

**PENGARUH FASILITAS DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
KEPUASAN NASABAH DI PT BPR INDOBARU FINANSIA**

SKRIPSI



**Oleh
Sari wani
160610026**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN HUMANIORA
UNIVERSITAS PUTERA BATAM
TAHUN 2021**

**PENGARUH FASILITAS DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
KEPUASAN NASABAH DI PT BPR INDOBARU FINANSIA**

SKRIPSI

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



**Oleh
Sari wani
160610026**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN HUMANIORA
UNIVERSITAS PUTERA BATAM
TAHUN 2021**

SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS

Yang bertanda tangan di bawah ini saya :

Nama : Sari wani
NPM : 160610026
Fakultas : Ilmu Sosial dan Humaniora
Program Studi : Manajemen

Menyatakan bahwa "Skripsi" yang saya buat dengan judul :

“Pengaruh Fasilitas Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Di Ptbp Indobaru Finansia”.

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 di batalkan, serta diproses sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

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

Batam, 11 Januari 2021



Sari wani
160610026

**PENGARUH FASILITAS DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN
NASABAH DI PTBPR INDOBARU FINANSIA**

SKRIPSI

Untuk memenuhi salah satu syarat
mendapatkan gelar Sarjana

Oleh
Sari wani
160610026

Telah di setujui oleh Pembimbing pada tanggal
seperti tertera di bawah ini

Batam, 26 Januari 2021



Nanda Harry Mardika, S.Pd., M.M.
Pembimbing

ABSTRAK

Bank Perkreditan Rakyat (BPR) merupakan kegiatan usaha yang menghimpun dan menyalurkan dana kepada pengusaha kecil dan menengah. Tidak bisa dimungkiri jumlah perusahaan BPR di wilayah kota batam tidaklah sedikit, tentu saja persaingan antar bank juga dikategorikan tinggi, sehingga setiap perbankan harus mencari cara agar tidak terjadi kemunduran. Tujuan dilakukannya penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh fasilitas dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah pada PT BPR Indobaru Finansia di Kota Batam. Sampel penelitian yang digunakan berjumlah 171 melalui teknik *nonprobability sampling* dengan metode *sampling Purposive*. Data diperoleh melalui kuesioner yang di isi oleh nasabah PT BPR Indobaru Finansia. Analisis data dilakukan dengan menggunakan analisis regresi linier berganda. Uji kualitas data dalam penelitian ini menggunakan uji validitas dan uji realibilitas, uji asumsi klasik dalam penelitian ini menggunakan uji normalitas, uji multikolinieritas dan uji heteroskedastisitas dan uji pengaruh menggunakan analisis regresi linear berganda dan analisis koefisien determinasi (R^2), sedangkan uji hipotesis dalam penelitian ini menggunakan uji t dan uji F dengan menggunakan software program SPSS Versi 25. Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel fasilitas dan kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan secara parsial maupun simultan terhadap variabel kepuasan nasabah.

Kata kunci : Fasilitas, Kualitas Pelayanan, Kepuasan Nasabah

ABSTRAC

Rural Banks (BPR) are business activities that collect and channel funds to small and medium entrepreneurs. It is undeniable that the number of BPR companies in the city of Batam is not small, of course competition between banks is also categorized as high, so every bank must find a way to prevent a decline. The purpose of this study was to determine the effect of facilities and service quality on customer satisfaction at PT BPR Indobaru Finansia in Batam City. The research sample used amounted to 171 through nonprobability sampling technique with purposive sampling method. Data obtained through questionnaires filled in by customers of PT BPR Indobaru Finansia. Data analysis was performed using multiple linear regression analysis. The data quality test in this study used the validity and reliability tests, the classic assumption tests in this study used the normality test, the multicollinearity test and heteroscedasticity test and the effect test used multiple linear regression analysis and analysis of the coefficient of determination (R^2), while the hypothesis testing in this study using the t test and the F test using the software program SPSS Version 25. The results showed that the variable facilities and service quality have a positive and significant effect partially and simultaneously on customer satisfaction variables.

Keywords: Facilities, Service Quality, Customer Satisfaction

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis ucapkan kepada Tuhan Yang Maha Esa yang telah melimpahkan segala rahmat dan kurnia-Nya, 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. Rektor Universitas Putera Batam Ibu Dr. Nur Elfi Husda, S.Kom., M.Si
2. Dekan Fakultas Bagak Dr. Hendri Herman, S.E., M.Si
3. Ketua Program Studi Manajemen Ibu Mauli Siagian, S.Kom., M.Si
4. Bagak Nanda Harry Mardika, S.Pd., M.M. selaku pembimbing Skripsi yang telah bersedia meluangkan waktu, tenaga dan pikirannya dalam memberikan bimbingan, petunjuk, perhatian dan pengarahan yang sangat berharga bagi penulis hingga tersusun skripsi ini.
5. Bagak/Ibu selaku Dosen Penguji Skripsi yang mana telah meluangkan waktu untuk menguji kemampuan penulis demi kemajuan penulis.
6. Seluruh Dosen Pengajar di Universitas Putera Batam yang telah memberikan ilmu pengetahuan dan bimbingan selama penulis mengikuti perkuliahan.
7. Kedua Orangtua Penulis, Bagak Tjun Liong, serta Saudara saya yang selalu memberikan doa, dukungan, nasihat dan perhatiannya dalam penyusunan skripsi ini.
8. Teman-teman penulis yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang memberikan masukan, motivasi dan inspirasi kepada penulis.

Semoga Tuhan Yang Maha Esa membalas kebaikan dan selalu mencurahkan luhayah serta taufik-Nya, Amin.

Batam, 26 Januari 2021



Sari Wani

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN JUDUL	ii
SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
ABSTRAK	v
ABSTRAC	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR RUMUS	xiii
BAB I PENDAHULUAN	
1.1.Latar Belakang Masalah	1
1.2.Identifikasi masalah.....	7
1.3.Batasan Masalah.....	7
1.4.Perumusan Masalah	8
1.5.Tujuan Penelitian	8
1.6.Manfaat Penelitian.....	8
1.6.1.Manfaat Teoritis	8
1.6.2.Manfaat Praktisi	9
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
2.1.Teori Dasar	10
2.1.1.Fasilitas	10
2.1.1.1.Definisi Fasilitas.....	10
2.1.1.2.Faktor – Faktor Fasilitas.....	11
2.1.1.3.Indikator Fasilitas.....	11
2.1.2.Kualitas Layanan.....	14
2.1.2.1.Pengertian Kualitas Layanan.....	14
2.1.2.2.Unsur-unsur Kualitas Pelayanan	15
2.1.2.3.Indikator Kualitas Pelayanan	16
2.1.3.Kepuasan Nasabah	17
2.1.3.1.Pengertian Kepuasan Nasabah	17

2.1.3.2.Faktor-faktor Pengukuran Kepuasan Nasabah.....	19
2.1.3.3.Indikator Kepuasan Nasabah.....	20
2.2.Penelitian Terdahulu.....	20
2.3.Kerangka Pemikiran.....	22
2.3.1.Pengaruh Fasilitas Terhadap Kepuasan Nasabah.....	22
2.3.2. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah	23
2.4.Hipotesis	24
BAB III METODE PENELITIAN	
3.1.Desain Penelitian.....	25
3.2.Operasional Variabel.....	25
3.2.1.Variabel Independen	25
3.2.1.1.Fasilitas (X1).....	26
3.2.1.2.Kualitas Pelayanan (X2)	26
3.2.2.Variabel Dependen.....	27
3.3.Populasi dan Sampel	29
3.3.1.Populasi	29
3.3.2.Sampel.....	29
3.4.Teknik Pengumpulan Data.....	30
3.5.Metode Analisis Data.....	31
3.5.1.Uji Statistik Deskriptif	31
3.5.2.Uji Kualitas Instrumen	33
3.5.2.1.Uji Validitas	33
3.5.2.2.Uji Reliabilitas	34
3.5.3.1.Uji Normalitas.....	35
3.5.3.2.Uji Multikolinearitas	35
3.5.3.3.Uji Heteroskedastisitas.....	36
3.5.4.Uji Pengaruh	36
3.5.4.1.Analisis Regresi Linear Berganda.....	36
3.5.4.2.Analisis Koefisien Determinasi (R ²)	37
3.5.5.Uji Hipotesis	37
3.5.5.1.Uji T	38
3.5.5.2.Uji F	38
3.6.Lokasi dan Periode Penelitian.....	39
3.6.1.Lokasi Penelitian.....	39

3.6.2.Jadwal Penelitian.....	39
------------------------------	----

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1.Hasil peneltian	41
4.1.1.Profil Responden.....	41
4.1.1.1.Profil Jenis Kelamin Responden.....	41
4.1.1.2.Profil Umur Responden.....	42
4.1.1.3.Profil Pendidikan Responden.....	42
4.1.2.Hasil Uji Statistik Deskriptif	43
4.1.2.1.Uji Statistik Deskriptif Variabel Fasilitas (X1)	43
4.1.2.2.Uji Statistik Deskriptif Variabel Kualitas Pelayanan (X2)	45
4.1.2.3.Uji Statistik Deskriptif Variabel Kepuasan Nasabah (Y).....	47
4.1.3.Hasil Uji Kualitas Instrumen.....	48
4.1.3.1.Hasil Uji Validitas Instrumen	48
4.1.3.2.Hasil Uji Reliabilitas Instrumen	50
4.1.4.Hasil Uji Asumsi Klasik	51
4.1.4.1.Hasil Uji Normalitas Data	51
4.1.4.2.Hasil Uji Multikolinearitas.....	54
4.1.4.3.Hasil Uji Heteroskedastisitas	55
4.1.5.Hasil Uji Pengaruh	55
4.1.5.1.Hasil Analisis Regresi Linear Berganda	55
4.1.5.2.Hasil Uji Koefisien Determinasi (R ²).....	57
4.1.6.Hasil Uji Hipotesis	57
4.1.6.1.Hasil Uji t (Parsial).....	57
4.1.6.2.Hasil Uji f (Simultan).....	58
4.2.Pembahasan.....	59
4.2.1.Pengaruh Fasilitas Terhadap Kepuasan Nasabah BPR Indobaru Finansia	59
4.2.2.Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah BPR Indobaru Finansia	60
4.2.3.Pengaruh Fasilitas dan Kualitas Pelayanan Secara Simultan Terhadap Kepuasan Nasabah BPR Indobaru Finansia.....	61

BAB V SIMPULAN DAN SARAN

5.1.Simpulan.....	61
5.2.Saran	61

DAFTAR PUSTAKA.....	62
----------------------------	-----------

LAMPIRAN

Lampiran 1 Pendukung Penelitian
Lampiran 2 Daftar Riwayat Hidup
Lampiran 3 Surat Izin Penelitian

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 KerangkaPemikiran	25
Gambar 4.1 Hasil Uji Normalitas – Histogram Regression.....	38
Gambar 4.2 Hasil Uji Normalitas – P-Plot.....	39

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Perbandingan Jumlah Nasabah Tabungan Periode 2016-2019.....	4
Tabel 1.2 Data Fasilitas	5
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu.....	23
Tabel 3.1 Definisi Operasional Variabel.....	31
Tabel 3.2 Skala <i>Likert</i>	33
Tabel 3.3 Rentang Skala.....	35
Tabel 3.4 Indeks Koefisien Reliabilitas	37
Tabel 3.5 Jadwal Penelitian.....	42
Tabel 4.1 Profil Jenis Kelamin Responden	28
Tabel 4.2 Profil Umur Responden.....	29
Tabel 4.3 Profil Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	29
Tabel 4.4 Hasil Uji Statistik Deskriptif Variabel Fasilitas (X1).....	30
Tabel 4.5 Hasil Uji Statistik Deskriptif Kualitas Pelayanan (X2).....	32
Tabel 4.6 Hasil Uji Statistik Deskriptif Kepuasan Nasabah (Y).....	34
Tabel 4.7 Hasil Uji Validitas Variabel Fasilitas (X1).....	36
Tabel 4.8 Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan (X2).....	36
Tabel 4.9 Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Nasabah (Y).....	37
Tabel 4.10 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Fasilitas (X1), Kualitas Pelayanan (X2) dan Kepuasan Nasabah (Y).....	37
Tabel 4.11 Hasil Uji <i>Kolmogorov-Smirnov</i>	40
Tabel 4.12 Hasil Uji Multikolinearitas.....	40
Tabel 4.13 Hasil Uji Heteroskedastisitas	41
Tabel 4.14 Hasil Uji Regresi Linear Berganda	42
Tabel 4.15 Uji Koefisien Determinasi	43
Tabel 4.16 Hasil Uji t (Parsial)	44
Tabel 4.17 Hasil Uji F.....	45

DAFTAR RUMUS

Rumus 3.1 Rentang Skala	34
Rumus 3.2 Koefisien Korelasi <i>Pearson Product Moment</i>	36
Rumus 3.3 Koefisien Korelasi Metode <i>Cronbach's Alpha</i>	37
Rumus 3.4 Regresi Linear Berganda	39
Rumus 3.5 Uji T	40
Rumus 3.6 Uji F	41