

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, KEPERCAYAAN DAN NILAI
PELANGGAN TERHADAP KEPUASAN NASABAH BANK
(Studi Kasus Pada Nasabah BRI Unit Pangandaran Banjar)**

SKRIPSI

**Diajukan Kepada Fakultas Ekonomi
Universitas Negeri Yogyakarta
untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan
guna Memperoleh Gelar Sarjana Pendidikan**



**Disusun Oleh:
AGUS BASTIAR
08404244038**

**PROGRAM STUDI PENDIDIKAN EKONOMI
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS NEGERI YOGYAKARTA
2012**

PERSETUJUAN PEMBIMBING

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, KEPERCAYAAN DAN NILAI
PELANGGAN TERHADAP KEPUASAN NASABAH BANK
(Studi Kasus Pada Nasabah BRI Unit Pangandaran Banjar)**

SKRIPSI

Oleh:

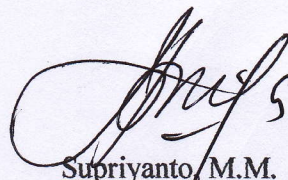
AGUS BASTIAR

08404244038

Telah disetujui dan disahkan pada tanggal 30 Oktober 2012 untuk diujikan dan dipertahankan di depan Dewan Penguji Tugas Akhir Skripsi Program Studi Pendidikan Ekonomi, Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Yogyakarta.

Disetujui,

Dosen Pembimbing



Supriyanto, M.M.

NIP. 19650720 200112 1 001

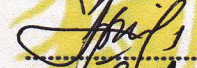
HALAMAN PENGESAHAN

SKRIPSI

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, KEPERCAYAAN DAN NILAI PELANGGAN TERHADAP KEPUASAN NASABAH BANK (Studi Kasus Pada Nasabah BRI Unit Pangandaran Banjar)

Oleh
AGUS BASTIAR
08404244038

Telah dipertahankan di depan Dewan Penguji Tugas Akhir Skripsi Program Studi Pendidikan Ekonomi, Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Yogyakarta pada tanggal 6 November 2012 dan dinyatakan telah lulus.

Dewan Penguji			
Nama	Jabatan	Tanda Tangan	Tanggal
Drs. Suwarno	Ketua Penguji		12-11-2012
Supriyanto M.M.	Sekretaris Penguji		12-11-2012
Aula Ahmad Hafidh S.F, M.Si.	Penguji Utama		9-11-2012

Yogyakarta, November 2012

Fakultas Ekonomi

Universitas Negeri Yogyakarta

Dekan



Dr. Sugiharsono, M.Si.

NIP. 19550328 198303 1 002-9

PERNYATAAN

Yang bertandatangan di bawah ini:

Nama : Agus Bastiar
NIM : 08404244038
Program Studi : Pendidikan Ekonomi
Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepercayaan dan Nilai Pelanggan Terhadap Kepuasan Nasabah Bank (Studi Kasus Pada Nasabah BRI Unit Pangandaran Banjar)

Menyatakan bahwa skripsi ini adalah hasil karya sendiri dan sepanjang pengetahuan saya tidak berisi materi yang dipublikasikan oleh orang lain, kecuali pada bagian tertentu saya ambil sebagai acuan. Apabila ternyata terbukti pernyataan ini tidak benar, sepenuhnya menjadi tanggung jawab saya.

Yogyakarta, 30 Oktober 2012

Penulis,



Agus Bastiar

NIM 08404244038

MOTO

“Sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan, maka apabila kamu telah selesai (dari suatu urusan) kerjakanlah dengan sungguh-sungguh (urusan lain) dan hanya Tuhanlah hendaknya kamu berharap”.

(QS Al-Insyiroh: 6-8)

“Jadikanlah sabar dan sholat sebagai penolongmu, sesungguhnya Allah beserta orang-orang yang sabar”.

(Q.S Al Baqarah : 153)

“Sukses adalah berjalan dari satu kegagalan ke kegagalan yang lain, tanpa kita kehilangan semangat”.

(Abraham Lincoln)

“Jerih payah yang disertai dengan pengorbanan, keikhlasan dan kesabaran tidak akan pernah berlalu dengan sia-sia”.

(Penulis)

PERSEMBAHAN

Dengan penuh rasa syukur kehadiran Allah SWT. kupersembahkan Tugas Akhir Skripsi ini untuk:

- ❖ Kedua orang tuaku tercinta (Bpk. Endun Haerudin dan Ibu Supi), terima kasih karena telah mencurahkan seluruh cinta dan kasih sayang dengan sepenuh hati, telah mendidik dan membimbing sejak kecil dengan penuh kesabaran. Terima kasih untuk doa yang telah bapak dan ibu panjatkan yang selalu mengiringi setiap langkahku. Tiada kata yang dapat diuraikan selain kata TERIMA KASIH.....

Tak lupa karya ini kuingkiskan untuk:

- ❖ Kakakku (Teten Sutendi) dan Adekku (Pipit Nurhalimah), terima kasih karena telah memotivasi dan mendoakan saya dalam menyelesaikan karya ini.
- ❖ Neng Rustin Purwitasari yang telah memberi doa, semangat dan perhatian kepada saya dalam menyelesaikan karya ini.
- ❖ Sahabat-sahabatku (Rizky, Pepep, Nurfan Fitri, Niken dan Ria), terima kasih untuk semangat dan doa sahabat-sahabat selama ini.

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, KEPERCAYAAN DAN NILAI
PELANGGAN TERHADAP KEPUASAN NASABAH BANK
(Studi Kasus Pada Nasabah BRI Unit Pangandaran Banjar)**

Disusun Oleh:

**AGUS BASTIAR
08404244038**

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh: (1) kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah; (2) kepercayaan terhadap kepuasan nasabah; (3) nilai pelanggan terhadap kepuasan nasabah; (4) kualitas pelayanan, kepercayaan dan nilai pelanggan secara bersama-sama terhadap kepuasan nasabah.

Penelitian ini merupakan jenis penelitian *ex-post facto* dengan pendekatan kuantitatif. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh nasabah BRI Unit Pangandaran Banjar. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini adalah menggunakan *Purposive Sampling* dengan jumlah sampel 96 responden. Teknik pengumpulan data dengan angket dan dokumentasi. Teknik analisis data menggunakan analisis regresi linear berganda.

Hasil penelitian dengan taraf signifikansi 5% menunjukkan bahwa, (1) terdapat pengaruh positif dan signifikan kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah. Hal ini ditunjukkan dengan nilai *t* hitung sebesar 2,147 dengan nilai signifikansi 0,034 dan koefisien regresi sebesar 0,095. (2) terdapat pengaruh positif dan signifikan kepercayaan terhadap kepuasan nasabah. Hal ini ditunjukkan dengan nilai *t* hitung sebesar 2,857 dengan nilai signifikansi 0,005 dan koefisien regresi sebesar 0,156. (3) terdapat pengaruh positif dan signifikan nilai pelanggan terhadap kepuasan nasabah. Hal ini ditunjukkan dengan nilai *t* hitung sebesar 2,060 dengan nilai signifikansi 0,042 dan koefisien regresi sebesar 0,126. (4) terdapat pengaruh positif dan signifikan kualitas pelayanan, kepercayaan dan nilai pelanggan secara bersama-sama terhadap kepuasan nasabah. Hal ini berdasarkan hasil pengujian analisis regresi ganda diperoleh harga *F* hitung sebesar 5,265 dengan signifikansi 0,002. Koefisien determinasi (R^2) sebesar 0,147. Nilai tersebut berarti 14,7% perubahan variabel kepuasan nasabah dapat diterangkan oleh perubahan variabel kualitas pelayanan, kepercayaan, dan nilai pelanggan, sedangkan sisanya 85,3% dijelaskan oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

Kata kunci: kualitas pelayanan, kepercayaan, nilai pelanggan, kepuasan nasabah.

**THE EFFECTS OF THE SERVICE QUALITY, TRUST,
AND CUSTOMER VALUE ON BANK CUSTOMERS' SATISFACTION
(A Case Study of the Customers of BRI Unit Pangandaran, Banjar)**

**By:
AGUS BASTIAR
08404244038**

ABSTRACT

This study aims to find out the effects of: (1) the service quality on customers' satisfaction, (2) the trust on customers' satisfaction, (3) the customer value on customers' satisfaction, and (4) the service quality, trust, and customer value simultaneously on customers' satisfaction.

This was an ex post facto study employing the quantitative approach. The research population comprised all the customers of BRI Unit Pangandaran, Banjar. The sample, consisting of 96 respondents, was selected using the purposive sampling technique. The data were collected by means of a questionnaire and documentation. They were analyzed using the multiple linear regression analysis.

The results of the study at a significance level of 5% show that: (1) there is a positive and significant effect of the service quality on customers' satisfaction; this is indicated by a t_{observed} value of 2.147 at a significance value of 0.034 and a regression coefficient of 0.095; (2) there is a positive and significant effect of the trust on customers' satisfaction; this is indicated by a t_{observed} value of 2.857 at a significance value of 0.005 and a regression coefficient of 0.156; (3) there is a positive and significant effect of the customer value on customers' satisfaction; this is indicated by a t_{observed} value of 2.060 at a significance value of 0.042 and a regression coefficient of 0.126; and (4) there is a positive and significant effect of the service quality, trust, and customer value as an aggregate on customers' satisfaction; this is based on the results of the multiple regression analysis with an F_{observed} value of 5.265 at a significance value of 0.002 and a determination coefficient (R^2) of 0.147, indicating that 14.7% of the change in the variable of customers' satisfaction is accounted for by the changes in the variables of the service quality, trust and customer value and the remaining 85.3% is accounted for by other variables not under study.

Keywords: quality service, trust, customer value, customers' satisfaction

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT yang telah memberikan rahmat, nikmat dan hidayah-Nya kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Pengaruh Kualitas pelayanan, Kepercayaan dan Nilai Pelanggan Terhadap Kepuasan Nasabah Bank (Studi Kasus Pada Nasabah BRI Unit Pangandaran Banjar)”. Skripsi ini disusun untuk memenuhi sebagian persyaratan guna meraih gelar Sarjana Pendidikan.

Penulis menyadari bahwa dalam menyusun skripsi ini banyak mendapatkan bantuan berupa bimbingan, petunjuk dan sebagainya dari berbagai pihak, untuk itu penulis tidak lupa menyampaikan terima kasih kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Rochmat Wahab, M.Pd., MA., selaku Rektor Universitas Negeri Yogyakarta yang telah memberikan kesempatan untuk menyelesaikan skripsi ini.
2. Bapak Dr. Sugiharsono M.Si., selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Yogyakarta yang telah mengijinkan penulis menggunakan fasilitas selama penulis belajar sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini.
3. Ibu Daru Wahyuni M.Si., selaku Ketua Jurusan Pendidikan Ekonomi yang telah memberikan kesempatan untuk menyelesaikan studi pada program studi pendidikan ekonomi.
4. Bapak Supriyanto M.M., selaku pembimbing yang telah memberikan bimbingan dan arahan kepada penulis sampai terselesaikannya skripsi ini.

5. Bapak Aula Ahmad Hafidh S.F, M.Si., selaku narasumber yang telah memberikan masukan dan pengarahan selama penyusunan skripsi ini dan sekaligus sebagai penguji utama yang telah meluangkan waktu untuk menguji.
6. Bapak Drs. Suwarno, selaku ketua penguji yang telah meluangkan waktunya untuk menguji dan memberikan masukan dalam penyusunan skripsi ini.
7. Dosen Jurusan Pendidikan Ekonomi yang telah memberikan ilmu yang sangat berarti dan ilmu yang penulis terima akan penulis pergunakan dengan sebaik-baiknya.
8. Bapak Agus Toberiharto selaku pimpinan PT. BRI kantor cabang Banjar yang telah memberikan izin penelitian.
9. Kedua orang tuaku yang telah memotivasi dan mendoakan saya selama saya menuntut ilmu di Universitas Negeri Yogyakarta.
10. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu dalam membantu proses penulisan skripsi ini.

Demi kesempurnaan skripsi ini penulis mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun dari para pembaca. Akhir kata penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi para pembaca pada umumnya.

Yogyakarta, 30 Oktober 2012

Penulis



Agus Bastiar

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
HALAMAN PERNYATAAN	iv
HALAMAN MOTTO	v
HALAMAN PERSEMBAHAN	vi
ABSTRAK	vii
ABSTRACT	viii
KATA PENGANTAR	ix
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL	xv
DAFTAR GAMBAR	xvi
DAFTAR LAMPIRAN	xvii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Identifikasi Masalah	7
C. Pembatasan Masalah	7
D. Rumusan Masalah	7
E. Tujuan Penelitian	8
F. Manfaat Penelitian	9
BAB II KAJIAN PUSTAKA	10
A. Deskripsi Teori	10
1. Bank	10
a. Pengertian Bank	10

b. Jenis dan Usaha Bank.....	11
c. Fungsi dan Usaha Bank Umum.....	12
d. Fungsi dan Usaha Bank Perkreditan Rakyat	13
2. Kepuasan Pelanggan	14
a. Pengertian Kepuasan Pelanggan	14
b. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan	15
c. Atribut Pembentuk Kepuasan Pelanggan	17
d. Pengukuran Kepuasan Pelanggan	17
e. Membentuk Fokus pada Kepuasan Pelanggan.....	18
f. Metode Mengukur Kepuasan Pelanggan.....	19
3. Kualitas Pelayanan	21
a. Pengertian Kualitas Pelayanan Bank.....	21
b. Dimensi Kualitas Pelayanan.....	22
c. Pengukuran Kualitas Pelayanan	24
d. Faktor-faktor Hambatan dalam Pelayanan	25
4. Kepercayaan	27
a. Pengertian Kepercayaan.....	27
b. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepercayaan	29
c. Indikator Kepercayaan	29
d. Model Hubungan Berdasarkan Kepercayaan (<i>Trust-Based Relationship Model</i>)	30
e. Kepercayaan terhadap Perusahaan (<i>Trust of Company</i>)	32
f. Landasan Menciptakan Kepercayaan pada Perusahaan	33
5. Nilai Pelanggan	36
a. Pengertian Nilai Pelanggan	36
b. Dimensi Nilai Pelanggan	37
c. Karakteristik Nilai Pelanggan.....	39
B. Penelitian yang Relevan	40

C. Kerangka Berpikir	43
D. Paradigma Penelitian.....	46
E. Hipotesis Penelitian.....	47
BAB III METODE PENELITIAN	48
A. Jenis Penelitian.....	48
B. Waktu dan Tempat Penelitian	48
C. Definisi Operasional dan Variabel Penelitian	48
D. Populasi dan Sampel Penelitian	52
1. Populasi	52
2. Sampel.....	52
E. Teknik Pengumpulan Data	53
F. Instrumen Penelitian	54
G. Uji Coba Instrumen	56
1. Uji Validitas	56
2. Uji Reliabilitas.....	61
H. Teknik Analisis Data.....	63
1. Deskripsi Data	63
2. Uji Asumsi Klasik	65
a. Uji Normalitas	65
b. Uji Linearitas.....	66
c. Uji Multikolinearitas	66
d. Uji Heteroskedasitas.....	67
3. Uji Hipotesis.....	67
a. Membuat Persamaan Garis Regresi	68
b. Menghitung Koefisien Determinasi (R^2).....	69
c. Mencari Sumbangan Relatif (SR) dan Sumbangan Efektif (SE)	70

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	71
A. Deskripsi Wilayah	71
1. Gambaran Umum Perusahaan.....	71
2. Visi dan Misi BRI	73
3. Struktur Organisasi.....	73
B. Deskripsi Data Variabel Penelitian	75
1. Kepuasan Nasabah	76
2. Kualitas Pelayanan	80
3. Kepercayaan	85
4. Nilai Pelanggan	89
C. Uji Asumsi Klasik.....	93
1. Uji Normalitas	93
2. Uji Linearitas.....	94
3. Uji Multikolinearitas	95
4. Uji Heteroskedastisitas.....	95
D. Pengujian Hipotesis.....	96
1. Membuat Persamaan Garis Regresi	96
2. Koefisien Determinasi (R^2)	101
3. Sumbangan Relatif (SR) dan Sumbangan Efektif (SE)	101
E. Pembahasan Hasil Penelitian	103
 BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	 109
A. Kesimpulan	109
B. Saran.....	110
 DAFTAR PUSTAKA.....	 113
LAMPIRAN.....	115

DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
1. Pengembangan Instrumen Penelitian	55
2. Skor Alternatif Jawaban	56
3. Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Nasabah	58
4. Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan	59
5. Hasil Uji Validitas Variabel Kepercayaan	60
6. Hasil Uji Validitas Variabel Nilai Pelanggan	61
7. Tingkat Keterandalan Korelasi	62
8. Hasil Uji Reliabilitas Instrumen	62
9. Distribusi Frekuensi Variabel Kepuasan Nasabah	77
10. Identifikasi Kategori Kecenderungan Variabel Kepuasan Nasabah	79
11. Distribusi Frekuensi Variabel Kualitas Pelayanan	82
12. Identifikasi Kategori Kecenderungan Variabel Kualitas Pelayanan	84
13. Distribusi Frekuensi Variabel Kepercayaan	86
14. Identifikasi Kategori Kecenderungan Variabel Kepercayaan	88
15. Distribusi Frekuensi Variabel Nilai Pelanggan	90
16. Identifikasi Kategori Kecenderungan Variabel Nilai Pelanggan	92
17. Rangkuman Hasil Uji Normalitas	93
18. Rangkuman Hasil Uji Linearitas	94
19. Rangkuman Hasil Uji Multikolinearitas	95
20. Rangkuman Hasil Uji Heteroskedasitas	96
21. Hasil Koefisien Analisis Regresi Ganda	97
22. Rangkuman Hasil Uji Parsial (uji t)	98
23. Rangkuman Hasil Uji Simultan (uji F)	100
24. Koefisien Determinasi (R^2)	101
25. Rangkuman Hasil Sumbangan Relatif dan Efektif	102

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
1. Model hubungan berdasarkan kepercayaan (<i>trust-based relationship model</i>).....	32
2. Paradigma Penelitian.....	46
3. Struktur Organisasi BRI Unit Pangandaran Banjar	74
4. Diagram Batang Frekuensi Variabel Kepuasan Nasabah	78
5. Diagram Lingkaran Kecenderungan Variabel Kepuasan Nasabah	80
6. Diagram Batang Frekuensi Variabel Kualitas Pelayanan	82
7. Diagram Lingkaran Kecenderungan Variabel Kualitas Pelayanan.....	84
8. Diagram Batang Frekuensi Variabel Kepercayaan	86
9. Diagram Lingkaran Kecenderungan Variabel Kepercayaan.....	88
10. Diagram Batang Frekuensi Variabel Nilai Pelanggan	90
11. Diagram Lingkaran Kecenderungan Variabel Nilai Pelanggan.....	92

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Halaman
1. Instrumen Penelitian	116
2. Hasil Uji Coba Instrumen Penelitian	122
a. Hasil Uji Coba Validitas dan Reliabilitas Variabel Kepuasan Nasabah	123
b. Hasil Uji Coba Validitas dan Reliabilitas Variabel Kualitas Pelayanan	125
c. Hasil Uji Coba Validitas dan Reliabilitas Variabel Kepercayaan.....	129
d. Hasil Uji Coba Validitas dan Reliabilitas Variabel Nilai Pelanggan.....	132
3. Tabulasi Data	135
a. Tabulasi Data Variabel Kepuasan Nasabah	136
b. Tabulasi Data Variabel Kualitas Pelayanan	139
c. Tabulasi Data Variabel Kepercayaan	142
d. Tabulasi Data Variabel Nilai Pelanggan	145
4. Deskripsi Data Variabel	148
5. Pengkategorian Kecenderungan Variabel	154
a. Pengkategorian Kecenderungan Variabel Kepuasan Nasabah.....	155
b. Pengkategorian Kecenderungan Variabel Kualitas pelayanan.....	156
c. Pengkategorian Kecenderungan Variabel Kepercayaan	157
d. Pengkategorian Kecenderungan Variabel Nilai Pelanggan	158
6. Asumsi Klasik	160
a. Uji Normalitas.....	161
b. Uji Linearitas	161
c. Uji Multikolinearitas	163
d. Uji Heteroskedasitas	163
7. Analisis Regresi	164
a. Analisis Regresi Berganda	165
b. Sumbangan relatif (SR) dan sumbangan efektif (SE).....	166
8. Ijin Penelitian	168