

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN  
NASABAH PENSIUNAN PADA BANK TABUNGAN  
PENSIUNAN NASIONAL DI SURABAYA**

**TESIS**

Diajukan untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Penyelesaian  
Program Pascasarjana



Oleh :

**DENY**  
**2013621117**

**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI PERBANAS  
SURABAYA  
2014**

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN  
NASABAH PENSIUNAN PADA BANK TABUNGAN  
PENSIUNAN NASIONAL DI SURABAYA**

Diajukan oleh :

**DENY**

**NIM : 2013621117**

Tesis ini telah dibimbing dan  
dinyatakan siap untuk diuji

Dosen Pembimbing I  
Tanggal 15 September 2014



**Prof. Dr. R. Wilopo, M.Si., A.k**

Dosen Pembimbing II  
Tanggal 15 September 2014



**Dr. Drs. Soni Harsono, M.Si.**

**TESIS**

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN  
NASABAH PENSIUNAN PADA BANK TABUNGAN  
PENSIUNAN NASIONAL DI SURABAYA**

Disusun oleh :

**DENY**

**NIM : 2013621117**

Dipertahankan di depan Tim Penguji  
dan dinyatakan Lulus Ujian Tesis  
pada tanggal 18 September 2014

Tim Penguji

**Ketua : Dr. Ronny, S.Kom., M.Kom., M.H.**



.....

**Sekretaris : Prof. Dr. R. Wilopo, M.Si., A.k.**



.....

**Anggota : Dr. Drs. Emanuel Kristijadi, M.M.**



.....

**Prof. Dr. Dra. Tatik Suryani, Psi., M.M.**



.....

## PENGESAHAN TESIS

Nama : Deny  
Tempat, Tanggal Lahir : Mojokerto, 3 Februari 1984  
N.I.M : 2013621117  
Program Pendidikan : Pascasarjana (Magister Manajemen)  
Konsentrasi : Perbankan Umum  
Judul : Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pensiunan Pada Bank Tabungan Pensiunan Nasional di Surabaya

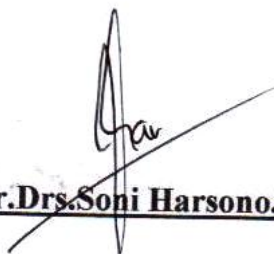
Disetujui dan diterima baik oleh :

Dosen Pembimbing I  
Tanggal 18-11-2014



Prof. Dr. R. Wilopo, M.Si., A.k

Dosen Pembimbing II  
Tanggal 18-11-2014



Dr. Drs. Soni Harsono, M.Si.

Direktur Program Pascasarjana  
Tanggal 18-11-2014



Dr. Dra. Ec. Rr. Iramani, M.Si

## MOTTO

*Allah tidak membebani seseorang melainkan sesuai dengan kesanggupannya. Ia mendapat pahala (dari kebajikan) yang diusahakannya dan ia mendapat siksa (dari kejahatan) yang dikerjakannya (QS. Al Baqarah:286)*

*Maka apabila kamu telah selesai (dari sesuatu urusan), kerjakanlah dengan sungguh-sungguh(urusan) yang lain, dan hanya kepada Tuhanmulah hendaknya kamu berharap (QS. Al-Insyirah: 7-8)*

*"Sesuatu yang belum dikerjakan, seringkali tampak mustahil, kita baru yakin kalau kita telah berhasil melakukannya dengan baik." (Evelyn Underhill)*

*Pendidikan merupakan perlengkapan paling baik untuk hari tua. (Aristoteles)*

## HALAMAN PERSEMBAHAN



Tesis ini telah terselesaikan dengan baik seiring kurun waktu yang telah dilalui dan tersis ini kupersembahkan kepada :

- ✚ Ayah yang selalu memberikan motivasi serta mengajarkan arti dari sebuah kehidupan, budipekerti yang luhur dan Ibuku yang selalu mendoakan dalam mencapai ilmu setinggi yang dicita-citakan.
- ✚ Istriku yang senantiasa memberikan dukungan dalam menyelesaikan tugas akhir ini dan Buah hati yang ada dalam kandungan yang menjadi bagian inspirasi serta penyemangat dalam kehidupan.
- ✚ Adik-adik ku yang memberikan dukungan dalam menyelesaikan pendidikan Program Pascasarjana di STIE Perbanas.
- ✚ Sahabatku Raden Roni Gusala selalu mengajarkan kemandirian, kesederhanaan dan menjunjung tinggi nilai-nilai budaya serta budi pekerti.

## KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Tuhan Yang Maha Kuasa karena atas rahmat dan karunia-Nya sehingga penelitian yang berjudul **“PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN NASABAH PENSIUNAN PADA BANK TABUNGAN PENSIUNAN NASIONAL DI SURABAYA”** ini dapat terselesaikan.

Tesis ini diajukan guna memenuhi salah satu persyaratan penyelesaian Program Pascasarjana Magister Manajemen di STIE Perbanas Surabaya. Beberapa pihak telah banyak memberikan bantuan dalam proses penyusunan tesis ini, untuk itu ucapan terima kasih disampaikan kepada :

1. Bapak Prof. Dr. R. Wilopo., M.Si, Ak. selaku dosen pembimbing yang memberikan banyak saran dan arahan mulai awal hingga terselesaikannya tesis ini dengan baik.
2. Bapak Dr. Soni Harsono., S.E., M.Si, selaku dosen pembimbing kedua yang telah banyak memberikan saran dalam proses penulisan tesis ini.
3. Ibu Prof. Dr. Dra. Tatik Suryani, P.Si., M.M, selaku dosen penguji.
4. Bapak Dr. Drs. Emanuel Kristijad., M.M, selaku dosen penguji.
5. Bapak Dr. Ronny., S.Kom., M.Kom., M.H, selaku dosen penguji.
6. Ibu Dr. Dra. Ec. Rr. Iramani, M.Si, selaku direktur program pascasarjana STIE Perbanas Surabaya.
7. Seluruh Bapak dan Ibu dosen beserta civitas akademik STIE Perbanas Surabaya yang telah mendidik dan memberikan ilmu pengetahuan selama

masa perkuliahan.

8. Bapak Heru Santoso ABH Area Malang yang telah banyak memberikan ilmu Pensiunan serta dukungan dan semangat dalam menyelesaikan tesis ini.
9. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang telah memberikan banyak bantuan dalam penyelesaian tesis ini.

Besar harapan saya tesis ini dapat bermanfaat bagi semua pihak yang membutuhkan, berkepentingan, dan dapat menambah wawasan bagi para pembaca serta peneliti selanjutnya dalam melakukan penelitian di bidang perbankan.

Surabaya, September 2014

**Deny**



## DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN SIAP DIUJI.....	ii
HALAMAN LULUS UJIAN TESIS.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN TESIS.....	iv
HALAMAN MOTTO.....	v
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiii
ABSTRAKSI.....	xiv
<i>ABSTRACT</i> .....	xv
BAB I    PENDAHULUAN .....	1
1.1    Latar Belakang Masalah .....	1
1.2    Perumusan Masalah .....	7
1.3    Tujuan Penelitian .....	7
1.4    Manfaat Penelitian .....	8
1.5    Sistematika Penulisan Tesis.....	9
BAB II    TINJAUAN PUSTAKA .....	11
2.1    Penelitian Terdahulu.....	11
2.2    Karakteristik Jasa.....	16
2.3    Manfaat Kualitas Jasa.....	18
2.4    Pengukuran Kualitas Jasa .....	20
2.5    Pengelolaan Kualitas Jasa.....	22
2.6    Pembentukan Sikap Nasabah.....	24
2.7    Ekspektasi Konsumen.....	25
2.8    Kepuasan Nasabah.....	28
2.9    Pengukuran Kepuasan Nasabah.....	29

	2.10 Hubungan antara Variabel Kualitas Jasa dan Kepuasan Nasabah .....	30
	2.11 Kerangka Pemikiran .....	31
	2.12 Hipotesis Penelitian .....	32
BAB III	METODE PENELITIAN.....	34
	3.1 Rancangan Penelitian .....	34
	3.2 Batasan Penelitian.....	35
	3.3 Identifikasi Variabel .....	36
	3.4 Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel .....	36
	3.4.1 Definisi Operasional .....	36
	3.4.2 Pengukuran Variabel .....	40
	3.5 Populasi, Sampel, dan Teknik Pengambilan Sampel .....	41
	3.6 Instrumen Penelitian .....	42
	3.7 Data dan Metode Pengumpulan Data .....	44
	3.7.1 Data.....	44
	3.7.2 Metode Pengumpulan Data .....	44
	3.8 Uji Validitas dan Uji Reliabilitas.....	44
	3.8.1 Uji Validitas.....	44
	3.8.2 Uji Reliabilitas .....	45
	3.9 Teknik Analisis Data .....	45
	3.9.1 Analisis Deskriptif.....	45
	3.9.2 Analisis Statistik.....	46
BAB IV	GAMBARAN SUBYEK PENELITIAN DAN ANALISIS DATA	52
	4.1 Gambaran Subyek Penelitian.....	52
	4.2 Analisis Data.....	55
	4.2.1 Analisa Deskriptif.....	55
	4.2.2 Analisa Statistik.....	64
	4.2.2.1 Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen .....	64
	4.2.2.2 Uji Asumsi Klasik .....	66
	4.2.2.3 Uji Regresi Linear Berganda .....	70
	4.3 Pembahasan .....	75
BAB V	PENUTUP.....	91
	5.1 Kesimpulan.....	91
	5.2 Keterbatasan Penelitian .....	92
	5.3 Saran .....	93
	DAFTAR RUJUKAN .....	98

## DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1 : Hasil Pengukuran Kualitas Layanan Prima BSEM 2011 /2012 Perbankan di Indonesia	5
Tabel 2.1 : Perbandingan Penelitian Terdahulu dengan Penelitian Ini	15
Tabel 3.1 : Desain Kuesioner	42
Tabel 4.1 : Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	52
Tabel 4.2 : Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	53
Tabel 4.3 : Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	54
Tabel 4.4 : Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Menjadi Nasabah	54
Tabel 4.5 : Kategori Mean dari Variabel Bebas dan Variabel Terikat	56
Tabel 4.6 : Deskripsi Jawaban Responden Variabel <i>Tangible</i>	56
Tabel 4.7 : Deskripsi Jawaban Responden Variabel <i>Responsiveness</i>	58
Tabel 4.8 : Deskripsi Jawaban Responden Variabel <i>Assurance</i>	59
Tabel 4.9 : Deskripsi Jawaban Responden Variabel <i>Reliability</i>	60
Tabel 4.10 : Deskripsi Jawaban Responden Variabel <i>Empathy</i>	62
Tabel 4.11 : Deskripsi Jawaban Responden Variabel Kepuasan Nasabah	63
Tabel 4.12 : Hasil Uji Validitas Item Pertanyaan Kuesioner	64
Tabel 4.13 : Hasil Uji Reliabilitas Item Pertanyaan Kuesioner	65
Tabel 4.14 : Uji Normalitas	66
Tabel 4.15 : Uji Multikolinearitas	70
Tabel 4.16 : Hasil Uji Regresi Linear Berganda	71

## DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 : Kerangka Pemikiran	32
Gambar 3.1 : Daerah Penerimaan dan Penolakan Ho Uji F	49
Gambar 3.2 : Daerah Penerimaan dan Penolakan Ho Uj t	50
Gambar 4.1 : Uji Heteroskedastisitas dengan Scatter Plot	69
Gambar 4.2 : Rangkuman Hasil Penelitian	90

## **DAFTAR LAMPIRAN**

Lampiran 1 : Kuesioner

Lampiran 2 : Rekap Kuesioner

Lampiran 3 : Analisa Deskriptif

Lampiran 4 : Uji Validitas dan Reliabilitas

Lampiran 5 : Analisa Regresi Berganda

## ABSTRAKSI

Tujuan dari dilakukannya penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan nasabah pensiunan pada Bank Tabungan Pensiunan Nasional di Surabaya. Terdapat lima variabel independen yang digabung ke dalam suatu model penelitian untuk menjelaskan tingkat kepuasan nasabah yaitu *tangible*, *responsiveness*, *assurance*, *reliability*, dan *empathy*. Proses pengumpulan data dilakukan dengan metode *convenience sampling* pada setiap nasabah pensiunan yang berkunjung ke Bank Tabungan Pensiunan Nasional di kota Surabaya. Dari 250 kuesioner yang disebarluaskan kepada nasabah secara keseluruhan memiliki data yang lengkap sehingga dapat dilakukan analisa. Metode analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah regresi linear berganda melalui program SPSS 11.00. Hasil penelitian menunjukkan bahwa *tangible*, *assurance*, dan *empathy* memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan nasabah Bank BTPN, sedangkan faktor *responsiveness* dan *reliability* tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan nasabah Bank BTPN. Implikasi manajemen dan saran bagi pihak Bank BTPN selaku penyedia layanan perbankan juga didiskusikan pada bagian akhir dari penelitian ini.

Kata kunci : *tangible*, *responsiveness*, *assurance*, *reliability*, *empathy*, kepuasan nasabah

## ABSTRACT

*The purpose of this research was to determine effects of service quality toward customer satisfaction on Bank Tabungan Pensiunan Nasional in Surabaya. There are five independent variables compiled into a research model to explain customer satisfaction level, i.e tangible, responsiveness, assurance, reliability, and empathy. The process of data collection used convenience sampling method on every customer who visited to Bank Tabungan Pensiunan Nasional in Surabaya. From 250 questionnaires distributed to consumer overall had completed answer so it questionnaires could be analyzed. The method analysis used in this research is multiple regression linear using the program SPSS 11.00. The result showed that tangible, assurance, and empathy had significant relationship toward customer satisfaction, on the other hand responsiveness and reliability had no significant relationship toward customer satisfaction. The management implication and suggestions for Bank BTPN as service provider were also discussed at the end of this research.*

*Keyword : tangible, responsiveness, assurance, reliability, empathy, customer satisfaction*