

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, KOMUNIKASI DAN LOKASI TERHADAP KEPUASAN NASABAH (STUDI KASUS PADA BANK BTPN KCP JATIROGO TUBAN)

SKRIPSI

Diajukan untuk Memenuhi Sebagian Syarat Guna Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi (S.E.) Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Nusantara PGRI Kediri



OLEH:

VIKY WAHYUNI ISA WULANSARI

NPM: 11.1.02.02.0291

FAKULTAS EKONOMI UNIVERSITAS NUSANTARA PERSATUAN GURU REPUBLIK INDONESIA UN PGRI KEDIRI

2016



Skripsi Oleh:

VIKY WAHYUNI ISA WULANSARI NPM: 11.1.02.02.0291

Judul:

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, KOMUNIKASI DAN LOKASI TERHADAP KEPUASAN NASABAH (STUDI KASUS PADA BANK BTPN KCP JATIROGO TUBAN)

> Telah disetujui untuk diajukan kepada Panitia Ujian/Sidang Skripsi Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Nusantara PGRI Kediri

> > Tanggal, 29 Juli 2016

Pembimbing I,

Dr. Subagyo, M.M.

NIDN.0717066601

Pembimbing II,

Faisol, S.pd., M.M.

ii



Skripsi Oleh:

VIKY WAHYUNI ISA WULANSARI NPM: 11.1.02.02.0291

Judul:

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, KOMUNIKASI DAN LOKASI TERHADAP KEPUASAN NASABAH (STUDI KASUS PADA BANK BTPN KCP JATIROGO TUBAN)

> Telah dipertahankan di depan Panitia Ujian/Sidang Skripsi Program Studi Manajemen FE UNP Kediri

> > pada tanggal: 14 Agustus 2016

dan Dinyatakan telah Memenuhi Persyaratan

Panitia Penguji:

1. Ketua

: Dr. Subagyo, M.M.

2. Penguji I

: Dr. Samari, M.M.

3. Penguji II

: Faisol, S.Pd., M.M.

Mengetahui,

Dekan Fakultas Ekonomi

Dr. Subagyo, M.M.

NIDN. 0717066601



PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, KOMUNIKASI DAN LOKASI TERHADAP KEPUASAN NASABAH (STUDI KASUS PADA BANK BTPN KCP JATIROGO TUBAN)

VIKY WAHYUNI ISA WULANSARI 11.1.02.02.0291 EKONOMI - MANAJEMEN VIKYWULAN.ATHOISKANDARI@YAHOO.CO.ID Dr. SUBAGYO, M.M. dan FAISOL, S.Pd., M.M. UNIVERSITAS NUSANTARA PGRI KEDIRI

ABSTRAK

Viky Wahyuni Isa Wulansari: Pengaruh Kualitas Pelayanan, Komunikasi dan Lokasi terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Kasus Pada Bank BTPN KCP Jatirogo Tuban), Skripsi, Manajemen, FE UNP Kediri, 2016.

Masyarakat modern mempunyai pemikiran bahwa menabung memiliki manfaat yang baik buat jangka panjang maupun jangka pendek. Untuk itu bisnis Perbankan harus bisa menjaring nasabah sebanyak-banyaknya demi kelangsungan usahanya. Salah satu dengan menjaga dan meningkatkan kepuasan nasabah. Banyak cara yang dilakukan pihak Bank untuk meningkatkan kepuasan nasabah diantaranya kualitas pelayanan, komunikasi dan lokasi. Kualitas pelayanan, komunikasi dan lokasi merupakan tiga faktor dari berbagai faktor yang perlu diperhatikan pihak manajemen Bank agar kepuasan nasabah meningkat. Atas dasar hal tersebut penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan, komunikasi dan lokasi terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Kasus Pada Bank BTPN KCP Jatirogo) baik secara parsial maupun simultan.

Variabel penelitian yang digunakan adalah kualitas pelayanan, komunikasi, lokasi dan kepuasan nasabah. Populasi dalam penelitian bersifat infinit, artinya populasi tidak dapat ditentukan atau diukur. Jadi dalam penelitian ini populasinya adalah seluruh nasabah Bank BTPN KCP Jatirogo Tuban yang tidak diketahui jumlahnya. Sampel ditentukan 50 responden nasabah Bank BTPN KCP Jatirogo Tuban. Titik tolak peneliti untuk menentukan jumlah responden merupakan pendapat Roscoe. Data dikumpulkan dengan menggunakan kuisioner, selanjutnya dianalisis secara kualitatif dan kuantitatif. Analisis kualitatif merupakan interpretasi dari data-data yang diperoleh dalam penelitian serta hasil pengolahan data yang sudah dilakukan dengan memberikan persepsi terhadap kualitas pelayanan, komunikasi, lokasi dan kepuasan nasabah. Analisis kuantitatif, menggunakan analisis linear berganda, yang di ambil dengan alat bantu SPSS 17.

Hasil analisis data menyimpulkan bahwa 1. kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah, 2. komunikasi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah, 3. lokasi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah, 4. kualitas pelayanan, komunikasi dan lokasi secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah.

Berdasarkan hasil penelitian, peneliti menyarankan bagi perusahaan berusaha memberikan kualitas pelayanan terbaik kepada nasabah, beriklan produk jasa yang menarik dan mempertahankan lokasi yang ada nasabah menjadi nasabah loyal dan meningkatkan kepuasan nasabah.

Kata Kunci: kualitas pelayanan, komunikasi, lokasi dan kepuasan nasabah



A. Latar Belakang

Persaingan dalam dunia bank ini semakin hari semakin ketat, sehingga setiap usaha yang dijalankan oleh suatu bank banyak mengalami hambatanhambatan. Masyarakat modern mempunyai pemikiran bahwa menabung memiliki manfaat yang baik buat jangka panjang maupun jangka pendek. Untuk bisnis Perbankan harus menjaring nasabah sebanyak-banyaknya demi kelangsungan usahanya. Salah satu dengan menjaga dan meningkatkan kepuasan nasabah. Kotler dan Keller (2009:5), kepuasan adalah "perasaan senang atau kecewa seseorang yang timbul kaerna membandingkan kinerja yang dipersepsikan produk atau hasil terhadap ekspektasinya".

Sedangkan Tjiptono (2007: 121), "kualitas pelayanan adalah ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu memenuhi ekspetasi nasabah". Kualitas pelayanan bisa diwujudkan melalui pemenuhan dan keinginan nasabah serta ketepatan penyampaiannya untuk mengimbangi harapan nasabah.

Pengertian komunikasi organisasi oleh Goldhaber adalah "Proses menciptakan dan saling menukar pesan dalam satu jalinan hubungan yang saling tergantung satu sama lain untuk

mengatasi lingkungan yang tidak pasti atau selalu berubah-ubah (Muhammad, 2007:112) sedangkan pengertian komunikasi organisasi Zelko dan menurut Dance dalam Muhammad (2007:1113) adalah: "Suatu sistem yang saling tergantung yang mencakup komunikasi internal komunikasi eksternal".. Menurut Philip Kotler (2004:136) mengartikan lokasi sebagai segala hal yang menunjukkan pada berbagai kegiatan yang dilakukan perusahaan untuk membuat produk tersedia dan diperoleh dapat bagi konsumen sasaran, dilibatkan yang dalam proses penyediaan suatu produk untuk digunakan atau jasa, atau dikonsumsi oleh konsumen atau pengguna bisnis.".

Berdasarkan uraian di atas, maka perlu adanya penelitian lebih lanjut dengan judul "Pengaruh Kualitas Pelayanan, Komunikasi dan Lokasi terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Kasus Pada Bank BTPN KCP Jatirogo Tuban)".

B. METODE

1. Variabel Penelitian

- a. Identifikasi Variabel
 Penelitian
 - 1. Variabel Terikat (Dependent Variable)



Menurut Sugiyono (2011:39), variabel dependen biasa disebut atau yang variabel terikat adalah "variabel yang dipengaruhi yang menjadi akibat atau karena adanya variabel bebas". Di dalam penelitian yang menjadi variabel terikat adalah kepuasan nasabah (Y).

Variabel Bebas (Independent Variable)

Menurut Sugiyono (2011:39),variabel independen atau yang biasa disebut variabel bebas adalah "variabel yang mempengaruhi atau yang menjadi sebab perubahannya timbulnya variabel dependen / variabel terikat". Di dalam penelitian yang menjadi variabel bebas adalah kualitas pelayanan (X_1) , komunikasi (X₂) dan lokasi (X_3) .

2. Teknik dan Pendekatan Penelitian

a. Teknik Penelitian

Teknik penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif.. Penelitian deskriptif adalah penelitian yang bertujuan untuk pemaparan atau penggambaran data-data.

b. Pendekatan Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif menuju kuantitatif. Maksudnya adalah bahwa untuk memperoleh data tentang variabel yang diteliti, peneliti menggunakan instrumeninstrumen yang sifatnya kualitatif. Instrumen-insrumen ini kemudian diberi jawaban angka-angka berupa dan tinggal responden memilih jawaban yang menurut mereka sesuai dengan pendapatnya.

3. Tempat dan Waktu Penelitian

a. Tempat Penelitian

Tempat yang digunakan dalam penelitian ini adalah Bank BTPN KCP Jatirogo Tuban yang beralamatkan di Jalan beralamat di Jl. Raya Timur 32 Wotsogo Jatirogo Tuban

b. Waktu Penelitian

Waktu yang diperlukan untuk penelitian ini adalah sesuai denga Surat Keputusan (S.K.) Rektor terhitung mulai bulan Januari sampai dengan Maret 2016. Untuk kegiatan penelitian dilakukan selama 3



bulan. Waktu 3 bulan tersebut digunakan untuk berbagai kegiatan penelitian seperti : pengajuan judul, bimbingan penuyusunan, persiapan pembuatan instrumen penelitian, pengumpulan data, analisis data, penyusunan laporan dan yang terakhir adalah ujian skripsi

4. Populasi dan Sampel

a. Populasi

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas : obyek / subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulan (Sugiyono, 2011 : 80). Populasi dari penelitian ini bersifat tidak infinite karena bisa dihitung jumlahnya

b. Sampel

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut (Sugiyono, 2010:116). Adapun yang menjadi sampel adalah sebagian atau wakil dari populasi, (Arikunto, 2002;109). Sampel pada penelitian ini berjumlah 50 orang menggunakan pendapat roscoe

Instrumen Penelitian dan Teknik Pengumpulan Data

a. Instrumen Penelitian

Menurut Sugiyono (2011:102), "Instrumen Penelitian adalah suatu alat yang digunakan untuk mengukur fenomena alam maupun social yang diamati. Secara spesifik semua fenomena ini disebut variabel penelitian".

Instrumen yang digunakan dalam penelitian ini adalah Kuesioner dan wawancara. Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya. Sugiyono (2011:142).

b. Validasi Instrumen

1. Uji Validitas

Uji validitas dilakukan dengan membandingkan nilai r hitung dengan r tabel untuk degree of freedom (df)= n-2, dimana (n) adalah jumlah sampel penelitian. Jika r hitung > r tabel dan nilai positif maka butir atau pertanyaan atau indikator



tersebut dinyatakan valid. dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan alat analisis SPSS (Statistical Package for Social Science) versi 16.

2. Uji Realibilitas

Dalam penelitian ini Pengukuran reliabilitas yang akan digunakan adalah dengan menggunakan alat analisis SPSS (Statistical Package for Social Science) versi 16, yakni dengan uji statistik Cronbach Alpha. Sedangkan nenurut Nunnaly (1967)dalam Ghozali (2005:99)menyatakan "suatu konstruk variable dinyatakan atau reliabel jika nilai Cronbach Alpha > 0.60".

c. Teknik / Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan cara membagikan kuesioner kepada responden.

6. Teknik Analisis Data

a. Uji Asumsi Klasik

1. Uji normalitas

Uji ini dilakukan untuk mengetahui apakah data normal atau tidak. Data berdistribusi normal jika nilai Asymp. Sig. (2-tailed) hasil perhitungan dalam komputer lebih dari 0,05.

2. Uji Multikolinearitas

Menurut Ghozali "uji (2005:91-92),Multikolinieritas bertujuan menguji apakah untuk model regresi ditemukan korelasi adanya antar bebas variabel (independen)". Model regresi baik yang seharusnya tidak terjadi korelasi di antara variabel independen.

3. Uji Autokorelasi

Menurut Ghozali (2005:95-96),"uji autokorelasi bertujuan dalam menguji apakah model regresi linier ada korelasi antara kesalahan pengganggu pada periode t dengan kesalahan pengganggu pada periode t-(sebelumnya)". Model regresi yang baik adalah



regresi yang bebas dari autokorelasi.

4. Uji Heterokedastisitas

Menurut Ghozali "uji (2005:105),heteroskedastisitas bertujuan menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan variance dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain". Model regresi adalah yang yang baik homoskedastisitas atau tidak terjadi heteroskedastisitas.

7. Teknik Analisis Regresi Berganda

Dalam penelitian ini teknik analisis regresi linier berganda dengan menggunakan variabel terikat (Y), dan 3 variabel bebas (X₁, X₂ dan X₃) seperti yang dikemukakan oleh Kutner, dkk (2004) dengan persamaan regresi sebagai berikut :

$$Y = a+b_1.X_1 + b_2.X_2 + b_3.X$$

Keterangan:

Y = kepuasan

 X_1 = kualitas

pelayanan

 X_2 = komunikasi

 $X_3 = lokasi$

 $a, b_1, b_2, b_3 = koefisien$ variable

a. Pengujian Hipotesis

1. Uji t parsial

Pengujian ini menguji pengaruh signifikan variabelvariabel bebas terhadap variabel terikat secara terpisah.

Hipotesis akan diuji dengan taraf nyata $\alpha = 5 \%$

 H_0 : $b_1 = 0$ (tidak ada pengaruh X_1,X_2 , X_3 terhadap Y)

 H_A : $b_1 = \phi$ (ada pengaruh X_1, X_2, X_3 terhadap Y)

Dasar pengambilan keputusan dapat dengan dua cara:

a) Dengan membandingkant hitung dan t tabel.

Apabila t hitung > t tabel, maka ada pengaruh signifikan masing-masing variabel X terhadap variabel Y. (H₀ ditolak dan H_A diterima). Apabila t hitung < t tabel, maka tidak ada pengaruh signifikan antara



variabel X masing-masing dengan variabel Y. (HA ditolak dan H₀ diterima)

b) Dengan menggunakan angka signifikasi.

> Apabila angka signifikansi output < 0,05 maka H₀ ditolak dan H_A diterima.

> Apabila angka signifikansi > 0,05 maka H₀ diterima dan H_A ditolak.

2. **Uji F**

Uji F digunakan untuk menguji pengaruh signifikan variabel bebas (independen) secara bersama-sama terhadap variabel terikat (dependen). Perumusan hipotesis adalah sebagai berikut:

 \Box Ho: $b_1 = b_2 = 0$: tidak ada pengaruh signifikan antara variabel bebas secara bersama terhadap variabel terikat.

 \Box H_A: b₁ \Box b₂ \Box ...0 : ada pengaruh signifikan antara variabel bebas secarabersama terhadap variabel terikat.

Kriteria Pengujian

: apabila F hitung > F tabel Но ditolak apabila F hitung \leq F tabel Ho diterima

Pengambilan

keputusan berdasarkan probabilitasnya:

- 1) Apabila probabilitas < 0.05 maka Ho ditolak dan H_A diterima.
- 2) Apabila probabilitas > 0.05 maka Ho diterima dan H_A ditolak.

C. HASIL DAN KESIMPULAN

1. Hasil Penelitian

a) Variabel kualitas pelayanan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan Hal ini dibuktikan nasabah. dengan nilai t hitung dari variabel kualitas pelayanan (t hitung = 2,918) jauh lebih besar dari pada nilai t tabel (2,013). Disamping itu nilai signifikansi yang dimiliki oleh variabel kualitas pelayanan (yakni sebesar 0,005) jauh lebih kecil dari pada taraf signifikansi yang telah ditetapkan yakni sebesar 0,05. Berdasarkan perhitungan di atas membuktikan bahwa kualitas pelayanan (X₁) secara individu parsial atau berpengaruh signifikan



- terhadap kepuasan nasabah (Y).
- b) Variabel komunikasi memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan nasabah karyawan. Hal ini dibuktikan dengan nilai t hitung dari variabel komunikasi (t hitung = 2,990) jauh lebih besar dari pada nilai t tabel (2,013). Disamping itu nilai signifikansi yang dimiliki oleh variabel komunikasi (yakni sebesar 0,004) jauh lebih kecil dari pada taraf signifikansi yang telah ditetapkan yakni sebesar 0,05. Berdasarkan perhitungan di atas membuktikan bahwa komunikasi (X₂) secara parsial individu berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah (Y).
- c) Variabel lokasi memiliki pengaruh signifikan yang terhadap kepuasan nasabah karyawan. Hal ini dibuktikan dengan nilai t hitung dari variabel lokasi (t hitung = 2,278) jauh lebih besar dari pada nilai t tabel (2,013). Disamping itu nilai signifikansi yang dimiliki oleh variabel (yakni sebesar 0,027) lokasi

- jauh lebih kecil dari pada taraf signifikansi yang telah ditetapkan yakni sebesar 0,05. Berdasarkan perhitungan di atas membuktikan bahwa lokasi (X₃) secara parsial atau individu berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah (Y).
- d) Kualitas pelayanan, komunikasi dan lokasi memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan nasabah karyawan. Hal ini dibuktikan dengan F hitung = 14,375 > F tabel = 2,970 dansignifikansi sebesar 0,000 < 0,05. Berdasarkan perhitungan di atas membuktikan bahwa secara serempak (simultan) kualitas pelayanan, $(X_1),$ komunikasi $(X_2, lokasi (X_3))$ berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah (Y).

2. KESIMPULAN

Setelah melakukan kajian dan analisis data penelitian di atas, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

a. Kualitas pelayanan secaraparsial berpengaruh positifdan signifikan terhadap



kepuasan karyawan. Hal ini berarti, jika kualitas pelayanan meningkat maka akan terjadi peningkatan pada kepuasan nasabah Bank BTPN KCP Jatirogo Tuban.

- b. Komunikasi secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan karyawan. Hal ini berarti, jika komunikasi meningkat maka akan terjadi peningkatan pada kepuasan nasabah Bank BTPN KCP Jatirogo Tuban.
- c. Lokasi secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan karyawan. Hal ini berarti, jika lokasi dapat teratasi maka akan terjadi peningkatan pada kepuasan nasabah Bank BTPN KCP Jatirogo Tuban.
- d. Kualitas pelayanan, komunikasi dan lokasi secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan karyawan. Hal ini berarti bahwa jika kualitas pelayanan, komunikasi dan lokasi meningkat dan teratasi maka akan meningkatkan nasabah Bank kepuasan BTPN KCP Jatirogo Tuban.

D. DAFTAR PUSTAKA

Alma, Buchori 2002. *Marketing dan Perilaku Konsumen*. Bandung:
Mandar Maju

Amstrong, Gery. 2001. Principle of Marketing, Eleven Edition. New Jersey: Prentice-International.

Arikunto, Suharsimi. 2005. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta: Rineka Cipta.

Effendi, Sofyan, 1995, Metode Penelitian Survey, Edisi Revisi, Jakarta: PT. Pustaka LP3ES Indonesia.

Effendy, Onong Uchjana2009.

.Human Relation dan Public
Relations, Penerbit Mandar Maju.
Bandung.

Ghozali, Imam. 2005. Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS. Semarang: Universitas Diponegoro

Gitosudarmo., Indriyo. 2008. Manajemen Pemasaran, Edisi Kedua. Yogyakarta: BPFE

Irawan, Handy. 2008. 10 Prinsip Kepuasan Pelanggan, Perilaku Struktur dan Proses. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama



Jasfar, Farida. 2005. Manajemen Jasa Pendekatan terpadu. Jakarta: Ghalia Indonesia.

Kotler, Philip. 2009. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: PT. Indeks.

Lovelock, C., P. *Patterson*, dan R. Walker. 2004, *Manajemen Pemasaran Jasa: Teori dan Praktik. Edisi pertama* Jakarta: PT. Indeks

Lupiyoadi, Rambat. 2001. Manajemen Pemasaran Jasa II. Jakarta: Salemba Empat

Lupiyoadi, Rambat. 2001. Manajemen Pemasaran Jasa. Jakarta: Salemba Empat

Manurung A.H, Dasar-dasar Keuangan. Bisnis Jakarta: Gramedia Pustaka Utama

Ratnasari, Ririn,Tri & Aksa, Mastuti. 2011. Manajemen Pemasaran Jasa. Jakarta: Ghalia Indonesia

Sugiyono. 2002. *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: CV Alfabeta.

Swastha, Basu. 2003. *Manajemen Pemasaran Modern*. Yogyakarta : Liberty.