

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN  
NASABAH PADA BANK BTN CABANG YOGYAKARTA**



**SKRIPSI**

**Disusun Oleh :**

**OKTOVIANUS TA'DUNG**

**NIM : 11160085**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN**

**FAKULTAS BISNIS**

**UNIVERSITAS KRISTEN DUTA WACANAN**

**YOGYAKARTA**

**2020**

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN  
NASABAH PADA BANK BTN CABANG YOGYAKARTA**

Diajukan kepada Fakultas Bisnis Jurusan Manajemen

Universitas Kristen Duta Wacana Yogyakarta

Untuk memenuhi salah satu syarat

Guna Memperoleh Gelar

Sarjana Ekonomi

Oleh:

Oktovianus Ta'dung – 11160085

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN**

**FAKULTAS BISNIS**

**UNIVERSITAS KRISTEN DUTA WACANA**

**YOGYAKARTA**

**2020**

**HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI**  
**SKRIPSI/TESIS/DISERTASILUNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

Sebagai sivitas akademika Universitas Kristen Duta Wacana, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : OKTOVIANUS TA'DUNG  
NIM : 11160085  
Program studi : MANAJEMEN  
Fakultas : BISNIS  
Jenis Karya : Skripsi

demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Kristen Duta Wacana **Hak Bebas Royalti Noneksklusif** (*None-exclusive Royalty Free Right*) atas karya ilmiah saya yang berjudul:

**“PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN  
NASABAH BANK BTN CABANG YOGYAKARTA”**

beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti/Noneksklusif ini Universitas Kristen Duta Wacana berhak menyimpan, mengalih media/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat dan mempublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencantumkan nama kami sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Yogyakarta  
Pada Tanggal : 12 April 2020

Yang menyatakan



(OKTOVIANUS TA'DUNG)

NIM.11160085

**HALAMAN PENGESAHAN**

Skripsi dengan judul

**“PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN  
NASABAH PADA BANK BTN CABANG YOGYAKARTA”**

Telah diajukan dan dipertahankan oleh

**OKTOVIANUS TA'DUNG**

**11160085**

Dalam Ujian Skripsi Program Studi S1 Manajemen

Fakultas Bisnis

Universitas Kristen Dura Wacana

Dan dinyatakan DITERIMA untuk memenuhi salah satu syarat memperoleh gelar

Sarjana Manajemen pada tanggal **15 APR 2020**

Nama Dosen

Tanda Tangan

1. Dra. Ety Istriani, MM  
(Ketua Tim Penguji)

2. Drs. Pumawan Hardiyanto, M.Ec.Dev  
(Dosen Penguji)

3. Dra. Purwani Retno Andalas, MM  
(Dosen Pembimbing/Dosen Penguji)



**03 JUL 2020**  
Yogyakarta .....

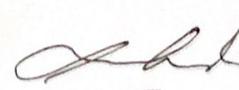
Disahkan oleh:

Dekan

Wakil Dekan 1 Manajemen



(Dr. Perminas Pangeran, M.Si)



(Drs. Sisnuhadi, MBA., Ph.D)

## PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya menyatakan bahwa sesungguhnya skripsi dengan judul:

**“PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN NASABAH PADA BANK BTN CABANG YOGYAKARTA”**

Saya kerjakan guna memenuhi sebagian syarat-syarat untuk menjadi Sarjana pada Program Studi Manajemen, Fakultas Bisnis Universitas Kristen Duta Wacana Yogyakarta, adalah MURNI hasil pekerjaan saya dan bukan tiruan atau duplikasi dari karya pihak yang lain di perguruan tinggi atau instansi manapun, kecuali bagian sumber informasinya sudah dicantumkan sebagaimana mestinya.

Jika dikemudian hari didapati hasil skripsi ini adalah hasil plagiasi tiruan dari karya pihak lainnya, maka saya bersedia diberikan sanksi yakni pencabutan gelar sarjana saya.

Yogyakarta, 15 April 2020



Oktovianus Ta'dung (11160085)

## HALAMAN MOTTO

“Hidup yang baik adalah hidup yang diinspirasi oleh cinta dan dipandu oleh ilmu  
pengetahuan”

*(Bertrand Russell)*

“Diberkatilah orang yang mengandalkan Tuhan, yang menaruh harapannya pada Tuhan “

*( Yeremia 17: 7 )*

“Don’t give up when you still have something to give. Nothing is really over until  
the moment you stop trying”

*(Brian Dyson)*

## HALAMAN PERSEMBAHAN

Skripsi ini saya persembahkan kepada:

- Tuhan Yesus yang selalu menyertai hidup saya dan keluarga.
- Ibu tercinta, kaka Eric dan Ander serta Adik Tri dan Nita.
- Dosen pembimbing tercinta Ibu Retno yang telah sabar dalam melakukan proses pembimbingan.
- Dosen wali tercinta Ibu Lucia yang sudah menjadi orang tua saya selama kuliah di UKDW.
- Buat pasangan saya Berlina sampeliling
- Teman – teman angkatan 2016 dan lainnya yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu.
- Kerabat dekat saya yang selalu mendukung ( Risna, William, Aryo, Marissa, kak Limbong, Bram, Sigit, Kris Thomas, Emon, luis, Ira, Dio Arnold, Paul, Teo, David, Luber, Elfan, Mige, Nanto, desi, Michael setiawan, lian, cindy )

## KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kepada Tuhan Yesus Kristus, atas berkat dan penyertaan-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN NASABAH PADA BANK BTN CABANG YOGYAKARTA”**

Tujuan dari penulisan ini adalah untuk melengkapi dan memenuhi persyaratan guna memperoleh gelar sarjana Ekonomi manajemen Pemasaran Fakultas Bisnis Universitas Kristen Duta Wacana.

Penulis menyadari bahwa penulisan ini tidak dapat diselesaikan tanpa dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis ingin menyampaikan ucapan terimakasih kepada pihak-pihak berikut ini :

1. **Dra. Purwani Retno Andalas, MM** selaku dosen pembimbing. Terima kasih atas bimbingannya dalam penulisan Skripsi ini.
2. Ibu serta kakak dan adik saya yang selalu mendukung dan mendoakan sehingga terselesaikan skripsi ini.
3. Teman-teman dekat saya yang juga ikut serta membantu penulis dalam proses penyelesaian skripsi.
4. Pihak-pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu, yang telah banyak membantu penulis hingga terselesaikannya skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini masih banyak kekurangan. Oleh Karena itu, penulis mengharapkan saran dan kritik yang bersifat membangun demi penyempurnaan skripsi ini. Harapan penulis, semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat kepada penulis khususnya dan pembaca umumnya.

Yogyakarta, .....

Penulis,

Oktovianus Ta'dung

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL .....	i
HALAMAN PENGESAHAN .....	iii
HALAMAN KEASLIAN SKRIPSI .....	iv
HALAMAN MOTTO .....	v
HALAMAN PERSEMBAHAN .....	vi
KATA PENGANTAR .....	vii
DAFTAR ISI .....	ix
DAFTAR TABEL .....	xiii
DAFTAR GAMBAR .....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN .....	xv
ABSTRAK .....	xvi
BAB I PENDAHULUAN .....	1
1.1. Latar Belakang .....	1
1.2. Rumusan Masalah .....	4
1.3. Tujuan Penelitian .....	4
1.4. Manfaat Penelitian .....	5
1.5. Batasan Penelitian .....	5
BAB II LANDASAN TEORI .....	6
2.1. Jasa .....	6
2.2. Pemasaran jasa .....	6

2.3.Kualitas Layanan.....	6
2.3.1. Dimensi Kualitas pelayanan .....	8
2.4.Kepuasan Konsumen.....	10
2.5.Hubungan antara Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Nasabah.....	12
2.6.Penelitian Terdahulu.....	13
2.7.Kerangka Penelitian.....	14
2.8.Hipotesis.....	15
<b>BAB III METODE PENELITIAN.....</b>	<b>16</b>
3.1.Jenis Penelitian .....	16
3.2.Subyek dan Obyek Penelitian.....	16
3.2.1. Subyek Penelitian.....	16
3.2.2. Obyek Penelitian.....	16
3.3.Waktu dan Lokasi Penelitian.....	17
3.4.Sumber Data.....	17
3.4.1. Pengumpulan Data.....	18
3.5.Populasi dan Sampel.....	18
3.5.1. Populasi.....	18
3.5.2. Sampel.....	18
3.5.3. Teknik Penentuan Sampel.....	19
3.6.Definisi Operasional Variabel dan Pengukuran Data .....	20
3.6.1. Definisi Operasional .....	20
3.6.2. Pengukuran Variabel .....	21

3.7. Metode Analisis Data .....	22
3.7.1. Uji Validitas .....	22
3.7.2. Uji Reliabilitas .....	23
3.7.3. Analisis Prosentase .....	24
3.8. Uji Hipotesis.....	24
3.8.1. Analisis Regresi Linear Berganda .....	24
3.8.2. Uji Koefisien Determinasi $R^2$ .....	25
3.8.3. Uji F .....	26
3.8.4. Uji t .....	27
<b>BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN</b> .....	<b>29</b>
4.1. Profil Responden.....	29
4.1.1. Karakter Responden .....	29
4.2. Hasil Uji Validitas dan Reabilitas .....	31
4.2.1. Uji Validitas .....	31
4.2.2. Uji Reliabilitas .....	34
4.3. Analisis Linear Regresi Berganda.....	37
4.4. Pengujian Hipotesis .....	39
4.4.1. Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ ).....	39
4.5. Uji Signifikansi Secara Simultan (Uji F) .....	39
4.6. Uji Signifikansi Secara Parsial (Uji t) .....	40
4.7. Pembahasan .....	45
<b>BAB V PENUTUP</b> .....	<b>49</b>
5.1. Kesimpulan .....	49

5.2.Keterbatasan .....	50
5.3.Saran .....	50
DAFTAR PUSTAKA .....	52
LAMPIRAN .....	54

©UKDW

## DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian-penelitian Terdahulu.....	13
Tabel 3.1 Definisi Operasional dan Indikator Variabel Penelitian.....	20
Tabel 4.1 Karakteristik responden berdasarkan gender.....	29
Tabel 4.2 Karakteristik responden berdasarkan usia.....	29
Tabel 4.3 Karakteristik responden berdasarkan Pendidikan Terakhir.....	30
Tabel 4.4 Karakteristik responden berdasarkan Pengeluaran Per Bulan.....	31
Tabel 4.5 Hasil Uji Validitas.....	32
Tabel 4.2.1 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Bukti fisik ( <i>Tangible</i> ).....	35
Tabel 4.2.2 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Keandalan ( <i>Reliability</i> ).....	35
Tabel 4.2.3 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Daya tanggap ( <i>Responsivness</i> ).....	35
Tabel 4.2.4 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Jaminan ( <i>Assurance</i> ).....	36
Tabel 4.2.5 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Empati ( <i>Empathy</i> ).....	36
Tabel 4.2.6 Hasil Uji Reabilitas Variabel Kepuasan.....	36
Tabel 4.3 Hasil Regresi Linear Berganda.....	37
Tabel 4.4 Nilai koefisien determinasi $R^2$ .....	39
Tabel 4.5 Hasil Uji F.....	39
Tabel 4.6 Nilai Uji t .....	41

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka penelitian.....	14
-------------------------------------	----

©UKDW

## DAFTAR LAMPIRAN

Kuisiner .....	54
Data Kuisiner.....	61
Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas.....	78
Tabel Uji t .....	88
Tabel Uji F .....	89
Tabel Uji r .....	90

©UKDW

# PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN NASABAH BANK BTN CABANG YOGYAKARTA

## ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah Bank BTN Cabang Yogyakarta.

Jenis penelitian ini adalah survei dengan teknik pengumpulan data menggunakan penyebaran kuisioner. Populasi dalam penelitian ini adalah semua nasabah di Bank BTN cabang Yogyakarta. Variabel penelitian terdiri atas 5 variabel independent yaitu : Bukti fisik, Keandalan, Daya tanggap, Jaminan dan Empati, sedangkan variabel dependen adalah kepuasan nasabah.

Sampel sebanyak 100 orang nasabah. Pengambilan sampel dilakukan dengan menggunakan teknik *Accidental Sampling*. Data dianalisis menggunakan metoda regresi linear berganda, dengan uji hipotesis yaitu uji-F dan uji-t.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Uji koefisien determinasi ( $R^2$ ) dengan hasil .897 (89,7%). Hasil uji t menunjukkan bahwa variabel Keandalan (*Reliability*), dan Jaminan (*Assurance*) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah. Sedangkan variabel Bukti fisik (*Tangible*), Daya Tanggap (*Responsivness*) dan Empati (*Empathy*) tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah.

Kata Kunci : Bukti fisik, Keandalan, Daya tanggap, Jaminan, Empati, kepuasan nasabah

**THE EFFECT OF SERVICE QUALITY TOWARD CUSTOMER  
SATISFACTION AT BANK BTN BRANCH YOGYAKARTA**

**ABSTRACT**

*This study aims to determine the effect of service quality toward customer satisfaction at Bank BTN Yogyakarta Branch.*

*this type of research is a survey with data collection technique using questionnaires. The population in this study were all customers at Bank BTN Yogyakarta branch. The research variables consist of 5 independent variables, namely: Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy, while the dependent variable is customer satisfaction. The amount of sample are 100 customers. Sampling was carried out using the Accidental Sampling technique. Data were analyzed using multiple linear regression, with hypothesis testing namely the F-test and t-test.*

*The results showed that the coefficient of determination test ( $R^2$ ) is .897 (89.7%). T test results show that the Reliability and Assurance variables have a significant effect on customer satisfaction. While variables Tangible, Responsiveness and Empathy does not have a significant effect on customer satisfaction.*

*Keywords: Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy, customer satisfaction*

# **BAB 1**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 LATAR BELAKANG MASALAH**

Bank sebagai Lembaga keuangan dalam menjalankan kegiatan bisnis tidak luput dari permasalahan yang sering di hadapi, yang tentu saja bisa berpengaruh pada sektor jasa. Maka, peran bank di sektor jasa memiliki peran yang amat penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan dan kepuasan bagi para nasabah. Kepuasan pelanggan sangat diperhatikan oleh perusahaan karena akan berdampak pada kinerja penjualan. Kepuasan pelanggan berkontribusi pada sejumlah aspek krusial, seperti terciptanya loyalitas pelanggan, meningkatkan reputasi perusahaan, dan meningkatnya efisiensi dan produktifitas karyawan.

Kualitas pelayanan yang baik akan menentukan sikap konsumen dalam menilai, memutuskan sekaligus memberikan kesan terhadap pelayanan yang diberikan, karena sering kali konsumen yang merasa puas akan cenderung lebih loyal terhadap perusahaan itu. Menurut Tjiptono (2012:301), kepuasan konsumen merupakan situasi yang ditunjukkan oleh konsumen ketika mereka menyadari bahwa kebutuhan dan keinginannya sesuai dengan yang diharapkan serta terpenuhi secara baik.

Kepuasan bisa diartikan sebagai upaya pemenuhan sesuatu atau membuat sesuatu memadai (Tjiptono dan Chandra, 2005: 195), sedangkan Kotler (2003: 61) mendefinisikan kepuasan sebagai perasaan senang atau kecewa seseorang yang dialami setelah membandingkan antara persepsi

kinerja atau hasil suatu produk dengan harapan-harapannya. Dari pengertian diatas dapat dipahami bahwa peran kualitas pelayanan yang baik merupakan hal sangat penting dan sangat berpengaruh, tanpa adanya pelayanan yang tepat produk akan kurang diminati oleh konsumen. Oleh karena itu kualitas pelayanan harus meliputi lima dimensi yang dikembangkan oleh Parasuraman, Zeithaml dan Berry 1988 (dalam Tjiptono dan Chandra, 2005: 133) yang terdiri dari bukti fisik (*tangible*), keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*empathy*).

Persaingan pada jasa layanan perbankan menyebabkan setiap perusahaan harus berusaha meningkatkan kualitas produk agar kepuasan pelanggan dapat terwujud. Bank BTN cabang Yogyakarta merupakan salah satu perusahaan perbankan yang terletak di Jl. Jend. Sudirman No.71, Terban, Kec. Gondokusuman, Kota Yogyakarta, yang ikut bersaing dalam memberikan pelayanan yang prima bagi nasabahnya. Berbagai macam pelayanan ditawarkan oleh Bank BTN cabang Yogyakarta, baik dalam bentuk pendanaan, produk kredit maupun produk jasa dan layanan perbankan.

Bagi Bank BTN cabang Yogyakarta Kualitas layanan yang ingin dipenuhi harus dilihat dari sudut pandang nasabah, karena nasabah bank merupakan penilaian utama dari kualitas pelayanan sehingga prioritas utama dalam jaminan kualitas adalah penilaian nasabah terhadap kualitas pelayanan jasa perbankan. Apabila Bank BTN cabang Yogyakarta dapat memberikan pelayanan yang layak dan adil terhadap seluruh nasabah tentunya nasabah tersebut akan merasa dihargai dan nyaman dalam menggunakan jasa perbankan yang ditawarkan oleh Bank BTN cabang Yogyakarta sehingga

nasabah akan loyal dan menularkan pengalamannya kepada orang lain. Namun jika nasabah merasa tidak nyaman dan tidak memenuhi harapan dalam melakukan transaksi di Bank BTN cabang Yogyakarta maka dapat dikatakan bahwa nasabah tersebut merasa tidak puas terhadap kualitas pelayanan yang telah diberikan .

Kualitas pelayanan yang baik kepada nasabah akan mampu meningkatkan kepercayaan terhadap bank. Pemberian layanan yang baik juga akan menumbuhkan citra yang baik pula pada nasabah. Kualitas pelayanan (*service quality*) berarti seberapa jauh perbedaan antara kenyataan dengan harapan pelanggan atas layanan yang mereka terima. Dapat didefinisikan juga sebagai hasil persepsi dari perbandingan antara harapan pelanggan dengan kinerja aktual layanan. (Longginus Passe : 2016)

Berdasarkan latar belakang dan pemikiran tersebut. Maka penulis mengadakan penelitian dengan judul “ PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN NASABAH BANK TABUNGAN NEGARA (BTN) cabang Yogyakarta.

## 1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang dan judul penelitian di atas, maka perumusan masalah dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui :

1. Apakah dimensi Bukti fisik (*Tangibles*) berpengaruh terhadap kepuasan Nasabah pada Bank BTN cabang Yogyakarta ?
2. Apakah dimensi Keandalan (*Reliability*) berpengaruh terhadap kepuasan Nasabah pada Bank BTN cabang Yogyakarta ?
3. Apakah dimensi Daya tanggap (*Responsiveness*) berpengaruh terhadap kepuasan Nasabah pada Bank BTN cabang Yogyakarta ?
4. Apakah dimensi Jaminan (*Assurance*) berpengaruh terhadap kepuasan Nasabah pada Bank BTN cabang Yogyakarta ?
5. Apakah dimensi Empati (*Emphaty*) Berpengaruh Terhadap kepuasan Nasabah pada Bank BTN cabang Yogyakarta ?

## 1.3 Tujuan penelitian

Tujuan yang ingin di capai dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui pengaruh dimensi Bukti fisik (*Tangible*) terhadap kepuasan Nasabah Bank BTN cabang Yogyakarta .
2. Untuk mengetahui pengaruh dimensi Keandalan (*Reliability*) terhadap kepuasan Nasabah Bank BTN cabang Yogyakarta .
3. Untuk mengetahui pengaruh dimensi Daya tanggap (*Responsiveness*) terhadap kepuasan Nasabah Bank BTN cabang Yogyakarta.
4. Untuk mengetahui pengaruh dimensi Jaminan (*Assurance*) terhadap kepuasan Nasabah Pada Bank BTN cabang Yogyakarta.

5. Untuk mengetahui pengaruh dimensi Empati (*Empathy*) terhadap kepuasan Nasabah pada Bank BTN cabang Yogyakarta.

#### **1.4 Manfaat Penelitian**

1. Bagi para mahasiswa atau masyarakat yang memiliki minat terhadap permasalahan layanan perbankan, memberikan tambahan referensi untuk membuat penelitian atau kajian.
2. Bagi penulis, penelitian ini dapat menjadi suatu pengalaman yang sangat berharga untuk dapat membandingkan secara langsung teori yang diperoleh dengan keadaan yang sebenarnya dilapangan tentang pengaruh kualitas pelayanan dengan kepuasan nasabah
3. Bagi perusahaan, diharapkan dapat memberikan informasi dan masukan yang dapat digunakan sebagai bahan pertimbangan dan referensi yang dapat mendukung upaya perbaikan layanan yang dijalankan oleh perusahaan.

#### **1.5 Batasan Masalah**

Penelitian ini hanya meneliti pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan Nasabah Bank BTN cabang Yogyakarta dengan menggunakan 100 responden. Pengukuran variabel kualitas layanan menggunakan lima dimensi yang mempengaruhi kepuasan nasabah, yaitu : Bukti fisik (*Tangible*), Keandalan (*Reliability*), Daya tanggap (*Responsiveness*), Jaminan (*Assurance*), serta Empati (*Empathy*). Sedangkan variabel kepuasan, merupakan kepuasan nasabah atas kualitas layanan Bank BTN cabang Yogyakarta.

## BAB V

### PENUTUP

#### 5.1 KESIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis data yang telah dilakukan sebelumnya, maka kesimpulannya adalah sebagai berikut

##### 1. Profil Responden

Kesimpulan dari data yang telah diolah dari 100 responden nasabah Bank BTN cabang Yogyakarta, nasabah didominasi oleh Laki-laki dengan jumlah 55 orang, dan untuk usia didominasi >24 – 29 tahun dengan jumlah 42 orang, kemudian latar belakang Pendidikan didominasi oleh pascasarjana dengan jumlah 44 orang, dan rata-rata responden memiliki pengeluaran perbulan sebesar >2.000.000 – 3.000.000 dengan jumlah 44 orang.

##### 2. Analisis Regresi Linear Berganda

Dari hasil analisis data yang telah dilakukan melalui uji regresi linear berganda, dapat disimpulkan bahwa :

1. Bukti fisik (*Tangible*) tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah Bank BTN cabang Yogyakarta secara parsial.
2. Keandalan (*Reliability*) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah Bank BTN cabang Yogyakarta secara parsial.
3. Daya tanggap (*Responsiveness*) tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah Bank BTN cabang Yogyakarta secara parsial.
4. Jaminan (*Assurance*) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah Bank BTN cabang Yogyakarta secara parsial.

5. Empati (*Empathy*) tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah Bank BTN cabang Yogyakarta secara parsial.

## **5.2 Keterbatasan Penelitian**

1. Cakupan penelitian hanya di Bank BTN cabang Yogyakarta dengan menggunakan jumlah responden sebanyak 100 orang responden, sehingga hasil penelitian ini tidak dapat berlaku umum.
2. Penelitian ini menggunakan kuesioner yang hanya memberikan jawaban tertutup sehingga memaksa responden untuk memberikan jawaban sesuai dengan pilihan-pilihan jawaban ada.
3. Variabel penelitian hanya sebagian kecil dari variabel yang mempengaruhi kepuasan konsumen. Sementara, masih banyak variabel lain yang mampu menentukan kepuasan konsumen.

## **5.3 Saran**

### **a. Bagi Perusahaan**

1. Karena variabel Keandalan (*Reliability*) berpengaruh signifikan maka perusahaan atau Bank BTN cabang Yogyakarta harus memperhatikan dan selalu meningkatkan keandalan layanan karyawannya dalam melayani nasabah.
2. Karena variabel Jaminan (*Assurance*) berpengaruh signifikan maka perusahaan atau Bank BTN cabang Yogyakarta harus memperhatikan dan selalu meningkatkan keyakinan bahwa mereka akan mendapatkan layanan yang handal.

**b. Bagi Penelitian selanjutnya**

1. Untuk penelitian selanjutnya diharapkan menjangkau Bank-Bank yang lebih luas, sehingga dapat didapatkan kesimpulan yang lebih menyeluruh.
2. Pertanyaan-pertanyaan yang diberikan tidak hanya berupa pertanyaan yang tertutup, tetapi juga dapat diberikan dengan pertanyaan terbuka, sehingga nasabah dapat lebih leluasa untuk memberikan jawaban dan dapat dilakukan analisis yang lebih mendalam.
3. Diharapkan dapat melakukan penelitian terhadap variabel-variabel lain untuk menjelaskan faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan nasabah dengan lebih komprehensif.

©UKDW

## DAFTAR PUSTAKA

- A, Parasuraman. (2001). *The Behaviorial Consuequensi of Service Quality, jurnal of Marketing*. Vol 60.
- Akdon, Riduwan. (2007). *Rumusdan Data dalam Aplikasi Statistika*. Bandung: Alfabeta
- Engel, James F, et al. (1990) *Customer Behavior*. Diterjemahkan oleh: F X Budiyanto. Perilaku Konsumen, Jilid II. Binarupa Aksara, Jakarta.
- Fandy, Tjiptono. (2000). *Manajemen Jasa*, Edisi Kedua. Andy Offset, Yogyakarta
- Fandy Tjiptono (2009), *Strategi Pemasaran*, edisi kedua, cetakan ketujuh, Yogyakarta : Andi Offset.
- Fandy, Tjiptono. (2004). *Manajemen Jasa*, Edisi Pertama, Yogyakarta, Andi Offset.
- Imam Ghozali. (2012). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 20*. Cet. VI. Semarang: UNDIP
- Kotler, Philip (2000). *Prinsip – Prinsip Pemasaran Manajemen*, Jakarta : Prenhalindo.
- Kotler, Philip. (2001). *Manajemen Pemasaran: Analisis, Perencanaan, Implementasi dan Kontrol*. Jakarta: PT. Prehallindo.
- Kotler, Philip.(2003). *Manajemen Pemasaran*. Edisi kesebelas, Jakarta: Indeks kelompok Gramedia.
- Lewis, B. R., dan Mitchell, V. W., (1990). "Defining and Measuring The Quality of Customer Service," *Marketing Intelligence & Planning*. Vol. 8.
- Madona, Fitri. (2017) *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi pada PT Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang 16 Ilir Palembang)*. Yogyakarta : Skripsi diakses pada Desember 2019
- Murdan, (2003), *Statistik Pendidikan dan Aplikasinya*, Yogyakarta: Global Pustaka Umum.
- Passe, Longginus. (2016). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Pada PT. Bank Papua Cabang Daerah Istimewa Yogyakarta)*. Yogyakarta: Skripsi tidak diterbitkan. Diakses pada Desember 2019
- Philip Kotler dan Kevin L. Keller. (2006). *Manajemen Pemasaran*, edisi ke 12 Jilid ke 1. New Jersey, Indeks.
- Rambat, Lupiyoadi. (2004). *Manajemen Pemasaran Jasa : Teori dan Praktek*. Jakarta: PT Salemba Empat.
- Rangkuti, Freddy (2002), *Measuring Customer Satisfaction*, Penerbit PT Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.

- Rivkyana, Elga. (2010). *Analisis Tingkat Kepuasan Nasabah Terhadap Kualitas Pelayanan Jasa* (Studi pada PT. Bank Tabungan Negara Cabang Surakarta). Yogyakarta : Skripsi diakses pada Desember 2019
- Sugiyono. (2008). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung : ALFABETA
- Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2014). *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Tjiptono, Fandy dan G. Chandra. (2005). *Service, Quality, & Satisfaction*. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Tjiptono, fandy dan gregorius chandra, (2012), *pemasaran strategik*. Yogyakarta, ANDI
- Tse dan Wilton (1988). *Kepuasan Pelanggan*, jilid 2. Edisi ketiga. Klaten : PT. Indeks Kelompok Gramedia.
- Wilkie, W.L (1990), "*Consumer Behavior*", 2nd ed., John Wiley & Sons. New York