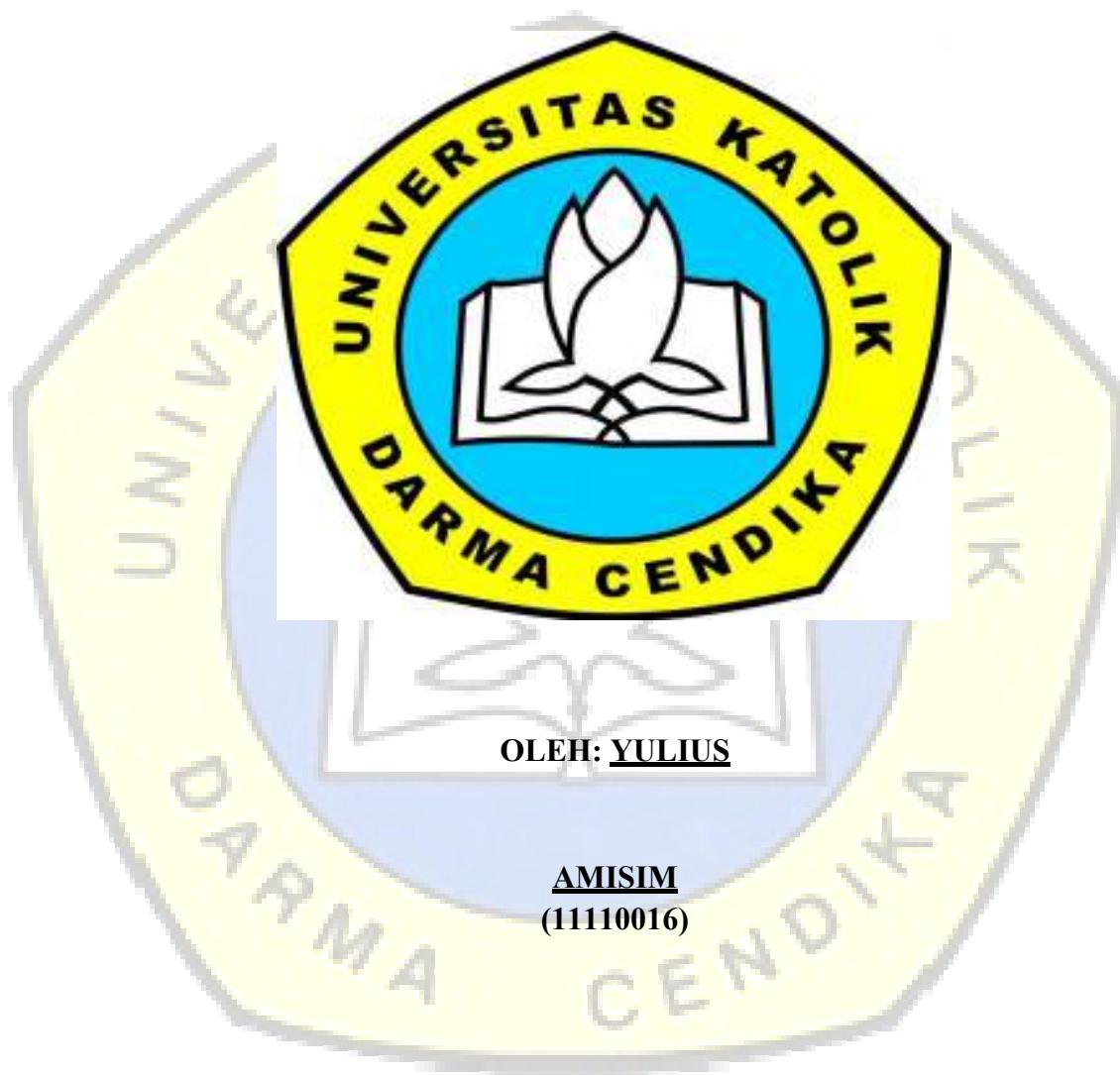


SKRIPSI

**PENGARUHTANGIBLES, RELIABILITY, RESPONSIVENESS,
ASSURANCEDAN EMPHATY TERHADAPKEPUASANNASABAH
PT BANK PAPUA CABANGSURABAYA**



**JURUSAN MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS KATOLIKDARMA CENDIKA
SURABAYA
2018**

LEMBAR PENGESAHAN

Skripsi yang ditulis oleh Yulius Amisim (11110016)

Telah diuji pada hari, Rabu Tanggal 01 Agustus 2018

Dinyatakan **LULUS** oleh:

Ketua Tim Penguji



(Drs. Bruno Hami, M.M.)

Mengetahui:

Dekan Fakultas Ekonomi

Ketua Program Studi



(Thyophoida WSP., S.E., M.M.)



(Lilik Indrawati, S.E., M.M.)





LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

Nama : Yulius Amisim

NPM : 11110016

Fakultas : Ekonomi

Jurusan : Manajemen

Judul Skripsi : "Pengaruh *Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance* dan *Emphaty* Terhadap Kepuasan Nasabah PT Bank Papua Cabang Surabaya"

Pembimbing

Tanggal, ...30/07/.. 2018



(THYOPHOIDA W.S.P., S.E., M.M.)

Mengetahui,

Ketua Jurusan

Tanggal, ...30/07/.. 2018



(LILIK INDRAWATI, S.E., M.M.)





LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Judul Skripsi

*"Pengaruh Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance dan Empathy
Terhadap kepuasan Nasabah PT Bank Papua Cabang Surabaya"*

Telah diuji dan dipertahankan dihadapan Tim Penguji Skripsi

Fakultas Ekonomi Universitas Katolik Darma Cendika

Jurusan Manajemen

Pada Hari, Rabu, Tanggal, 01/08/2018

Disusun oleh:

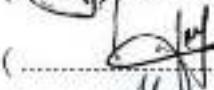
Nama : Yulius Amisim

NPM : 11110016

Fakultas : Ekonomi

Jurusan : Manajemen

Tim Penguji :

1. DRS. BRUNO HAMI, M.M. () (Ketua)
2. LILIK INDRAWATI, S.E., M.M. () (Anggota)
3. THYOPHOIDA WSP, S.E., M.M. () (Anggota)

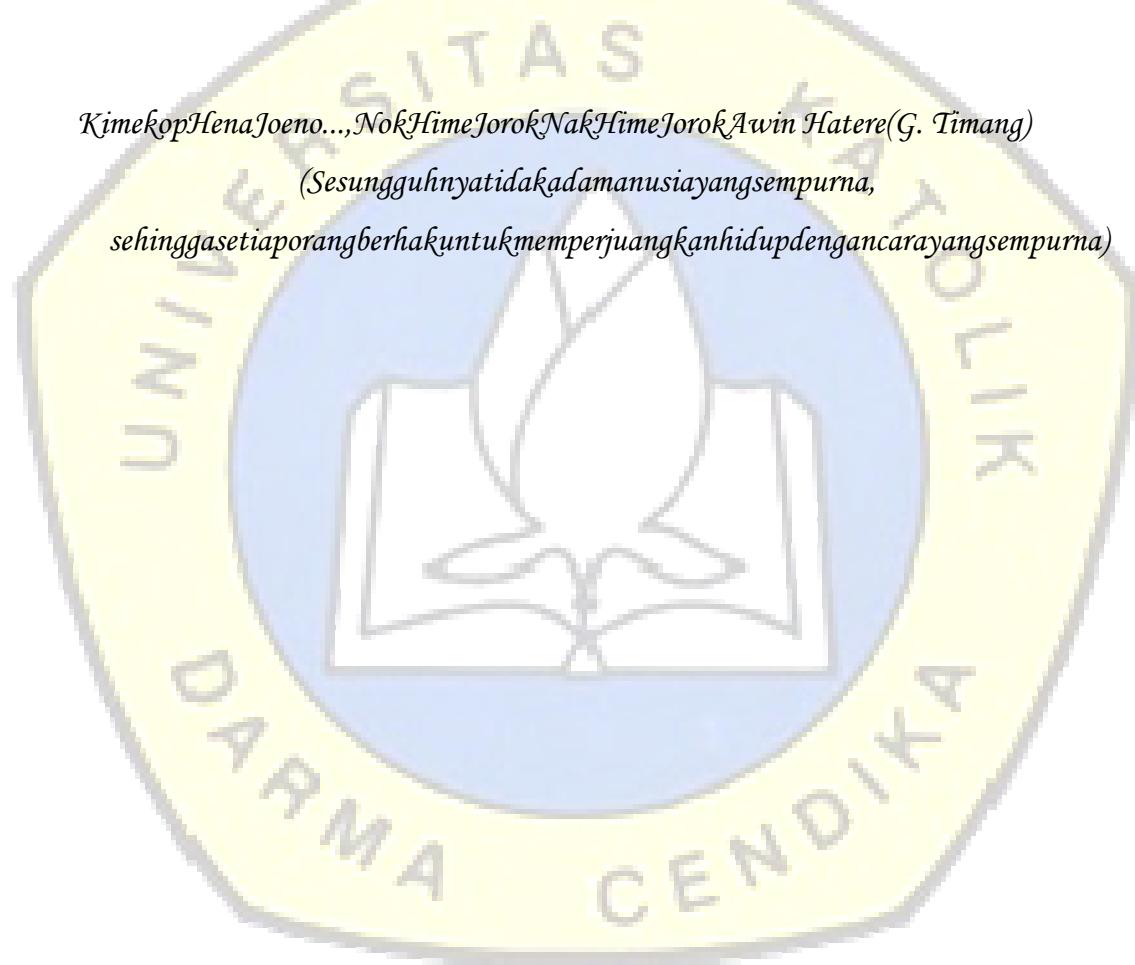


MOTTO

*Rasasyukurbisamengubahhalnegatifmenjadipositif.Bersyukurlahataskesulitan
yangengkauhadapisehinggakesulitanituakanmenjadiberkahbagidirimu.Dirikubukanl
ahorangyangsempurna,bukanjugaorangyangginginsempurna.Akuhanya
inginmenjadiorangyang bisamengakuiksesempurnaan.*

Sesungguhnyasesudahkesulitanadakemudahan(QsAl-Insyiroh)

*KimekopHenaJoeno...,NokHimeJorokNakHimeJorokAwin Hatere(G. Timang)
(Sesungguhnyatidakadamanusiayangsempurna,
sehingga setiap orang berhak untuk memperjuangkan hidup dengan cara yang sempurna)*



PERSEMBAHAN

Dengan segala hormat, kupersembahkan skripsi ini hanya untuk yang tercinta:

“Ibuku Maria”

*Karena dia lah pahlawan sejati bagi kuyang mempertaruhkannya wanya
demimemperjuangkan hak dan kebebasan untuk hidup kumelawan maut.*



SURAT PERNYATAAN KEASLIAN

Saya yang bertandatangan di bawah ini:

Nama : Yulius Amisim
NPM : 11110016
Program Studi : Manajemen
No. Identitas KTP : 9109012906890008

Dengan ini menyatakan bahwa Skripsi dengan judul:

“Pengaruh Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance dan Empathy Terhadap Kepuasan Nasabah PT Bank Papua Cabang Surabaya”

Adalah hasil karya tulis saya sendiri yang belum pernah dipublikasikan baik secara keseluruhan maupun sebagian dalam bentuk jurnal atau bentuk lain yang dipublikasikan secara umum. Skripsi ini sepenuhnya merupakan karya intelektual saya dan seluruh sumber yang menjadi rujukan dalam karya tulis ilmiah ini telah saya sebutkan sesuai kaidah akademik yang berlaku umum, termasuk para pihak yang telah memberikan kontribusi pemikiran pada isi, kecuali yang menyangkut skspresi kalimat dan desain penulisan.

Apabila kemudian hari terbukti bahwa saya ternyata melakukan tindakan menyalin atau meniru tulisan orang lain seolah-olah hasil pemikiran saya sendiri, maka saya bersedia menerima sanksi sesuai peraturan yang berlaku pada Fakultas Ekonomi Universitas Katolik Darma Cendika Surabaya.

Demikian pernyataan ini saya nyatakan secara benar dengan penuh tanggungjawab dan integritas.

Surabaya, 13 Agustus 2018

Yang Membuat Pernyataan,



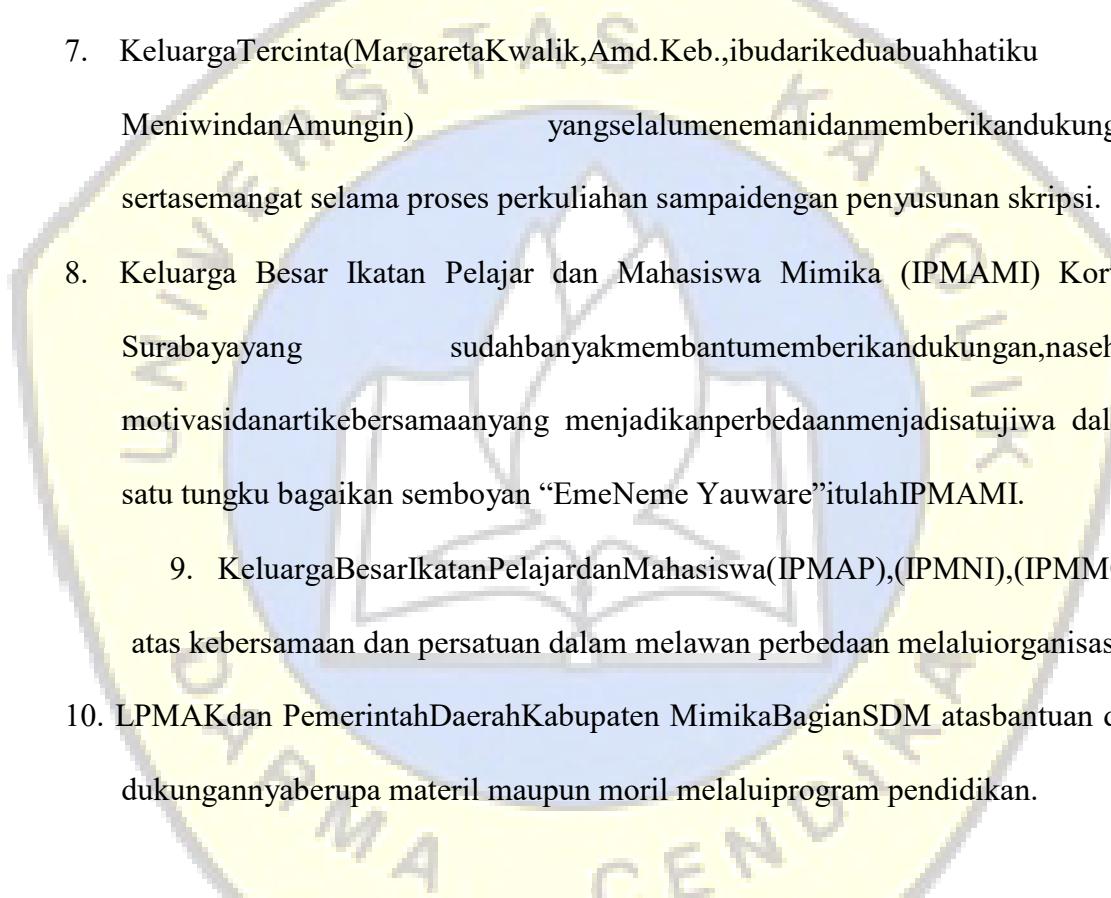
(Yulius Amisim)

KATAPENGANTAR

PujisyukurkepadaTuhanYang MahaEsaatasrahmatdankaruania-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikanskripsi yang berjudul: “*Pengaruh Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance dan Empathy Terhadap Kepuasan Nasabah PT Bank Papua Cabang Surabaya.*” Penulisanskripsi ini adalah untuk memenuhi salah satu syarat kelulusan dalam meraih derajat Sarjana Ekonomi (S.E.) Program Strata Satu (S-1) Fakultas Ekonomi Universitas Katolik Darma Cendika.

Selama awal proses perkuliahan sampai dengan akhir penyusunan hasil laporan penelitian skripsi ini, penulis tidak luput dari berbagai kendala. Namun kendala tersebut dapat diatasi dengan bantuan, bimbingan dan dukungan dari berbagai pihak, oleh karena itu penulis ingin menyampaikan rasa hormat dan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Ibuku Tercinta “Maria” terimakasih atas cintadankasihsayang yang begitu tulus dari hati serta dukungan yang melalui doa.
2. Romo Dr. Y. Herman Budiono, M.M., selaku Rektor Universitas Katolik Darma Cendika Surabaya yang mana telah memberikan kesempatan untuk tetap menyelesaikan studi.
3. Ibu Thyophoida W.S.P., S.E., M.M., selaku Dosen Pembimbing, Dosen Pengujii (tiga) dan sekali gus menjabat sebagai Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Katolik Darma Cendika atas kesabarannya hati dan ketulusannya yang manfaatnya banyak membantu dalam perbaikan skripsi.

- 
4. IbuLilikIndrawati,S.E.,M.M.,selakuDosenPenguji2(dua)dansekaligus menjabat sebagaiKetuaProgram Studi FakultasEkonomi Universitas Katolik DarmaCendikayangsudah banyak membantu dalam perbaikan skripsi.
 5. BapakDrs.BrunoHami,M.M.,selakuDosenPenguji1(satu)yangsudah banyak membantu dalam perbaikan skripsi.
 6. KakakTercintaHengkiAmisim,S.Sos.,M.H.,yangsudahbanyakmembantu memberikan dukungan baik berupamateril maupun moril selamaperkuliahann.
 7. KeluargaTercinta(MargaretaKwalik,Amd.Keb.,ibudarikeduabuahhatiku MeniwindanAmungin) yangselalumenemanidanmemberikandukungan serta semangat selama proses perkuliahan sampaidengan penyusunan skripsi.
 8. Keluarga Besar Ikatan Pelajar dan Mahasiswa Mimika (IPMAMI) Korwil Surabayayang sudahbanyakmembantumemberikandukungan,nasehat, motivasi danartikebersamaanyang menjadikanperbedaanmenjadisatujiwa dalam satu tungku bagaikan semboyan “EmeNeme Yauware”itulahIPMAMI.
 9. KeluargaBesarIkatanPelajardanMahasiswa(IPMAP),(IPMNI),(IPMMO) atas kebersamaan dan persatuan dalam melawan perbedaan melaluiorganisasi.
 10. LPMAKdan PemerintahDaerahKabupaten MimikaBagianSDM atas bantuan dan dukungannyaberupa materil maupun moril melaluiprogram pendidikan.

Surabaya, 01 Agustus 2018

Penulis,

(Yulius Amisim)

DAFTAR ISI

| | |
|--|--------------|
| HALAMAN JUDUL..... | i |
| LEMBAR PENGESAHAN..... | ii |
| LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI..... | iii |
| LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI..... | iv |
| LEMBAR MOTTO..... | v |
| LEMBAR PERSEMBAHAN..... | vi |
| LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN..... | vii |
| KATA PEGANTAR..... | viii |
| DAFTAR ISI..... | x |
| DAFTAR GAMBAR..... | xv |
| DAFTAR TABEL | xvi |
| DAFTAR LAMPIRAN..... | xvii |
| ABSTRAK | xviii |
| BAB I PENDAHULUAN..... | 1 |
| 1.1 Latar Belakang..... | 1 |
| 1.2 Rumusan Masalah..... | 5 |
| 1.3 Tujuan Penelitian..... | 5 |
| 1.4 Manfaat Penelitian..... | 6 |
| BAB II TINJAUAN PUSTAKA..... | 8 |
| 2.1 Landasan Teori..... | 8 |
| 2.1.1 Pemasaran Jasa..... | 8 |

| | |
|--|----|
| 2.1.1.1 Pengertian Pemasaran..... | 8 |
| 2.1.1.2 Pengertian Jasa..... | 10 |
| 2.1.1.3 Pengertian Pemasaran Jasa..... | 11 |
| 2.1.1.4 Karakteristik Jasa..... | 12 |
| 2.1.2 Kualitas Pelayanan..... | 15 |
| 2.1.2.1 Pengertian Kualitas..... | 15 |
| 2.1.2.2 Pengertian Pelayanan..... | 16 |
| 2.1.2.3 Pengertian Kualitas Pelayanan..... | 17 |
| 2.1.2.4 Tiga Dimensi Utama Kualitas Pelayanan..... | 18 |
| 2.1.2.5 Dimensi Kualitas Pelayanan..... | 19 |
| 2.1.3 Kepuasan Nasabah..... | 20 |
| 2.1.3.1 Pengertian Kepuasan..... | 20 |
| 2.1.3.2 Pengertian Nasabah..... | 21 |
| 2.1.3.3 Pengertian Kepuasan Nasabah..... | 22 |
| 2.1.3.4 Metode Pengukuran Kepuasan Pelanggan..... | 24 |
| 2.1.3.5 Faktor-Faktor Pengukuran Kepuasan Pelanggan.. | 25 |
| 2.1.3.6 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan..... | 26 |
| 2.1.4 Pengaruh Antar Variabel..... | 27 |
| 2.1.4.1 Pengaruh Antara Bukti Fisik (<i>Tangibles</i>) Terhadap Kepuasan Nasabah..... | 27 |
| 2.1.4.2 Pengaruh Antara Keandalan (<i>Reliability</i>) Terhadap Kepuasan Nasabah..... | 27 |

| | |
|---|-----------|
| 2.1.4.3 Pengaruh Antara Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>) Terhadap Kepuasan Nasabah..... | 28 |
| 2.1.4.4 Pengaruh Antara Jaminan (<i>Assurance</i>) Terhadap Kepuasan Nasabah..... | 29 |
| 2.1.4.5 Pengaruh Antara Empati (<i>Emphaty</i>) Terhadap Kepuasan Nasabah..... | 30 |
| 2.1.5 Penelitian Terdahulu..... | 31 |
| 2.1.5.1 Penelitian I..... | 31 |
| 2.1.5.2 Penelitian II..... | 32 |
| 2.2 Rangka Pemikiran..... | 34 |
| 2.3 Kerangka Konseptual..... | 35 |
| 2.4 Hipotesa Penelitian..... | 35 |
| BAB III METODE PENELITIAN..... | 36 |
| 3.1 Obyek Penelitian..... | 36 |
| 3.2 Pendekatan Penelitian dan Sumber Data..... | 36 |
| 3.2.1 Pendekatan Penelitian..... | 36 |
| 3.2.2 Sumber Data..... | 36 |
| 3.3 Identifikasi Variabel Penelitian..... | 37 |
| 3.3.1 Variabel Bebas (<i>Independent</i>)..... | 37 |
| 3.3.2 Variabel Terikat (<i>Dependent</i>)..... | 37 |
| 3.4 Definisi Operasional dan Pengukurannya..... | 37 |
| 3.4.1 Definisi Operasional..... | 37 |
| 3.4.1.1 Kualitas Pelayanan..... | 37 |

| | |
|--|-----------|
| 3.4.1.2 Kepuasan Nasabah..... | 39 |
| 3.5 Populasi dan Sampel..... | 40 |
| 3.5.1 Populasi..... | 40 |
| 3.5.2 Sampel..... | 40 |
| 3.6 Metode dan Teknik Analisis Data..... | 40 |
| 3.6.1 Metode Penelitian..... | 40 |
| 3.6.2 Uji Validitas..... | 41 |
| 3.6.3 Uji Reliabilitas..... | 41 |
| 3.6.4 Asumsi Klasik..... | 41 |
| 3.6.4.1 Uji Normalitas..... | 41 |
| 3.6.4.2 Uji Multikolinieritas..... | 41 |
| 3.6.4.3 Uji Heteroskedastisitas..... | 42 |
| 3.6.5 Analisis Regresi Linear Berganda..... | 42 |
| 3.6.6 Uji Koefisien Determinasi (R^2)..... | 43 |
| 3.6.7 Uji Parsial (Uji t)..... | 43 |
| BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN..... | 44 |
| 4.1 Gambaran Umum PT Bank Papua..... | 44 |
| 4.1.1 Sejarah Singkat PT Bank Papua..... | 44 |
| 4.1.2 Visi dan Misi PT Bank Papua..... | 46 |
| 4.1.2.1 Visi..... | 46 |
| 4.1.2.2 Misi..... | 48 |
| 4.1.3 Struktur PT Bank Papua Cabang Surabaya..... | 49 |
| 4.2 Hasil Penelitian..... | 50 |

| | | |
|--------------|--|-----------|
| 4.2.1 | Deskripsi Data Responden..... | 50 |
| 4.2.1.1 | Karakteristik Responden Berdasarkan Usia | 50 |
| 4.2.1.2 | Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin..... | 50 |
| 4.2.1.3 | Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan | 51 |
| 4.2.1.4 | Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan | 51 |
| 4.2.1.5 | Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Menjadi Nasabah..... | 52 |
| 4.2.2 | Pengujian Instrumen Penelitian..... | 52 |
| 4.2.2.1 | Uji Validitas..... | 52 |
| 4.2.2.2 | Uji Reliabilitas..... | 54 |
| 4.2.3 | Asumsi Klasik..... | 54 |
| 4.2.3.1 | Uji Normalitas..... | 55 |
| 4.2.3.2 | Uji Multikolinieritas..... | 56 |
| 4.2.3.3 | Uji Heteroskedastisitas..... | 56 |
| 4.2.4 | Analisis Regresi Linier Berganda..... | 57 |
| 4.2.5 | Analisis Uji Koefisien Determinasi..... | 59 |
| 4.2.6 | Analisis Uji t..... | 60 |
| BAB V | PENUTUP..... | 63 |
| 5.1 | Kesimpulan..... | 63 |
| 5.2 | Saran..... | 65 |

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN-LAMPIRAN

DAFTARGAMBAR

| | |
|--|----|
| Gambar2.1 RerangkaPemikiran..... | 34 |
| Gambar2.2 KerangkaKonseptual..... | 35 |
| Gambar4.1 Struktur Organisasi PT Bank PapuaCabangSurabaya..... | 49 |
| Gambar4.2 Uji Normalitas..... | 55 |
| Gambar4.3 Uji Heteroskedastisitas..... | 57 |

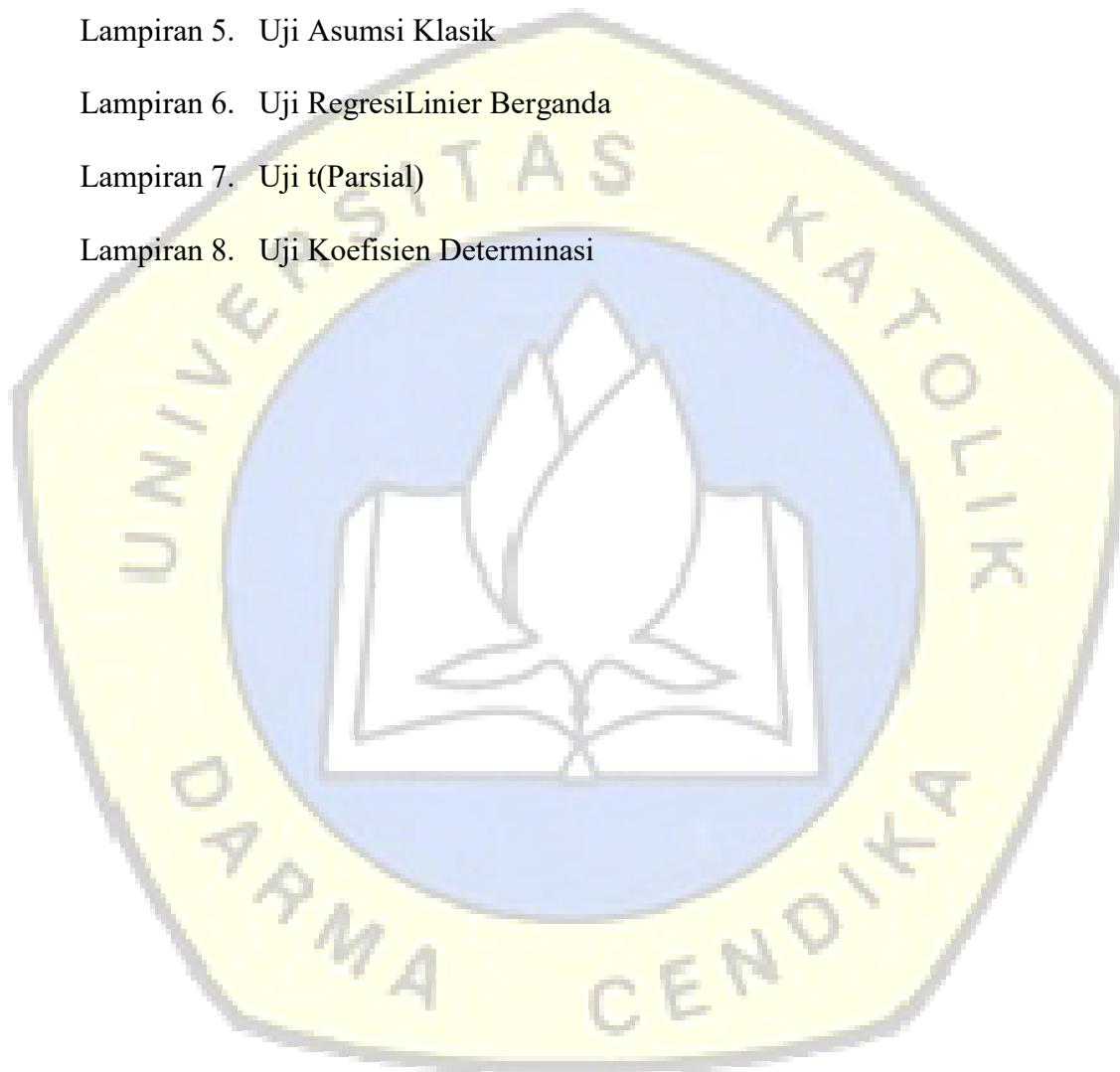


DAFTARTABEL

| | |
|---|----|
| Tabel 3.1 Interpretasi Koefisien Korelasi Nilai R..... | 43 |
| Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia..... | 50 |
| Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin..... | 50 |
| Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan..... | 51 |
| Tabel 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan..... | 51 |
| Tabel 4.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Menjadi Nasabah..... | 52 |
| Tabel 4.6 Hasil Uji Validitas..... | 53 |
| Tabel 4.7 Hasil Uji Reliabilitas..... | 54 |
| Tabel 4.8 Hasil Uji Multikolonieritas..... | 56 |
| Tabel 4.9 Hasil Uji Regresi Linier Berganda..... | 58 |
| Tabel 4.10 Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2) | 59 |
| Tabel 4.11 Hasil Uji t(Parsial)..... | 60 |

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1. Kuesioner Penelitian
- Lampiran 2. Jawaban Responden (Microsoft Excel)
- Lampiran 3. Karakteristik Data Responden
- Lampiran 4. Uji Validitas dan Reliabilitas
- Lampiran 5. Uji Asumsi Klasik
- Lampiran 6. Uji Regresi Linier Berganda
- Lampiran 7. Uji t(Parsial)
- Lampiran 8. Uji Koefisien Determinasi



ABSTRAK

PENGARUH *TANGIBLES, RELIABILITY, RESPONSIVENESS, ASSURANCE DAN EMPATHY* TERHADAP KEPUASAN NASABAH PT BANK PAPUA CABANG SURABAYA

Perbankan adalah suatu lembaga yang melaksanakan tiga fungsi utama dalam menjalankan sistem operasional keuangan, seperti menerima simpanan danana (*funding*), menyalurkan dana (*lending*) dan memberikan jasa-jasa keuangan (*service*). Bank adalah badan usaha yang menghimpun dan ada rima syarak dalam bentuk simpanan dan menyalurkannya kepada masyarakat dalam bentuk kredit atau bentuk-bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat banyak. PT Bank Papua merupakan bank pemerintah milik daerah yang dananya dihimpun dari pemerintah daerah dan masyarakat, seperti layaknya sistem perbankan pada umumnya. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh *tangibles, reliability, responsiveness, assurance* dan *empathy* terhadap kepuasan nasabah PT Bank Papua Cabang Surabaya. Jenis penelitian yang digunakan adalah pendekatan metode kuantitatif. Populasi dalam penelitian ini adalah nasabah PT Bank Papua Cabang Surabaya dengan menggunakan sampel sebanyak 125 responden. Pengolahan data menggunakan analisis SPSS versi 16. Hasil penelitian menunjukkan bahwa *tangibles, reliability, responsiveness, assurance* dan *emphaty* berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah dengan persamaan regresi sebagai berikut: $Y = 0,328 + 0,186X_1 + 0,356X_2 + 0,029X_3 + 0,344X_4 + 0,498X_5$. Hasil pengujian koefisiensi determinasi (R^2) menunjukkan bahwa *tangibles, reliability, responsiveness, assurance* dan *emphaty* memberikan kontribusi kuat terhadap kepuasan nasabah sebesar 0,673 (67,3%), sedangkan *satisfation* sebesar 0,327 (32,7%) dipengaruhi oleh variabel lainnya yang tidak dapat dijelaskan dalam penelitian ini. Hasil uji menunjukkan bahwa nilai signifikan *emphaty* (X_5) ($0,000 < 0,05$), *reliability* (X_2) ($0,002 < 0,05$), *assurance* (X_4) ($0,016 < 0,05$) dan *tangibles* (X_1) ($0,039 < 0,05$) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah PT Bank Papua Cabang Surabaya, artinya H_0 ditolak dan H_1 diterima. Sedangkan nilai signifikan *responsiveness* (X_3) ($0,823 > 0,05$) tidak berpengaruh terhadap kepuasan nasabah PT Bank Papua Cabang Surabaya, artinya H_0 diterima dan H_1 ditolak.

Kata Kunci : Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy, Kepuasan Nasabah.

ABSTRACT

THEINFLUENCE OF TANGIBLES, RELIABILITY, RESPONSIVENESS, ASSURANCE AND EMPATHY ON CUSTOMER SATISFACTION PT BANK PAPUA SURABAYA BRANCH

Banking is an institution that carries out three main functions in running a financial operational system, such as receiving fund deposits (funding), channeling funds (lending) and providing financial services (service). Banks are business entities that collect funds from the public in the form of deposits and channel them to the public in the form of creditor other forms in order to improve the standard of living of the people. PT Bank Papua is a state-owned government bank whose funds are collected from the regional government and the community, just like the banking system in general. This study aims to determine the effect of tangibles, reliability, responsiveness, assurance and empathy on customer satisfaction of PT Bank Papua Surabaya Branch. The type of research used is a quantitative method approach. The population in this study were customers of PT Bank Papua Surabaya Branch using a sample of 125 respondents. Data processing using SPSS version 16 analysis. The results showed that tangibles, reliability, responsiveness, assurance and sympathy have a positive effect on customer satisfaction with the regression equation as follows: $Y = 0,328 + 0,186X_1 + 0,356X_2 + 0,029X_3 + 0,344X_4 + 0,498X_5$. The test results of the coefficient of determination (R^2) show that tangibles, reliability, responsiveness, assurance and empathy contribute strongly to customer satisfaction by 0.673 (67.3%) while the remaining amount is 0.327 (32.7%) is influenced by other variables that cannot be explained in this study. The results of the t-test show that the significant value is empathy (X_5) ($0,000 < 0,05$), reliability (X_2) ($0,002 < 0,05$), assurance (X_4) ($0,016 < 0,05$) and tangibles (X_1) ($0,039 < 0,05$) have a significant effect on customer satisfaction of PT Bank Papua Surabaya Branch, meaning that H_0 is rejected and H_1 is accepted. While the significant value of responsiveness (X_3) ($0,823 > 0,05$) does not affect the customer satisfaction of PT Bank Papua Surabaya Branch, meaning that H_0 is accepted and H_1 is rejected.

Keywords: Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy, Customer Satisfaction

