

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
KEPUASAN NASABAH PADA PT. AMARTHA MIKRO
FINTEK CAB. PONOROGO**



SKRIPSI

Diajukan untuk memenuhi tugas dan melengkapi sebagian syarat-syarat
guna memperoleh Gelar Sarjana Program Strata Satu (S-1)
pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi

Universitas Muhammadiyah Ponorogo

Nama : Ayu Vivi Rahmawati

NIM : 16414309

Program Studi : Manajemen

**FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PONOROGO**

2023

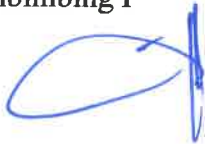
HALAMAN PENGESAHAN

Judul : Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT. Amartha Mikro Fintek Cab. Ponorogo
Nama : Ayu Vivi Rahmawati
NIM : 16414309
Tempat, Tanggal Lahir : Ponorogo, 31 Maret 1998
Program Studi : Manajemen

Isi dan format telah disetujui dan dinyatakan memenuhi syarat untuk diujikan guna memperoleh gelar Sarjana Strata-1 (S-1) pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Ponorogo

Ponorogo, 27 Juli 2023

Pembimbing I



(Naning Kristiyana, SE., MM)
NIDN. 0721117501

Pembimbing II



(Adi Santoso, SE., MM)
NIDN. 0727118803

Mengetahui

Dekan Fakultas Ekonomi



(Dr. Hadi Sumarsono, SE., M.Si)
NIP. 19760508 200501 11

Dosen Penguji



(Naning Kristiyana, SE., MM)
NIDN. 0721117501



(Wahna Widhianingrum, SP., MM)
NIDN. 0707118602



(Riawan, S.Pd., MM)
NIDN. 0705128502

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN
NASABAH PADA PT. AMARTHA MIKRO FINTEK CAB. PONOROGO**

Ayu Vivi

Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Ponorogo

ABSTRAK

Tujuan dari pelaksanaan penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah PT. Amarta Mikro Fintek Cab. Ponorogo. Populasi Penelitian ini adalah nasabah PT. Amarta Mikro Fintek Cab. Ponorogo. Jumlah sampel penelitian ini adalah 120 nasabah. Metode analisis yang digunakan adalah analisis regresi linear berganda. Metode pengambilan data menggunakan penyebaran kuisisioner. Hasil penelitian ini menemukan bahwa variable bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan dan empati secara bersama sama terhadap kepuasan nasabah PT. Amarta Mikro Fintek Cab. Ponorogo.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, RATER, Kepuasan Nasabah

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN
NASABAH PADA PT. AMARTHA MIKRO FINTEK CAB. PONOROGO**

Ayu Vivi

Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Ponorogo

Abstract

The purpose of conducting this research is to find out how the influence of service quality on customer satisfaction PT. Amartha Micro Fintek Cab. Ponorogo. The population of this study are customers of PT. Amartha Micro Fintek Cab. Ponorogo. The number of samples in this study were 120 customers. The analytical method used is multiple linear regression analysis. Methods of data collection using questionnaires. The results of this study found that the variables physical evidence, reliability, responsiveness, assurance and empathy together with the customer satisfaction of PT. Amartha Micro Fintek Cab. Ponorogo.

Keyword : Service Quality, RATER, Customer Sastification

HALAMAN PERSEMBAHAN

Terucap do'a dan raya syukur kepada Allah Swt yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya sehingga sampai saat ini masih diberi kesehatan , kemudahan , kelancaran serta kekuatan untuk menyelesaikan skripsi ini. Tak lupa shalawat serta salam tetap terlimpahkan kepada Nabi Muhammad SAW yang kita nantikan syafaatnya di *yaumul qiyamah*. Dengan telah diselesaikannya skripsi ini penulis mempersembahkannya kepada:

1. Kedua orangtua tercinta Bapak samuji dan Ibu jaenab yang telah memberikan kasih sayang untuk putra-putrinya, yang mendidik, mendampingi dan memberikan dukungan serta selalu mendo'akan yang terbaik.
2. Adik saya tercinta, Anggy Puspitasari yang selalu memberikan dukungan secara emosional dan menjadi penyemangat bagi saya.
3. Untuk Suami tercinta, Ahmad Mubarak Skripsi ini kupersembahkan sebagai ucapan terima kasih dan penghargaan cinta, dukungan dan inspirasi . Engkau sebagai pendukung yang penuh kesabaran.
4. Teman" kelas K2 Manajemen di UNMUH Ponorogo yang selalu berjuang dan bersama, terima kasih telah menjadi bagian berharga dalam perjalanan studi kita.

Terakhir saya berterimakasih kepada diri sendiri telah menyelesaikan semua perjuangan yang dilewati selama empat tahun terakhir, terimakasih sudah percaya diri dan terus bekerja keras hingga akhir, tetap semangat dan jangan lupa untuk

tetap istiqomah

MOTTO

“Kesempatan kamu untuk sukses di setiap kondisi selalu dapat diukur oleh seberapa besar kepercayaan kamu pada diri sendiri”



KATA PENGANTAR

Assalamualaikum Wr. Wb

Pengantar ini merupakan wujud rasa syukur dan penghargaan tulus kepada Allah SWT atas berkatnya yang melimpah serta anugerah hidayah yang diberikannya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Pt. Amartha Mikro Fintek Cab. Ponorogo ” Penulis mengucapkan banyak-banyak terimakasih kepada pihak-pihak yang telah banyak membantu dalam penulisan ini :

1. Bapak Dr. Happy Susanto, MA selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Ponorogo.
2. Bapak Dr. Hadi Sumarsono, SE., M.Si selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Ponorogo.
3. Ibu Naning Kristiyana, SE., MM selaku Ketua Prodi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Ponorogo.
4. Ibu Naning Kristiyana, SE., MM dan Bapak Adi Santoso, SE., MM selaku Pembimbing I dan II dalam penyelesaian skripsi ini.
5. Kepada seluruh Dosen dan Staf di lingkungan Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Ponorogo yang telah mendidik dan membimbing peneliti sehingga dapat menyelesaikan Pendidikan Sarjana Strata Satu (S-1).
6. Kepada kedua orang tua serta keluarga yang sangat mendukung dalam penyelesaian penulisan skripsi.
7. Kepada teman-teman Manajemen yang sudah banyak mendukung dan membantu penulis untuk menyelesaikan skripsi ini.

8. Teman-teman seperjuangan yang selalu menyemangatiku

Penulis mohon maaf sebesar-besarnya atas kekurangan yang terdapat dalam penulisan skripsi ini dan mohon kerendahan hati penulis menerima kritik dan saran, besar harapan semoga skripsi ini bermanfaat.

Walaikumsalam Wr. Wb



PERNYATAAN TIDAK MELANGGAR

KODE ETIK PENELITIAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini menyatakan bahwa, skripsi ini merupakan karya saya sendiri (ASLI), dan tidak dalam skripsi ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan oleh orang lain untuk memperoleh gelar akademis di suatu Institusi Pendidikan, dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis dan/atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Ponorogo, 27 Juli 2023



Ayu Vivi Rahmawati
NIM.16414309

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
ABSTRAK.....	iii
HALAMAN PERSEMBAHAN	v
MOTTO	vi
KATA PENGANTAR	vii
PERNYATAAN TIDAK MELANGGAR KODE ETIK	ix
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xv
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan Masalah.....	6
1.3 Tujuan dan manfaat penelitian.....	6
1.3.1 Tujuan Penelitian.....	7
1.3.2 Manfaat Penelitian.....	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Landasan Teori.....	9
2.1.1 Pengertian Pemasaran	9
2.1.2 Pengertian Jasa	12
2.1.2.1 Karakteristik Jasa	13
2.1.3 Bauran Pemasaran (<i>marketing mix</i>)	14
2.1.4 Pengertian Bauran Pemasaran Jasa	21
2.1.5 Macam-macam Bauran Pemasaran Jasa	22
2.2 Kepuasan Pelanggan	24
2.2.1 Pengertian Kepuasan Pelanggan	24
2.2.2 Faktor yang menentukan Kepuasan	25

2.2.3 Metode Mengukur Kepuasan Pelanggan.....	26
2.2.4 Manfaat Kepuasan Pelanggan	28
2.2.5 Indikator Kepuasan Pelanggan.....	28
2.2.6 Pengertian Pelayanan	29
2.2.7 Pengertian Nasabah	32
2.2.8 Penelitian Terdahulu	35
2.2.9 Kerangka Pemikiran.....	36
2.2.10 Hipotesis.....	36
BAB III METODE PENELITIAN	
3.1 Metode Penelitian	44
3.2 Ruang Lingkup Penelitian	45
3.3 Populasi dan Sampel.....	45
3.4 Metode Pengambilan Data.....	47
3.4.1 Observasi.....	47
3.4.2 Kuesioner	48
3.5 Variabel Penelitian.....	49
3.5.1 Variabel Dependen / Y(Variabel Terikat).....	49
3.5.2 Variabel Independen / X (Variabel Bebas).....	50
3.6 Metode Analisis Data.....	52
3.6.1 Uji Validitas	52
3.6.2 Uji Reliabilitas	53
3.6.3 Uji Regresi Linier Berganda	53
3.6.4 Uji T Hitung (Uji Parsial)	54
3.6.5 Uji F (Uji Serempak)	54
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
A. Gambaran Umum Obyek Penelitian	55
B. Karakteristik Responden.....	58
C. Deskripsi Variabel	62

D. Hasil Uji Instrumen.....	68
E. Hasil Uji Hipotesis.....	73
F. Pembahasan	78
BAB V PENUTUP	
A. Kesimpulan	87
B. Saran	88



DAFTAR TABEL

Tabel 4.1 Usia Responden	58
Tabel 4.2 Gender Responden	60
Tabel 4.3 Pendidikan Responden.....	61
Tabel 4.4 Ranggapan responden terhadap variabel bukti fisik	62
Tabel 4.5 Tanggapan responden terhadap variabel kehandalan.....	63
Tabel 4.6 Tanggapan responden terhadap variabel daya tanggap.....	64
Tabel 4.7 Tanggapan responden terhadap variabel daya tanggap.....	65
Tabel 4.8 Tanggapan responden terhadap variabel daya tanggap.....	66
Tabel 4.9 Tanggapan responden terhadap variabel daya tanggap	67
Tabel 4.10 Hasil Pengujian Validitas	68
Tabel 4.11 Hasil Uji Reliabilitas.....	70
Tabel 4.12 Hasil Analisis Regresi.....	71
Tabel 4.13 Koefisien Determinasi (R^2).....	74
Tabel 4.14 Hasil Uji t (Parsial)	75
Tabel 4.15 Hasil Analisis Regresi Secara Bersama – sama (Uji F).....	78

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran.....36



DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN 1 KUISIONER	95
LAMPIRAN 2: REKAPITULASI JAWABAN RESPONDEN	100
LAMPIRAN 3: HASIL UJI VALIDITAS	110
LAMPIRAN 4: UJI RELIABILITAS	114
LAMPIRAN 5: HASIL OLAH SPSS	115

