

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, FASILITAS DAN  
*INTERNET BANKING* TERHADAP KEPUASAN NASABAH  
PADA PT BANK SINARMAS DI BATAM**

**SKRIPSI**



**Oleh :**

**Selly Purnamasari**

**160610049**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN HUMANIORA  
UNIVERSITAS PUTERA BATAM  
TAHUN AKADEMIK 2019/2020**

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, FASILITAS DAN  
*INTERNET BANKING* TERHADAP KEPUASAN NASABAH  
PADA PT BANK SINARMAS DI BATAM**

**SKRIPSI**



**Oleh :**

**Selly Purnamasari**

**160610049**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN HUMANIORA  
UNIVERSITAS PUTERA BATAM  
TAHUN AKADEMIK 2019/2020**

## SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS

Yang bertanda tangan dibawah ini saya :

Nama : Selly Purnamasari

NPM : 160610049

Fakultas : Ilmu Sosial dan Humaniora

Program Studi : Manajemen

Menyatakan bahwa “Skripsi” yang saya buat dengan judul :

**Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas dan *Internet Banking* Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT Bank Sinarmas di Batam**

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

Apabila ternyata didalam naskah skripsi ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur PLAGIASI, saya bersedia naskah skripsi ini digugurkan dan gelar akademik yang saya peroleh dibatalkan.

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

Batam, 15 Februari 2020

Yang membuat pernyataan,

**Selly Purnamasari**  
160610049

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, FASILITAS DAN *INTERNET*  
*BANKING* TERHADAP KEPUASAN NASABAH PADA PT BANK  
SINARMAS DI BATAM**

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

**Oleh :**  
**Selly Purnamasari**  
**160610049**

**Telah disetujui oleh pembimbing**  
**Pada tanggal seperti yang tertera dibawah ini**

**Batam, 15 Februari 2020**

**(Dr.Hendri Herman, S.E., M.Si.)**  
**Pembimbing**

## ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menjelaskan gambaran variabel kualitas pelayanan, fasilitas, internet banking dan kepuasan nasabah serta menganalisis secara persial dan simultan kualitas pelayanan, fasilitas dan internet banking terhadap kepuasan nasabah pada PT Bank Sinarmas di Batam. Populasi yang diteliti dalam penelitian ini adalah nasabah PT Bank Sinarmas di Batam khususnya kantor kas rafflesia yang berjumlah 185 nasabah. Sampel pada penelitian ini berjumlah 126 nasabah dengan teknik *probability sampling*. Jenis penelitian ini adalah penelitian kuantitatif. Penelitian ini menggunakan metode analisis uji regresi linier berganda. Uji kualitas data yang digunakan pada penelitian ini menggunakan uji validitas dan reliabilitas yang menunjukkan bahwa indikator yang digunakan itu valid untuk mengukur variabel yang ada. Dari hasil penelitian ini diperoleh kesimpulan yaitu kualitas pelayanan, fasilitas dan *internet banking* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah pada PT Bank Sinarmas di Batam.

***Kata kunci:*** *Kulaitas Pelayanan, Fasilitas, Internet Banking, Kepuasan Nasabah.*

## **ABSTRACT**

*This study aims to describe the variable quality of service, facilities, internet banking and customer satisfaction as well as analyze in a timely and simultaneous manner the quality of services, facilities and internet banking to customer satisfaction at the PT Bank Sinarmas in Batam. The population studied in this study were customers of PT Bank Sinarmas, the cash office of Raflessia Batam Cantre, totaling 185 customers. The sample in this study amounted to 126 customers with probability sampling techniques.. This type of research is quantitative research. This study uses a multiple linear regression test analysis method. Test the quality of the data used in this study using the validity and reliability test which shows that the indicators used are valid for measuring existing variables. From the results of this study concluded that the quality of service. Facilities and internet banking have a positive and significant effect on customer satisfaction at PT Bank Sinarmas in Batam.*

*Keywords: Service Quality, Facilities, Internet Banking, Customer Satisfaction*

## KATA PENGANTAR

Puji syukur saya panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa yang telah memberikan kemudahan, karunia dan rahmat sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang merupakan salah satu persyaratan untuk menyelesaikan program studi sastra satu (S1) pada Program Studi Manajemen Perbankan Universitas Putera Batam.

Penulis sangat menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini tidak terlepas dari bantuan berbagai pihak sehingga memotivasi penulis untuk menyelesaikan skripsi ini. Untuk ini dengan segenap kerendahan hati penulis ingin mengucapkan terimakasih kepada :

1. Rektor Universitas Putera Batam Ibu Dr.Nur Elfi Husda, S.Kom., M.SI.
2. Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Humaniora Ibu Rizki Tri Anugrah Bakhti, S.H., M.H.
3. Ketua Program Studi Manajemen Ibu Mauli Siagian, S.Kom., M.Si.
4. Dr.Hendri Herman, S.E., M.Si. selaku pembimbing skripsi yang telah bersedia memberikan masukan dan nasehat kepada penulis.
5. Dosen dan seluruh staff Universitas Putera Batam
6. Kepada kedua orang tua saya yaitu Ibu Lestari dan Bapak Mulyono serta keluarga tercinta yang selalu memberikan kasih sayang, doa, bantuan dan dukungan untuk menyelesaikan skripsi.
7. Terimakasih kepada Ibu Rukimah selaku Supervisor di PT Bank Sinarmas kantor kas Raflessia cabang Batam yang telah mengizinkan saya untuk melakukan penelitian.

8. Spesial tanda terimakasih untuk Rizki Amalia Anggraini, Addis Revindha, Rahman Mustaqim, Nora, terimakasih atas dorongan semangat, canda tawa dan bantuan yang diberikan selama saya menyelesaikan skripsi ini.
9. Teman-teman sebimbing dan seangkatan selaku sahabat seperjuangan penulis yang tidak dapat saya sebutkan satu persatu.
10. Para responden yang telah meluangkan segenap waktunya untuk mengisi dan memberikan pendapat pada kuesioner.
11. Semua pihak yang telah membantu dalam penyusunan skripsi ini yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu atas segala bantuan baik moril maupun materil.

Semoga segala bantuan dan kebaikan tersebut mendapat limpahan balasan dari Tuhan Yang Maha Esa. Penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat dan memberikan tambahan pengetahuan, wawasan yang semakin luas bagi pembaca.

Batam, 15 Februari 2020

Selly Purnamasari



## DAFTAR ISI

<b>Halaman Sampul Depan</b>	
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>i</b>
<b>ABSTRACT</b> .....	<b>ii</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>iii</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>v</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>viii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>ix</b>
<b>DAFTAR RUMUS</b> .....	<b>x</b>
<b>BAB I</b> .....	<b>1</b>
<b>PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang Penelitian .....	1
1.2 Identifikasi Masalah .....	8
1.3 Batasan Masalah.....	9
1.4 Rumusan Masalah .....	9
1.5 Tujuan Penelitian .....	10
1.6 Manfaat Penelitian .....	10
1.6.1 Manfaat Teoritis .....	10
1.6.2 Manfaat Praktis .....	11
<b>BAB II</b> .....	<b>12</b>
<b>TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	<b>12</b>
2.1 Kajian Teori .....	12
2.1.1 Kualitas Pelayanan .....	12
2.1.1.1 Pengertian Kualitas Pelayanan.....	12
2.1.1.2 Faktor-faktor yang mempengaruhi Kualitas Pelayanan.....	14
2.1.1.3 Manfaat Kualitas Pelayanan.....	15
2.1.1.4 Indikator-Indikator Kualitas Pelayanan .....	15
2.1.2 Fasilitas .....	16
2.1.2.1 Pengertian Fasilitas .....	16
2.1.2.2 Faktor-Faktor Dalam Merancang Fasilitas.....	17
2.1.2.3 Karakteristik Fasilitas.....	18
2.1.2.4 Indiktaor-Indikator Fasilitas.....	18
2.1.3 Internet Banking.....	18
2.1.3.1 Pengertian Internet Banking.....	18
2.1.3.2 Jenis Sistem Keamanan Internet Banking.....	21
2.1.3.3 Faktor Yang Mempengaruhi Internet Banking .....	22
2.1.3.4 Indikator-Indikator Internet Banking .....	22
2.1.4 Kepuasan Nasabah .....	23

2.1.4.1	Pengertian Kepuasan Nasabah .....	23
2.1.4.2	Ciri-Ciri Kepuasan Nasabah .....	24
2.1.4.3	Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Nasabah.....	25
2.1.4.4	Indikator-Indikator Kepuasan Nasabah.....	26
2.2	Penelitian Terdahulu .....	26
2.3	Kerangka Pemikiran.....	33
2.4	Hipotesis.....	35
<b>BAB III.....</b>		<b>37</b>
<b>METODE PENELITIAN .....</b>		<b>37</b>
3.1	Desain Penelitian.....	37
3.2	Operasional Variabel.....	37
3.2.1	Variabel Bebas (Independen).....	38
3.2.2	Variabel Terikat (Dependen).....	40
3.3.	Populasi dan Sampel .....	42
3.3.1	Populasi .....	42
3.3.2	Sampel.....	43
3.4	Teknik Dan Alat Pengumpulan Data .....	45
3.5	Metode Analisis Data.....	46
3.5.1	Analisis Deskriptif .....	47
3.5.2	Uji Kualitas Data.....	47
3.5.3	Uji Asumsi Klasik .....	49
3.5.4	Uji Pengaruh .....	51
3.6	Lokasi dan Jadwal Penelitin.....	54
3.6.1	Lokasi Penelitian.....	54
<b>BAB IV.....</b>		<b>56</b>
<b>HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>		<b>56</b>
4.1	Profil Responden.....	56
4.1.1	Profil Responden Berdasarkan Pekerjaan .....	57
4.1.2	Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	57
4.1.3	Profil Responden Berdasarkan Pendidikan .....	58
4.1.4	Profil Responden Berdasarkan Usia.....	59
4.2	Hasil Penelitian .....	59
4.2.1	Analisis Deskriptif .....	60
4.2.1.1	Variabel Kualitas Pelayanan .....	60
4.2.1.2	Variabel Fasilitas.....	61
4.2.1.3	Variabel Internet Banking.....	62
4.2.1.4	Variabel Kepuasan Nasabah .....	63
4.2.2	Uji Kualitas Data.....	64
4.2.2.1	Hasil Uji Validitas.....	64
4.2.2.2	Hasil Uji Reliabilitas .....	67

4.2.3	Uji Asumsi Klasik .....	68
4.2.3.1	Hasil Uji Normalitas .....	68
4.2.3.2	Hasil Uji Multikolinearitas.....	72
4.2.3.3	Hasil Uji Heterokedastisitas.....	72
4.2.4	Uji Pengaruh .....	73
4.2.4.1	Hasil Analisis Regresi Linear Berganda .....	73
4.2.4.2	Hasil Analisis Koefisien Determinasi .....	75
4.2.5	Uji Hipotesis .....	75
4.2.5.1	Hasil Uji T.....	75
4.2.5.2	Hasil Uji F.....	77
4.2.6	Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah pada PT Bank Sinarmas di Batam.....	78
4.2.7	Pengaruh Fasilitas Terhadap Kepuasan Nasabah pada PT Bank Sinarmas di Batam.....	79
4.2.8	Pengaruh Internet Banking Terhadap Kepuasan Nasabah pada PT Bank Sinarmas di Batam.....	80
4.2.9	Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas dan Internet Banking Secara Bersama-sama Berpengaruh Terhadap Kepuasan Nasabah pada PT Bank Sinarmas di Batam.....	81
<b>BAB V.....</b>		<b>83</b>
<b>PENUTUP.....</b>		<b>83</b>
5.1	Kesimpulan .....	83
5.2	Saran.....	84
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>		<b>85</b>

## DAFTAR TABEL

Tabel 2.1	Penelitian Terdahulu .....	30
Tabel 3.1	Operasional Variable Penelitian.....	41
Tabel 3.2	Jadwal Penelitian .....	55
Tabel 4.1	Profil Responden Berdasarkan Pekerjaan .....	57
Tabel 4.2	Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	57
Tabel 4.3	Profil Responden Berdasarkan Pendidikan.....	58
Tabel 4.4	Profil Responden Berdasarkan Usia .....	59
Tabel 4.5	Hasil Analisis Deskriptif Variabel Kualitas Pelayanan .....	60
Tabel 4.6	Hasil Analisis Deskriptif Variabel Fasilitas.....	61
Tabel 4.7	Hasil Analisis Deskriptif Variabel Internet Banking .....	62
Tabel 4.8	Hasil Analisis Deskriptif Variabel Kepuasan Nasabah.....	63
Tabel 4.9	Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan .....	65
Tabel 4.10	Hasil Uji Validitas Variabel Fasilitas.....	65
Tabel 4.11	Hasil Uji Validitas Variabel Internet Banking.....	66
Tabel 4.12	Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Nasabah .....	67
Tabel 4.13	Hasil Uji Reliabilitas .....	68
Tabel 4.14	Hasil Uji Kolmogorov-Smirnov .....	71
Tabel 4.15	Hasil Uji Multikolinearitas.....	72
Tabel 4.16	Hasil Analisis Linear Berganda .....	73
Tabel 4.17	Hasil Koefisien Determinasi .....	75
Tabel 4.18	Hasil Uji T.....	76
Tabel 4.19	Hasil Uji F.....	77

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran.....	35
Gambar 4.1 Histogram Regression Residual .....	69
Gambar 4.2 Diagram Normal P-P Plot Regression Standardized.....	70
Gambar 4.3 Grafik Scatterplot .....	73

## DAFTAR RUMUS

Rumus 3.1 Slovin.....	44
Rumus 3.2 Corelation Product Moment .....	48
Rumus 3.3 Persamaan Regresi Linier Berganda.....	51
Rumus 3.4 Rumus Koefisien Determinasi.....	52