

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN  
NASABAH FUNDING PADA BANK COMMONWEALTH DI  
JAWA TIMUR**

**TESIS**

**Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Penyelesaian  
Program Pendidikan Pasca Sarjana  
Jurusan Manajemen**



**Oleh:**

**SETIAWAN AS**

**2012611066**

**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI PERBANAS  
SURABAYA  
2017**

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN  
NASABAH FUNDING PADA BANK COMMONWEALTH DI  
JAWA TIMUR**

Diajukan oleh :

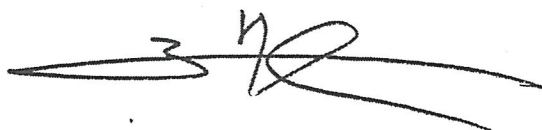
**SETIAWAN AS**

**2012611066**

Tesis ini telah dibimbing  
dan dinyatakan siap diujikan

Dosen Pembimbing.

Tanggal : 24-02-2017



**(Dr. Ronny, S.Kom, M.Kom, M.H)**

# TESIS

## PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN NASABAH FUNDING PADA BANK COMMONWEALTH DI JAWA TIMUR

Disusun oleh

SETIAWAN AS

2012611066

Dipertahankan di depan Tim Penguji  
dan dinyatakan Lulus Ujian Tesis  
pada tanggal 24 Februari 2017

Tim Penguji

**Ketua** : Prof. Dr.Dra. Tatik Suryani, Psi, MM.

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

**Anggota** : Dr. Basuki Rachmat, SE., MM.

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



Handwritten signatures of the examiners, including Prof. Dr. Tatik Suryani, Dr. Ronny, Dr. Basuki Rachmat, and Dr. Soni Harsono, with dotted lines indicating their names.

## PENGESAHAN TESIS

Nama : Setiawan AS  
Tempat, Tanggal Lahir : Samarinda, 22 Februari 1976  
NIM : 2012611066  
Program Pendidikan : Program Pascasarjana (Magister Manajemen)  
Judul : Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan  
Nasabah Funding Bank Commonwealth di Jawa  
Timur

**Disetujui dan diterima dengan baik oleh :**

Dosen Pembimbing,

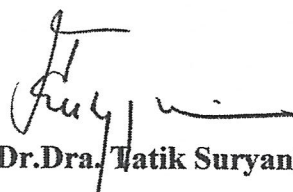
Tanggal : 28-02-2017



**(Dr. Ronny, S.Kom, M.Kom, M.H)**

Ketua Program Studi Magister Manajemen

Tanggal : 28-02-2017



**(Prof. Dr. Dra. Tatik Suryani, Psi, MM)**

## KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Tuhan Yang Maha Esa, sehingga Tesis dengan judul **“PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN NASABAH FUNDING PADA BANK COMMONWEALTH DI JAWA TIMUR”**. Dapat terselesaikan, dalam memenuhi tugas Tesis Peneliti bersyukur bahwa akhirnya Tesis ini dapat diwujudkan dengan diiringi kesadaran bahwa segala keterbatasan masih terdapat dalam Tesis ini yang masih perlu untuk dikoreksi. Kesadaran bahwa masih banyak sekali yang perlu terus dikoreksi inilah yang menyebabkan penyelesaian Tesis ini banyak mengalami hambatan. Namun hambatan-hambatan tersebut dapat diatasi dengan baik, walaupun memerlukan waktu yang cukup lama. Akhirnya, peneliti berharap agar Tesis ini dapat menjadi kontribusi positif. Berharap terdapat koreksi-koreksi yang membangun agar dapat melahirkan berbagai inovasi dan inspirasi kepada orang lain serta dapat memberikan kontribusi yang jauh lebih baik dari peneliti.

Penulis menyadari bahwa peran berbagai pihak sangatlah membantu penulis mulai dari masa perkuliahan hingga penyusunan Tesis ini karena bimbingan dan arahannya. Oleh karena itu, penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada :

1. Dr. Lutfi, SE., M. Fin selaku Rektor STIE Perbanas Surabaya.
2. Prof. Dr. Dra. Tatik Suryani, Psi., MM selaku Kepala Program Studi Magister Manajemen STIE Perbanas Surabaya.

3. Dr. Ronny, S.Kom, M.Kom, M.H selaku Dosen Pembimbing yang telah memberikan motivasi, bimbingan dan dukungan dalam penyusunan Tesis ini.
4. Seluruh staff dan karyawan Pasca Sarjana STIE Perbanas Surabaya.
5. Serta semua pihak yang tidak saya sebutkan satu persatu, sekali lagi saya ucapkan terima kasih.

Penulis menyadari bahwa dalam Tesis ini jauh dari kesempurnaan, oleh karena itu penulis mengharapkan saran dan kritik dari semua pihak yang berguna untuk perbaikan Tesis ini.

Surabaya, 16 Februari 2017

Setiawan AS



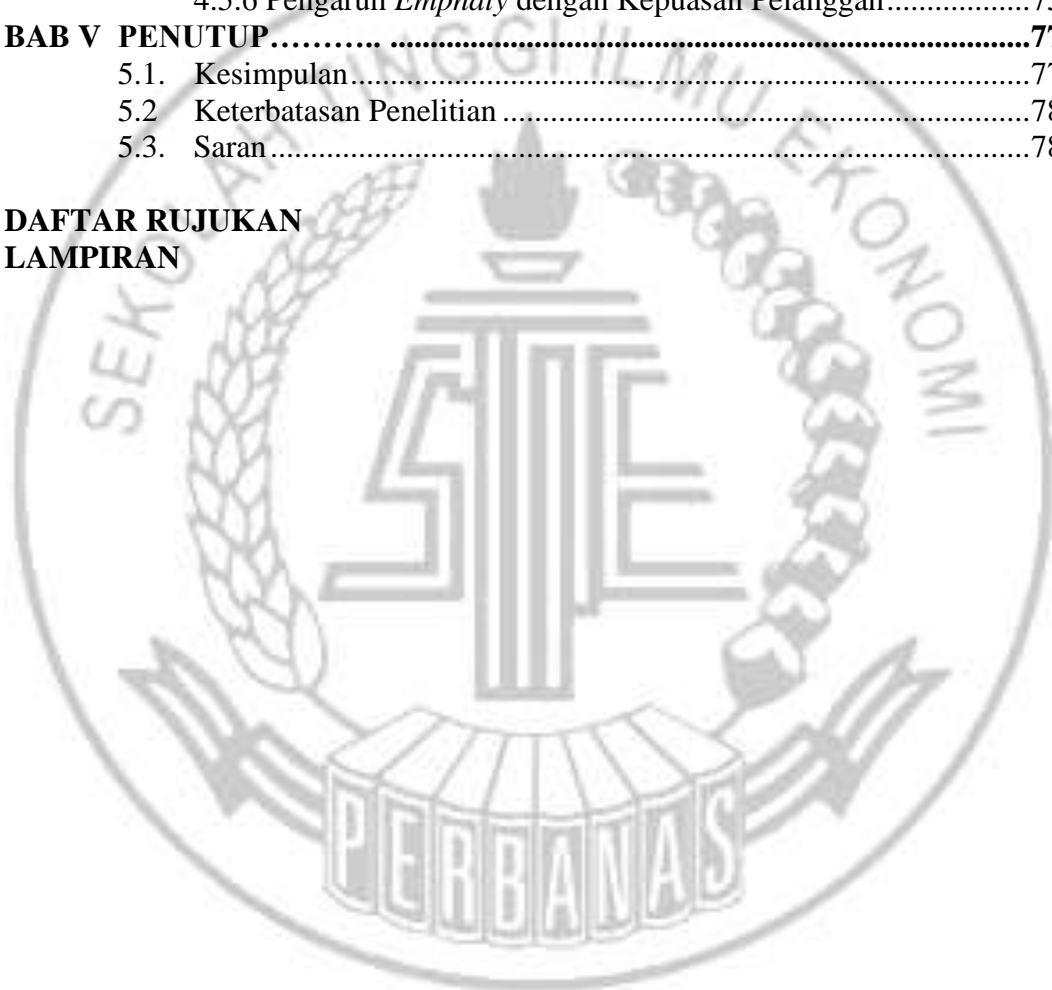
## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL .....	i
HALAMAN PERSETUJUAN SIAP UJI TESIS.....	ii
HALAMAN LULUS UJIAN TESIS.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN TESIS .....	iv
KATA PENGANTAR.....	v
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL .....	x
DAFTAR GAMBAR.....	xi
DAFTAR LAMPIRAN .....	xii
ABSTRACT .....	xiii
ABSTRAKSI.....	xiv
<b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
1.1. Latar Belakang Masalah .....	1
1.2. Perumusan Masalah.....	9
1.3. Tujuan Penelitian.....	9
1.4. Manfaat Penelitian.....	10
1.5. Sistematika penulisan .....	11
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA .....</b>	<b>13</b>
2.1. Penelitian Terdahulu.....	13
2.1.1 Penelitian Lau, Cheung, Lam & Chu (2013) .....	13
2.1.2 Penelitian Santhiyavalli and Sandhya (2011).....	13
2.1.3 Penelitian Rajesh Nair, Ranjith P V, Sumana Bose and Charu Shri 2010).....	14
2.1.4 Penelitian Panda and Kondasani (2014).....	15
2.2. Landasan Teori .....	17
2.2.1 Kualitas Jasa.....	17
2.2.2 Dimensi Kualitas Jasa .....	18
2.2.3 Ekspektasi Pelanggan.....	19
2.2.4 Kepuasan Pelanggan .....	19
2.2.5 Pengukuran Kepuasan Pelanggan .....	21
2.2.6 Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan	24
2.2.7 Pengaruh <i>Tangible</i> dengan Kepuasan Pelanggan .....	24
2.2.8. Pengaruh <i>Reliability</i> dengan Kepuasan Pelanggan.....	25
2.2.9 Pengaruh <i>Responsiveness</i> dengan Kepuasan Pelanggan.....	26
2.2.10 Pengaruh <i>Assurance</i> dengan Kepuasan Konsumen.....	28
2.2.11 Pengaruh <i>Emphaty</i> dengan Kepuasan Pelanggan.....	29
2.3. Kerangka Pemikiran .....	30
2.4. Hipotesis Penelitian .....	31
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>32</b>
3.1. Rancangan Penelitian .....	32

3.2	Batasan Penelitian .....	33
3.3	Identifikasi Variabel .....	33
3.4	Definisi operasional dan Pengukuran Variabel .....	34
3.4.1	Definisi operasional .....	34
3.4.2	Pengukuran Variabel.....	37
3.5.	Populasi, Sampel dan Teknik Pengukuran Sampel .....	38
3.5.1	Populasi.....	38
3.5.2.	Sampel.....	39
3.5.3	Teknik pengukuran sampel.....	39
3.6.	Instrumen Penelitian .....	39
3.7.	Uji Validitas, Reliabilitas .....	41
3.7.1.	Uji Validitas .....	41
3.7.2.	Uji Reliabilitas .....	42
3.8.	Data dan Metode Pengumpulan Data .....	42
3.8.1	Data.....	42
3.8.2	Metode Pengumpulan Data.....	42
3.9.	Teknik Analisis dan Uji Hipotesis.....	43
3.9.1.	Uji Asumsi Klasik.....	43
3.9.2.	Teknik Analisis .....	45
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>		<b>48</b>
4.1.	Gambaran subjek Penelitian .....	48
4.1.1	Karakteristik Responden .....	48
4.2.	Uji Instrumen Penelitian.....	50
4.2.1	Uji Validitas.....	50
4.2.1.1	Uji Validitas Sampel Kecil .....	50
4.2.1.2	Uji Validitas Sampel besar.....	52
4.2.2	Uji Reliabilitas.....	53
4.2.2.1	Uji Reliabilitas Sampel kecil.....	53
4.2.2.2	Uji Reliabilitas Sampel besar.....	54
4.3	Analisis Data .....	54
4.3.1.	Distribusi Jawaban Responden Mengenai Variabel <i>Tangible</i> ( $X_1$ ).....	54
4.3.2.	Distribusi Jawaban Responden Mengenai Variabel <i>Responsiveness</i> ( $X_2$ ) .....	55
4.3.3.	Distribusi Jawaban Responden Mengenai Variabel <i>Assurance</i> ( $X_3$ ) .....	56
4.3.4.	Distribusi Jawaban Responden Mengenai Variabel <i>Reliability</i> ( $X_4$ ) .....	57
4.3.5.	Distribusi Jawaban Responden Mengenai Variabel <i>Emphaty</i> ( $X_5$ ).....	58
4.3.6.	Distribusi Jawaban Responden Mengenai Variabel Kepuasan Nasabah ( $Y$ ).....	58
4.4.	Analisis Regresi Linier Berganda.....	59
4.4.1.	Uji Asumsi Klasik.....	59
4.4.2.	Persamaan Regresi Linier Berganda.....	63



4.4.3. Uji Hipotesis .....	66
4.4.3.1. Uji F (Uji Simultan).....	66
4.4.3.2. Koefisien Determinasi (R square).....	67
4.4.3.3. Uji t (Uji Parsial).....	68
4.5. Pembahasan .....	71
4.5.1 Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan	71
4.5.2 Pengaruh <i>Tangible</i> dengan Kepuasan Pelanggan.....	72
4.5.3 Pengaruh <i>Responsiveness</i> dengan Kepuasan Pelanggan .....	73
4.5.4 Pengaruh <i>Assurance</i> dengan Kepuasan Konsumen .....	73
4.5.5 Pengaruh <i>Reliability</i> dengan Kepuasan Pelanggan .....	74
4.5.6 Pengaruh <i>Emphaty</i> dengan Kepuasan Pelanggan.....	75
<b>BAB V PENUTUP.....</b>	<b>77</b>
5.1. Kesimpulan.....	77
5.2. Keterbatasan Penelitian .....	78
5.3. Saran .....	78
<b>DAFTAR RUJUKAN</b>	
<b>LAMPIRAN</b>	



## DAFTAR TABEL

Tabel 2.1	: Rangkuman Penelitian Terdahulu .....	16
Tabel 3.1	: Desain Kuisisioner .....	40
Tabel 4.1	: Karakteristik Responden .....	49
Tabel 4.2	: Uji Validitas Sampel kecil.....	51
Tabel 4.3	: Uji Validitas Sampel besar .....	52
Tabel 4.4	: Uji Reliabilitas Sampel kecil.....	53
Tabel 4.5	: Uji Reliabilitas Sampel Besar.....	54
Tabel 4.6	: Distribusi Jawaban Responden Mengenai <i>Tangible</i> ( $X_1$ ).....	55
Tabel 4.7	: Distribusi Jawaban Responden Mengenai <i>Responsiveness</i> ( $X_2$ )....	56
Tabel 4.8	: Distribusi Jawaban Responden Mengenai <i>Assurance</i> ( $X_3$ ) .....	56
Tabel 4.9	: Distribusi Jawaban Responden Mengenai <i>Reliability</i> ( $X_4$ ) .....	57
Tabel 4.10	: Distribusi Jawaban Responden Mengenai <i>Emphaty</i> ( $X_5$ ).....	58
Tabel 4.11	: Distribusi Jawaban Responden Mengenai Kepuasan Nasabah (Y)	59
Tabel 4.12	: Nilai VIF (Variance Inflation Factor).....	60
Tabel 4.13	: Hasil Korelasi Rank Spearman.....	61
Tabel 4.14	: Uji Normalitas .....	62
Tabel 4.15	: Persamaan Regresi Linier Berganda .....	64

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1:	10 Bank Terbaik dalam service Excellent 2014-2015.....	6
Gambar 1.2:	10 Bank Terbaik dalam service Excellent 2015-2016.....	8
Gambar 2.1:	Kerangka Pemikiran .....	30
Gambar 3.1:	Daerah penerimaan dan Penolakan Uji t .....	47
Gambar 4.1:	Uji Heteroskedastisitas (Grafik Scatter Plot) .....	60
Gambar 4.2:	Uji Normalitas (Grafik Histogram dan <i>Normal Probability</i> ).....	61



## DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 : Kuesioner
- Lampiran 2 : Tabulasi Jawaban Responden
- Lampiran 3 : Uji validitas dan reliabilitas sampel kecil dan sampel besar
- Lampiran 4 : Distribusi jawaban responden
- Lampiran 5 : Output uji regresi linier berganda
- Lampiran 6 : Hasil Turnitin
- Lampiran 7 : Jadwal Penulisan Tesis
- Lampiran 8 : Surat Pernyataan
- Lampiran 9 : Daftar perbaikan



## ABSTRACT

The purpose of this research was to determine the effect of service quality on customer satisfaction funding at Commonwealth Bank in East Java. In measuring the quality of these services using 5 independent variables were incorporated into the research model to explain the level of customer satisfaction, ie, tangible, responsiveness, assurance, reliability and empathy. Data collection methods used convenience sampling method, customers who arrive at Commonwealth Bank branches are located in East Java. Questionnaires were distributed as many as 150, and overall have complete data so that it can be used to do further data analysis. The analytical methods used in this study were multiple linear regression with SPSS 21. The results of this study seem that tangible, responsiveness, assurance, have a significant effect on customer satisfaction, while reliability and empathy did not have a significant impact on customer satisfaction for customer funding commonwealth bank in east java. Management implication and suggestion to bank Management and advice for reader was also discussed at the end of this research.

Keywords: tangible, responsiveness, assurance, reliability, empathy, customer satisfaction



## ABSTRAKSI

Tujuan dilakukannya penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan nasabah funding pada Bank Commonwealth di Jawa Timur. Dalam pengukuran kualitas layanan ini menggunakan 5 variabel independen yang digabungkan ke dalam model penelitian untuk menjelaskan tingkat kepuasan nasabah, yaitu, *tangible*, *responsiveness*, *assurance*, *reliability* dan *emphaty*. Metode pengumpulan data yang digunakan adalah metode convenience sampling, pada nasabah yang datang pada cabang cabang Bank Commonwealth yang berada di Jawa Timur. Kuisisioner yang disebarakan sebanyak 150 buah dan secara keseluruhan memiliki data yang lengkap sehingga bisa digunakan untuk dilakukan analisa data lebih lanjut. Metode analisa yang digunakan pada penelitian ini adalah regresi linier berganda dengan program SPSS 21. Hasil penelitian ini terlihat bahwa *tangible*, *responsiveness*, *assurance*, memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan nasabah funding Bank Commonwealth sedangkan *reliability* dan *emphaty* tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan nasabah funding bank commonwealth. Dampak Manajemen dan saran bagi pihak Bank Commonwealth juga dibahas pada akhir penelitian ini.

Kata Kunci : *tangible*, *responsiveness*, *assurance*, *reliability*, *emphaty*, *kepuasan nasabah*