

**PENGARUH FASILITAS, KUALITAS PELAYANAN
DAN KEPERCAYAAN TERHADAP KEPUASAN
NASABAH PADA PT BPR MAJESTY
GOLDEN RAYA**

SKRIPSI



**Oleh:
Dinavilicia
160610022**

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

**PENGARUH FASILITAS, KUALITAS PELAYANAN
DAN KEPERCAYAAN TERHADAP KEPUASAN
NASABAH PADA PT BPR MAJESTY
GOLDEN RAYA**

SKRIPSI

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



**Oleh:
Dinavilicia
160610022**

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

SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS

Yang bertanda tangan di bawah ini saya:

Nama : Dinavilicia

NPM : 160610022

Fakultas : Ilmu Sosial dan Humaniora

Program Studi : Manajemen

Menyatakan bahwa “skripsi” yang saya buat dengan judul:

PENGARUH FASILITAS, KUALITAS PELAYANAN DAN KEPERCAYAAN TERHADAP KEPUASAN NASABAH PADA PT BPR MAJESTY GOLDEN RAYA

Adalah hasil karya sendiri dan bukan “duplikasi” dari karya orang lain. Sepengetahuan saya, didalam naskah skripsi ini tidak terdapat karya ilmiah atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis dikutip didalam 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 skripsi 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, 06 Februari 2020



Dinavilicia

160610022

**PENGARUH FASILITAS, KUALITAS PELAYANAN
DAN KEPERCAYAAN TERHADAP KEPUASAN
NASABAH PADA PT BPR MAJESTY
GOLDEN RAYA**

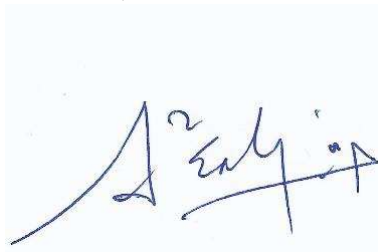
SKRIPSI

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

**Oleh:
Dinavilicia
160610022**

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

Batam, 20 Februari 2020

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'Dr. Realize', is written on a light blue rectangular background.

Dr. Realize, S.Kom., M.Si.
Pembimbing

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh fasilitas, kualitas pelayanan dan kepercayaan terhadap kepuasan nasabah di PT BPR Majesty Golden Raya. Dengan meningkatkan fasilitas, kualitas pelayanan dan kepercayaan akan memiliki dampak kepada kepuasan nasabah. Responden dalam penelitian ini adalah nasabah kredit di PT BPR Majesty Golden Raya sebanyak 212 responden sebagai sampel penelitian. Metode dalam penelitian ini adalah metode deskriptif kuantitatif. Metode pengumpulan data yang di gunakan pada penelitian adalah melalui kuesioner yang di sebarakan kepada nasabah. Metode analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis instrumen penelitian yang terdiri dari uji validitas, uji reliabilitas, uji asumsi klasik yang meliputi uji normalitas, uji multikolinieritas dan uji heteroskedastisitas, serta pengujian hipotesis yang meliputi uji t dan uji f. Alat analisis yang digunakan untuk mengolah dan menganalisis data penelitian ini adalah SPSS versi 25.0. Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel fasilitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah. Variabel kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah. Variabel kepercayaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah. Variabel fasilitas, kualitas pelayanan dan kepercayaan secara bersama-sama berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah. Dengan demikian, secara parsial dan simultan fasilitas, kualitas pelayanan dan kepercayaan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah di PT BPR Majesty Golden Raya.

Kata Kunci: fasilitas; kualitas pelayanan; kepercayaan; kepuasan nasabah.

ABSTRACT

This study aims to determine the effect of facilities, service quality and trust on customer satisfaction at PT BPR Majesty Golden Raya. By increasing facilities, service quality and trust will have an impact on customer satisfaction. Respondents in this study were credit customers at PT BPR Majesty Golden Raya with 212 respondents as research samples. The method in this research is quantitative descriptive method. Data collection methods used in the study are through questionnaires distributed to customers. Data analysis method used in this study is the analysis of research instruments consisting of validity test, reliability test, classic assumption tests which include normality test, multicollinearity test and heteroscedasticity test, and hypothesis testing which includes t test and f test. The analytical tool used to process and analyze this research data is SPSS version 25.0. The results of this study show that facility variables have a positive and significant effect on customer satisfaction. Service quality variable have a positive and significant effect on customer satisfaction. Trust variable have a positive and significant effect on customer satisfaction. Variable of facility, service quality and trust together have a positive and significant effect on customer satisfaction. Thus, partially and simultaneously facilities, service quality and trust affect on customer satisfaction at PT BPR Majesty Golden Raya.

Keywords: facilities; service quality; trust; customer satisfaction.

KATA PENGANTAR

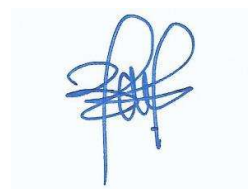
Puji dan syukur kehadiran Tuhan Yang Maha Esa yang telah melimpahkan segala rahmat dan karuniaNya, sehingga penulis dapat menyelesaikan laporan tugas akhir yang merupakan salah satu persyaratan untuk menyelesaikan laporan tugas akhir yang merupakan salah satu persyaratan untuk menyelesaikan program studi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

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna. 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 Majesty Golden Raya;
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, 20 Februari 2020



Dinavilicia

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL DEPAN	i
HALAMAN JUDUL	ii
SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
ABSTRAK	v
<i>ABSTRACT</i>	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR RUMUS	xiii

BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang Penelitian.....	1
1.2. Identifikasi Masalah	7
1.3. Batasan Masalah	7
1.4. Rumusan Masalah	7
1.5. Tujuan.....	8
1.6. Manfaat Penelitian.....	8
1.6.1. Manfaat Teoritis	8
1.6.2. Manfaat Praktis.....	9

BAB II TINJAUAN PUSTAKA	10
2.1. Kajian Teori.....	10
2.1.1. Fasilitas	10
2.1.1.1. Pengertian Fasilitas	10
2.1.1.2. Jenis Fasilitas	11
2.1.1.3. Tujuan Fasilitas.....	13
2.1.1.4. Indikator Fasilitas.....	14
2.1.2. Kualitas Pelayanan	15
2.1.2.1. Pengertian Kualitas Pelayanan.....	15
2.1.2.2. Manfaat Kualitas Pelayanan Yang Bermutu.....	16
2.1.2.3. Faktor Penyebab Buruknya Kualitas Pelayanan	17
2.1.2.4. Indikator Kualitas Pelayanan	19
2.1.3. Kepercayaan	20
2.1.3.1. Pengertian Kepercayaan.....	20
2.1.3.2. Karakteristik Kepercayaan.....	21
2.1.3.3. Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Kepercayaan	24
2.1.3.4. Indikator Kepercayaan	25
2.1.4. Kepuasan Nasabah.....	26
2.1.4.1. Pengertian Kepuasan Nasabah	26
2.1.4.2. Faktor-faktor Kepuasan Nasabah.....	26
2.1.4.3. Elemen Kepuasan Nasabah.....	28

2.1.3.4. Indikator Kepuasan Nasabah	29
2.2. Penelitian Terdahulu.....	30
2.3. Kerangka Pemikiran	34
2.4. Hipotesis	35

BAB III METODE PENELITIAN

3.1. Desain Penelitian	37
3.2. Operasional Variabel	38
3.2.1. Variabel Bebas (<i>Independent Variable</i>)	38
3.2.1.1. Fasilitas (X1).....	38
3.2.1.2. Kualitas Pelayanan (X2)	39
3.2.1.3. Kepercayaan (X3)	39
3.2.2. Variabel Terikat (<i>Dependent Variable</i>).....	40
3.3. Populasi dan Sampel.....	40
3.3.1. Populasi	40
3.3.2. Sampel	41
3.4. Teknik Pengumpulan Data	41
3.5. Metode Analisis Data	41
3.5.1. Analisis Deskriptif.....	42
3.5.2. Uji Kualitas Data	44
3.5.2.1. Uji Validitas	44
3.5.2.2. Uji Reliabilitas Instrumen	45
3.5.3. Uji Asumsi Klasik	47
3.5.3.1. Uji Normalitas.....	47
3.5.3.2. Uji Multikolinieritas.....	47
3.5.3.3. Uji Heteroskedastisitas	47
3.5.4. Uji Pengaruh.....	48
3.5.4.1. Analisis Regresi Linear Berganda.....	48
3.5.4.2. Analisis Koefisien Determinasi (R^2).....	49
3.5.5. Uji Hipotesis.....	50
3.5.5.1. Uji t (Uji Parsial).....	50
3.5.5.2. Uji F (Uji Simultan)	51
3.6. Lokasi dan Jadwal Penelitian	51
3.6.1. Lokasi	51
3.6.2. Jadwal Penelitian	52

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1. Hasil Penelitian.....	53
4.1.1. Profil Responden	53
4.1.1.1. Jenis Kelamin.....	53
4.1.1.2. Usia	54
4.1.1.3. Pendidikan Terakhir.....	55
4.1.1.4. Jenis Pekerjaan.....	56
4.1.2. Analisis Deskriptif.....	56
4.1.2.1. Fasilitas (X1).....	57

4.1.2.2. Kualitas Pelayanan (X2)	59
4.1.2.3. Kepercayaan (X3)	62
4.1.2.4. Kepuasan Nasabah (Y).....	65
4.1.3. Uji Kualitas Data	67
4.1.3.1. Hasil Uji Validitas Data	67
4.1.3.1.1. Uji Validitas Variabel Fasilitas (X1)	68
4.1.3.1.2. Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan (X2).....	68
4.1.3.1.3. Uji Validitas Variabel Kepercayaan (X3).....	69
4.1.3.1.4. Uji Validitas Variabel Kepuasan Nasabah (Y)	70
4.1.3.2. Hasil Uji Reliabilitas Data	70
4.1.3.2.1. Uji Reliabilitas Variabel Fasilitas (X1).....	71
4.1.3.2.2. Uji Reliabilitas Variabel Kualitas Pelayanan (X2)	71
4.1.3.2.3. Uji Reliabilitas Variabel Kepercayaan (X3)	72
4.1.3.2.4. Uji Reliabilitas Variabel Kepuasan Nasabah (Y)	72
4.1.4. Hasil Uji Asumsi Klasik.....	72
4.1.4.1. Hasil Uji Normalitas	72
4.1.4.2. Hasil Uji Multikolinearitas	75
4.1.4.3. Hasil Uji Heteroskedastisitas	76
4.1.5. Uji Pengaruh.....	76
4.1.5.1. Regresi Linear Berganda.....	76
4.1.5.2. Koefisien Determinasi (R^2).....	78
4.1.6. Uji Hipotesis.....	79
4.1.6.1. Hasil Uji t.....	79
4.1.6.1. Hasil Uji F	80
4.2. Pembahasan	81
4.2.1. Pengaruh fasilitas terhadap kepuasan nasabah pada PT BPR Majesty Golden Raya	81
4.2.2. Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah pada PT BPR Majesty Golden Raya	82
4.2.3. Pengaruh kepercayaan terhadap kepuasan nasabah pada PT BPR Majesty Golden Raya	82
4.2.4. Pengaruh fasilitas, kualitas pelayanan dan kepercayaan terhadap kepuasan nasabah pada PT BPR Majesty Golden Raya.....	82
BAB V SIMPULAN DAN SARAN	84
5.1. Kesimpulan.....	84
5.2. Saran	84
DAFTAR PUSTAKA	86

LAMPIRAN

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran.....	35
Gambar 4.1 Hasil Uji Normalitas Histogram.....	73
Gambar 4.2 <i>Normal P-P plot regression standardized Residual</i>	74
Gambar 4.3 Hasil Uji Heteroskedastisitas	76

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Jumlah Nasabah	5
Tabel 3.1 Rentang Skala	44
Tabel 3.2 Tingkat Validitas.....	45
Tabel 3.3 Indeks Koefisien Reliabilitas	46
Tabel 3.4 Jadwal Penelitian	52
Tabel 4.1 Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	53
Tabel 4.2 Profil Responden Berdasarkan Usia	54
Tabel 4.3 Profil Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	55
Tabel 4.4 Profil Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan	56
Tabel 4.5 Skor Indikator Variabel Fasilitas	57
Tabel 4.6 Skor Indikator Variabel Kualitas Pelayanan.....	60
Tabel 4.7 Skor Indikator Variabel Kepercayaan.....	63
Tabel 4.8 Skor Indikator Variabel Kepuasan Nasabah	65
Tabel 4.9 Hasil Uji Validitas Fasilitas (X1).....	68
Tabel 4.10 Hasil Uji Validitas Kualitas Pelayanan (X2)	69
Tabel 4.11 Hasil Uji Validitas Kepercayaan (X3)	69
Tabel 4.12 Hasil Uji Validitas Kepuasan Nasabah (Y)	70
Tabel 4.13 Hasil Uji Reliabilitas Fasilitas (X1).....	71
Tabel 4.14 Hasil Uji Reliabilitas Kualitas Pelayanan (X2)	71
Tabel 4.15 Hasil Uji Reliabilitas Kepercayaan (X3)	72
Tabel 4.16 Hasil Uji Reliabilitas Kepuasan Nasabah (Y).....	72
Tabel 4.17 Hasil Uji Normalitas Data.....	74
Tabel 4.18 Hasil Uji Multikolinearitas	75
Tabel 4.19 Hasil Uji Regresi Linier Berganda.....	77
Tabel 4.20 Hasil Uji R <i>Square</i>	78
Tabel 4.21 Hasil Uji t.....	79
Tabel 4.22 Hasil Uji F	81

DAFTAR RUMUS

Rumus 3.1 Rentang Skala	43
Rumus 3.2 <i>Rumus Pearson Product Moment</i>	44
Rumus 3.3 <i>Rumus Cronbach's Alpha</i>	46
Rumus 3.4 Regresi Linear Berganda	48
Rumus 3.5 Koefisien Determinasi	49
Rumus 3.6 Uji t	50
Rumus 3.7 Uji F	51