

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN
SERVICESCAPE TERHADAP KEPUASAN NASABAH
PADA PT BANK SINARMAS KANTOR KAS RAFLESSIA
CABANG BATAM**

SKRIPSI



**Oleh :
Rizki Amalia Anggraini
130910362**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN BISNIS
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN HUMANIORA
UNIVERSITAS PUTERA BATAM
TAHUN 2019**

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN
SERVICESCAPE TERHADAP KEPUASAN NASABAH
PADA PT BANK SINARMAS KANTOR KAS RAFLESSIA
CABANG BATAM**

SKRIPSI

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



**Oleh :
Rizki Amalia Anggraini
130910362**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN BISNIS
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN HUMANIORA
UNIVERSITAS PUTERA BATAM
TAHUN 2019**

SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS

Yang bertanda tangan di bawah ini saya:

Nama : Rizki Amalia Anggraini

NPM/NIP 130910362

Fakultas : Bisnis

Program Studi : Manajemen

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

Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan *Servicescape* Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Pt Bank Sinarmas Kantor Kas Raflessia Cabang Batam

Adalah hasil karya saya 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 didalam naskah ini dan disebutkan dalam sumber kutipan dan daftar pustaka.

Apabila ternyata didalam naskah skripsi saya 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 pihak manapun.

Batam, 2 Februari 2019

Yang membuat pernyataan,

Materai 6000

Rizki Amalia Anggraini

130910362

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN
SERVICESCAPE TERHADAP KEPUASAN NASABAH
PADA PT BANK SINARMAS KANTOR KAS RAFLESSIA
CABANG BATAM**

SKRIPSI

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

**Oleh :
Rizki Amalia Anggraini
130910362**

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

Batam, 02 Februari 2019

**(Dr.Joko Setiawan.,S.E.,M.M)
Pembimbing**

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menjelaskan gambaran variabel kualitas pelayanan, *servicescape* serta kepuasan nasabah dan mengetahui serta menganalisis secara parsial dan simultan kualitas pelayanan dan *servicescape* terhadap kepuasan nasabah pada PT Bank Sinarmas kantor kas Raflessia cabang Batam. Populasi yang diteliti dalam penelitian adalah nasabah PT Bank Sinarmas kantor kas Raflessia cabang Batam sebanyak 3000 nasabah. Sampel pada penelitian ini berjumlah 125 nasabah dengan teknik 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 valid untuk mengukur variabel yang ada. Dari hasil penelitian ini diperoleh kesimpulan yaitu kualitas pelayanan dan *servicescape* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah pada PT Bank Sinarmas kantor kas Raflessia cabang Batam.

Kata kunci: Kualitas pelayanan, *servicescape*, kepuasan nasabah.

ABSTRACT

This study aims to explain the description of the variables of service quality, servicescape and customer satisfaction and to know and analyze partially and simultaneously service quality and servicescape to customer satisfaction at PT Bank Sinarmas Raflessia cash office in Batam branch. The population studied in the study was a customer of PT Bank Sinarmas, the Batam branch of Raflessia cash office with 3000 customers. The sample in this study amounted to 125 customers with probability sampling technique. This type of research is quantitative research. This study uses a multiple linear regression analysis method. Test the quality of data used in this study using validity and reliability tests which indicate that the indicators used are valid for measuring existing variables. From the results of this study conclusions are that service quality and servicescape have a positive and significant effect on customer satisfaction at the PT Bank Sinarmas Raflessia cash office in the Batam branch.

Keywords: *Service quality, servicescape, 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 strata satu (S1) pada Program Studi Manajemen Bisnis 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 itu dengan segenap kerendahan hati penulis ingin mengucapkan terimakasih kepada :

1. Rektor Universitas Putera Batam Ibu Nur Elvi Husda, S.Kom, M.SI.
2. Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Humaniora Bapak Suhardianto, S.Hum., M.Pd.
3. Ketua program studi manajemen Mauli Siagian, S.Kom., M.Si.
4. Dr.Joko Setiawan.,S.E.,M.M 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 Ririn dan Bapak Azhari, Adik-adik saya Martha, Wawan, Arum, Rafa dan seluruh keluarga besar Alm. Opa Abdullah keluarga tercinta yang selalu memberikan kasih sayang, doa, bantuan dan dukungan untuk menyelesaikan skripsi.
7. Terimakasih kepada Bapak Wahyu Agus Saputra selaku Cash Office Manager di PT Bank Sinarmas kantor kas Raflessia cabang Batam yang telah mengizinkan saya untuk melakukan penelitian.

8. Spesial tanda terima kasih untuk Mochammad Aziz, Neti Sulvina, Retno Purnama Sari, Haris Zulhadi, Ocak , Deni, Wawan, Ridwan, Norafyana terima kasih atas dorongan semangat, canda tawa, dan bantuan yang diberikan selama saya menyelesaikan skripsi ini.
9. Teman-teman sebangkisan 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, 02 Februari 2019

Rizki Amalia Anggraini

DAFTAR ISI

Halaman Sampul Depan	i
ABSTRACT	vi

KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR GAMBAR.....	x
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR RUMUS	xiii

BAB I

PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Identifikasi Masalah	10
1.3 Batasan Masalah	12
1.4 Rumusan Masalah	12
1.5 Tujuan Penelitian	13
1.6 Manfaat Penelitian	13
1.6.1 Manfaat Teoritis	13
1.6.2 Manfaat Praktis	143

BAB II

LANDASAN TEORI	155
2.1 Konsep Teoritis	15
2.1.1 Kualitas Pelayanan	15
2.1.1.2 Indikaor Kualitas Pelayanan	18
2.1.1.3 Mengukur Kualitas Pelayanan	19
2.1.2 <i>Servicescape</i>	21
2.1.3 Kepuasan Nasabah	25
2.2 Penelitian Terdahulu	27
2.3 Kerangka Pemikiran.....	33
2.4 Hipotesis.....	34

BAB III

METODE PENELITIAN	35
3.1 Desain Penelitian.....	35
3.2 Operasional Variabel.....	35
3.2.1 Variabel Bebas (Independen).....	36
3.2.3 Variabel Terikat (Dependen).....	36
3.3 Populasi dan Sampel	37
3.3.1 Populasi.....	37
3.3.2 Sampel.....	37
3.4 Teknik dan Alat Pengumpulan Data	38
3.5 Metode Analisis Data.....	40
3.5.1 Analisis Deskriptif	40
3.5.2 Uji Kualitas Data.....	41
3.5.3 Uji Asumsi Klasik.....	42
3.5.4 Uji Pengaruh	44
3.5.5 Pengujian Hipotesis.....	45
3.5.6 Koefisien Determinasi (R ²)	46
3.6 Lokasi dan Jadwal Penelitian	46
3.6.1 Lokasi Penelitian	46
3.7 Jadwal Penelitian.....	47

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN	48
4.1 Hasil dan Pembahasan Penelitian.....	48

4.1.1	Deskripsi Data Sampel	48
4.1.2	Deskripsi Responden.....	48
4.1.2.1	Responden Menurut Umur	48
4.1.2.2	Responden Menurut Jenis Kelamin.....	49
4.1.2.3	Responden Menurut Pendidikan	50
4.1.2.4	Responden Menurut Pekerjaan	51
4.1.3	Analisis Deskriptif Data	51
4.1.3.1	Kualitas Pelayanan	52
4.1.3.2	<i>Servicescape</i>	52
4.1.3.3	Kepuasan Nasabah	53
4.1.4	Uji Instrumen	53
4.1.4.1	Uji Validitas	53
4.1.4.2	Uji Realibilitas	56
4.1.5	Uji Asumsi Klasik.....	57
4.1.5.1	Uji Normalitas.....	57
4.1.5.2	Uji Multikolinearitas	59
4.1.5.3	Uji Heterokedastisitas	60
4.1.6	Uji Pengaruh	61
4.1.7	Uji Hipotesis	62
4.1.7.1	Uji F	62
4.1.7.2	Uji Koefisien Determinasi (R^2).....	63
4.1.7.3	Uji t	64
4.1.2	Pembahasan.....	65
 BAB V		
PENUTUP		67
5.1	Kesimpulan	68
5.2	Saran.....	68

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2. 1 Kerangka Pemikiran	34
Gambar 4. 1 Hasil Uji Normalitas <i>P-P Plot</i>	57
Gambar 4. 2 Histogram Uji Normalitas	58

Gambar 4. 3 Hasil Uji Hateroskedastisitas.....	60
---	----

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1 Data Temuan Kunjungan Duta Service Quality Tahun 2018.....	10
Tabel 2.2 Penelitian Terdahulu	31
Tabel 3.1 Jadwal Penelitian.....	47
Tabel 4.1 Data Responden Berdasarkan Umur	49
Tabel 4.2 Data Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	49
Tabel 4.3 Data Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir.....	50
Tabel 4.4 Data Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	51
Tabel 4.5 Hasil Analisis Deskriptif	56
Tabel 4.6 Hasil Uji Validitas Kualitas Pelayanan (X1)	54
Tabel 4.7 Hasil Uji Validitas <i>Servicescape</i> (X2)	54
Tabel 4.8 Hasil Uji Validitas Kepuasan Nasabah (Y).....	55
Tabel 4.9 Hasil Uji Realibilitas	56
Tabel 4.10 Hasil Uji Normalitas	58
Tabel 4.11 Hasil Uji Multikolinearitas.....	59
Tabel 4.12 Hasil Uji Pengaruh	61
Tabel 4.13 Hasil Uji F	62
Tabel 4.14 Hasil Uji Koefisien Determinasi	63
Tabel 4.15 Hasil Uji T	64

DAFTAR RUMUS

	Halaman
Rumus 3. 1 <i>Slovin</i>	38
Rumus 3. 2 <i>Corelation Product Moment</i>	41
Rumus 3. 3 Regresi Linier Berganda	44
Rumus 3. 4 Koefisien Determinasi	46