

**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 bahwa 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

SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS	iii
ABSTRAK	v
ABSTRACT	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR RUMUS	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
BAB 1	1
PENDAHULUAN	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
BAB II	12
TINJAUAN PUSTAKA	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
BAB III.....	26
METODE PENELITIAN	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
BAB IV	39
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	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
BAB V	61
KESIMPULAN DAN SARAN	61
5.1.	Kesimpulan	61
5.2.	Saran	61
DAFTAR PUSTAKA	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

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