

**PENGARUH FASILITAS, KUALITAS
PELAYANAN DAN KEPERCAYAAN TERHADAP
KEPUASAN NASABAH PADA PT BANK
CENTRAL ASIA TBK**

SKRIPSI



**Oleh:
Steven
160610005**

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

**PENGARUH FASILITAS, KUALITAS
PELAYANAN DAN KEPERCAYAAN TERHADAP
KEPUASAN NASABAH PADA PT BANK
CENTRAL ASIA TBK**

SKRIPSI

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



**Oleh:
Steven
160610005**

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

SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS

Yang bertanda tangan di bawah ini saya:

Nama : Steven
NPM : 160610005
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 DI PT BANK CENTRAL ASIA TBK”

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 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, 23 Januari 2020

Materai 6000

Steven

160610005

**PENGARUH FASILITAS, KUALITAS
PELAYANAN DAN KEPERCAYAAN TERHADAP
KEPUASAN NASABAH PADA PT BANK
CENTRAL ASIA TBK**

SKRIPSI

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

**Oleh:
Steven
160610005**

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

Batam, 03 Febuari 2020

Rikson Pandapotan Tampubolon, S.E., M.Si.

Pembimbing

ABSTRAK

Perkembangan perbankan yang sangat pesat saat ini menyebabkan persaingan antar bank sangat ketat. Permasalahan penelitian ini yaitu (1) Apakah fasilitas, kualitas pelayanan dan kepercayaan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah pada PT Bank Central Asia Tbk? Variabel dalam penelitian ini adalah Fasilitas (X1), Kualitas Pelayanan (X2) dan Kepercayaan (X3) terhadap Kepuasan Nasabah (Y). Metode uji pengaruh yang digunakan adaah metode analisis statistik terdiri dari uji regresi linear berganda yaitu analisis determinasi, pengujian signifikan hipotesis yang terdiri dari uji T dan Uji F. Berdasarkan hasil analisis dapat disimpulkan bahwa (1) variabel fasilitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah karena nilai t untuk variabel fasilitas adalah positif sebesar 3,357. Dikatakan signifikan karena nilai signifikansi dari variabel kualitas pelayanan sebesar 0,000 lebih kecil dari nilai α 0,05. (2) variabel kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah karena nilai t untuk variabel kualitas pelayanan adalah positif sebesar 2,156. Dikatakan signifikan karena nilai signifikan dari variabel kualitas pelayanan sebesar 0,010 lebih kecil dari nilai α 0,05. (3) variabel kepercayaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah karena nilai t untuk variabel kepercayaan adalah positif sebesar 2,577. Dikatakan signifikan karena nilai signifikan dari variabel kepercayaan sebesar 0,010 lebih kecil dari nilai α 0,05. (4) variabel fasilitas, kualitas pelayanan dan kepercayaan signifikan terhadap kepuasan nasabah. Dikatakan signifikan karena nilai signifikansi dari variabel fasilitas, kualitas pelayanan dan kepercayaan sebesar 0,000 lebih kecil dari nilai α 0,05.

Kata kunci: Fasilitas, Kualitas Pelayanan, Kepercayaan, Kepuasan Nasabah

ABSTRACT

The very rapid development of banking today causes intense competition between banks. The problems of this study are (1) Do the facilities, service quality and trust significantly influence customer satisfaction at PT Bank Central Asia Tbk? The variables in this study are Facilities (X1), Service Quality (X2) and Trust (X3) to Customer Satisfaction (Y). The influence test method used is the statistical analysis method consisting of multiple linear regression tests namely analysis of determination, significant testing of hypotheses consisting of the T test and F test. Based on the results of the analysis it can be concluded that (1) facility variables have a positive and significant effect on customer satisfaction because the value of t for the facility variable is positive at 3.357. Said to be significant because the significance value of the service quality variable is 0,000 smaller than the α value of 0.05. (2) the service quality variable has a positive and significant effect on customer satisfaction because the value of t for the service quality variable is positive at 2.156. Said to be significant because the significant value of the variable service quality by 0.010 is smaller than the value of α 0.05. (3) the variable of trust has a positive and significant effect on customer satisfaction because the value of t for the variable of trust is positive at 2.577. Said to be significant because the significant value of the confidence variable of 0.010 is smaller than the value of α 0.05. (4) facility variables, service quality and trust significant confidence in customer satisfaction. Said to be significant because the significance value of the facility variable, service quality and trust amounted to 0,000 less than the α value of 0.05.

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 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. Ibu Nur Elfi Husda, S.Kom., M.SI. selaku Rektor Universitas Putera Batam;
2. Ibu Rizki Tri Anugrah Bhakti, S.H., M.H. selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Putera Batam;
3. Ibu Mauli Siagian, S.Kom., M.Si. selaku Ketua Program Studi Manajemen;
4. Ibu Dr. Realize, S.Kom., M.SI. selaku pembimbing Skripsi pada Program Studi Manajemen Universitas Putera Batam;
5. Dosen dan Staff Universitas Putera Batam;
6. Orang tua beserta keluarga penulis;
7. Pimpinan beserta semua staff PT BPR Majesty Golden Raya;
8. Seluruh sahabat penulisserta temanlainnya yang tidak dapat disebutkan satu per satu;
9. Seluruh responden yang telah berpartisipasi dalam pengisian kuesioner.

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

Batam, 06 Februari 2020

Steven

DAFTAR ISI

HALAMAN DEPAN

HALAMAN JUDUL

SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
ABSTRAK.....	iii
ABSTRACT.....	iv
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR RUMUS	xii
BAB I.....	1
PENDAHULUAN	1
Latar Belakang Penelitian	1
1.2. Identifikasi Masalah.....	5
1.3. Batasan Masalah	5
1.4. Rumusan masalah	6
1.5. Tujuan Penelitian	6
1.6. Manfaat Penelitian	6
1.6.1. Manfaat Teoritis.....	7
1.6.2. Manfaat Praktis	7
BAB 2	8
TINJAUAN PUSTAKA	8
2.1. Kajian Teori	8
2.1.1. Fasilitas	8
2.1.1.1. Pengertian Fasilitas	8
2.1.1.2. Desain Fasilitas	9
2.1.1.3. Indikator-indikator Fasilitas.....	10
2.1.2. Kualitas Pelayanan.....	12
2.1.2.1. Pengertian Kualitas Pelayanan.....	12
2.1.2.2. Manfaat Kualitas Pelayanan.....	13

2.1.2.2. Indikator-indikator kualitas pelayanan.....	14
2.1.3. Kepercayaan.....	17
2.1.3.1. Pengertian Kepercayaan.....	17
2.1.3.2 Faktor yang membentuk kepercayaan.....	18
2.1.3.3. Indikator Kepercayaan.....	19
2.1.4. Kepuasan Nasabah.....	19
2.1.4.1. Pengertian Kepuasan Nasabah.....	19
2.1.3.2. Sebab Ketidakpuasan Nasabah.....	21
2.1.3.3 Indikator Kepuasan Pelanggan.....	22
2.2. Penelitian Terdahulu.....	22
2.3. Kerangka Pemikiran.....	25
2.3.1. Fasilitas Terhadap Kepuasan Nasabah.....	25
2.3.2 Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah.....	25
2.3.3 Kepercayaan Terhadap Kepuasan Nasabah.....	25
2.4. Hipotesis.....	26
BAB III.....	27
METODE PENELITIAN.....	27
3.1. Desain Penelitian.....	27
3.2. Operasional Variabel.....	27
3.2.1. Variabel Bebas (<i>Independent Variable</i>).....	28
3.2.1. Variabel Terikat (<i>Dependent Variable</i>).....	29
3.3. Populasi dan Sampel.....	31
3.3.1. Populasi.....	31
3.3.2. Sampel.....	31
3.4. Teknik Pengumpulan Data.....	31
3.5. Metode Analisis Data.....	33
3.5.1. Analisis Deskriptif.....	33
3.5.2. Uji Kualitas Data.....	34
3.5.2.1. Uji Validitas.....	34
3.5.2.2. Uji Reliabilitas Instrumen.....	35
3.5.3. Uji Asumsi Klasik.....	36

3.5.3.1. Uji Normalitas.....	36
3.5.3.2. Uji Multikolinieritas.....	37
3.5.3.3. Uji Heteroskedasitas	37
3.5.4. Uji Pengaruh	37
3.5.4.1. Analisis Regresi Linear Berganda.....	37
3.5.4.2. Analisis Koefisien Determinasi (R^2).....	38
3.5.5. Uji Hipotesis	39
3.5.5.1. Uji t (Uji Parsial).....	39
3.5.5.2 Uji F (Uji Simultan)	39
3.6. Lokasi dan Jadwal Penelitian.....	40
3.6.1. Lokasi Penelitian.....	40
3.6.2. Jadwal Penelitian	40
BAB IV	42
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	42
4.1. Hasil Penelitian	42
4.1.1. Profil Responden.....	42
4.1.1.1. Jenis Kelamin.....	42
4.1.1.2 Usia	43
4.1.1.3. Pendidikan Terakhir.....	44
4.1.1.4. Jenis Pekerjaan.....	45
4.1.2. Analisis Deskriptif	45
4.1.2.1. Variabel Fasilitas	46
4.1.2.2 Variabel Kualitas Pelayanan	47
4.1.2.3. Variabel Kepercayaan.....	49
4.1.2.3. Variabel Kepuasan Nasabah	51
4.1.3. Uji Kualitas Data.....	52
4.1.3.1. Uji Validitas	53
4.1.3.2. Uji Reliabilitas	56
4.1.4. Uji Asumsi Klasik.....	58
4.1.4.1. Uji Normalitas.....	58
4.1.1.2. Uji Multikolinearitas	61

4.1.1.3. Uji Heteroskedastisitas.....	62
4.1.4.4. Uji Regresi Linear Berganda.....	63
4.1.4.5. Uji Koefisien Determinasi (Uji R ²).....	64
4.1.5. Uji Hipotesis	65
4.1.5.1. Uji T.....	65
4.1.5.2. Uji F.....	67
4.2. Pembahasan.....	68
4.2.1. Fasilitas Berpengaruh Terhadap Kepuasan Nasabah	68
4.2.2. Kualitas Pelayanan Berpengaruh Terhadap Kepuasan Nasabah.....	68
4.2.3. Kepercayaan Berpengaruh Terhadap Kepuasan Nasabah.....	69
4.2.4. Fasilitas, Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan Berpengaruh Terhadap Kepuasan Nasabah.....	69
BAB V	71
PENUTUP.....	71
5.1. Kesimpulan	71
5.2. Saran	72

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Nasabah Buka Rekening	4
Tabel 2. 1 Hasil Penelitian Terdahulu.....	23
Tabel 3. 1 Indikator Variabel	30
Tabel 3. 2 Skala Likert.....	32
Tabel 3. 3 Rentang Skala	34
tabel 4. 1 Jenis Kelamin Responden	43
tabel 4. 2 Usia Responden.....	43
Tabel 4. 3 Pendidikan Terakhir.....	44
tabel 4. 4 Jenis Pekerjaan	45
tabel 4. 5 Skor Indikator Variabel Fasilitas.....	46
tabel 4. 6 Skor Indikator Variabel Kualitas Pelayanan	47
tabel 4. 7 Skor Indikator Variabel Kepercayaan	49
tabel 4. 8 Skor Indikator Variabel Kepuasan Nasabah	51
tabel 4. 9 Uji Validitas Variabel Fasilitas	53
tabel 4. 10 Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan.....	54
tabel 4. 11 Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan.....	55
tabel 4. 12 Uji Validitas Variabel Kepuasan Nasabah	55
tabel 4. 13 Uji Reliabilitas Variabel Fasilitas	56
tabel 4. 14 Uji Reliabilitas Variabel Kualitas Pelayanan	57
tabel 4. 15 Uji Reliabilitas Variabel Kepercayaan	57
tabel 4. 16 Uji Reliabilitas Variabel Kepuasan Nasabah	58
tabel 4. 17 Hasil Uji Data <i>One-Sample Kolmogorov-Smirnov</i>	60
tabel 4. 18 Uji Multikolinearitas	61
tabel 4. 19 Uji Regresi Linear Berganda.....	63
tabel 4. 20 Uji Regresi Sederhana.....	65
tabel 4. 21 Uji T	66
tabel 4. 22 Uji F	67

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Kerangka Pemikiran.....	26
Gambar 4. 1 Diagram Histogram.....	59
Gambar 4. 2 Diagram <i>Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual</i>	60
Gambar 4. 3 Diagram Scatterplot Hasil Uji Heteroskedastisitas	62

DAFTAR RUMUS

Rumus 3. 1 Rentang Skala.....	33
Rumus 3. 2 Rumus <i>Pearson Product Moment</i>	35
Rumus 3. 3 Rumus <i>Cronbach's Alpha</i>	35
Rumus 3. 4 Regresi Linear Berganda	38
Rumus 3. 5 Koefisien Determinasi	38
Rumus 3. 6 Uji t.....	39
Rumus 3. 7 Uji F.....	40