

**PENGARUH FASILITAS DAN KUALITAS PELAYANAN
TERHADAP KEPUASAN NASABAH**

(Survei Pada Nasabah Bank KB Bukopin KCP Majalengka)

SKRIPSI

Diajukan Untuk Memenuhi Sebagian dari Syarat Memperoleh Gelar Sarjana

Ekonomi Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis



Disusun Oleh :

Moh Sahid Sulton Ramdoni

NIM. 20190510275

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS KUNINGAN**

2024

LEMBAR PENGESAHAN

**PENGARUH FASILITAS DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
KEPUASAN NASABAH
(Survei Pada Nasabah Bank KB Bukopin KCP Majalengka)**

Disusun Oleh:

Moh Sahid Sulton Ramdoni

20190510275

Telah diseminarkan pada tanggal 29 Desember 2023

Dan disetujui oleh:

Penguji I



Prof. Dr. H. Eeng Ahman, M. S

NIP. 196110221986031002

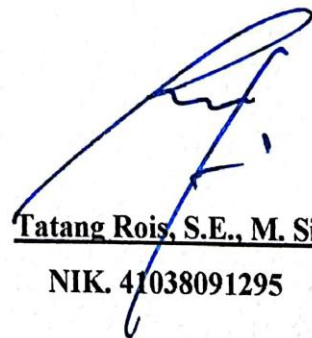
Penguji II



Wachjuni, S.E., M.M

NIK. 410106710221

Penguji III



Tatang Rois, S.E., M. Si

NIK. 41038091295

LEMBAR PERSETUJUAN

PENGARUH FASILITAS DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN NASABAH

(Survei Pada Nasabah Bank KB Bukopin KCP Majalengka)

Disusun Oleh:

Moh Sahid Sulton Ramdoni
20190510275

Telah diseminarkan pada tanggal 29 Desember 2023

Dan disetujui oleh:

Pembimbing I



Dr. Dadang Suhardi, S.E., M.M
NIK. 41038111400

Pembimbing II



Tatang Rosis, S.E., M.Si
NIK. 41038091295

Mengetahui

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis



Universitas Kuningan

Dr. Lili Karmela, F., S.E., M.Si
NIK. 41038971054

Ketua Program Studi Manajemen

Fakultas Ekonomi Dan Bisnis



Dr. Rina Masrurroh, S.E., M.Sy
NIK. 41038091296

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

“Sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan”

(Q.S Al-Insyiroh : 6)

PERSEMBAHAN

Dengan ucapan rasa syukur kepada Allah SWT,
Alhamdulillahirabbil'alamin, Skripsi ini saya persembahkan untuk kedua orang
tua dan kakak saya yang selalu mendukung, mendoakan dan berkorban baik
secara moral dan materi. Ssemoga selalu diberi kesehatan dan kebahagiaan dunia
dan akhirat oleh Allah SWT.

Ammiin...

LEMBAR PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi dengan judul “Pengaruh Fasilitas Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah (Survei Pada Nasabah Bank KB Bukopin KCP Majalengka)”. Ini beserta seluruh isinya adalah benar-benar karya saya sendiri, dan saya tidak melakukan pengutipan atau penjiplakan dengan cara yang tidak sesuai dengan etika keilmuan. Atas pernyataan ini, saya siap menanggung risiko yang di jatuhkan kepada saya apabila kemudian ditemukan adanya pelanggaran terhadap etika keilmuan dalam karya saya ini, atau ada klaim dari pihak lain terhadap keaslian karya seni saya ini.

Kuningan, Desember 2023

Yang membuat pernyataan

A handwritten signature in black ink is written over a rectangular revenue stamp. The stamp is pink and white with a red border. It features the text 'SEBUAH RUPAH' vertically on the left, '20' in the top right, 'METERAI TEMPEL' in the center, and 'C2A2BAMX404973885' at the bottom. The signature is a cursive script that flows across the stamp.

Moh Sahid Sulton Ramdoni

NIM : 20190510275

ABSTRAK

Moh Sahid Sulton Ramdoni. Nim 20190510275 Pengaruh Fasilitas Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah. (Survei Pada Nasabah Bank KB Bukopin KCP Majalengka) : Oleh 1) Dr. Dadang Suhardi, S. E., M.M. Dan 2) Tatang Rois, SE., M.Si.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh fasilitas dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah, survei terhadap Nasabah Bank KB Bukopin KCP Majalengka. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan menggunakan analisis deskriptif. Sampel yang diambil dalam penelitian ini sebanyak 100 responden. Teknik pengambilan data melalui kuesioner yang telah teruji validitas dan reliabilitas dan disebarkan kepada Nasabah Bank KB Bukopin KCP Majalengka yang menjadi sampel dalam penelitian. Teknik analisis data yang digunakan yaitu analisis regresi linier berganda, uji t (Parsial) dan uji F (Simultan). Hasil penelitian menunjukkan bahwa: (1) Fasilitas memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah. (2) Kualitas pelayanan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah. (3) Fasilitas dan Kualitas pelayanan bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap kepuasan Nasabah Bank KB Bukopin KCP Majalengka. Dari hasil penelitian ini dapat disimpulkan bahwa semakin baik fasilitas dan kualitas pelayanan pada Bank KB Bukopin KCP Majalengka, maka semakin tinggi juga kepuasan nasabah pada Bank KB Bukopin KCP Majalengka.

Kata kunci : Fasilitas, Kualitas pelayanan dan Kepuasan nasabah

ABSTRACT

Moh Sahid Sulton Ramdoni. Nim 20190510275 The Influence of Facilities and Service Quality on Customer Satisfaction. (Survey of Bank KB Bukopin KCP Majalengka Customers) : By 1) Dr. Dadang Suhardi, S.E., M.M. And 2) Tatang Rois, SE., M.Si.

This research aims to determine the effect of facilities and service quality on customer satisfaction, a survey of Bank KB Bukopin KCP Majalengka customers. This research uses quantitative methods using descriptive analysis. The sample taken in this research was 100 respondents. The data collection technique is through a questionnaire that has been tested for validity and reliability and distributed to Bank KB Bukopin KCP Majalengka customers who are the samples in the research. The data analysis techniques used are multiple linear regression analysis, t test (Partial) and F test (Simultaneous). The research results show that: (1) Facilities have a positive and significant influence on customer satisfaction. (2) Service quality has a positive and significant influence on customer satisfaction. (3) Facilities and service quality together have a significant effect on customer satisfaction at Bank KB Bukopin KCP Majalengka. From the results of this research it can be concluded that the better the facilities and service quality at Bank KB Bukopin KCP Majalengka, the higher the customer satisfaction at Bank KB Bukopin KCP Majalengka.

Keywords: Facilities, Service Quality and Customer Satisfaction

KATA PENGANTAR

Puji syukur saya panjatkan kehadirat Allah SWT, atas berkat rahmat dan karunianya yang begitu besar sehingga penulis dapat menyelesaikan penelitian tentang **“Pengaruh Fasilitas dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah (Survei Pada Nasabah Bank KB Bukopin KCP Majalengka)”** Penelitian ini ditujukan untuk memenuhi syarat memperoleh gelar Sarjana Ekonomi Program Studi manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis.

Penulis tidak luput dari hambatan dan rintangan dalam studi pustaka, pelaksanaan penelitian maupun pengumpulan data. Alhamdulillah berbagai pihak yang tidak dapat penulis tuliskan satu persatu memberikan dorongan semangat dalam penyusunan skripsi ini.

Bagaimanapun segala sesuatu tidak ada yang sempurna sadar akan kekurangan yang penulis miliki, sudah tentu penelitian ini masih jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu, dengan segala kerendahan hati penulis mengharap koreksi dan saran dari semua pihak demi perbaikan selanjutnya.

Kuningan, Desember 2023

Yang Membuat Pernyataan



Moh Sahid Sulton Ramdoni

NIM. 20190510275

UCAPAN TERIMA KASIH

Puji dan syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT, karena atas ridhaNya penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan waktu yang telah ditetapkan. Shawat beserta salam senantiasa kita limpahkan kepada Nabi Muhammad SAW, semoga kita mendapat syafaatnya di yaumul akhir kelak. Penulis menyadari dalam penyusunan skripsi ini banyak sekali kesulitan yang dihadapi, dan selama proses penyusunan skripsi ini tentunya tidak terlepas dari bantuan dan dukungan berbagai pihak.

Pada kesempatan kali ini dengan segala kerendahan hati, penulis ingin menyampaikan rasa terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Ayah Handa, Iir Irawan , Ibunda M. Sri Maryati, kakak-kakak tercinta Annisa Tri Afriani, Moh Rijal Baihaqi, Saimatusara serta keluarga tercinta. Terimakasih atas segala pengorbanan, kasih sayang, kehangatan dalam keluarga, motivasi, dukungan, serta do'a yang tiada henti mengiringi setiap perjalanan hidup yang penulis tempuh.
2. Dr. Dadang Suhardi, S.E., M.M. selaku dosen pembimbing I, Fakultas Ekonomi dan Bisnis yang telah memberikan ilmu serta arahnya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
3. Tatang Rois, SE., M.Si. selaku dosen pembimbing 2, yang telah memberikan ilmu serta arahnya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
4. Dr. Dikdik Harjadi, SE., M.Si., selaku dosen pembimbing akademik yang selama ini telah memberi saran serta arahan selama saya menimba ilmudi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Kuningan
5. Dr. Rina Masruroh. S.E., ME.Sy selaku Ketua Program Studi Manajemen S1 Universitas Kuningan dan Dosen Pembimbing II.
6. Dr. Hj. Lili Karmela Fitriani., S.E., M.Si selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Kuningan.

7. Dr. Dikdik Harjadi, SE., M.Si., selaku Rektor Universitas Kuningan. iv
8. Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Ekonomi Universitas Kuningan yang telah memberikan ilmu yang bermanfaat bagi penulis.
9. Teman-teman kelas Manajemen 4 B 2019 dan teman-teman konsentrasi Pemasaran 2019 yang telah bersama-sama berjuang dari awal perkuliahan sampai sekarang
10. Seluruh Keluarga Besar “BARUDAK RIWEUH” yang telah memberikan pengalaman hidup yang sangat berarti yang belum tentu bisa saya dapatkan di tempat lain.
11. Untuk teman-teman seperjuangan yang telah mengisi lembaran kisah di Fakultas Ekonomi Universitas Kuningan.

Majalengka, Desember 2023

Penulis

Moh Sahid Sulton Ramdoni

NIM. 20190510275

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN	
LEMBAR PERSETUJUAN	
MOTTO DAN PERSEMBAHAN	
LEMBAR PERNYATAAN	
ABSTRAK.....	i
ABSTRACT	ii
KATA PENGANTAR.....	iii
UCAPAN TERIMA KASIH.....	iv
DAFTAR ISI	vi
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR GAMBAR.....	xi
BAB 1 PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Rumusan Masalah.....	6
1.4. Manfaat Penelitian.....	7
1.4.1. Teoritis.....	7
1.4.2. Praktis.....	7
BAB II LANDASAN TEORI, KERANGKA PEMIKIRAN, DAN HIPOTESIS	
.....	8
2.1. Landasan Teori.....	8
2.1.1. Manajemen Pemasaran.....	8
2.1.2. Kepuasan Nasabah	9
2.1.2.1. Pengertian Kepuasan Nasabah	9
2.1.2.2. Faktor – Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Nasabah	10
2.1.2.3. Indikator Kepuasan Nasabah.....	11
2.1.3. Fasilitas.....	11
2.1.3.1. Pengertian Fasilitas	11
2.1.3.2. Faktor – Faktor Yang Mempengaruhi Fasilitas	13
2.1.3.3. Indikator Fasilitas	13
2.1.4. Kualitas Pelayanan	14

2.1.4.1. Pengertian Kualitas Pelayanan	14
2.1.4.2. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan.....	15
2.1.4.3. Indikator Kualitas Pelayanan.....	16
2.2. Hubungan Antar Variabel	17
2.2.1. Hubungan Fasilitas dengan Kepuasan Nasabah.....	17
2.2.2. Hubungan Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Nasabah.....	17
2.1.6. Penelitian Terdahulu	18
2.4. Kerangka Pemikiran	21
2.5. Hipotesis	22
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....	24
3.1. Metode Penelitian	24
3.1.1. Operasionalisasi Variabel	25
3.1.2. Populasi dan Sampel	27
3.1.2.1. Populasi.....	27
3.1.2.2. Sampel.....	27
3.1.2.3. Teknik Sampling.....	28
3.2. Data dan Teknik Pengumpulan Data	29
3.2.1. Teknik Pengumpulan Data	29
3.3. Uji Instrumen Penelitian	30
3.3.1. Uji Validitas	31
3.3.2. Uji Reliabilitas	34
3.4. Metode Analisis Data.....	36
3.4.1. Analisis Deskriptif	36
3.4.2. Analisis Verifikatif.....	38
3.5. Uji Asumsi Klasik	38
3.5.1. Uji Normalitas.....	38
3.5.2. Uji Multikolinearitas	39
3.5.3. Uji Heteroskedastisitas	40
3.5.4. Uji Autokorelasi.....	41
3.6. Teknik Analisis Data	41
3.6.1. Analisis Regresi Linier Berganda	41

3.6.2. Uji Koefisien Determinasi (R^2)	42
3.7. Uji Hipotesis.....	43
3.7.1. Uji Signifikan Parsial (Uji-T)	43
3.7.2. Uji Simultan (Uji-F)	45
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	46
4.1. Hasil Penelitian.....	46
4.1.1. Gambaran Umum Objek Penelitian	46
4.1.1.2. Sejarah Singkat Bank KB Bukopin.....	46
4.1.2. Gambaran Klasifikasi Responden	47
4.1.3. Analisis Deskriptif	52
4.1.3.1. Hasil Analisis Deskriptif	52
4.1.4. Uji Asumsi Klasik	59
4.1.4.1. Uji Normalitas	59
4.1.4.2. Uji Multikolinearitas	60
4.1.4.3. Uji Heteroskedastisitas.....	61
4.1.4.4. Uji Autokorelasi	62
4.1.5. Analisis Regresi Linier Berganda	63
4.1.6. Analisis Koefisien Determinasi (R^2)	65
4.1.7. Pengujian Hipotesis.....	65
4.1.7.1. Uji Parsial (Uji-T).....	65
4.1.7.2. Uji simultan (Uji-F)	67
4.2. Pembahasan.....	67
4.2.1. Pengaruh Fasilitas Terhadap Kepuasan Nasabah	68
4.2.2. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah.....	70
4.2.3. Pengaruh Fasilitas dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah	72
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	75
5.1. Kesimpulan	75
5.2. Saran	76
DAFTAR PUSTAKA.....	77
LAMPIRAN	80

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Total Nasabah Simpanan per Akhir 31 Desember Tahun 2020, 2021 dan 2022.....	3
Tabel 1.2 Keluhan Nasabah Bank KB Bukopin KPC Majalengka Periode Maret 2023.....	3
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu.....	19
Tabel 3.1 Operasionalisasi Variabel	26
Tabel 3.2 Rentang Nilai Skor Angket	30
Tabel 3.3 Hasil Uji Validitas Fasilitas	32
Tabel 3.4 Hasil Uji Validitas Kualitas Pelayanan	33
Tabel 3.5 Hasil Uji Validitas Kepuasan Nasabah.....	33
Tabel 3.6 Hasil Uji Reabilitas Fasilitas.....	35
Tabel 3.7 Hasil Uji Reabilitas Kualitas Pelayanan (X2).....	35
Tabel 3.8 Hasil Uji Reabilitas Kepuasan Nasabah (Y).....	35
Tabel 4. 1 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	48
Tabel 4. 2 Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	49
Tabel 4. 3 Responden Berdasarkan lamanya menjadi nasabah Bank Bukopin.....	50
Tabel 4. 4 Responden Berdasarkan Umur.....	51
Tabel 4. 5 Responden Berdasarkan Pekerjaan	52
Tabel 4. 6 Hasil Analisis Deskriptif.....	53
Tabel 4. 7 Kriteria Persentase Skor Tanggapan Responden	54
Tabel 4. 8 Skor Item Variabel Fasilitas (X1)	55
Tabel 4. 9 Kriteria Persentase Skor Tanggapan Responden	56
Tabel 4. 10 Skor Item Variabel Kualitas Pelayanan (X2).....	56
Tabel 4. 11 Kriteria Persentase Skor Tanggapan Responden	57
Tabel 4. 12 Skor Item Variabel Kepuasan Nasabah (Y).....	58
Tabel 4. 13 Hasil Uji Normalitas.....	59
Tabel 4. 14 Hasil Uji Multikolinearitas	60
Tabel 4. 15 Hasil Uji Autokorelasi	63
Tabel 4. 16 Hasil Uji Regresi Linier Berganda	63
Tabel 4. 17 Hasil Analisis Koefisien Determinasi.....	65

Tabel 4. 18 Hasil Uji t.....	66
Tabel 4. 19 Hasil Uji F.....	67

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Hipotesis Penelitian	22
Gambar 4. 1 Posisi Variabel Fasilitas dalam Kriteriaum	54
Gambar 4. 2 Posisi Variabel Kualitas Pelayanan dalam Kriteriaum.....	56
Gambar 4. 3 Posisi Variabel Kepuasan Nasabah dalam Kriteriaum	58
Gambar 4. 4 Hasil Uji Heteroskedastisitas.....	62