

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN (*TANGIBLE, RELIABILITY, RESPONSIVENESS, EMPATHY* DAN *ASSURANCE*) TERHADAP KEPUASAN NASABAH PADA AGEN BRILINK IBU NUROPI CARANGREJO**



**SKRIPSI**

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

Nama : Wisnu Pradana Putra  
NIM : 15413738  
Program Studi : Manajemen

**FAKULTAS EKONOMI  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PONOROGO  
2020**

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN (*TANGIBLE, RELIABILITY, RESPONSIVENESS, EMPATHY* DAN *ASSURANCE*) TERHADAP KEPUASAN NASABAH PADA AGEN BRILINK IBU NUROPI CARANGREJO**



**SKRIPSI**

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

Nama : Wisnu Pradana Putra  
NIM : 15413738  
Program studi : Manajemen

**FAKULTAS EKONOMI  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PONOROGO  
2020**

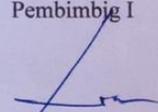
HALAMAN PENGESAHAN

Judul : Pengaruh Kualitas Pelayanan (*Tangible, Reliability, Responsiveness, Empathy dan Assurance*) Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Agen Brilink Ibu Nuropi Carangrejo

Nama : Wisnu Pradana Putra  
NIM : 15413738  
Program Studi : Manajemen

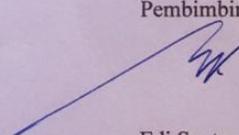
Isi dan format telah disetujui dan dinyatakan memenuhi syarat untuk  
Diujikan guna memperoleh Gelar Sarjana Program Starta Satu (S-1)  
pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi  
Universitas Muhammadiyah Ponorogo

Pembimbing I

  
Dr. Hadi Sumarsono, SE., M.Si

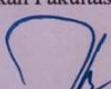
NIDN. 0008057601

Ponorogo, Agustus 2020  
Pembimbing II

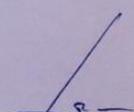
  
Edi Santoso, SE., MM.

NIDN. 0711037401

Mengetahui,  
Dekan Fakultas Ekonomi

  
Titi Rapini, SE., MM  
NIP.19630505 199003 2 003

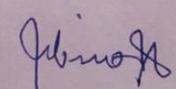
Dosen Penguji

  
Dr. Hadi Sumarsono, SE., M.Si

NIDN. 0008057601

  
Adi Santoso, SE., MM

NIDN. 0727118803

  
Siti Chamidah, SE., MM

NIDN. 019057101

## RINGKASAN

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh Kualitas Pelayanan yang terdiri dari lima dimensi, yaitu : *Tangible* (bukti fisik), *Reliability* (Kehandalan), *Responsiveness* (ketanggapan), *Empathy* (Perhatian), dan *Assurance* (Jaminan) terhadap Kepuasan Masyarakat Di Agen Brilink Ibu Nuropi Carangrejo. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan menggunakan data primer yang di peroleh dari hasil penyebaran kuesioner. Obyek dalam penelitian ini adalah 100 masyarakat Ponorogo yang datang dan menggunakan jasa Agen Brilink Ibu Nuropi Carangrejo. Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah regresi linier berganda, uji t, uji F dan koefisien determinasi.

Dari hasil penelitian ini, dilihat secara parsial dengan uji t menunjukkan bahwa: 1) *Tangibles* (bukti fisik) tidak berpengaruh terhadap kepuasan konsumen, 2) *Reliability* (Kehandalan) berpengaruh terhadap kepuasan konsumen, 3) *Responsiveness* (ketanggapan) tidak berpengaruh terhadap kepuasan konsumen, 4) *Empathy* (Perhatian) berpengaruh terhadap kepuasan konsumen, 5) *Assurance* (perhatian) berpengaruh terhadap kepuasan konsumen, 6) Selanjutnya dalam uji pengaruh secarasimultan dengan uji F menunjukkan bahwa : *Tangible* (bukti fisik) *Reliability* (Kehandalan), *Responsiveness* (ketanggapan), *Empathy* (Perhatian), dan *Assurance* (Jaminan) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen. Dari hasil penelitian tersebut diharapkan dapat bermanfaat kepada semua pihak terutama dalam meningkatkan kepuasankonsumen.

Kata kunci : *Tangible* (bukti fisik), *Reliability* (Kehandalan), *Responsiveness* (Ketanggapan), *Empathy* (Perhatian), dan *Assurance* (Jaminan).

## KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadirat Allah SWT. Yang telah melimpahkan rahmat dan karuniaNya, sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini dengan judul **Pengaruh Kualitas Pelayanan (*Tangible, Reliability, Responsiveness, Empathy dan Assurance*) Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Agen Brilink Ibu Nuropi Carangrejo**

Dalam penyusunan dan penulisan skripsi ini tidak terlepas bantuan, bimbingan, serta dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu dalam kesempatan ini penulis menyampaikan terimakasih kepada yang terhormat.

1. Bapak Drs. H. Sulton, M. Si selaku rector Universitas Muhammadiyah Ponorogo.
2. Ibu Titi Rapini, SE, MM selaku dekan Fakultas ekonomi Universitas Muhammadiyah Ponorogo.
3. Ibu Dra. Umi Farida, MM selaku Kaprodi Manajemen Universitas Muhammadiyah Ponorogo.
4. Bapak Dr. Hadi sumarsono, SE, MM. Selaku pembimbing I dan Bapak Edi Santoso, SE, MM Selaku pembimbing II yang selalu memberikan nasehat, bimbingan, dan waktunya selama penelitian dan penulisan skripsi ini.
5. Bapak Ibu Dosen Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Ponorogo yang telah memberikan bekal ilmu pengetahuan selama studi.
6. Agen Brilink Ibu Nuropi dan seluruh masyarakat Ponorogo yang menggunakan jasa Agen Brilink Ibu Nuropi yang telah berpartisipasi dalam

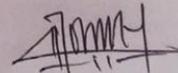
penelitian ini sehingga penyusunan skripsi ini dapat berjalan dengan lancar.

7. Teristimewa untuk kedua orang tua Bapak Ibu, Adik serta keluarga tercinta yang telah memberikan do'a, dukungan, dan semangat untuk keberhasilan penelitian ini.
8. Terimakasih buat dek "Evi Fitri Yani, Amd.Keb." yang sudah memberikan perhatian serta dukungan dan motivasinya selama ini.
9. Teman-teman tercinta dan seperjuangan yang turut membantu dalam penyusunan skripsi ini.
10. Rekan-rekan Mahasiswa dan Mahasiswi Universitas Muhammadiyah Ponorogo, khususnya Manajemen Gangkatan 2015.
11. Semua pihak yang telah memberikan bantuan dan arahan dalam penyelesaian skripsi ini.

Semoga Allah SWT memberikan balasan yang berlipat ganda kepada semuanya. Demi perbaikan selanjutnya, kritik dan saran yang membangun akan penulis terima dengan senang hati. Akhir kata penulis berharap skripsi ini dapat menambah wawasan dan memberikan ilmu yang bermanfaat serta dapat berguna bagi peneliti selanjutnya dan semua pihak.

Ponorogo, September 2020

Penulis



Wisnu Pradana Putra

## **MOTTO dan PERSEMBAHAN**

### **MOTTO**

Jika tidak bisa menjadi yang terbaik, jadilah yang berbeda

*If it can't be the best, be different*

### **PERSEMBAHAN**

Sujud syukur kupersembahkan kepadaMu ya Allah, Tuhan Yang Maha Agung dan Maha Tinggi. Atas takdirmu saya bisa menjadi pribadi yang berpikir, berilmu, beriman dan bersabar. Semoga keberhasilan ini menjadi satu langkah awal untuk masa depanku, dalam meraih cita-cita saya.

Dengan ini saya persembahkan karya ini untuk Bapak, Terimakasih atas kasih sayang yang berlimpah dari mulai saya lahir, hingga saya sudah sebesar ini. Lalu teruntuk Ibuk, terima kasih juga atas limpahan doa yang tak berkesudahan. Serta segala hal yang telah Bunda lakukan, semua yang terbaik.

Terima kasih selanjutnya untuk Adik saya yang luar biasa, dalam memberi dukungan dan doa yang tanpa henti. Dek Dela yang selama ini sudah menjadi keluarga sekaligus sahabat bagi saya. Kalian adalah tempat saya berlari ketika saya merasa tidak ada yang memahami di luar rumah.

Terimakasih juga yang tak terhingga untuk para dosen pembimbing, Bapak/Ibu yang dengan sabar mengarahkan saya dalam menyusun skripsi. Terimakasih dek Evi yang selalu mendukung dan memotivasi saya selama ini. Terimakasih juga

untuk semua pihak yang mendukung keberhasilan skripsi saya yang tidak bisa saya sebutkan satu per satu.

Ucapan terimakasih ini saya persembahkan juga untuk seluruh teman-teman saya di Fakultas Ekonomi Manajemen angkatan 2015. Terimakasih untuk memori yang kita rajut setiap harinya, atas tawa yang setiap hari kita miliki, dan atas solidaritas yang luar biasa. Sehingga masa kuliah selama 4 tahun ini menjadi lebih berarti. Semoga saat-saat indah itu akan selalu menjadi kenangan yang paling indah.

Untuk semua pihak yang saya sebutkan, terimakasih atas semuanya. Semoga Tuhan senantiasa membalas setiap kebaikan kalian. Serta kehidupan kalian semua juga dimudahkan dan diberkahi selalu oleh Allah SWT.

Saya menyadari bahwa hasil karya skripsi ini masih jauh dari kata sempurna, tetapi saya harap isinya tetap member manfaat sebagai ilmu dan pengetahuan bagi para pembacanya.

## PERNYATAAN TIDAK MELANGGAR

### KODE ETIK PENELITIAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini menyatakan bahwa, skripsi ini merupakan karya saya sendiri (ASLI), dan isi 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, 22 agustus 2020



Wisnu Pradana Putra

15413738

## DAFTAR ISI

Halaman Pengesahan .....	i
Ringkasan.....	ii
Kata Pengantar .....	iii
Motto dan persembahan .....	v
Pernyataan Tidak Menyimpang Kode Etik Penelitian.....	vii
Daftar Isi.....	viii
Daftar Tabel .....	x
Daftar Gambar.....	xi
<b>BAB 1. PENDAHULUAN</b>	
1.1. Latar Belakang.....	1
1.2. Rumusan Masalah.....	5
1.3. Tujuan dan Manfaat Penelitian.....	6
<b>BAB II. TINJAUAN PUSTAKA</b>	
2.1. Tinjauan Pustaka.....	8
2.2. Penelitian Terdahulu .....	32
2.3. Kerangka Pemikiran .....	34
2.4. Pengembangan Hipotesis.....	34
<b>BAB III. METODE PENELITIAN</b>	
3.1 Ruang Lingkup .....	41
3.2 Populasi dan Sampel Penelitian.....	41
3.3 Metode Pengambilan Data.....	43
3.4 Definisi Operasional Variabel .....	44

3.5 Metode Analisis Data .....	48
3.6 Analisis Regresi Berganda.....	49
3.7 Uji Determinasi.....	50
3.8 Uji Hipotesis .....	51
BAB IV. HASIL DAN PEMBAHASAN	
4.1 Profil Perusahaan .....	53
4.2 Hasil Penelitian.....	53
4.3 Pembahasan .....	88
BAB V. KESIMPULAN DAN SARAN	
5.1 Kesimpulan.....	96
5.2 Saran .....	98
DAFTAR PUSTAKA .....	100
LAMPIRAN.....	103

## **DAFTAR TABEL**

Tabel 2.1.....	16
Tabel 2.2.....	32
Tabel 4.1.....	53
Tabel 4.2.....	54
Tabel 4.3.....	55
Tabel 4.4.....	56
Tabel 4.5.....	58
Tabel 4.6.....	61
Tabel 4.7.....	64
Tabel 4.8.....	67
Tabel 4.9.....	70
Tabel 4.10.....	73
Tabel 4.11.....	76
Tabel 4.12.....	79
Tabel 4.13.....	80
Tabel 4.14.....	83
Tabel 4.15.....	84
Tabel 4.16.....	87

## **DAFTAR GAMBAR**

Gambar 1.1 .....	4
Gambar 2.1 .....	26
Gambar 2.2.....	34