (Sari & Soliha, 2018) yaitu:

#### **1. Kualitas Produk**

Yaitu kualitas suku bunga yang diberikan terjangkau dan menarik sesuai kebutuhan untuk melakukan pembelian

#### **2. Hubungan baik**

Yaitu adanya kesepakatan terhadap suku bunga yang telah disepakati oleh satu pihak dan pihak lainnya

#### **3. Produk yang kompetitif**

Yaitu menawarkan suku bunga yang lebih tinggi kepada nasabah dibandingkan dengan produk kompetitif lainnya

#### **4. Jaminan pihak ketiga**

Yaitu Membantu memperkenalkan produk agar lebih mudah memahami prosedur pembelian sesuai dengan aturan yang ditetapkan supaya dengan mudah mengajukan permohonan pembelian dengan dana yang diajukan terbilang kecil.

### **2.1.3. Kepuasan**

#### **2.1.3.1. Pengertian Kepuasan**

Kata kepuasan berasal dari kata latin yaitu *satisfaction* yang diartikan sebagai cukup baik dan bertindak atau melakukan. Yang dijabarkan dimaksud yaitu suatu kondisi yang dirasakan merasa pemenuhan yang diinginkan terealisasikan oleh pelanggan. Kepuasan sendiri berada diposisi tingkat dimana

mencapai performa dari produk yang ada ditawarkan ke konsumen sesuai dengan apa yang di ekspektasikannya. Oleh sebab itu setiap konsumen yang merasakan kepuasan setelah memakai produk yang mereka beli, akan melakukan transaksi terus menerus dan menanti-nanti produk selanjutnya yang akan dia pakai selanjutnya menurut (Suwarsito & Aliya, 2020). Sedangkan menurut (Novianti, Endri, 2018) kepuasan merupakan rasa yang timbul yang berada pada diri disetiap pelanggan yang dimana mereka akan menganalisa produk yang mereka gunakan sesuai dengan kebutuhannya dari produk satu ke produk lainnya setelah itu konsumen akan melakukan tahap mengeliminasi bagi produk-produk yang telah digunakan sebelumnya dari pengalaman dalam pemakaian produknya, bagi produk yang sering digunakan itu artinya bahwa konsumen merasa puas atas prooduk yang telah dipilih. Memakai produk yang bersangkutan di evaluasi melalui pertimbangan keseluruhan dengan atas hasil ukuran, kebutuhan, pemakaian yang diharapkan dapat terpenuhi dengan baik. Dengan demikian dari pengertian yang dijelaskan dapat disimpulkan bahwa kepuasan merupakan rasa yang timbul yang berada pada diri disetiap pelanggan mencapai performa dari produk yang ditawarkan ke konsumen sesuai dengan apa yang di ekspektasikannya setiap konsumen yang merasakan puas setelah memakai produk yang mereka beli, akan melakukan transaksi terus menerus dan menanti-nanti produk selanjutnya yang akan dia pakai kedepannya.

#### **2.1.3.2. Faktor- Faktor Kepuasan Pelanggan**

Berikut merupakan faktor faktor kepuasan pelanggan menurut (Kuntoro, Hasan, Saputra, & Riana, 2019) yaitu:

1. Menurunkan sensitivitas harga

Yaitu melakukan penurunan harga yang akan dipasarkan kepada konsumen merupakan salah satu hal kepuasan yang bisa didapat dari pelanggan yang dimana dapat membeli kebutuhan yang mereka inginkan dengan harga yang terjangkau.

2. Menciptakan pelanggan baru

Yaitu melalui dari satu pelanggan yang telah menggunakan produk yang sering sekali digunakan, akan mengajak para konsumen-konsumen yang lainnya untuk ikut serta memakai produk yang sama, dengan hal ini dapat mengambil hati pelanggan merupakan salah satu bagian terpenting untuk dapat memperluas pemasaran yang telah diciptakan atau dibentuk.

3. Mutu produk

Yaitu hal yang sangat diperhatikan disetiap perusahaan agar setiap konsumen tidak merasakan keraguan dalam memakai produk yang telah ditawarkan dan dapat kembali membeli produk. Mutu produk juga dapat dijadikan salah-satu strategi dalam pemasarannya yang disebabkan akan sering dijumpai dilingkungan masyarakat melalui promosi-promosi yang dilakukan.

4. Kualitas pelayanan

Yaitu salah satu upaya yang menjadikan pemenuhan syarat kebutuhan dan keinginan konsumen dan juga sasaran untuk menyampaikan dalam harapan kualitas pelayanan yang diberikan dan sebagai tolak ukur seberapa besar tingkat layanan yang telah di berikan sehingga untuk seberapa bisa menaklukkan ekspektasi yang diharapkan oleh konsumen tersebut.

### 2.1.3.3. Indikator Kepuasan Pelanggan

Adapun indikator dalam kepuasan pelanggan pada penelitian ini yang digunakan menurut Soliha, (2018) yaitu:

1. Nasabah senang melakukan pembelian.
2. Berdasarkan pengalaman nasabah puas dengan pelayanan yang diberikan.
3. Produk sudah memenuhi harapan nasabah.
4. Secara keseluruhan nasabah percaya bahwa produk dan pelayanan yang diberikan atau ditawarkan tidak mengecewakan pelanggan.
5. Nasabah tidak complain terhadap produk.

### 2.2. Peneliti Terdahulu

Beberapa hipotesis dan temuan dari penelitian sebelumnya dapat digunakan sebagai bukti pendukung untuk penelitian ini, sebagai data pendukung yang berkaitan dan relevan dengan permasalahan pada penelitian ini yaitu:

**Tabel 2. 1** Hasil Penelitian Terdahulu

No	Penulis& Judul Penelitian	Metode	HasilPenelitian
1	(Saripudin, Oktriawan, & Kurniasih, 2021) Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Restoran Saung Manglid	Analisis Linear Berganda	Kualitas Pelayanan mampu memberi suatu pengaruh yang bersifat positif serta signifikan pada Kepuasan Pelanggan Restoran Saung Manglid
2	(Nasfi, Rahmad, & Sabri, 2020) Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Perbankan Syariah	Analisis Linear Berganda	Kualitas Pelayanan mampu memberi suatu pengaruh yang bersifat positif serta signifikan secara simultan pada Kepuasan Nasabah Perbankan Syariah
3	(Andriyani & Ardianto, 2020) Pengaruh Kualitas Layanan dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Nasabah Bank	Analisis Linear Berganda	Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk berkontribusi terhadap Terhadap Kepuasan Nasabah Bank

No	Penulis& Judul Penelitian	Metode	HasilPenelitian
4	(Sari & Soliha, 2018) Kualitas Layanan, Persepsi Tingkat Suku Bunga Dan Lokasi Terhadap Kepuasan Nasabah	Analisis Linear Berganda	Kualitas Layanan mampu memberi suatu pengaruh yang bersifat positif serta signifikan pada Kepuasan Nasabah. Persepsi Tingkat Suku Bungamampu memberi suatu pengaruh yang bersifat positif serta signifikan pada Kepuasan Nasabah dengan kualitas layanan dan persepsi tingkat suku bunga berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan nasabah
5	(Sukaesih, 2019) Peranan Kualitas Produk, Suku Bunga Dan Atribut Property Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Nasabah Kpr Di PT Bank Maybank Indonesia Tbk Cabang Tangerang	Analisis Linear Berganda	variabel suku bunga mampu memberi suatu pengaruh yang bersifat signifikan pada kepuasan nasabah kpr yang terdapat di pt bank maybank indonesia tbk cabang tangerang
6	(Sudiartha, 2018) Pengaruh Kualitas Layanan dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Nasabah PT. Bank Pembangunan Daerah Bali	Analisis Linear Berganda	Kualitas Pelayanan mampu memberisuatu pengaruh yang bersifat positif serta signifikan pada Kepuasan Nasabah PT. Bank Pembangunan Daerah Bali
7	(Daga, 2019) Pengaruh Kualitas Layanan dan Kualitas Produk Tabunganku Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Pt. Bank Sulselbar Kantor Cabang Belopa	Analisis Linear Berganda	Kualitas layanan mampu memberi suatu pengaruh yang bersifat positif serta signifikan secara simultan pada Kepuasan Nasabah Atas Pt. Bank Sulselbar Kantor Cabang Belopa

**Sumber:** Olahan Data, 2022

## 2.3. Hubungan Antar Variabel

### 2.3.1. Hubungan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah

Kualitas pelayanan menjadi salah satu faktor serius guna membuat kepuasan pada nasabah, yang hal ini berisi tentang kenyamanan, kemudahan, dan mempercepat transaksi bagi yang merasakannya, bila suatu pelayanan yang mampu diberikan cenderung tidak memuaskan tentu nasabah tidak akan merasa puas atas pelayanan yang diberikan. Dan juga sebaliknya jika perusahaan memberikan kualitas yang sangat baik, tentu saja nasabah akan merasa puas dengan kualitas pelayanan atau *service* tersebut.

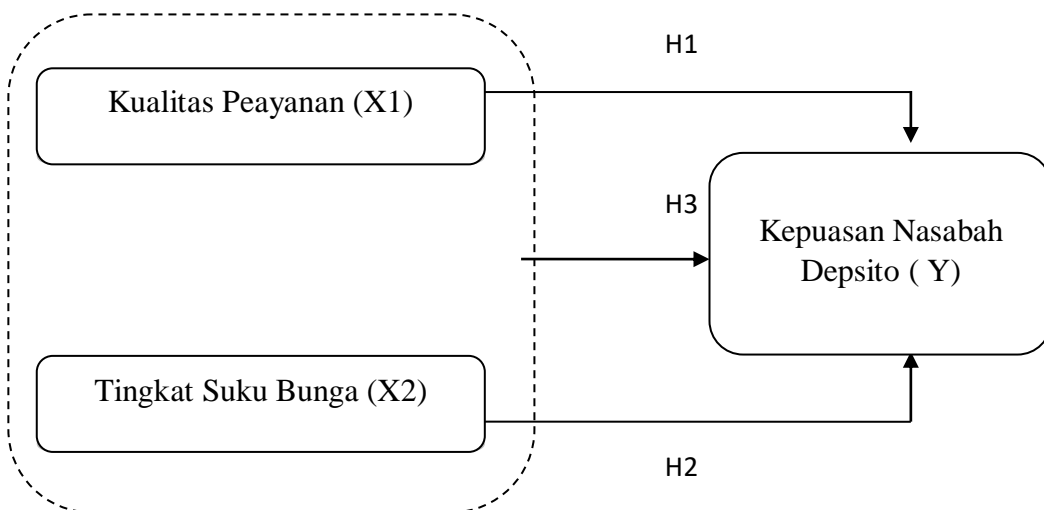


### 2.3.2. Hubungan Tingkat Suku Bunga Terhadap Kepuasan Nasabah

Tingkat suku bunga merupakan aspek yang sangat penting pada sektor perbankan dalam kepuasan nasabah. Apabila suku bunga yang ditawarkan oleh perusahaan kepada nasabah setara dengan apa yang diinginkan atau diharapkan, Perihal mampu mempengaruhi kepuasan nasabah dengan suku bunga yang telah ditawarkan.

### 2.4. Kerangka Berfikir

Berikut merupakan sebuah kerangka pemikiran pada penelitian ini, sebagai acuan bagi pembaca agar untuk lebih mudah dalam memahaminya.



**Gambar 2.1** Kerangka Pemikiran

### 2.5 Hipotesis

H1 : Diduga kualitas pelayanan mampu memberi suatu pengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah deposito pada BPR Dana Central Mulia.

- H2 : Diduga tingkat suku bunga mampu memberi suatu pengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah deposito pada BPR Dana Central Mulia.
- H3 : Diduga kualitas pelayanan beserta tingkat suku bunga mampu memberi suatu pengaruh secara bersama sama terhadap kepuasan nasabah depositopada BPR Dana Central Mulia.



---

**Universitas Putera Batam**

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **3.1 Desain Penelitian**

Desain pada temuan yang terdapat atas penelitian ini menggunakan jenis temuan yang terdapat atas penelitian yang bersifat deskriptif dengan metode kuantitatif. Menurut (Sugiyono, 2018: 1) metode penelitian yaitu suatu bentuk kegiatan yang bertujuan untuk melakukan pengumpulan data, menganalisa dan serta menghasilkan interpretasi atau penjelasan yang berkaitan dengan tujuan suatu penelitian. Didalam penelitian ini terdapat hal-hal yang perlu cenderung dicermati yaitu cara yang bersifat ilmiah, data, tujuan, beserta fungsi tertentu.

#### **3.2 Operasional Variabel**

Menurut temuan (Sugiyono, 2018: 55) apa pun yang dianggap oleh penerbit sebagai variabel tunduk pada penyelidikan dengan harapan mengumpulkan data yang relevan untuk membuat kesimpulan. Variabel dalam temuan yang terdapat atas temuan yang terdapat atas penelitian ini yaitu dua variabel bebas beserta satu variabel terikat yaitu Kepuasan Nasabah BPR Dana Central Mulia Terhadap Kualitas Pelayanan dan Suku Bunga Simpanan.

##### **3.2.1 Variabel Dependen**

Menurut (Sugiyono, 2018: 57) selain variabel keluaran, kriteria, dan dengan demikian, istilah variabel terikat sering digunakan dalam bahasa Indonesia untuk menggambarkan variabel terikat. Ketika ada variabel independen, keberadaan variabel dependen dapat mempengaruhi atau menciptakan kesulitan dalam

penelitian. Kepuasan pelanggan merupakan variabel terikat dalam temuan yang terdapat atas penelitian ini.

### 3.2.2 Variabel Independen

Menurut temuan (Sugiyono, 2018: 57) variabel independen dapat disebut dengan sebagai kata variabel *stimulus*, *prediktor*, *antecedent* ataupun dapat dicermati dalam bahasa Indonesia dapat dikatakan selaku variabel bebas. Variabel bebas yaitu variabel yang menjadi sebab atau yang mempengaruhi atas perubahannya ataupun munculnya variabel dependen ataupun terikat. Dalam temuan yang terdapat atas penelitian ini variabel independen yaitu kualitas pelayanan beserta tingkat suku bunga.

**Tabel 3. 1** Operasional Variabel Penelitian

Variabel	Definisi	Indikator	Skala
Kualitas Pelayanan (X1)	Kualitas pelayanan adalah upaya yang menjadikan pemenuhan syarat kebutuhan dan keinginan konsumen dan juga sasaran untuk menyampaikan dalam harapan kualitas layanan yang diberikan. Selain itu kualitas pelayanan juga bisa di artikan sebagai tolak ukur seberapa besar tingkat layanan yang telah di berikan kualitas kondisi yang mempengaruhi keadaan dinamis yang meliputi berupa produk dan jasa	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Keandalan</li> <li>2. Daya tanggap</li> <li>3. Jaminan</li> <li>4. Empati</li> <li>5. Bukti fisik</li> </ol>	Likert

Tingkat Suku Bunga (X2)	suku bunga merupakan suatu hasil upah atau pun imbalan yang di bayarkan dengan nominal angka persen yang disepakati. bunga harus dibayar atas meminjamkan dan menghimpun dananya yang telah diberikan disebabkan oleh harga ( <i>price</i> ) dijadikan kesempatan ( <i>opportunity</i> ) untuk memperoleh keuntungan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kualitas pinjaman</li> <li>2. Hubungan Baik</li> <li>3. Produk yang Kompetitif</li> <li>4. Jaminan Pihak Ketiga</li> </ol>	Likert
Kepuasan Nasabah (Y1)	kepuasan merupakan rasa yang timbul yang berada pada diri disetiap pelanggan yang dimana mereka akan menganalisa produk yang mereka gunakan sesuai dengan kebutuhannya dari produk satu ke produk lainnyayang dirasakan merasa pemenuhan yang diinginkan terealisasikan oleh pelanggan	<ol style="list-style-type: none"> <li>6. Nasabah senang melakukan pembelian.</li> <li>7. Berdasarkan pengalaman, nasabah puas melakukan pembelian.</li> <li>8. Produk sudah memenuhi harapan nasabah.</li> <li>9. Secara keseluruhan, nasabah percaya bahwa produk tidak mengecewakan nasabah.</li> <li>10. Nasabah tidak complain terhadap produk</li> </ol>	Likert

**Sumber:** Olahan Data, 2022

### 3.3 Populasi Dan Sampel

#### 3.3.1 Populasi

Menurut (Sugiyono, 2018: 130) mendefinisikan populasi sebagai wilayah generalisasi termasuk item atau subjek dengan jumlah dan fitur yang telah ditentukan, dari mana kesimpulan dibuat. Yang akan menjadi populasi pada temuan yang terdapat atas penelitian ini yaitu keseluruhan nasabah BPR Dana Central Mulia di kota Batam data tabungan nasabah deposito sebanyak 1153 nasabah.

### 3.3.2 Sampel

Menurut temuan (Sugiyono, 2018: 131) sampel yaitu himpunan bagian dari jumlah keseluruhan populasi dan sifat-sifatnya. Salah satu metode pengambilan sampel adalah metode sampel.

Sampel penelitian ini yaitu terdiri dari 1153 nasabah BPR Dana Central Mulia Batam yang melakukan deposito. Pendekatan purposive sampling digunakan untuk mendapatkan data. Sampel yang diambil dengan menggunakan probability sampling memastikan kalau setiap elemen ataupun anggota atas suatu populasi yang termasuk dalam sampel mempunyai suatu peluang yang setara untuk diikutsertakan dan sampel diambil dengan menggunakan simple yang bersifat *random sampling* dengan menggunakan metode Slovin.

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

**Rumus 3. 1** Sampel Slovin

Keterangan :

n= Jumlah atas suatu Sampel

N= Jumlah atas suatu Populasi

e= Penyisihan untuk kesalahan pengambilan sampel dalam Persentase

Ini dilakukan penentuan dengan mempergunakan suatu rumus slovin, yang menyatakan bahwa e, yang mewakili kesalahan standar, seharusnya 10%.

Perhitungan sebagai berikut:

$$n = \frac{1153}{1 + 1153 \times 0,1^2}$$

$$n = \frac{1153}{1 + 1153 \times 0,01}$$

$$n = \frac{1153}{1 + 11,53}$$

$$n = \frac{1153}{12,53}$$

$$n = 92,01$$

### 3.4 Jenis Dan Sumber Data

Dalam temuan yang terdapat atas penelitian ini, hipotesis diuji secara kuantitatif sebagai bagian dari proses penelitian. Penelitian ini mengandalkan sumber informasi berikut untuk temuannya:

Data primer : Dikumpulkan dengan menyebarkan kuesioner survei.

Data sekunder : Data yang diperoleh dari jurnal kajian pustaka dan jurnal.

### 3.5 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan atas suatu data yang akan digunakan yaitu dengan teknik *random sampling* yang kemudian akan disebarkan kepada responden dalam bentuk kuesioner yang didalamnya berisi beberapa pertanyaan. Menurut (Sugiyono, 2018: 213) pengumpulan atas suatu data dapat di lakukan dengan berbagai *setting*, berbagai sumber dan berbagai cara dalam melaksanakan penelitian, peneliti tidak diwajibkan untuk meneliti secara keseluruhan anggota dari populasinya. Akibatnya, sampel harus dipilih dari populasi untuk mewakilinya.

Kuesioner dipergunakan untuk melakukan suatu pengumpulan data dalam



temuan yang terdapat atas penelitian ini. Kuesioner yaitu metode atas suatu pengumpulan pada suatu data yang di mana responden ditanyai serangkaian pertanyaan dan kemudian ditugaskan untuk menjawab pertanyaan-pertanyaan itu (Sugiyono, 2018: 219). Kuesioner akan dibuat berupa pertanyaan atau pernyataan dalam bentuk *link website* yang akan disebarakan kepada nasabah BPR Dana Central Mulia yang menabung dengan mengisi dan meingikuti tatacara ataupun berlandaskan panduan atas kuesioner yang memiliki suatu skala pengukuran yang dipergunakan dalam temuan atas penelitian ini yaitu dengan skala likert. Menurut klaim yang telah dibuat, konsumen BPR Dana Central Mulia akan ditawarkan jawaban setuju untuk tidak setuju dalam kisaran nilai untuk tanggapan mereka.

**Tabel 3. 2** Skala Likert

No	Keterangan	Kode	Nilai
1	Sangat Tidak Setuju	STS	1
2	Tidak Setuju	TS	2
3	Netral	N	3
4	Setuju	S	4
5	Sangat Setuju	SS	5

**Sumber:** (Sugiyono, 2018: 93)

### 3.6 Teknik Analisa Data

#### 3.6.1 Analisis Statistik Deskriptif

Analisis atas suatu statistik deskriptif yaitu jenis analisis atas suatu statistik di mana data yang diperoleh dideskripsikan atau digambarkan apa adanya, tanpa

bermaksud menarik kesimpulan atau generalisasi dari data tersebut (Sugiyono, 2018: 226)

### 3.6.2 Uji Kualitas Data

#### 3.6.2.1 Uji Validitas

Uji validitas dipakai guna melakukan pengukuran sah tidaknya sebuah kuesioner. Kuesioner dianggap valid jikalau pertanyaan atau pernyataan dikuesioner bisa menjelaskan suatu yang hendak dilakukan pengukuran atas kuesioner tersebut. Uji signifikansi dijalankan lewat membandingkan  $r$  hitung bersamar tabel (Sujarweni, 2018).

$r$  hitung cenderung lebih besar dari  $r$  tabel artinya pertanyaan yang diberikan tersebut valid

$r$  hitung cenderung lebih kecil dari  $r$  tabel artinya pertanyaan yang diberikan tersebut tidaklah valid

#### 3.6.2.2 Uji Reliabilitas

Bahkan ketika data diproses berulang kali dan temuannya tetap sama, pengujian reliabilitas memiliki pengetahuan tentang tingkat penentuan suatu data. Jika nilai aritmatika atau *Cronbach's Alpha* adalah 0,6 maka suatu variabel dianggap dapat dipercaya jika tidak dikatakan tidak dapat diandalkan. Pendekatan *Cronbach's Alpha* dapat digunakan untuk menilai ketergantungan ini menggunakan perhitungan berikut (Fatihudin, 2018: 141):

$$r_{ix} = \left[ \frac{k}{k-1} \right] \left[ 1 - \frac{\sum \sigma b^2}{\sigma^2} \right] \quad \text{Rumus 3. 2 Metode Cronbach's Alpha}$$

**Sumber:** (Fatihudin, 2018)

Keterangan:

$r_{ix}$  : Koefisien Reliabilitas

k : Jumlah dari setiap pernyataan

$\sigma b^2$  : Varian dari setiap pernyataan

$\sigma 1^2$  : Varian dari nilai uji

### 3.6.3 Uji Asumsi Klasik

#### 3.6.3.1 Uji Normalitas

Yang dikenal dengan uji normalitas dipergunakan untuk mengetahui apakah suatu kumpulan data terdistribusi normal atau tidak. Menggunakan analisis statistik dan gambar untuk mengevaluasi apakah tes memiliki distribusi normal atau tidak (Gunawan, 2020: 109).

##### 1. Analisis grafik

Grafik ini dapat dianalisis dengan melihat gambar P-P Plot konvensional. Data dapat dibidang normal jika distribusi atas suatu data cenderung membentuk garis lurus yang berbentuk diagonal ataupun kurva berbentuk lonceng.

##### 2. Analisis statistik

Lihat tabel *Kolmogorov-Smirnov* untuk memahami grafik ini dengan lebih baik. Data dapat diperkirakan normal jika nilai atas suatu asymp Sig (2-tailed) cenderung berada dalam kisaran 0,05 yang dapat diterima.

### 3.6.3.2 Uji Multikolinearitas

Variabel independen dalam model regresi linier multivariat dapat diperiksa untuk mengamati bagaimana terdapat suatu kaitan antara mereka menggunakan tes ini. Atau, artinya, setiap variabel independen menjelaskan arti dari yang lain. Gejala multikolinearitas tidak muncul jika *Variance Inflation Factor* (VIF) adalah 10 beserta angka signifikansi (2-tailed) *tolerance* yaitu 0,1, seperti yang ditunjukkan oleh pengujian ini (Gunawan, 2020).

### 3.6.3.3 Uji Heteroskedastisitas

Distribusi variabel dependen pada semua nilai variabel independen relevan dalam pengujian ini. Gambar atau titik tersebar diperlukan untuk tabel scatterplot, yang menunjukkan hasil pengujian ini. Kesulitan heteroskedastisitas tidak ada jika kondisi ini terpenuhi (Ismail, 2019: 199).

## 3.6.4 Uji Pengaruh

### 3.6.4.1 Analisis Regresi Linear Berganda

Dengan mempergunakan suatu pengujian ini, Anda dapat menentukan bagaimana terdapat suatu keterkaitan yang berada diantara variabel independen beserta dependen ini disebut uji regresi berganda. Ketika tes T mengembalikan hasil positif atau negatif, tes ini dapat digunakan untuk mendapatkan gambaran arah, tetapi tidak mampu memberi tahunya kepada Anda dengan sesuai berdasarkan dari berapa banyak orang yang terpengaruh (Ismail, 2019). Dengan demikian, persamaan untuk regresi linier berganda adalah sebagai berikut:

$$Y = a + b_1x_1 + b_2x_2 + b_3x_3 + \dots + e \quad \text{Rumus 3.3 Regresi Linear Berganda}$$

**Sumber:** (Ismail, 2019)

Keterangan:

$Y$  : Variabel dependen

$\alpha$  : Nilai konstanta

$b_1, b_2, b_3$  : Nilai atas suatu koefisien regresi

$x_1, x_2, x_3$  : Variabel independen

$e$  : Variabel independen ke-n

### 3.6.4.2 Analisis Koefisien Determinasi ( $R^2$ )

Koefisien determinasi ganda adalah nama umum untuk prosedur ini. Kita dapat menggunakan tes ini untuk menunjukkan seberapa baik kita mengetahui tentang variabel dependen. Penjelasan tentang seberapa besar total variabel dependen terhadap variabel dependen diberikan oleh koefisien ini, yang diukur menurut persamaan regresi. Kita dapat mengatakan bahwa persentase kecil koefisien menunjukkan bahwa X memiliki dampak yang relatif lemah terhadap Y. Variabel X dapat dianggap memiliki dampak yang signifikan terhadap variabel Y ketika koefisiennya lebih besar (Gunawan, 2020).

### 3.6.5 Uji Hipotesis

#### 3.6.5.1 Uji T

Sangat membantu untuk menggambarkan suatu keterkaitan yang berada diantara setiap variabel bebas beserta variabel terikat atas percobaan ini (Anshori & Iswati, 2019:43). Berikut ini adalah rumus uji T yang dapat digunakan untuk menentukan signifikansi perbedaan antara dua variabel:

$$t = \frac{bi}{Sbi} \quad \text{Rumus 3. 4 Uji T}$$

**Sumber:** (Anshori & Iswati, 2019)

Keterangan:

$t$  : Nilai pada suatu t-hitung

$bi$  : Nilai atas suatu koefisien

$Sbi$  : Standar *error* atas suatu koefisien regresi

Untuk mengkonfirmasi lebih lanjut bahwa uji-t akurat, t-hitung dan t-tabel dapat digunakan untuk menunjukkan tingkat signifikansi 0,05. Antara lain, sebuah penelitian harus memenuhi standar berikut agar dianggap signifikan (Anshori & Iswati, 2019).

1. Jika suatu t hitung cenderung lebih besarnya dari t tabel, maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima
2. Jika suatu t hitung cenderung lebih kecilnya dari t tabel, maka  $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak

### 3.6.5.2 Uji F

Mengamati apakah faktor-faktor independen mempengaruhi variabel dependen secara bersamaan bermanfaat dalam pengujian ini (Mufarrikoh, 2019:79). Rumus uji F dapat digunakan untuk menentukan signifikansi statistik dari hubungan antara dua variabel:

$$F = \frac{R^2 / k}{(1 - R^2) / (n - k)} \quad \text{Rumus 3. 5 Uji F}$$

**Sumber:** (Mufarrikoh, 2019)

Keterangan:

$R^2$ : Koefisien determinasi

$K$  : Total atas suatu variabel bebas

$N$  : Total pada suatu sampel

Penelitian dapat dikatakan layak apabila bahwa suatu penelitian layak jika nilai p-nya kurang dari 0,05. Antara lain, sebuah penelitian harus memenuhi standar berikut agar dianggap signifikan (Mufarrikoh, 2019):

1. Jika suatu F hitung cenderung lebih besarnya dari F tabel, maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima.
2. Jika suatu F hitung cenderung lebih kecilnya dari F tabel, maka  $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak.

### **3.7 Tempat dan Jadwal Penelitian**

#### **3.7.1 Tempat Penelitian**

Dalam penyusunan skripsi ini penulis melakukan penelitian dengan mengambil objek penelitian. Lokasi penelitian adalah BPR Dana Central Mulia Batam yang beralamat di Perumahan Taman Kota Balo Blok E no 8-9 Kota Batam.

#### **3.7.2 Jadwal Penelitian**

Antara awal penelitian dan selesainya penelitian, digunakan periode penelitian.. Selanjutnya ini adalah setiap langkah yang terlibat dalam mempersiapkan diri untuk studi:

**Tabel 3. 3** Jadwal Penelitian

No	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan Tahun 2022																											
		Maret				April				Mei				Juni				Juli											
1	Pengajuan Judul	■																											
2	Perumusan Masalah		■	■	■																								
3	Tinjauan Pustaka					■	■	■	■																				
4	Metode Penelitian									■	■	■	■																
5	Rancangan Kuesioner													■	■	■	■												
6	Penyebaran Kuesioner																	■	■	■	■								
7	Pengelolaan Data																					■	■	■	■				
8	Kesimpulan dan Saran																									■	■	■	■
9	Laporan Hasil Penelitian																												■

Sumber: Data Penelitian, 2022





---

**Universitas Putera Batam**