

**ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPUASAN
PELANGAN KREDIT USAHA RAKYAT (KUR) KECAMATAN
PEBAYURAN DI BPR PARASAHABAT BEKASI**

SKIPSI

**Oleh :
Sri rahayu
201610325218**



**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FALKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS BHAYANGKARA JAKARTA RAYA 2020**

LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING

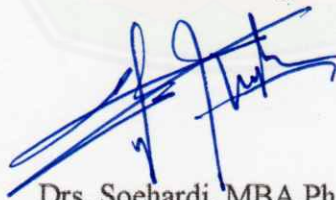
Judul skripsi : Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi
Kepuasan Pelanggan Kredit Usaha Rakyat (KUR) Kecamatan Pebayuran Di
BPR PARASAHABAT BEKASI

Nama Mahasiswa : SRI RAHAYU
Nomor Pokok mahasiswa : 201610325218
Program Studi/Fakultas : Manajemen Ekonomi
Tanggal Lulus Ujian Skripsi: 24 Juli 2020

Jakarta 24 juli 2020

MENYETUJUI

Pembimbing



Drs. Soehardi, MBA.Ph.D

NIDN:0311096604

LEMBAR PENGESAHAN

Judul Skripsi : Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi
Kepuasan Pelanggan Kredit Usaha Rakyat (KUR)
Kecamatan Pebayuran Di BPR Parasahabat Bekasi

Nama Mahasiswa : SRI RAHAYU

Nomor Pokok Mahasiswa : 201610325218

Program Studi/Fakultas : Manajemen Ekonomi

Tanggal Lulus Ujian Skripsi : 24 Juli 2020

Jakarta, 06 Agustus 2020

MENGESAHKAN

Ketua Tim Penguji : M. Fadhli Nursal, SE., M.M.
NIDN : 0325057908

Penguji 1 : Drs. Soehardi, MBA, Ph.D
NIDN : 0311096604

Penguji II : Widi Winarso, SE., M.M.
NIDN : 031967606



MENGETAHUI,

Ketua Program Studi
Manajemen



M. Fadhli Nursal, SE., MM
NIDN: 0325057908

Dekan
Fakultas Ekonomi



Dr. Istianingsih, M.S.AK., CA., CSRA., CACP.
NIDN: 0318107101

KATA PENGANTAR

Alamdulillah segala puji hanyalah bagi Allah SWT yang telah memberikan Rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan proposal ini dengan baik. Sholawat serta salam tak lupa penulis panjatkan kepada baginda Nabi Besar Muhamad SAW, yang telah membimbing umatnya ke jalan yang diridhoi oleh Allah SWT.

Penulis juga menyadari dengan sepenuh hati bahwa tanpa bantuan dan dorongan dari berbagai pihak penulis dari hasil laporan penelitian ini tindaklah akan terwujud dengan baik. Karena itu dalam kesempatan ini penulis ingin mengucapkan banyak terimakasih kepada :

1. Bapak Inspektur Jendral polisi (p) Drs. H. Bambang Karsono, SH., MM. Selaku Rektor Universitas Bhayangkara Jakarta Raya, Bekasi.
2. Bapak Dr. H. Syahrir Kuba. S.Sos. S.IK., M.M, M.H. Selaku Wakil Rektor III Universitas Bhayangkara Jakarta Raya, Bekasi
3. Dr. Istianingaih Sastrodiharjo, CA, CSRA, CMA, CACP. Selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Bhayangkara Jakarta Raya, Bekasi
4. Bapak M. Fadhli Nursal, S.E., M.M. Selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Bhayangkara Jakarta Raya, Bekasi
5. Bapak Drs. Soehardi, Ph.D. Selaku Dosen Pembimbing Skripsi yang senantiasa membimbing serta memberikan dukungan kepada penulis sehingga proposal skripsi ini selesai tepat pada waktunya.
6. Pimpinan dan senganap karyawan perpustakaan Universitas Bhayangkara Jaya Raya, Bekasi yang telah memfasilitasi penulis dalam mencari bahan penulisan proposal
7. Bapak salih dan ibunda tercinta ibu canah Kepada kedua orang tuaku yang telah mendukung penulis baik secara materi maupun moril, perhatian, rasa sabar, serta doa yang selalu dipanjatkan kepada Allah SWT.

8. Marsan Febriyan dan Maulana Ibrahim selaku kakak dan adik yang juga memberikan dukungan penuh kepada penulis
9. Kepada Paman calim saputra SP,d terimakasih sudah sabar ngajarin dan membimbing tugas akhir ini dengan memberikan tempat tinggal tuker Pikiran kasih Pemasukan atau saran saran
10. Teman-teman kelas C2 – Manajemen, partner sepejuangan satu angkatan, teman-teman bimbingan, kakak tingkat serta adik tingkat dari bagian Falkultas dan program studi di Universitas Bhayangkara Jakarta Raya, Bekasi
11. Syaiful Anwar Syahadat selaku orang yang paling dekat selama menempuh pendidikan yang juga memberikan doa dan dukungan penuh kepada penulis.
12. Muhamad ridwan SP.D Dwi Umi Chasanah, Fivi Aprilianingsih, Teti Triliansah, Annisa Zalva Erlyta, Marsiah Nurazizah,S.E , Nurhalimah Nurafipah selaku temen dekat yang telah memfasilitasi penulis selama penulis kekurangan pengetahuan dan meminjamkan buku dalam rangka menyusun proposal ini.

Jakarta, maret 2020

SRI RAHAYU
NIM 201610325218

ABSTAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah analisis faktor faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan. Teknik Non Probability Sampling dengan pendekatan Purposive Sampling. Analisis data yang digunakan yaitu analisis regresi linier berganda, pengujian hipotesis dalam bentuk uji t dan uji F serta analisis koefisien determinasi. Adapun variabel yang paling dominan yang mempengaruhi kepuasan nasabah yaitu variabel Harga (X3) dengan perolehan nilai 9,3% . Berdasarkan uji f menunjukkan bahwa variabel Kualitas Pelayanan (x1), Produk (x2), dan Harga (X3) secara bersama – sama atau simultan berpengaruh signifikan terhadap minat nasabah (y). Buktikan dengan perolehan nilai f hitung sebesar 57,3%. Yang berarti minat nasabah dalam PT BPR Parasahabat Bekasi Kecamatan Pebayuran Desa Karanghaur yang berminat untuk ikut dalam bergabung ada 75 orang yang sangat setuju dan ingin bergabung meminjam modal dan menabung. Rumus $y = \sqrt{x_1, x_2, x_3, x_4} = xy$ atau $100 \sqrt{1,3, 0,1, 0,3, 1,3} = 79\%$ dari hasil uji t. Variabel Kualitas Pelayanan, Produk, Dan Harga bersama-sama mempunyai pengaruh signifikan terhadap minat nasabah di PT. Bank Perkreditan Rakyat Parasahabat Bekasi. Terlihat F_{hitung} (3,12) lebih besar dari F_{tabel} (46,781) yang Kualitas Pelayanan, Produk, Dan Harga mempunyai andil dalam mempengaruhi minat nasabah di PT. Bpr Parasahabat Bekasi.

Kata kunci : Kualitas Pelayanan, Produk Dan Harga

LEMBAR PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

Skripsi yang berjudul

Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan Kredit

Usaha Rakyat (KUR) Kecamatan Pebayuran Di BPR PARASAHABAT

BEKASI merupakan hasil karya saya sendiri dan tidak mengandung materi yang

ditulis oleh orang lain kecuali pengutipan sebagai referensi yang sumbernya telah

dituliskan secara jelas sesuai dengan kaidah penulisan karya ilmiah. Apabila di

kemudian hari di temukan adanya kecurangan dalam karya ini, saya bersedia

menerima sanksi dari Universitas Bhayangkara Jakarta Raya sesuai dengan peraturan

yang berlaku. Saya mengizinkan skripsi ini untuk dipinjamkan dan digunakan melalui

perpustakaan Universitas Bhayangkara Jakarta Raya. Saya memberikan izin kepada

perpustakaan Universitas Bhayangkara Jakarta Raya untuk menyimpan skripsi ini

dalam bentuk digital dan mempublikasikannya melalui internet selama publikasi

tersebut melalui portal Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.

Jakarta 24 Juli 2020

Yang Membuat Pernyataan



SRI RAHAYU

NPM: 201610325218

ABSTRACT

This study aims to determine whether the analysis of the factors that affect customer satisfaction. Non Probability Sampling technique with purposive sampling approach. Data analysis used is multiple linear regression analysis, hypothesis testing in the form of t test and F test and analysis of the coefficient of determination. The most dominant variable that affects customer satisfaction is the price variable (X3) with a value of 9.3%. based on the f test shows that the variables Service Quality (x1), Product (x2), and Price (X3) together or simultaneously have a significant effect on customer interest (y). Prove it by obtaining an f calculated value of 57.3%. Which means that the interest of customers in PT BPR Parahabat Bekasi, Pebayuran District, Karanghaur Village who is interested in joining, there are 75 people who strongly agree and want to join in borrowing capital and saving money. The formula $y = a + b_1x_1 + b_2x_2 + b_3x_3$ or $100 \sqrt{1,3,0,1, 0,3, 1,3} = 79\%$ of the t test result. The variables of Service Quality, Product, and Price together have a significant influence on customer interest in PT. Bpr Parahabat People's Credit Bank Bekasi. It can be seen that Fcount (3.12) is greater than Ftable (46.781) which service quality, product, and price have contributed to influencing customer interest in PT. Bpr Parahabat Bekasi.

Keywords: Service Quality, Products and Prices

- Sriwidodo. (2015). Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan Jasa Terhadap Kepuasan Nasabah Untung. *Jurnal Ekonomi Dan Kewirausahaan*, 10, 164–174.
- subandi. (2013). DETERMINAN EFISIENSI DAN DAMPAKNYA TERHADAP KINERJA PROFITABILITAS INDUSTRI PERBANKAN DI INDONESIA. *Keuangan Dan Perbankan*, 12(1), 123–135. <http://jurkubank.wordpress.com>
- Subandi. (2015). Determinan Dan Dampaknya Terhadap Kinerja Profitabilitas Industri Perbankan Di Indonesia. *Keuangan Dan Perbankan*, 12, 123–135. <http://jurkubank.wordpress.com>
- Tannadi, H. (2015). Pengendalian Kualitas. In *Manajemen Kualitas Total* (Vol. 1).
- Tannadi, H. (2015). PENGENDALIAN KUALITAS. *MANAJEMEN KUALITAS TOTAL, 1*(YOGYAKARTA GRAHA ILMU), 6.
- Tannady, H. (2017). *Evaluasi Pengendalian Sistem Informasi Penjualan Pada Pt XYZ*. 6.
- Tjiptono, C. (2015). Service Quality Satisfaction. In *Manajemen*.
- Weenas, J. R. S. (2015). Kualitas Produk, Harga, Promosi Dan Kualitas Pelayanan Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Pembelian Spring Bed COMFORTA. *Jurnal EMBA*, 2, 607–617.
- Wyckof. (2015). *No Title*. 118.

DAFTAR ISI

Halaman

LEMBAR JUDUL.....	i
LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
LEMBAR PERNYATAAN	iv
ABSTAK	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Rumusan Masalah	4
1.3. Tujuan Penelitian	4
1.4. Manfaat penelitian	4
1.4.1. Manfaat Teoritis.....	4
1.4.2. Manfaat Praktis	5
1.5. Batasan Masalah	5
1.6. Sistematika Penulisan	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	7
2.1. Tinjauan Pustaka.....	7
2.1.1 Pengertian Manajemen Pemasaran	7
2.1.2 Kepuasan Pelanggan	7
2.2 Faktor-faktor Pendorong Kepuasan Pelanggan	9
2.2.1 Kualitas Produk	9
2.2.1.1 Manfaat Kualitas Produk	10
2.2.2 Kualitas Pelayanan	11
2.3 Pengertian Harga	12
2.4 Peneliti Terpadu	15
2.5. Kerangka Pemikiran.....	34
2.6 hipotesis	34
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....	36
3.1 Objek Dan Ruang Lingkup Penelitian	36
3.2 Tempat Dan Waktu Penelitian	36

3.3 Metode Pemilihan Sempel	37
3.4 Metode Pengumpulan data	38
3.5 Metode Analisa Data	38
3.5.1 Uji Validitas	39
3.5.2 Uji Reliabilitas	39
3.5.3 Uji Normalitas	39
3.5.4 Uji Linearitas	40
3.5.5 Uji Multikolinearitas	40
3.5.6 Uji Heteroskedastisitas	41
3.5.7 Uji T	41
3.5.8 Uji F	42
3.6 Pengolahan Data	43
1. Kepuasan Pelanggan	43
2. Pelayanan Jasa	44
3.7 Operasional Dimensi Peneliti	45
BAB IV ANALISA DAN PEMBAHASAN	47
4.1 Gambar Umum Objek Penelitian	47
4.1.2 Struktur Organisasi Pt BPR Parasahabat Bekasi	49
4.1.3 Jenis Usaha	50
4.2 Hasil Penelitian	51
4.2.1 Deskripsi Data	51
a. Jenis Kelamin	51
b. Usia	52
c. Pekerjaan	53
4.2.2 Penyebaran Dan Pengumpulan Kuesioner	54
4.3 Uji Kuesioner	54
4.3.1 Uji Variabel	54
4.3.2 Uji Reliabiliti	55
4.3.3 Asumsi Klasik	56
4.3.3.1. Uji Normalitas.....	56
4.3.3.2. Uji Multikolinieritas	58
4.3.3.3. Uji Heteroskedastisitas	59
4.4. Analisis Regresi Linier Berganda	60
4.5 Uji Hipotesis	61
4.5.1 Uji T	61
4.5.2 Uji f	64
4.5.3 Koefisien Determinasi (R^2).....	64

4.6 Pembahasan.....	64
1. Kualitas Pelayanan terhadap minat nasabah.....	65
2. Produk thadap minat nasabah	65
3. Harga Terhadap Minat Nasabah	65
4. Kualitas Pelayanan, Produk,Harga, Terhadap Minat Nasaba.....	65
BAB V PENUTUP	67
5.1 Kesimpulan	68
5.2 Implikasi Manajerial	68
DAFTAR PUSTAKA	69
LAMPIRAN-LAMPIRAN	71
1. Kuesioner	71
2. Data Tabulasi	76
3. Ouput SPSS versi 22	86
4. UJI REFERENSI	90
5. UJI PLAGIARISM	92
6. BUKU BIMBINGAN	93
7. FOTO KEGIATAN SURVAI KUISONER	97



DAFTAR TABEL

	Halaman
1.1 Tabel Cicilan Angsuran Bank BPR PARASAHABAT BEKASI	3
3.1 Penilaian Tingkat Kepuasan Pelanggan	38
3.2 Oprasional Dimensi Peneliti	45
4.1. Jenis Kelamin Responder	51
4.2. Usia Responder	52
4.3. Perkerjaan Atau Provesi Responder	53
4.4. Uji validitas	54
4.5. Uji Reabilitas	56
4.6.Uji Normalitas	57
4.7.Uji Multikoleniarlitas	58
4.8.Analisis Regresi Linier Berganda	60
4.9. Uji Heteroskedastisita	63
4.10.Uji t	62
4.11.Uji f	63
4.12.Uji Koefisien Determinasi (R^2)	64

DAFTAR GAMBAR

Halaman

2.1. Kerangka Pemikiran	34
4.1. Struktur organisasi BPR Parahabab Bekasi	49
4.2. Karakteristik Responden Jenis Kelamin	51
4.3. Usia Nasabah	52
4.4. Pekerja Atau Profesi Nasabah	53
4.5. Uji Normalitas	57
4.6. Uji Heteroskedastisita	59

