

**PENGARUH KUALITAS INTERAKSI, KUALITAS LINGKUNGAN FISIK,
KUALITAS HASIL TERHADAP KUALITAS LAYANAN
DI PT. BANK JATIM CABANG BONDOWOSO
KANTOR KAS RSUD dr. H. KOESNADI**

TESIS

**Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Penyelesaian
Program Pascasarjana**



Oleh :

MI'ROJ SUBHANTO
NIM : 2011611026

**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI PERBANAS
PROGRAM PASCASARJANA MAGISTER MANAJEMEN
SURABAYA
2016**

**PENGARUH KUALITAS INTERAKSI, KUALITAS LINGKUNGAN
FISIK, KUALITAS HASIL TERHADAP KUALITAS LAYANAN
DI PT. BANK JATIM CABANG BONDOWOSO
KANTOR KAS RSUD dr. H. KOESNADI**

Diajukan oleh :

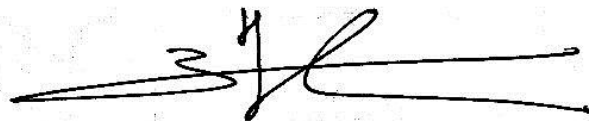
Nama : Mi'roj Subhanto

NIM : 2011611026

Tesis ini telah dibimbing
dan dinyatakan siap diujikan

Dosen Pembimbing,

Tanggal : 26 Januari 2016



Dr. Ronny, S.Kom, M.Kom, M.H

TESIS

**PENGARUH KUALITAS INTERAKSI, KUALITAS LINGKUNGAN
FISIK, KUALITAS HASIL TERHADAP KUALITAS LAYANAN
DI PT. BANK JATIM CABANG BONDOWOSO
KANTOR KAS RSUD dr. H. KOESNADI**

Disusun oleh :

NAMA : MI'ROJ SUBHANTO

NIM : 2011611026

Dipertahankan di depan Tim Penguji

dan dinyatakan Lulus Ujian Tesis

pada tanggal..... 4 Februari 2016

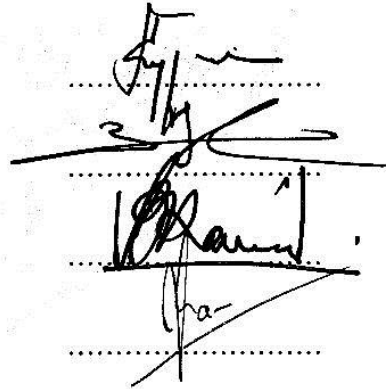
Tim Penguji

Ketua : Prof. Dr. Tatik Sur'yani, Psi. MM

Sekretaris : Dr. Ronny, S.Kom, M.Kom, M.H

Anggota : Dr. Basuki Rachmat, SE.MM

Dr. Soni Harsono, M.Si

The image shows three handwritten signatures in black ink, each positioned above a horizontal dotted line. The signatures are written in a cursive style. The first signature is at the top, the second is in the middle, and the third is at the bottom.

PENGESAHAN TESIS

Nama : Mi'roj Subhanto
Tempat, Tanggal Lahir : Jakarta, 20 Juni 1979
NIM : 2011611026
Program Pendidikan : Pascasarjana (Magister Manajemen)
Konsentrasi : Pemasaran
Judul : Pengaruh Kualitas Interaksi, Kualitas Lingkungan Fisik, Kualitas Hasil Terhadap Kualitas Layanan di PT. Bank Jatim Cabang Bondowoso Kantor Kas dr. H. Koesnadi

Disetujui dan diterima baik oleh :

Dosen Pembimbing,

Tanggal : 29 April 2016



Dr. Ronny, S.Kom, M.Kom, M.H

Direktur Program Pascasarjana

Tanggal : 29 April 2016



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

KATA PENGANTAR

Bismillahirrahmanirrahim,

Dengan mengucapkan puji syukur kehadirat Allah SWT karena atas rahmat dan karunia-Nya sehingga tesis ini dapat terselesaikan sebagai tugas akhir yang berjudul ” Pengaruh Kualitas Interaksi, Kualitas Lingkungan Fisik, Kualitas Hasil Terhadap Kualitas Layanan di PT. Bank Jatim Cabang Bondowoso Kantor Kas dr. H. Koesnadi “ Pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah mendukung dan membantu penulis menyelesaikan tesis ini, terima kasih diucapkan kepada:

1. Prof. Dr. Tatik Suryani, Psi.M.M selaku Direktur Program Pascasarjana STIE Perbanas Surabaya
2. Dr. Ronny, S.Kom, M.Kom, M.H Dosen Pembimbing yang memberikan banyak bimbingan, saran dan arahan mulai awal sampai terselesainya tesis ini dengan baik.
3. Team dosen Penguji : Dr. Basuki Rachmat,SE.MM, Dr. Soni Harsono, M.Si
4. Bapak dan Ibu dosen beserta civitas akademik STIE Perbanas Surabaya yang telah mendidik dan memberikan ilmu pengetahuan selama masa perkuliahan serta seluruh staf perpustakaan dan karyawan di STIE Perbanas Surabaya.
5. Seluruh rekan – rekan penulis Angkatan X dan Angkatan XI yang senantiasa membantu dan memberikan dorongan semangat serta pencerahan untuk menyelesaikan studi ini
6. Seluruh Keluarga terutama Ibuku, Istri dan anakku yang senantiasa mendoakan dan memberikan dorongan tanpa henti bagi Penulis sehingga

terselesaikannya studi ini

7. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu yang telah memberikan banyak bantuan dalam penyelesaian tesis ini.

Penulis juga menyadari bahwa dalam penulisan tesis ini masih terdapat banyak kekurangan, oleh karenanya penulis mengharapkan masukan dan saran yang membangun dari semua pihak. Harapan penulis semoga 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 manajemen.

Surabaya, April 2016

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN SIAP DIUJI	ii
HALAMAN LULUS UJIAN TESIS	iii
HALAMAN PENGESAHAN TESIS	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
ABSTRACT	xiv
BAB I PENDAHULUAN	
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Perumusan Masalah	12
1.3. Tujuan Penelitian	13
1.4. Manfaat Penelitian	14
1.5. Sistematika Penulisan Tesis.....	15
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
2.1. Penelitian Terdahulu	17
2.2. Landasan Teori	28
2.2.1. Kualitas Layanan	28
2.2.1.1. Pengertian Kualitas.....	28
2.2.1.2. Pengertian Kualitas Layanan.....	29
2.2.1.3. Dimensi Kualitas Layanan.....	30
2.2.1.4. Model Kualitas Layanan.....	32
2.2.2. Kualitas Interaksi	33

2.2.3. Kualitas Lingkungan Fisik	34
2.2.4. Kualitas Hasil.....	35
2.2.5. Hubungan antara Kualitas Interaksi, Kualitas Lingkungan Fisik, Kualitas Hasil dengan Kualitas Layanan	36
2.2.6. Profil Bank Jatim.....	37
2.2.6.1. Sejarah Bank Jatim	37
2.2.6.2. Visi dan Misi Bank Jatim	39
2.3. Kerangka Pemikiran	41
2.4. Hipotesis	42
BAB III METODE PENELITIAN	
3.1. Rancangan Penelitian	43
3.2. Batasan Penelitian	44
3.3. Identifikasi Variabel	44
3.4. Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel	44
3.4.1. Kualitas Interaksi	45
3.4.2. Kualitas Lingkungan Fisik	45
3.4.3. Kualitas Hasil.....	45
3.4.4. Kualitas Layanan	45
3.5. Instrument Penelitian.....	47
3.6. Populasi, Sampel dan Teknik Pengambilan Sampel	49
3.7. Data dan Metode Pengumpulan Data	50
3.7.1. Data.....	50
3.7.2. Metode Pengumpulan Data.....	51
3.8. Uji Validitas dan Realibilitas.....	52
3.8.1. Uji Validitas.....	52

3.8.2. Uji Reliabilitas.....	52
3.9. Uji Asumsi Klasik	53
3.9.1 Uji F dan Uji t.....	54

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1. Gambaran Subyek Penelitian.....	57
4.1.1. Identitas Responden.....	57
4.2. Analisis Data.....	64
4.2.1. Analisis Data Deskriptif.....	64
4.2.1.1. Deskripsi Variabel Kualitas Interaksi (X_1)	65
4.2.1.2. Deskripsi Variabel Kualitas Lingkungan Fisik	68
4.2.1.3. Deskripsi Variabel Kualitas Hasil	71
4.2.1.4. Deskripsi Variabel Kualitas Layanan.....	75
4.2.2. Pengujian Validitas dan Reliabilitas.....	77
4.2.3. Analisis Regresi Linier Berganda.....	80
4.2.3.1. Uji Asumsi Klasik	80
4.2.3.2. Uji Normalitas.....	80
4.2.3.3. Uji Multikolinieritas.....	81
4.2.3.4. Uji Autokorelasi.....	82
4.2.1.5. Uji Heteroskedastisitas.....	83
4.2.4. Regresi Linier Berganda.....	84
4.3. Pengujian Hipotesis.....	86
4.3.1 Uji F.....	86
4.3.2. Uji t.....	88
4.4. Pembahasan.....	90
4.4.1 Pengaruh Variabel Kualitas Interaksi Terhadap Kualitas Layanan.....	90
4.4.2 Pengaruh Variabel Kualitas Fisik Terhadap Kualitas Layanan.....	91
4.4.3 Pengaruh Variabel Kualitas Hasil Terhadap Kualitas	

Layanan.....	92
4.4.4 Pengaruh Variabel Kualitas Interaksi, Kualitas Lingkungan Fisik, Kualitas Hasil Terhadap Kualitas Layanan.....	93
BAB V PENUTUP	
5.1 Kesimpulan	95
5.2 Saran	98

DAFTAR RUJUKAN

LAMPIRAN

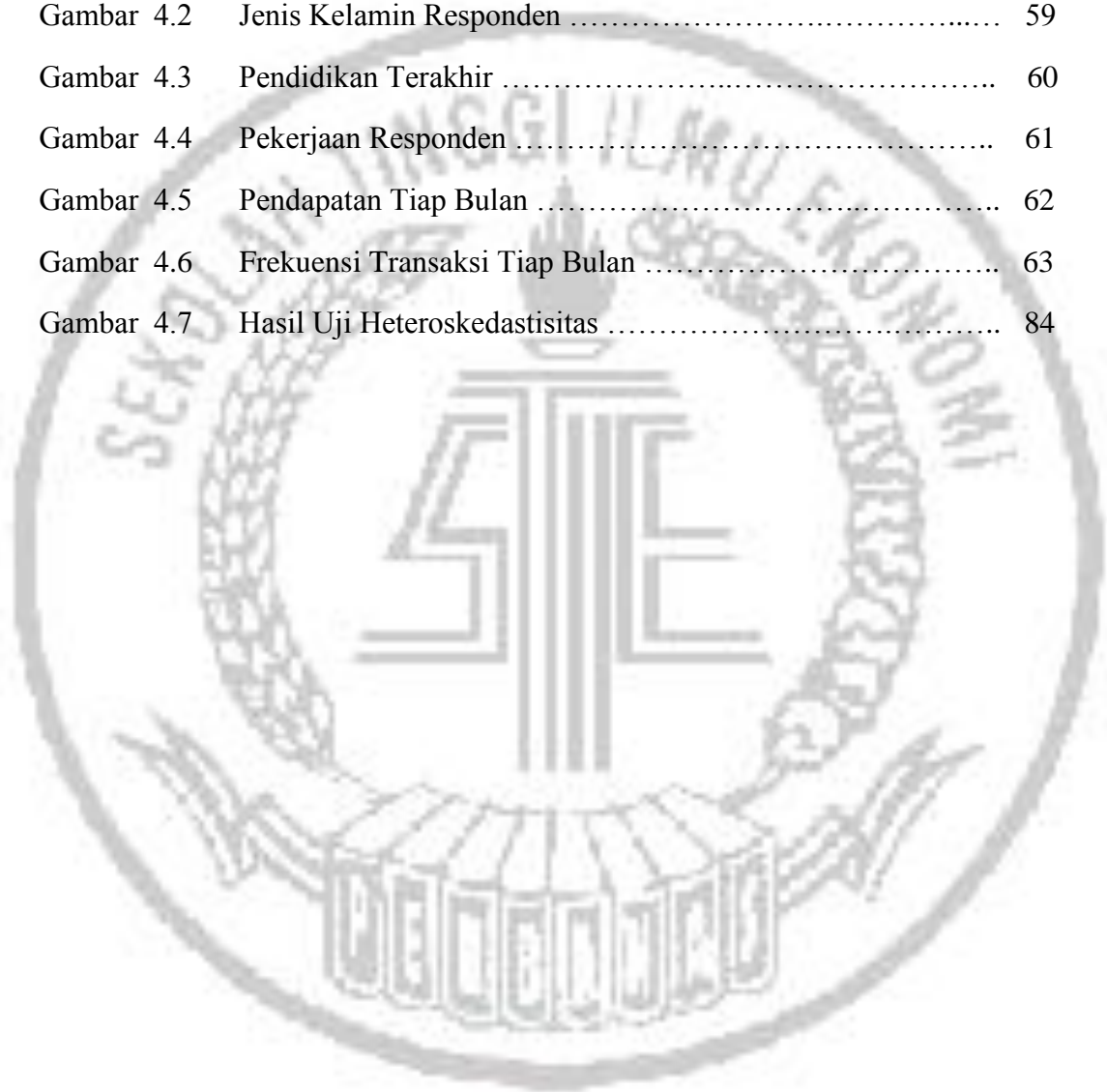


DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Dimensi Kualitas Layanan.....	23
Tabel 3.1 Kisi-Kisi Pengembangan Instrumen	47
Tabel 4.1 Kategori Penilaian	64
Tabel 4.2 Analisis Deskriptif Kualitas Interaksi	65
Tabel 4.3 Analisis Deskriptif Lingkungan Fisik	68
Tabel 4.4 Analisis Deskriptif Kualitas Hasil	72
Tabel 4.5 Analisis Deskriptif Kualitas Layanan	75
Tabel 4.6 Uji Validitas Variabel Kualitas Interaksi	77
Tabel 4.7 Uji Validitas Variabel Lingkungan Fisik	78
Tabel 4.8 Uji Validitas Variabel Hasil	78
Tabel 4.9 Pengujian Validitas Variabel Kualitas Layanan	79
Tabel 4.10 Uji Reliabilitas Variabel Penelitian	80
Tabel 4.11 Uji Normalitas Kolmogorov-Smirnov	81
Tabel 4.12 Hasil Uji Multikolinieritas	82
Tabel 4.13 Hasil Uji Autokorelasi	83
Tabel 4.14 Hasil Regresi Linier Berganda	84
Tabel 4.15 Hasil Uji F	87
Tabel 4.16 Koefisien Korelasi dan Koefisien Determinasi	88
Tabel 4.17 Hasil Uji t	89

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1	Kerangka Pemikiran	42
Gambar 4.1	Usia Responden	58
Gambar 4.2	Jenis Kelamin Responden	59
Gambar 4.3	Pendidikan Terakhir	60
Gambar 4.4	Pekerjaan Responden	61
Gambar 4.5	Pendapatan Tiap Bulan	62
Gambar 4.6	Frekuensi Transaksi Tiap Bulan	63
Gambar 4.7	Hasil Uji Heteroskedastisitas	84



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuisisioner

Lampiran 2 Hasil Olah Data



PENGARUH KUALITAS INTERAKSI, KUALITAS LINGKUNGAN FISIK, KUALITAS HASIL TERHADAP KUALITAS LAYANAN DI PT. BANK JATIM CABANG BONDOWOSO KANTOR KAS RSUD dr. H. KOESNADI

Oleh :

Mi'roj Subhanto

2011611026

ABSTRACT

Banking world is currently experiencing rapid growth, so that this situation raises banking business competitive and rigorous. This reality can not be denied again so that each bank is required to use a variety of ways to attract people. Based on that idea, the study aims to assess the effect of interaction quality, physical environment quality, and the quality of the results simultaneously and partially on the quality of service. In this study the object under study is the cash office of Bank Jatim Branch Hospital Bondowoso.

This study used a sample of customers' cash office of Bank Jatim Branch Hospital Bondowoso existing customers to differentiate based on age and gender. The analysis technique used in this study is the F test and t test. F test and t test is used to determine whether a regression equation that is generated both to estimate the value of the dependent variable.

The results showed that: The variable quality of the interaction was not significant effect on the quality of service, variable physical qualities significant effect on the quality of service, variable quality of the results of a significant effect on the quality of service, are the effect of interaction quality, the quality of the physical environment, and the quality of the results simultaneously to the quality of service.

Kata Kunci : *Interaction Quality, Quality Physical Environment, Quality of Results, Quality of Service*