

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, KEPERCAYAAN DAN
PERSEPSI TINGKAT SUKU BUNGA TERHADAP KEPUASAN
NASABAH PADA PT. BPR KARTASURA SARIBUMI CABANG
SEMARANG**

SKRIPSI

Diajukan untuk memenuhi sebagian syarat guna menyelesaikan studi akhir dan
untuk memperoleh Gelar Sarjana Manajemen Fakultas Ekonomika dan Bisnis
Universitas Stikubank Semarang



Oleh :

Nama : M. Faiz Kurniawan
NIM : 14.05.51.0285
Program Studi : S1 Manajemen

**FAKULTAS EKONOMIKA DAN BISNIS
UNIVERSITAS STIKUBANK SEMARANG**

2021

HALAMAN PERSETUJUAN



Skripsi ini telah memenuhi syarat dan telah diuji pada ujian pendadaran skripsi dengan judul :

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, KEPERCAYAAN DAN PERSEPSI TINGKAT SUKU BUNGA TERHADAP KEPUASAN NASABAH PADA PT. BPR KARTASURA SARIBUMI CABANG SEMARANG

Oleh :

Nama : M. Faiz Kurniawan
NIM : 14.05.51.0285
Program Studi S.1 Manajemen
Fakultas Ekonomika dan Bisnis
Universitas Stikubank Semarang

Semarang, 29 September 2021
Dosen Pembimbing



Drs. Bambang Sutedjo, M.M.
NIDN. 062803610

HALAMAN PENGESAHAN

Tugas Akhir dengan Judul

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, KEPERCAYAAN DAN PERSEPSI
TINGKAT SUKU BUNGA TERHADAP KEPUASAN NASABAH PADA PT. BPR
KARTASURA SARIBUMI CABANG SEMARANG**

Ditulis oleh

NIM : **14.05.51.0285**

Nama : **M.FAIZ KURNIAWAN**

Telah dipertahankan di depan Tim Dosen Penguji Tugas Akhir dan diterima sebagai salah satu syaratguna menyelesaikan Jenjang Program S1 Program Studi pada Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Stikubank (UNISBANK) Semarang.

Semarang, 08-10-2021
Ketua



(BAMBANG SUTEDJO, DRS., M.M)NIDN.
0628036101

Sekretaris

Anggota



(Dr. EUIS SOLIHA, S.E., M.Si)
0027037101

(SRI SUDARSI, SE., M.SI)NIDN.
NIDN. 0616096301

Mengetahui,
Universitas Stikubank (UNISBANK)
Semarang
Fakultas Ekonomika dan Bisnis
Dekan



(Dr. EUIS SOLIHA, S.E., M.Si)
NIDN. 0027037101



Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan Digisign Unisbank. Untuk memastikan keasliannya, silahkan scan QRCode dan pastikan diarahkan ke alamat <https://digisign.unisbank.ac.id>

PERNYATAAN KEASLIAN KARYA SKRIPSI

Yang bertanda tangan dibawah ini saya:

Nama : M. Faiz Kurniawan

Nim : 14.05.51.0285

Progam Studi : S1 Manajemen

Menyatakan bahwa SKRIPSI yang saya susun dengan judul: “Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepercayaan Dan Persepsi Tingkat Suku Bunga Terhadap Kepuasan Nasabah” tidak terdapat keseluruhan atau sebagian tulisan orang lain yang saya ambil dengan cara menyalin atau meniru dalam rangkaian kalimat atau simbol yang menunjukan atasan, pendapat, atau pemikiran dari penulis lain, yang saya seolah-olah sebagai tulisan saya sendiri, dan atau tidak terdapat bagian atau keseluruhan tulisan yang saya salin, tiru atau yang saya ambil dari tulisan orang lain tanpa memberikan pengakuan pada penulis aslinya.

Apabila saya melakukan hal tersebut diatas, baik sengaja ataupun tidak, dengan ini saya menyatakan menarik skripsi yang saya ajukan sebagai hasil tulisan saya sendiri itu. Bila kemudian hari terbukti bahwa saya melakukan tindakan menyalin atau meniru tulisan orang lain seolah-olah hasil pemikiran saya sendiri, saya bersedia menerima sanksi berupa pembatalan skripsi dan hasil ujian skripsi ini.

Semarang. 29 September 2021

Muhammad Faiz Kurniawan

HALAMAN PERSEMBAHAN

Karya ini kupersembahkan kepada Ayah dan Ibu tercinta yang senantiasa memberikan dorongan dan kasih sayangnya, juga kepada kedua kakak dan sahabatku yang selau mendukungku serta Almamaterku Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Stikubank Semarang. Tanpa mereka, aku tak sanggup menyelesaikan studi ini. Terimakasih untuk semuanya.

(M. Faiz Kurniawan)

MOTTO:

“Diawali niat baik, sabar dan cerdas dalam proses, istiqomah, tawakal menerima hasil dan bersyukur atas segala nikmat”

“Bekerja untuk ibadah, bukan bekerja untuk kerja, mempermudah urusan orang, maka keberkahan akan dapat”

“Lebih mulia peran kecil kontribusi besar, daripada peran besar kontribusi kecil”

“ Saling menghargai satu sama lain tanpa melihat derajat”

ABSTRAK

Perkembangan industri perbankan dan jasa keuangan telah mengalami kemajuan yang pesat beberapa tahun terakhir ini sebagai akibat dari kemajuan teknologi dan kebijaksanaan deregulasi. Setiap nasabah akan memperhatikan dan mempertimbangkan faktor-faktor tertentu untuk memutuskan menabung. Selain itu nasabah juga memperhatikan kualitas pelayanan serta produk yang ditawarkan sehingga nasabah termotivasi untuk menggunakannya. Faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan nasabah memilih produk dan layanan suatu bank adalah Kualitas Pelayanan, Kepercayaan dan Persepsi Tingkat Suku Bunga Studi dilakukan PT.BPR Kartasura Saribumi Cabang Semarang. Sampel dalam penelitian ini purposive sampling dan diperoleh sampel sebanyak 103 responden. Metode analisis data yaitu menggunakan Regresi berganda.

Hasil riset ini menyatakan bahwa persepsi tingkat suku bunga berpengaruh positif signifikan, sedangkan kualitas pelayanan dan kepercayaan tidak berpengaruh pada kinerja pegawai. Keterbatasan pada riset yang dilakukan data yang diperoleh menggunakan kuesioner, sehingga dapat diperkirakan responden tidak objektif dalam pengisian kuesioner. Disamping itu untuk kelayakan penelitian selanjutnya diharapkan dapat menggunakan variabel lain, sehingga dapat menemukan hasil yang berbeda.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Kepercayaan, Persepsi Tingkat Suku Bunga, dan Kepuasan Nasabah.

ABSTRACT

The development of the banking and financial services industry has experienced rapid progress in recent years as a result of technological advances and deregulation policies. Each customer will pay attention and consider certain factors to decide to save. In addition, customers also pay attention to the quality of services and products offered so that customers are motivated to use them. Factors that can affect customer satisfaction in choosing a bank's products and services are Service Quality, Trust and Perception of Interest Rates. The study was conducted by PT. BPR Kartasura Saribumi Semarang Branch. The sample in this study was purposive sampling and obtained a sample of 103 respondents. The data analysis method is using multiple regression.

The results of this research state that the perception of interest rates has a significant positive effect, while service quality and trust have no effect on employee performance. The limitations of the research carried out are the data obtained using a questionnaire, so it can be estimated that respondents are not objective in filling out the questionnaire. In addition, for the feasibility of further research, it is hoped that other variables can be used, so that different results can be found.

Keywords: Service Quality, Trust, Perception of Interest Rates, and Customer Satisfaction.

KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Allah SWT atas rahmat dan karunia-Nya sehingga dapat menyelesaikan penelitian dan skripsi yang berjudul : “Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepercayaan, dan Persepsi Tingkat Suku Bunga terhadap Kepuasan Nasabah”. Skripsi ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat kelulusan dalam meraih derajat sarjan Manajemen Ekonomi sastra satu (S-1) Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Stikubank Semarang.

Dalam proses penelitian dan penyusunan laporan penelitian dalam skripsi ini, penulis tidak luput dari kendala. Kendala tersebut dapat diatasi penulis berkat adanya bantuan, bimbingan dan dukungan dari berbagai pihak, oleh karena itu penulis ingin menyampaikan rasa terimakasih sebesar- besarnya kepada:

1. Dr. Safik Faozi, SH., M.Hum. selaku Rektor Universitas Stikubank Semarang
2. Dr. Euis Soliha, S.E., M.Si selaku Dekan Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Stikubank Semarang yang telah memberikan kesempatan penulisan skripsi ini.
3. Drs. Bambang Sutedjo, M.M. selaku dosen pembimbing yang telah mengorbankan waktu, tenaga, pikiran untuk membimbing serta memberikan saran dalam menyelesaikan laporan skripsi ini.
4. Sri Sudarsi, SE. M.Si selaku Ketua Progam Studi Manajemen Universitas Stikubank Semarang.

5. Seluruh dosen Universitas Stikubank Semarang yang selama ini yang telah membantu penulis dalam menambah wawasan dan pengetahuan.
6. Kedua orang tua saya serta keluarga tercinta yang selalu memberi do'a dan semangat.
7. Teman-teman yang senantiasa memberikan arahan dan nasehat dalam penyusunan skripsi hingga selesai tepat waktu.
8. Sahabat-sahabatku yang selalu memberi semangat.
9. Semua pihak yang tidak bisa penulis sebut satu persatu yang telah turut membantu dalam memberikan do'a dan semangat.

Akhir kata penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua pihak yang membacanya.

Semarang, 21 September 2021

Penulis

M. Faiz Kurniawan

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
HALAMAN KEASLIAN KARYA SKRIPSI	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN	v
HALAMAN MOTTO	vi
ABSTRAK	vii
ABSTRACT	viii
KATA PENGANTAR	ix
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Perumusan Masalah	4
1.3 Batasan Masalah	5
1.4 Tujuan Penelitian	5
1.5 Manfaat Penelitian	6
BAB II TELAAH PUSTAKA DAN PERUMUSAN HIPOTESIS	7
2.1 Telaah Pustaka	7
2.1.1 Pemasaran Jasa	7
2.1.2 Strategi Bauran Pemasaran Jasa.....	8
2.1.3 Produk Jasa	8
2.1.4 Karakteristik Jasa.....	9
2.1.5 Kualitas Jasa	10

2.2 Kepuasan Nasabah	11
2.2.1 Manfaat Kepuasan Nasabah.....	14
2.2.2 Nilai Kepuasan Nasabah	15
2.2.3 Metode Pengukuran kepuasan Nasabah.....	16
2.3 Pelayanan	17
2.3.1 Pengertian Pelayanan	17
2.3.2 Kualitas Pelayanan	19
2.3.3 Metode Pengukuran Kualitas Pelayanan	20
2.4 Kepercayaan	22
2.5 Persepsi Tingkat Suku Bunga	26
2.5.1 Pengertian	26
2.5.2 Penetapan Tingkat Suku Bunga	34
2.5.3 Faktor yang mempengaruhi tingkat suku bunga.....	36
2.6 Penelitian Terdahulu	39
2.7 Hubungan antar Variabel Dependen dan Independen	44
2.7.1 Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah.	44
2.4.2 Pengaruh Kepercayaan terhadap Kepuasan Nasabah ...	45
2.4.3 Pengaruh Persepsi Tingkat Suku Bunga	45
2.8 Model Empiris Penelitian	47
BAB III METODE PENELITIAN	48
3.1 Objek Penelitian	48
3.2 Populasi dan Sampel	48
3.2.1 Populasi	48
3.2.2 Sampel	48
3.3 Teknik Pengambilan Data.....	50
3.4 Definisi Konsep, Operasional	51
3.5 Skala Pengukuran Variabel	55

3.6 Uji Instrumen	55
3.6.1 Uji Validitas	55
3.6.2 Uji Reliabilitas	56
3.7 Analisis Regresi Berganda	57
3.8 Uji Hipotesis	58
3.8.1 Pengujian Secara Parsial (Uji t)	58
3.8.2 Uji F (<i>Goodness of Fit</i>)	58
3.8.3 Koefisien Determinasi (R ²)	58
BAB IV. HASIL PENELITIAN DAN ANALISIS DATA	59
4.1 Deskripsi Penelitian	59
4.2 Pengujian Instrumen	61
4.2.1 Pengujian Validitas	61
4.2.2 Pengujian Reliabilitas	64
4.3 Metode Analisis Data	64
4.3.1 Analisis Regresi Linier Berganda	64
4.4 Pengujian Model	66
4.4.1 Pengujian Determinasi (R ²)	66
4.4.2 Uji F	66
4.4.3 Uji hipotesis	67
4.5 Pembahasan	68
BAB V. Penutup	73
5.1 Kesimpulan	73
5.2 Keterbatasan Penelitian	73
5.3 Saran Penelitian	74
5.4 Implikasi Penelitian	75
DAFTAR PUSTAKA	76

DAFTAR TABEL

Tabel Deskripsi Penelitian	60
Tabel Hasil Uji Validitas	63
Hasil Pengujian Reliabilitas	65
Hasil Regresi Linier Berganda	66

LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner.....	79
Lampiran 2 Tabel identitas dan tabulasi data responden	84
Lmpiran 3 Hasil Uji Validitas	115
Lampiran 4 Hasil Uji Reliabilitas	112

Lampiran 5 Regresi Berganda	138
Lampiran 6 Surat Balasan Riset	150
Lampiran 7 Surat Bebas Plagiarisme	152
DAFTAR GAMBAR	
Gambar 2.1 Tingkat Kepuasan Pelanggan	12
Gambar 2.2 Model Empirik	60