

**ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN
NASABAH PT. BANK TABUNGAN NEGARA CABANG TANGERANG**

SKRIPSI

Sebagai salah satu syarat untuk memperoleh
gelar Sarjana Manajemen pada
Program Studi Manajemen



AULIA ULFA

NIM : 2061201318

INSTITUT TEKNOLOGI DAN BISNIS AHMAD DAHLAN

JAKARTA

2025

LEMBAR PENGESAHAN

Judul Skripsi : Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT. Bank Tabungan Negara Cabang Tangerang
Nama : Aulia Ulfa
NIM : 2061201318
Prodi/Konsentrasi : S1 Manajemen / Sumber Daya Manusia
Telah diujikan pada tanggal Februari 2025 dihadapan tim penguji sidang skripsi dan dinyatakan lulus.

Pembimbing,



Husnawati, SE.,MM

NIDN. 0303036702

Penguji,



Erion, SE.,MM.,M.Phill

NIDN. 0319026101

Ketua Program Studi Manajemen,



Avi Muvhidin, SE.,MM

NIDN. 0304019004

Wakil Rektor I Bidang Akademik



Dr. Eng Saiful Anwar, S.E, Ak., M.Si, CA

NIDN. 0319047704

PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi dengan judul “Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT. Bank Tabungan Negara Cabang Tangerang” adalah karya saya dengan arahan dari dosen pembimbing dan belum diajukan dalam bentuk apapun kepada perguruan tinggi manapun. Sumber informasi yang berasal atau dikutip dari karya yang diterbitkan maupun tidak diterbitkan dari penulis lain telah disebutkan dalam teks dan dicantumkan dalam daftar pustaka di bagian akhir skripsi ini. Jika di kemudian hari ditemukan unsur plagiarisme dalam skripsi ini, saya bersedia menerima sanksi sesuai aturan yang berlaku.

Tangerang, 26 Februari 2025



NIM. 2061201318

HALAMAN PERSEMBAHAN

Dengan segala rasa syukur dan penuh penghargaan kepada Allah SWT yang telah memberikan rahmat, hidayah, dan kekuatan kepada saya sehingga saya dapat menyelesaikan skripsi ini. saya persembahkan skripsi ini kepada:

1. **Orang tua tercinta**, ayah dan ibu, yang selalu memberikan doa, dukungan, dan kasih sayang tanpa batas. Terima kasih atas pengorbanan, cinta, dan doa yang tak pernah henti untuk saya.
2. **Dosen Pembimbing**, yang telah dengan sabar memberikan bimbingan, arahan, dan motivasi dalam setiap tahap penyusunan skripsi ini.
3. **Teman-teman seperjuangan**, yang telah menjadi sumber semangat, dukungan, dan inspirasi selama masa perkuliahan hingga penyusunan skripsi ini.
4. **Seluruh pihak yang telah membantu**, baik secara langsung maupun tidak langsung, dalam menyelesaikan skripsi ini.

Semoga skripsi ini dapat bermanfaat dan menjadi amal kebaikan bagi kita semua.

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh.

Puji syukur saya panjatkan ke hadirat Allah SWT atas limpahan rahmat dan hidayah-Nya, sehingga saya dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik. Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen di Institut Teknologi dan Bisnis Ahmad Dahlan Jakarta.

Penyusunan skripsi ini tentu bukan hal yang mudah. Banyak tantangan yang saya hadapi, baik secara akademis maupun pribadi. Namun, berkat doa, semangat, serta bantuan moril dan materiil dari berbagai pihak, saya dapat menyelesaikan skripsi ini yang berjudul *"Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT. Bank Tabungan Negara Cabang Tangerang"*.

Saya menyampaikan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang telah memberikan dukungan dan bimbingan selama proses ini. Semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat serta menjadi kontribusi kecil dalam pengembangan ilmu manajemen, khususnya di bidang pelayanan jasa perbankan.

DAFTAR ISI

COVER SAMPUL.....	
HALAMAN PERSETUJUAN.....	i
LEMBAR PENGESAHAN.....	ii
PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI.....	iii
DAFTAR ISI.....	iv
DAFTAR TABEL.....	vi
ABSTRAK.....	vii
BAB I.....	1
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	4
1.2 Batasan Masalah	4
1.3 Rumusan Masalah	4
1.4 Tujuan Penelitian.....	4
1.5 Kegunaan Penelitian.....	4
BAB II TINJAUAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS	5
1.2 Tinjauan Pustaka	5
2.1.1. Teori Kualitas	5
2.1.2. Pengertian Kualitas Pelayanan	5
2.1.3. Ruang Lingkup Kualitas Pelayanan.....	6
2.1.4. Pengertian Kepuasan Nasabah.....	9
2.1.5. Unsur Kepuasan Nasabah	9
2.2 Kerangka Pemikiran	11
2.3 Penelitian Terdahulu.....	12
2.4 Hipotesis	15
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	16
3.1 Desain Penelitian	16
3.2 Objek dan Waktu Penelitian	16
3.3 Variabel Penelitian.....	16

3.3.1. Variabel Dependen	16
3.3.2. Variabel Independen.....	16
3.4 Operasionalisasi Variabel	17
3.5 Teknik Pengumpulan Data	18
3.6 Teknik Pengambilan Sampel	18
3.7 Teknik Analisis Data	19
3.7.1 Analisis Statistik Deskriptif	19
3.7.2 Uji Validitas	19
3.7.3 Uji Reliabilitas.....	19
3.7.4 Uji Koefisien Determinasi (R^2)	19
3.7.5 Uji Hipotesis Secara Parsial (Uji T).....	20
3.7.6 Uji Hipotesis Secara Simultan (Uji F).....	20
3.7.7 Uji Regresi Linear Berganda	20
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	21
4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian.....	21
4.1.1 Sejarah Ringkas Objek Penelitian	21
4.2 Gambaran Umum Responden Penelitian.....	22
4.3 Deskripsi Data	23
4.4 Analisis Dan Interpretasi Data.....	23
4.4.1 Hasil Uji Analisis Statistik Deskriptif.....	23
4.4.2 Kategorisasi Skor Variabel Penelitian.....	25
4.4.3 Hasil Uji Validitas	30
4.4.4 Hasil Uji Reliabilitas	32
4.4.5 Hasil Uji Koefisien Determinasi	33
4.4.6 Hasil Uji Simultan.....	34
4.4.7 Hasil Uji Hipotesis Parsial	35
4.4.8 Hasil Uji Regresi Linear Berganda	36
4.5 Pembahasan.....	37
4.6 Interpretasi Hasil.....	39
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	43
5.1 Kesimpulan	43

<u>5.2</u> Keterbatasan Penelitian	43
<u>5.3</u> Saran.	44
Daftar Pustaka	
Lampiran	



DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Tabel Penelitian Terdahulu	12
Tabel.3.1 Operasionalisasi Variabel.....	17
Tabel 4.1 Karakteristik Jenis Kelamin Responden.....	22
Tabel 4.2 Karakteristik Usia Responden.....	22
Tabel 4.3 Deskripsi Data Pekerjaan Nasabah.....	23
Tabel 4.4 Model Deskripsi Statistik.....	23
Tabel 4.5 Substitusi Kategorisasi Kualitas Pelayanan.....	25
Tabel 4.6 Distribusi Frekuensi Tangible.....	25
Tabel 4.7 Distribusi Frekuensi Reliability.....	26
Tabel 4.8 Distribusi Frekuensi Responsiveness.....	27
Tabel 4.9 Distribusi Frekuensi Assurance.....	27
Tabel 4.10 Distribusi Frekuensi Emphaty.....	28
Tabel 4.11 Kategorisasi Variabel Kepuasan Nasabah.....	29
Tabel 4.12 Substitusi Kategorisasi Kualitas Pelayanan.....	29
Tabel 4.13 Data Hasil Uji Validitas Item Variabel Kualitas Pelayanan.....	30
Tabel 4.14 Data Hasil Uji Validitas Item Variabel Kepuasan Nasabah.....	31
Tabel 4.15 Hasil Uji Reliabilitas Kualitas Pelayanan.....	31
Tabel 4.16 Hasil Uji Reliabilitas Kepuasan Nasabah.....	32
Tabel 4.17 Hasil Uji Koefisien Determinasi.....	32
Tabel 4.18 Hasil Uji F Simultan.....	33
Tabel 4.19 Hasil Uji T Parsial.....	33
Tabel 4.20 Uji Regresi Linear Berganda.....	35