

TESIS

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN
NASABAH (STUDI PADA NASABAH KREDIT KUR BANK
KALSEL KCP KAYUTANGI)**

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar Magister (S2)

OLEH:

**MUHAMMAD ADITYA PERDANA PUTRA MAULIANSYAH
NIM: 2120420310004**



**UNIVERSITAS LAMBUNG MANGKURAT
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
MAGISTER ADMINISTRASI BISNIS
BANJARMASIN
2023**

LEMBAR PENGESAHAN TESIS

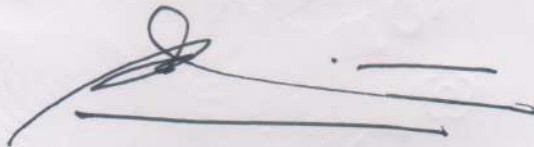
PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN NASABAH (STUDI PADA NASABAH KREDIT KUR BANK KALSEL KCP KAYUTANGI)

Oleh:

MUHAMMAD ADITYA PERDANA PUTRA MAULIANSYAH
2120420310004

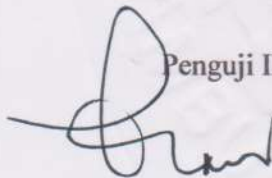
Telah disetujui, diuji dan disahkan, di Banjarmasin sebagai Tesis
Pada Tanggal 27 Juni 2023

Menyetujui,
Penguji I



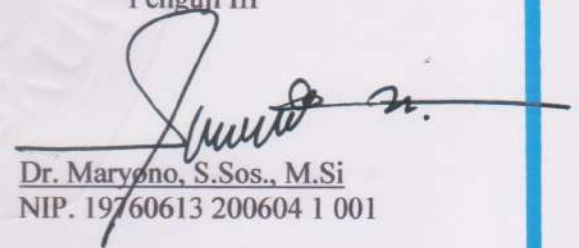
Prof. Dr. Saladin Ghalib, MA
NIP. 19560808 198403 1 002

Penguji II



Dr. Tomi Oktavianor, M.Soc.Sc
NIP. 19671005 199702 1 001

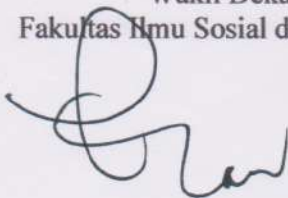
Penguji III



Dr. Maryono, S.Sos., M.Si
NIP. 19760613 200604 1 001

Diketahui,

Wakil Dekan I
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik



Dr. Tomi Oktavianor, M.Soc.Sc
NIP. 19671005 199702 1 001

Dekan
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik



Prof. Dr. H. Budi Suryadi, S.Sos, M.Si
NIP. 19730122 199802 1 001



KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN, RISET DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS LAMBUNG MANGKURAT
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
Jalan Brigadir Jenderal H. Hasan Basri Banjarmasin 70123
Telepon/Fax. : (0511) 3304595-3304968

BERITA ACARA PELAKSANAAN UJIAN TESIS

Hari ini, Selasa, Tanggal: Dua Tujuh, Bulan: Juni, Tahun: Dua Ribu Dua Puluh Tiga, Semester Genap tahun 2022/2023, bahwa:

a. Dewan Penguji yang ditunjuk oleh Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin, dengan Surat Tugas Nomor: 3822 /UN8.1.13/KP.10.00/2023 tanggal 26 Juni 2023.

b. Telah melakukan pengujian tesis atas:

Nama Mahasiswa	: Muhammad Aditya Perdana Putra Mauliansyah
N I M	: 2120420310004
Prodi	: Magister Administrasi Bisnis
Waktu Ujian	: Mulai, Jam: 19.30 dan Selesai Jam: 20.30 WITA
Media	: Zoom
Nilai	: 77, dengan konversi huruf: (A-)
Dinyatakan	: (Lulus / Tidak Lulus)

Berita acara ini dibuat dan ditandatangani sesuai dengan peraturan Program Studi Magister Administrasi Bisnis, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin.

Dibuat di : Banjarmasin

Pada Tanggal : 27 Juni 2023

Mahasiswa yang diuji,

(Muhammad Aditya Perdana
Putra Mauliansyah)

Dewan Penguji:

1. Penguji I : Prof. Dr. Saladin Ghalib, MA

2. Penguji II : Dr. Tomi Oktavianor, M.Soc. Sc

3. Penguji III : Dr. Maryono, S.Sos., M.Si

Mengetahui & Membenarkan:

an. Dekan
Wakil Dekan I Bidang Akademik

Dr. Tomi Oktavianor, M.Soc.Sc
NIP. 19671005 199702 1 001



KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN, RISET DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS LAMBUNG MANGKURAT
PASCASARJANA

SERTIFIKAT BEBAS PLAGIASI

NOMOR : 526/UN8.4/SE/2023

Sertifikat ini diberikan kepada:

Muhammad Aditya Perdana Putra Mauliansyah

Dengan Judul Tesis:

Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Nasabah (Studi pada Nasabah Kredit KUR Bank Kalsel
KCP Kayutangi)

Telah dideteksi tingkat plagiasinya dengan kriteria toleransi $\leq 20\%$, dan
dinyatakan Bebas dari Plagiasi.

Banjarmasin, 20 September 2023

Direktur,



Prof. Dr. Ir. Danang Biyatmoko, M.Si.

NIP 196805071993031020

ABSTRAK

Muhammad Aditya Perdana Putra Mauliansyah, 2120420310004, 2023. Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Nasabah (*Studi Pada Nasabah Kredit KUR Bank Kalsel KCP Kayutangi*). Pembimbing: Saladin Ghalib.

Dalam rangka mencapai pertumbuhan ekonomi yang stabil dan berkelanjutan. Didalam dunia perbankan, kepuasan nasabah merupakan salah satu bukti bahwa bank tersebut telah mampu bersaing dalam memberikan pelayanan prima pada setiap nasabah.

Metode pengambilan sampel yang digunakan adalah *insidental sampling*, dengan teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan yaitu siapa saja yang secara Sampel dari penelitian ini adalah nasabah Kredit KUR pada Bank Kalsel KCP Kayutangi sebanyak 48 orang yang sudah melakukan akad kredit di tahun 2022. Metode pengumpulan data yang dipergunakan kuesioner. Metode analisis data dalam penelitian ini adalah uji validitas, uji reliabilitas, uji asumsi klasik, uji F dan uji t.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa variabel reliabilitas, daya tanggap, jaminan, empati dan bukti fisik secara parsial dan simultan memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah KUR pada Bank Kalsel KCP Kayutangi.

Kata kunci: Reliabilitas, daya tanggap, jaminan, empati, bukti fisik, dan kepuasan.

ABSTRACT

Muhammad Aditya Perdana Putra Mauliansyah, 2120420310004, 2023. *Impact Of Service Quality on Customer Staisfaction (Study in Credit Customer South of Borneo Bank Branch Office Kayutangi)*. Advisor: Saladin Ghalib.

In order to achieve stable and sustainable economic growth. In the banking world, customer satisfaction is one proof that the bank has been able to compete in providing excellent service to every customer.

The sampling method used is incidental sampling, with a sampling technique based on chance, namely anyone who is in The sample of this study is KUR Credit customers at Bank Kalsel KCP Kayutangi as many as 48 people who have made a credit agreement in 2022. The data collection method used is a questionnaire. The data analysis method in this study is validity test, reliability test, classical assumption test, F test and t test.

The results of this study indicate that the variables of reliability, responsiveness, assurance, empathy and physical evidence partially and simultaneously have a significant influence on KUR customer satisfaction at Bank Kalsel KCP Kayutangi.

Keywords: *Reliability, responsiveness, assurance, empathy, tangibles, and satisfaction.*

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur saya panjatkan ke hadirat Allah SWT, yang telah melimpahkan Rahmat, Ridho dan Karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan tesis ini dengan judul. Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Nasabah (*Studi Pada Nasabah Kredit KUR Bank Kalsel KCP Kayutangi*). Sebagai persyaratan untuk memperoleh gelar Magister (S2) pada Program Studi Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin.

Penulis menyadari bahwa tesis ini dapat terselesaikan karena adanya bantuan dan bimbingan baik secara moral maupun materi dari berbagai pihak, maka dari itu pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terimakasih kepada pihak-pihak yang terlibat antara lain:

1. Prof. Dr. Ahmad Alim Bachri, S.E, M.Si. Selaku Rektor Universitas Lambung Mangkurat;
2. Prof. Dr. H. Budi Suryadi, M.Si. Selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat;
3. Prof. Dr. Saladin Ghalib, MA. Selaku Dosen Pembimbing yang telah banyak memberikan ilmu, masukan dan saran-saran dalam perbaikan penulisan tesis ini agar menjadi lebih baik.
4. Dr. Tomi Oktavianor, M.Soc, Sc. Selaku Dosen Penguji I yang telah banyak memberikan ilmu, masukan dan saran-saran dalam perbaikan penulisan tesis ini agar menjadi lebih baik.

5. Dr. Maryono, S.Sos, M.Si. Selaku Dosen Penguji II yang telah banyak memberikan ilmu, masukan dan saran-saran dalam perbaikan penulisan tesis ini agar menjadi lebih baik.
6. Seluruh Dosen Program Studi Magister Administrasi Bisnis Universitas Lambung Mangkurat.
7. Seluruh rekan-rekan Mahasiswa Angkatan tahun 2021 Program Studi Magister Administrasi Bisnis Universitas Lambung Mangkurat.
8. Kedua Orang Tua saya yang tiada hentinya mencurahkan kasih sayang dan dukungan agar penulis dapat menyelesaikan tesis dan perkuliahan ini dengan baik.
9. Istri dan Anak tercinta yang selalu mendukung dan memberikan motivasi agar tesis dan perkuliahan ini dapat selesai.
10. Seluruh Kawan-kawan Bank Kalsel KCP Kayutangi yang selalu mendukung agar tesis dan perkuliahan ini segera selesai.
11. Semua pihak yang turut serta memberikan dorongan serta semangat dalam menyelesaikan tesis ini yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu.

Peneliti menyadari masih banyak kekurangan dan keterbatasan dalam materi maupun penyajian tesis ini, maka pengembangan dan penyempurnaan tesis ini akan sangat berguna bagi kita semua. Akhir kata, semoga tesis ini bermanfaat bagi kita semua.

Banjarmasin, Juni 2023
Peneliti

Muhammad Aditya Perdana Putra Mauliansyah
NIM 21204203100

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	
ABSTRAK	i
ABSTRACT	ii
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI	v
DAFTAR TABEL	vii
DAFTAR GAMBAR	viii
LAMPIRAN	ix
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan Masalah	15
1.3 Tujuan Penelitian	15
1.4 Manfaat Penelitian	15
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Kepuasan Nasabah	17
2.1.1 Indikator Kepuasan Pelanggan (Nasabah)	19
2.2 Kualitas Layanan Jasa	19
2.2.1 Reliabilitas (<i>Reliability</i>)	12
2.2.2 Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>)	22
2.2.3 Jaminan (<i>Assurance</i>)	23
2.2.4 Empati (<i>Empathy</i>)	24
2.2.5 Bukti Fisik (<i>Tangibles</i>)	24
2.3 Hubungan Antara Kualitas Layanan Dengan Kepuasan Pelanggan ...	25
2.4 Bank	27
2.5 KUR (Kredit Usaha Rakyat)	27
2.5.1 Jenis KUR	29
2.5.2 Suku Bunga KUR	29
2.5.3 Agunan (Jaminan Tambahan)	30
2.5.4 Persyaratan Administrasi	31
2.6 Tinjauan Empiris	32
2.7 Kerangka Konseptual	36
2.8 Hipotesis Penelitian	37
BAB III METODE PENELITIAN	
3.1 Ruang Lingkup Penelitian	39
3.1.1 Jenis Penelitian	39
3.1.2 Objek Penelitian	39
3.2 Populasi dan Sampel Penelitian	39
3.3 Identifikasi dan Definisi Operasional Variabel	40
3.3.1 Reliabilitas (<i>Reliability</i>)	40
3.3.2 Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>)	41
3.3.3 Jaminan (<i>Assurance</i>)	41
3.3.4 Empati (<i>Empathy</i>)	42
3.3.5 Bukti Fisik (<i>Tangibles</i>)	42

3.3.6 Kepuasan Nasabah	43
3.4 Jenis dan Sumber Data	43
3.4.1 Data Primer (<i>Primary Data</i>)	43
3.4.2 Data Sekunder (<i>Secondary Data</i>)	43
3.5 Metode Pengumpulan Data	43
3.6 Metode Analisis Data	44
3.6.1 Uji Validitas	44
3.6.2 Uji Reliabilitas.....	44
3.6.3 Uji Analisis Regresi Linear Berganda.....	44
3.6.4 Uji Asumsi Klasik	45
3.6.4.1 Uji Multikolinearitas	45
3.6.4.2 Uji Heteroskedastisitas.....	45
3.6.4.3 Uji Normalitas	46
3.6.5 Uji Hipotesis	46
3.6.5.1 Uji F	46
3.6.5.2 Uji T	47
3.6.5.3 Uji Variabel Dominan	47
BAB IV GAMBARAN UMUM WILAYAH PENELITIAN.....	49
4.1 Sejarah Singkat Bank Kalsel	49
4.2 Struktur Organisasi Bank Kalsel	51
BAB V HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	52
5.1 Hasil Penelitian	52
5.1.1 Uji Validitas	52
5.1.2 Uji Reliabilitas	53
5.1.3 Analisis Regresi Linear Berganda.....	55
5.1.4 Uji Asumsi Klasik	56
5.1.5 Uji Hipotesis	58
5.2 Pembahasan.....	60
5.3 Keterbatasan Penelitian.....	68
BAB VI PENUTUP	66
6.1 Kesimpulan	69
6.2 Saran.....	69
DAFTAR PUSTAKA	71

DAFTAR TABEL

Tabel.1.1 Realisasi KUR Cabang Utama Desember 2020 – Desember 2022	11
Tabel.1.2 Jumlah Nasabah KUR Cabang Utama Desember 2020 – Desember 2022...	12
Tabel.1.3 Realisasi KUR Cabang Utama Desember 2020 – Desember 2022	13
Tabel.1.4 Jumlah Nasabah KUR Cabang Utama Desember 2020 – Desember 2022 .	14
Tabel.2.1 Penelitian Sebelumnya	30
Tabel.5.1.1 Hasil Uji Validitas.....	52
Tabel.5.1.2 Hasil Uji Reliabilitas.....	54
Tabel.5.1.3 Hasil Analisis Regresi.....	56
Tabel.5.1.4.1 Hasil Uji Multikolinearitas	56
Tabel.5.1.4.2 Hasil Uji Heterokedastisitas.....	57
Tabel.5.1.4.3 Hasil Uji Normalitas	58
Tabel.5.1.5.1 Hasil Uji F	58
Tabel.5.1.5.2 Hasil Uji T.....	59
Tabel.5.1.5.3 Hasil Uji Variabel Dominan	60

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Konseptual	37
Gambar 4.1 Struktur Organisasi Bank Kalsel	51

LAMPIRAN

Kuesioner	74
Hasil Perhitungan	79