

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN LOKASI
TERHADAP KEPUASAN NASABAH PADA PT BPR
DANA FANINDO DI KOTA BATAM**

SKRIPSI



**Oleh:
Ricky Suryadi
160910011**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN HUMANIORA
UNIVERSITAS PUTERA BATAM
2020**

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN LOKASI
TERHADAP KEPUASAN NASABAH PADA PT BPR
DANA FANINDO DI KOTA BATAM**

SKRIPSI

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



**Oleh
Ricky Suryadi
160910011**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN HUMANIORA
UNIVERSITAS PUTERA BATAM
2020**

SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS

Yang bertanda tangan di bawah ini saya:

Nama : Ricky Suryadi
NPM/NIP : 160910011
Fakultas : Ilmu Sosial dan Humaniora
Program Studi : Manajemen

Menyatakan bahwa “**Skripsi**” yang saya buat dengan judul:

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN LOKASI TERHADAP KEPUASAN NASABAH PADA PT BPR DANA FANINDO DI KOTA BATAM

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 naskah Skripsi ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur PLAGIASI, saya bersedia naskah Skripsi ini digugurkan dan gelar akademik 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, 21 Februari 2020

Ricky Suryadi

160910011

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN LOKASI
TERHADAP KEPUASAN NASABAH PADA PT BPR
DANA FANINDO DI KOTA BATAM**

SKRIPSI

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

Oleh:

**Ricky Suryadi
160910011**

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

Batam, 21 Februari 2020

**Dr. Realize, S.Kom., M. SI.
Pembimbing**

ABSTRAK

Kualitas pelayanan dan lokasi merupakan hal yang harus diperhatikan oleh Bank Perkreditan Rakyat Dana Fanindo dalam menghadapi persaingan dan tantangan antar perusahaan serta harus mampu menciptakan strategi untuk ikut bersaing guna untuk meningkatkan kepuasan nasabah. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui berapa besar pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah, berapa besar pengaruh lokasi terhadap kepuasan nasabah, dan berapa besar pengaruh kualitas pelayanan dan lokasi terhadap kepuasan nasabah. Penelitian ini menggunakan data yang diperoleh dari hasil penyebaran kuesioner kepada 145 responden. Sumber data yang dipakai merupakan sumber data primer dengan metode pengambilan sampel yang digunakan adalah metode *random sampling*. Penelitian ini adalah kuantitatif dengan model analisis regresi linear berganda. Penelitian ini menggunakan metode analisis data statistik menggunakan SPSS versi 25. Dari hasil pengujian hipotesis dapat diketahui bahwa ketiga hipotesis dalam penelitian ini diterima. Hal ini dibuktikan dari hasil uji t kualitas pelayanan diketahui 5,225 dengan signifikansi 0,000, hasil uji t lokasi 4,902 dengan signifikansi 0,000, yang dapat disimpulkan bahwa nilai t hitung untuk masing-masing variabel lebih besar dari nilai t tabel yaitu 1,97669 dan masing-masing signifikansinya lebih kecil dari 0,05. Hasil uji F menunjukkan nilai 360,201 dengan nilai signifikansi 0,000. Hasil penelitian ini adalah kualitas pelayanan berpengaruh signifikan secara parsial terhadap kepuasan nasabah, lokasi berpengaruh signifikan secara parsial terhadap kepuasan nasabah, dan kualitas pelayanan dan lokasi secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah.

Kata kunci: Kualitas Pelayanan; Kepuasan Nasabah; Lokasi.

ABSTRACT

Service quality and location are things that must be considered by Dana Fanindo's bank in facing competition and challenges between companies and must be able to create strategies to compete in order to improve customer satisfaction. The purpose of this study was to determine how much influence the service quality has on customer decisions, how much influence location has on customer decisions, and how much influence the service quality and location have on customer satisfaction. This study uses data obtained from the results of questionnaires to 145 respondents. The data source used is the primary data source with the sampling method used is the random sampling method. This research is quantitative with multiple linear regression analysis model. This study uses a statistical data analysis method using SPSS version 25. From the results of hypothesis testing it can be seen that all three hypothesis in this study were accepted. This is evidenced from the service quality t test results known to be 5,225 with a significance of 0.000, location t test results 4,902 with a significance of 0,000, which can be concluded that the calculated t value for each variable is greater than the value of t table namely 1,97669 and each significance is smaller than 0.05. F test results showed a value of 360,201 with a significance value of 0,000. The results of this study are that service quality has a partially significant effect on customer satisfaction, location has a partially significant effect on customer satisfaction, and service quality and location simultaneously have a significant effect on customer satisfaction.

Keywords: *Customer Satisfaction; Location; Service Quality.*

KATA PENGANTAR

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

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan. Karena itu, kritik dan saran akan senantiasa penulis terima dengan senang hati. Dengan segala keterbatasan, penulis menyadari pula bahwa skripsi ini takkan terwujud tanpa bantuan, bimbingan, dan dorongan dari berbagai pihak. Untuk itu, dengan segala kerendahan hati, penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada:

1. Rektor Universitas Putera Batam;
2. Ketua Program Studi Manajemen Universitas Putera Batam;
3. Dr. Realize, S.Kom., M.SI. selaku pembimbing Skripsi pada Program Studi Manajemen Universitas Putera Batam;
4. Dosen dan Staff Universitas Putera Batam;
5. Orang tua beserta keluarga penulis;
6. Pimpinan beserta semua staff PT BPR Dana Fanindo;
7. Seluruh sahabat penulis serta teman lainnya yang tidak dapat disebutkan satu per satu;
8. Seluruh responden yang telah berpartisipasi dalam pengisian kuesioner.

Semoga Tuhan Yang Maha Esa membalas kebaikan dan selalu mencurahkan berkat-Nya, Amin.

Batam, 21 Februari 2020

Ricky Suryadi

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN SAMPUL.....	i
HALAMAN JUDUL	ii
SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
ABSTRAK.....	v
<i>ABSTRACT</i>.....	vii
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR GAMBAR.....	xi
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR RUMUS	xiii
BAB I PENDAHULUAN	14
1.1. Latar Belakang	14
1.2. Identifikasi Masalah	18
1.3. Pembatasan Masalah.....	19
1.4. Perumusan Masalah	19
1.5. Tujuan Penelitian.....	19
1.6. Manfaat Penelitian.....	20
1.6.1. Aspek Teoritis	20
1.6.2. Aspek Praktis	20
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	22
2.1. Teori Dasar	22
2.1.1. Kualitas Pelayanan	22
2.1.1.1. Pengertian Kualitas Pelayanan.....	22
2.1.1.2. Karakteristik Kualitas Pelayanan	23
2.1.1.3. Strategi Meningkatkan Kualitas Pelayanan	24
2.1.1.4. Indikator Kualitas Pelayanan	28
2.1.2. Lokasi	29
2.1.2.1. Pengertian Lokasi.....	29
2.1.2.2. Pemilihan Lokasi.....	30
2.1.2.3. Fungsi Lokasi.....	31
2.1.2.4. Indikator Lokasi	32
2.1.3. Kepuasan Nasabah	33
2.1.3.1. Pengertian Kepuasan	33
2.1.3.2. Mengukur Kepuasan.....	34
2.1.3.3. Indikator Kepuasan.....	36
2.2. Penelitian Terdahulu	37
2.3. Kerangka Pemikiran.....	42
2.4. Hipotesis.....	43
BAB III METODE PENELITIAN	44
3.1. Desain Penelitian	44
3.2. Operasional Variabel.....	44

3.2.1. Variabel Bebas (<i>Independent Variable</i>)	44
3.2.2. Variabel Terikat (<i>Dependent Variable</i>).....	46
3.3. Populasi dan Sampel	46
3.3.1. Populasi	46
3.3.2. Sampel	46
3.4. Teknik Pengumpulan Data	47
3.4.1. Kuesioner.....	47
3.5. Metode Analisa Data.....	48
3.5.1. Analisis Deskriptif	48
3.5.2. Uji Kualitas Data.....	50
3.5.2.1. Uji Validitas Instrumen	50
3.5.2.2. Uji Reliabilitas Instrumen	50
3.5.3. Uji Asumsi Klasik	51
3.5.3.1. Uji Normalitas.....	51
3.5.3.2. Uji Multikolinieritas	51
3.5.3.3. Uji Heteroskedastisitas	52
3.5.4. Uji Pengaruh	52
3.5.4.1. Analisis Regresi Linier Berganda	52
3.5.4.2. Analisis Koefisien Determinasi (R^2)	52
3.5.5. Uji Hipotesis	53
3.5.5.1. Uji T (Uji Parsial).....	53
3.5.5.2. Uji F (Uji Simultan)	54
3.6. Lokasi dan Jadwal Penelitian.....	55
3.6.1. Lokasi Penelitian.....	55
3.6.2. Jadwal Penelitian.....	55
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	56
4.1. Hasil Penelitian	56
4.1.1. Profil Responden.....	56
4.1.1.1. Profil Responden berdasarkan Jenis Kelamin.....	56
4.1.1.2. Profil Responden berdasarkan Usia	57
4.1.1.3. Profil Responden berdasarkan Pendidikan	58
4.1.1.4. Profil Responden berdasarkan Pekerjaan	58
4.1.2. Analisis Deskriptif	59
4.1.2.1. Variabel Kualitas Pelayanan (X_1)	59
4.1.2.2. Variabel Lokasi (X_2)	60
4.1.2.3. Variabel Kepuasan Nasabah (Y).....	61
4.1.3. Hasil Uji Kualitas Data.....	63
4.1.3.1. Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan (X_1).....	63
4.1.3.2. Hasil Uji Validitas Variabel Lokasi (X_2).....	64
4.1.3.3. Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Nasabah (Y)	64
4.1.4. Hasil Uji Reliabilitas Data	65
4.1.4.1. Hasil Uji Reliabilitas Variabel Kualitas Pelayanan (X_1)	65
4.1.4.2. Hasil Uji Reliabilitas Variabel Lokasi (X_2)	65
4.1.4.3. Hasil Uji Reliabilitas Variabel Kepuasan Nasabah (Y)	65
4.1.5. Hasil Uji Asumsi Klasik Regresi	66
4.1.5.1. Hasil Uji Normalitas.....	66

4.1.5.2. Hasil Uji <i>Kolmogrov – Smirnov</i>	67
4.1.5.3. Hasil Uji Multikolinearitas	68
4.1.5.4. Hasil Uji Heteroskedastisitas	68
4.1.6. Hasil Uji Pengaruh	69
4.1.6.1. Hasil Analisis Regresi Linier Berganda	69
4.1.6.2. Koefisien Determinasi (R^2)	70
4.1.7. Uji Hipotesis	71
4.1.7.1. Uji Parsial (Uji T)	71
4.1.7.2. Hasil Uji Simultan (Uji F)	72
4.2. Pembahasan	73
BAB V SIMPULAN DAN SARAN	75
5.1. Simpulan	75
5.2. Saran	75
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	
Lampiran 1 Kuesioner	
Lampiran 2 Hasil Kuesioner	
Lampiran 3 Hasil Uji SPSS 25	
Lampiran 4 Tabel R	
Lampiran 5 Tabel T	
Lampiran 6 Tabel F	
Lampiran 7 Daftar Riwayat Hidup	
Lampiran 8 Surat Permohonan Izin Penelitian Universitas Putera Batam	
Lampiran 9 Surat Balasan Permohonan Izin Penelitian	

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1. Kerangka Pemikiran	43
Gambar 4.1. Hasil Uji Normalitas Histogram.....	66
Gambar 4.2. Hasil Uji Normalitas (P-P Plot).....	67

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1. Data Nasabah Kredit PT BPR Dana Fanindo	15
Tabel 3.1. Skala Likert pada Teknik Pengumpulan Data.....	48
Tabel 3.2. Rentang Skala Penelitian	49
Tabel 3.3. Tingkat Validitas	50
Tabel 3.4. Indeks Koefisien Reliabilitas	51
Tabel 3.5. Jadwal Penelitian.....	55
Tabel 4.1 Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	57
Tabel 4.2. Profil Responden Berdasarkan Usia.....	57
Tabel 4.3. Profil Responden Berdasarkan Pendidikan.....	58
Tabel 4.4. Profil Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	59
Tabel 4.5. Hasil Analisis Deskripsi Variabel Kualitas Pelayanan (X_1)	60
Tabel 4.6. Hasil Analisis Deskripsi Variabel Lokasi (X_2)	61
Tabel 4.7. Hasil Analisis Deskripsi Variabel Kepuasan Nasabah (Y).....	62
Tabel 4.8. Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan (X_1).....	63
Tabel 4.9. Hasil Uji Validitas Variabel Lokasi (X_2).....	64
Tabel 4.10. Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Nasabah (Y)	64
Tabel 4.11. Hasil Uji Realibilitas Variabel Kualitas Pelayanan (X_1)	65
Tabel 4.12. Hasil Uji Realibilitas Variabel Lokasi (X_2)	65
Tabel 4.13. Hasil Uji Realibilitas Variabel Kepuasan Nasabah (Y).....	65
Tabel 4.14. Hasil Uji Kolmogorov – Smirnov	67
Tabel 4.15. Hasil Uji Multikolinearitas	68
Tabel 4.16. Hasil Uji Heteroskedastisitas	68
Tabel 4.17. Hasil Koefisien Regresi	69
Tabel 4.18. Hasil Koefisien Determinasi (R^2).....	70
Tabel 4.19. Hasil Uji T.....	71
Tabel 4.20. Hasil Uji F.....	72

DAFTAR RUMUS

Rumus 3.1. Rumus Slovin.....	47
Rumus 3.2. Rentang Skala	49
Rumus 3.3. Regresi Linear Berganda	52
Rumus 3.4. Koefisien Determinasi.....	53
Rumus 3.5. Uji T	53
Rumus 3.6. Uji F.....	54