

## KATA PENGANTAR

### *Bismillahirrahmanirahim*

Segala puji syukur kita panjatkan kehadirat Allah SWT yang mana telah memberikan peneliti senantiasa kekuatan serta kelancaran dalam menyelesaikan Skripsi yang berjudul **“Pengaruh *Servicescape* dan *Service Quality* Terhadap Kepuasan Nasabah BRI Kantor Cabang Subang”** dapat selesai dalam waktu yang telah ditetapkan. Shalawat dan salam semoga dilimpahkan kepada junjungan Nabi Muhammad SAW yang telah membawa kedamaian dan rahmat untuk semesta alam.

Penyusunan skripsi ini dimaksudkan untuk memenuhi salah satu syarat menyelesaikan pendidikan Strata Satu dan memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (S.E) pada Jurusan Manajemen Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik di Universitas Islam Negeri Sunan Gunung Djati Bandung. Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi ini tentunya masih terdapat berbagai kekurangan, sehingga masih jauh dari kata sempurna. Hal tersebut karena keterbatasan kemampuan dan pengetahuan penulis.

Oleh karena itu, tersusunnya Skripsi ini tentunya tidak lepas dari dorongan berbagai pihak yang telah memberikan bantuan secara materil dan moril, baik secara langsung maupun tidak langsung. Oleh karena itu penulis mengucapkan terima kasih kepada :

1. Kedua orang tua saya yang selalu memberikan doa, dukungan, dan semangat sehingga skripsi ini dapat terselesaikan pada waktunya.

2. Bapak Dr. Sahya Anggara, Drs., M. Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Islam Negeri Sunan Gunung Djati Bandung.
3. Bapak Dr. Muhammad Zaky, M.Si selaku Ketua Jurusan Manajemen, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Islam Negeri Sunan Gunung Djati Bandung.
4. Bapak Dr. H. Agus Alamsyah Perwiranegara, S.T., M.T selaku Dosen Pembimbing Akademik dan pembimbing I atas bimbingan, saran, pengarahan untuk menyelesaikan skripsi ini.
5. Ibu Dewi Kurniasari S.E., M.Si selaku Dosen Pembimbing II atas bimbingan, saran, pengarahan untuk menyelesaikan skripsi ini.
6. Bapak Kadar Nurjaman, SE., M.M selaku Dosen Mata Kuliah Seminar Pemasaran dan Sekretaris Jurusan Manajemen, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Islam Negeri Sunan Gunung Djati Bandung.
7. Bapak, Ibu Dosen dan para Staf Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Islam Negeri Sunan Gunung Djati Bandung yang telah memberikan ilmunya dengan tulus dan ikhlas.
8. Semua pihak Bank BRI Kantor Cabang Subang yang telah memberikan bantuan serta dukungan kepada peneliti.
9. Sahabat-sahabat saya yaitu Nuragni, Niki, Nurihsan, Puspita, dan Novaldi yang banyak memberikan dukungan dan semangat kepada penulis, serta bersama-sama ada dalam suka maupun duka.
10. Seluruh rekan-rekan Manajemen F 2014 dan Manajemen Pemasaran B 2014 yang memberikan dukungan untuk menyelesaikan skripsi ini.

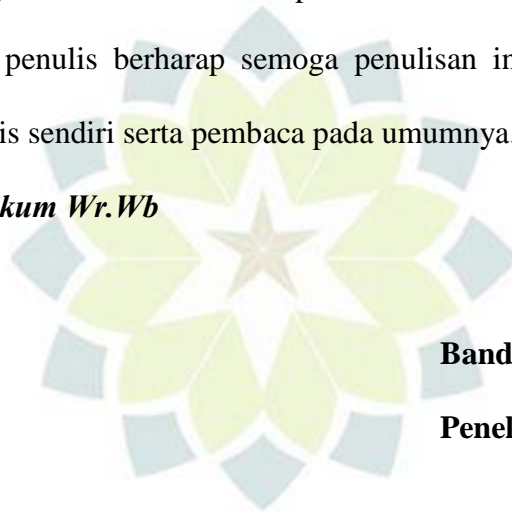
11. Seluruh penghuni Asrama Puteri Nurani yang telah memberikan semangat dan dukungannya.

12. Keluarga besar Persatuan Badminton Mahasiswa (PERBAMA) UIN Sunan Gunung Djati Bandung yang sudah memberikan dukungannya.

13. Semua pihak yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu, semoga kebaikan yang telah diberikan mendapat balasan dari Allah SWT.

Sebagai penutup penulis berharap semoga penulisan ini dapat bermanfaat, khususnya bagi penulis sendiri serta pembaca pada umumnya. Terimakasih.

*Wassalaamu'alaikum Wr.Wb*



**Bandung, April 2018**

**Peneliti**

**uin**

**Putri Devi Puspita Sari**

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI **1148020236**  
SUNAN GUNUNG DJATI  
BANDUNG

## DAFTAR ISI

<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>i</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>iv</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>ix</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
1.1. Latar Belakang Masalah.....	1
1.2. Identifikasi Masalah.....	11
1.3. Rumusan Masalah.....	12
1.4. Tujuan .....	12
1.5. Kegunaan Penelitian.....	13
1.5.1. Kegunaan Praktis.....	13
1.5.2. Kegunaan Teoritis .....	13
1.6. Kerangka Pemikiran.....	14
1.7. Penelitian Terdahulu.....	18
1.8. Hipotesis.....	21
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....</b>	<b>23</b>
2.1. Manajemen.....	23
2.1.1. Pengertian Manajemen .....	23
2.1.2. Fungsi Manajemen .....	24
2.2. Manajemen Pemasaran.....	25
2.2.1. Pengertian Pemasaran.....	25

2.2.2. Pengertian Manajemen Pemasaran.....	26
2.3. Pemasaran Bank.....	26
2.3.1. Tujuan Pemasaran Bank.....	27
2.3.2. Konsep-konsep Pemasaran Bank.....	28
2.3.3. Bank.....	30
2.3.4. Jenis-jenis Bank.....	31
2.3.5. Customer Service.....	37
2.3.6. Dasar-dasar Pelayanan Nasabah.....	37
2.4. <i>Servicescape</i> (Lingkungan Pelayanan).....	38
2.4.1. Dimensi-dimensi <i>Servicescape</i> (Lingkungan Pelayanan).....	39
2.5. <i>Service Quality</i> (Kualitas Pelayanan).....	41
2.5.1. Dimensi-dimensi Kualitas Pelayanan.....	43
2.6. Kepuasan Pelanggan (Nasabah).....	45
2.6.1. Dimensi Kepuasan Pelanggan (Nasabah).....	47
2.6.2. Mengukur Kepuasan Pelanggan.....	49
2.6.3. Sebab-sebab Timbulnya Ketidakpuasan.....	53
2.6.4. Sebab-sebab Nasabah Kabur.....	54
<b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....</b>	<b>55</b>
3.1. Metode Penelitian.....	55
3.2. Populasi dan Sampel.....	56
3.2.1. Populasi.....	56
3.2.2. Sampel.....	57
3.3. Jenis dan Sumber Data.....	59

3.4.	Variabel Penelitian dan Operasional Variabel .....	60
3.4.1	Variabel Penelitian.....	60
3.4.2	Operasional Variabel .....	61
3.5.	Teknik Pengumpulan Data .....	62
3.5.1	Wawancara.....	62
3.5.2	Kuesioner (Angket).....	63
3.6.	Teknik Pengolahan Data .....	64
3.6.1	Uji Validitas ( <i>Validity</i> ).....	64
3.6.2	Uji Reliabilitas ( <i>Reliability</i> ).....	68
3.6.3	Uji Regresi Berganda.....	69
3.7.	Teknik Analisis Data .....	70
3.7.1	Uji Hipotesis Secara Parsial (Uji t).....	70
3.7.2	Uji Hipotesis Secara Simultan (Uji F) .....	71
3.7.3	Koefisien Determinan ( $R^2$ ).....	72
3.8.	Waktu dan Tempat Penelitian .....	74
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>		<b>75</b>
4.1.	Gambaran Umum Perusahaan.....	75
4.1.1	Profil PT Bank Rakyat Indonesia Tbk .....	75
4.1.2	Visi Dan Misi Perusahaan .....	76
4.1.3	Bidang Usaha Perusahaan .....	76
4.1.4	Produk Dan Jasa PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk.....	79
4.1.4.1	Produk Simpanan .....	79
4.1.4.2	Produk Pinjaman .....	80

4.2.	Pengolahan Data.....	83
4.2.1.	Pengolahan Data Deskriptif.....	83
4.2.1.1.	Pengolahan Data Deskriptif Profil Responden.....	83
4.2.1.2.	Pengolahan Data Deksriptif Kuesioner .....	85
4.2.1.3.	Pengolahan Data Deksriptif Total Skor .....	103
4.2.2.	Pengolahan Data Verifikatif .....	104
4.2.2.1.	Pengolahan Data Uji Validitas .....	104
4.2.2.2.	Pengolahan Data Uji Reliabilitas .....	105
4.2.2.3.	Pengolahan Data Regresi Linier Berganda .....	106
4.2.2.4.	Pengolahan Data Uji Parsial (Uji t).....	106
4.2.2.5.	Pengolahan Data Uji Simultan (Uji F).....	106
4.2.2.6.	Pengolahan Data Korelasi .....	107
4.2.2.7.	Pengolahan Data Koefisien Determinasi .....	107
4.3.	Analisa Data .....	108
4.3.1.	Analisa Data Deskriptif .....	108
4.3.1.1.	Analisa Data Deskriptif Profil Responden.....	108
4.3.1.2.	Analisa Dan Pembahasan Deskriptif Total Skor.....	109
4.3.2.	Analisa Data Verifikatif .....	112
4.3.2.1.	Analisa Data Verifikatif Uji Validitas.....	112
4.3.2.2.	Analisa Data Verifikatif Uji Reliabilitas.....	113
4.3.2.3.	Analisa Data Verifikatif Regresi Linier Berganda .....	114
4.3.2.4.	Analisa Data Verifikatif Uji Parsial (Uji T).....	116
4.3.2.5.	Analisa Data Verifikatif Uji Simultan (UjiF).....	120

4.3.2.6.	Analisa Data Verifikatif Korelasi.....	123
4.3.2.7.	Analisa Data Verifikatif Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) .....	124
4.4.	Pembahasan.....	125
4.4.1.	Pengaruh <i>Servicescape</i> (Lingkungan Pelayanan) Terhadap Kepuasan Nasabah .....	125
4.4.1.1.	Pembahasan Deskriptif.....	125
4.4.1.2.	Pembahasan Verifikatif Uji Hipotesis secara Parsial (uji t) .....	127
4.4.2.	Pengaruh <i>Service Quality</i> (Kualitas Pelayanan) Terhadap Kepuasan Nasabah .....	128
4.4.2.1.	Pembahasan Deskriptif.....	128
4.4.2.2.	Pembahasan Verifikatif Uji Hipotesis secara Parsial (uji t).....	131
4.4.3.	Pengaruh <i>Servicescape</i> (Lingkungan Pelayanan) Dan <i>Service Quality</i> (Kualitas Pelayanan) Terhadap Kepuasan Nasabah .....	133
4.4.3.1.	Pembahasan Deskriptif.....	133
4.4.3.2.	Pembahasan Verifikatif Uji Hipotesis secara Simultan (uji F) .....	133
<b>BAB V PENUTUP</b> .....		<b>136</b>
5.1.	Kesimpulan .....	136
5.2.	Saran.....	138
<b>DAFTAR PUSTAKA</b> .....		<b>140</b>



## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Realisasi Target PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk.....	4
Tabel 1.2 Jaringan Kantor PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk.....	5
Tabel 1.3 Penelitian Terdahulu .....	18
Tabel 2.1 Dimensi Generik Yang Digunakan Oleh Pelanggan Untuk Mengevaluasi Kualitas Pelayanan.....	43
Tabel 2.2 Peringkat Kepuasan Pelanggan.....	49
Tabel 3.1 Operasional Variabel.....	61
Tabel 3.2 Interpretasi Koefisien Korelasi Nilai R.....	66
Tabel 3.3 Pedoman Untuk Memberikan Interpretasi Koefisien Determinasi .....	73
Tabel 3.4 Waktu Dan Tempat Penelitian .....	74
Tabel 4.1 Informasi Umum Perusahaan BRI Tahun 2016.....	75
Tabel 4.2 Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	83
Tabel 4.3 Profil Responden Berdasarkan Usia .....	83
Tabel 4.4 Profil Responden Berdasarkan Pendidikan.....	84
Tabel 4.5 Profil Responden Berdasarkan Profesi .....	85
Tabel 4.6 Pengolahan Data Deskriptif Kuesioner Pernyataan 1 .....	86
Tabel 4.7 Pengolahan Data Deskriptif Kuesioner Pernyataan 2 .....	86
Tabel 4.8 Pengolahan Data Deskriptif Kuesioner Pernyataan 3 .....	87
Tabel 4.9 Pengolahan Data Deskriptif Kuesioner Pernyataan 4 .....	87
Tabel 4.10 Pengolahan Data Deskriptif Kuesioner Pernyataan 5 .....	88
Tabel 4.11 Pengolahan Data Deskriptif Kuesioner Pernyataan 6 .....	88

Tabel 4.12 Pengolahan Data Deskriptif Kuesioner Pernyataan 7 .....	89
Tabel 4.13 Pengolahan Data Deskriptif Kuesioner Pernyataan 8 .....	89
Tabel 4.14 Pengolahan Data Deskriptif Kuesioner Pernyataan 9 .....	90
Tabel 4.15 Pengolahan Data Deskriptif Kuesioner Pernyataan 10 .....	91
Tabel 4.16 Pengolahan Data Deskriptif Kuesioner Pernyataan 11 .....	92
Tabel 4.17 Pengolahan Data Deskriptif Kuesioner Pernyataan 12 .....	92
Tabel 4.18 Pengolahan Data Deskriptif Kuesioner Pernyataan 13 .....	93
Tabel 4.19 Pengolahan Data Deskriptif Kuesioner Pernyataan 14 .....	93
Tabel 4.20 Pengolahan Data Deskriptif Kuesioner Pernyataan 15 .....	94
Tabel 4.21 Pengolahan Data Deskriptif Kuesioner Pernyataan 16 .....	94
Tabel 4.22 Pengolahan Data Deskriptif Kuesioner Pernyataan 17 .....	95
Tabel 4.23 Pengolahan Data Deskriptif Kuesioner Pernyataan 18 .....	96
Tabel 4.24 Pengolahan Data Deskriptif Kuesioner Pernyataan 19 .....	96
Tabel 4.25 Pengolahan Data Deskriptif Kuesioner Pernyataan 20 .....	97
Tabel 4.26 Pengolahan Data Deskriptif Kuesioner Pernyataan 21 .....	97
Tabel 4.27 Pengolahan Data Deskriptif Kuesioner Pernyataan 22 .....	98
Tabel 4.28 Pengolahan Data Deskriptif Kuesioner Pernyataan 23 .....	98
Tabel 4.29 Pengolahan Data Deskriptif Kuesioner Pernyataan 24 .....	99
Tabel 4.30 Pengolahan Data Deskriptif Kuesioner Pernyataan 25 .....	99
Tabel 4.31 Pengolahan Data Deskriptif Kuesioner Pernyataan 26 .....	100
Tabel 4.32 Pengolahan Data Deskriptif Kuesioner Pernyataan 27 .....	101
Tabel 4.33 Pengolahan Data Deskriptif Kuesioner Pernyataan 28 .....	102
Tabel 4.34 Pengolahan Data Deskriptif Kuesioner Pernyataan 29 .....	102

Tabel 4.35 Pengolahan Data Deskriptif Kuesioner Pernyataan 30 .....	103
Tabel 4.36 <i>Descriptive Statistics</i> .....	103
Tabel 4.37 Hasil Uji Validitas <i>Servicescape</i> (Lingkungan Pelayanan) .....	104
Tabel 4.38 Hasil Uji Validitas <i>Service Quality</i> (Kualitas Pelayanan) .....	104
Tabel 4.39 Hasil Uji Validitas Kepuasan Nasabah .....	105
Tabel 4.40 Hasil Uji Reliabilitas <i>Servicescape</i> (Lingkungan Pelayanan).....	105
Tabel 4.41 Hasil Uji Reliabilitas <i>Service Quality</i> (Kualitas Pelayanan).....	105
Tabel 4.42 Hasil Uji Reliabilitas Kepuasan Nasabah .....	105
Tabel 4.43 Hasil Pengujian Regresi Linier Berganda.....	106
Tabel 4.44 Hasil Uji Parsial (Uji T).....	106
Tabel 4.45 Hasil Uji Simultan (Uji F).....	106
Tabel 4.46 Hasil Uji Korelasi.....	107
Tabel 4.47 Hasil Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ ).....	107
Tabel 4.48 Kriteria Interpretasi Skor .....	109
Tabel 4.49 Interpretasi Koefisien Korelasi Nilai r .....	123
Tabel 4.50 <i>Descriptive Statistics Servicescape</i> (Lingkungan Pelayanan) .....	125
Tabel 4.51 <i>Descriptive Statistics Service Quality</i> (Kualitas Pelayanan).....	128

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Grafik Jumlah Nasabah PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk.....6
Gambar 1.2 Kerangka Pemikiran.....17
Gambar 4.1 Uji Pihak Kanan .....117
Gambar 4.2 Uji Pihak Kanan .....120
Gambar 4.3 Uji Satu Pihak.....122

