

**PENGARUH *RESPONSIVENESS* (DAYA TANGGAP) KARYAWAN TERHADAP
KEPUASAN NASABAH PADA BANK MUAMALAT CABANG
SAMARINDA**

SKRIPSI

**Diajukan Oleh :
Beinda Desita Zalasias Fitri
2011102431433**



**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI BISNIS DAN POLITIK
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH KALIMANTAN TIMUR
JULI 2024**

**PENGARUH RESPONSIVENESS (DAYA TANGGAP) KARYAWAN
TERHADAP KEPUASAN NASABAH PADA BANK MUAMALAT
CABANG SAMARINDA**

SKRIPSI

Diajukan Sebagai Salah Satu Persyaratan
Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Manajemen
Fakultas Ekonomi Bisnis Dan Politik Universitas Muhammadiyah
Kalimantan Timur

Diajukan Oleh :
Beinda Desita Zalasias Fitri
2011102431433



**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI BISNIS DAN POLITIK
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH KALIMANTAN TIMUR
JULI 2024**

LEMBAR PERSETUJUAN

**PENGARUH *RESPONSIVENESS* (DAYA TANGGAP) KARYAWAN TERHADAP
KEPUASAN NASABAH PADA BANK MUAMALAT CABANG
SAMARINDA**

SKRIPSI

Diajukan oleh:

**Beinda Desita Zalasias Fitri
2011102431433**

Disetujui untuk diujikan

Pada tanggal 24 Juni 2024

Pembimbing



**Jubaidi, S.E., M.E.
NIDN. 1107087901**

**Mengetahui,
Koordinator Skripsi**



**Muhammad Iqbal Pribadi, S.M., M.B.A.
NIDN. 1115039601**

LEMBAR PENGESAHAN


**PENGARUH *RESPONSIVENESS* (DAYA TANGGAP) KARYAWAN TERHADAP
KEPUASAN NASABAH PADA BANK MUAMALAT CABANG
SAMARINDA**

SKRIPSI

**Diajukan Oleh:
Beinda Desita Zalasias Fitri
2011102431433**

**Diseminarkan dan Diujikan
Pada tanggal 11 Juli 2024**

Penguji I


Achmad Efendi, S.Pd., M.E., M.A.P.
NIDN. 1127029401

Penguji II


Jubaldi, S.E., M.E.
NIDN. 1107087901

**Mengetahui,
Ketua
Program Studi S1 Manajemen**



Prof. Ihwan Susila, S.E., M.Si., Ph.D.
NIDN. 0620107201

PERNYATAAN KEASLIAN PENELITIAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Beinda Desita Zalasias Fitri
NIM : 2011102431433
Program Studi : Manajemen
Judul Penelitian : Pengaruh *Responsiveness* (Daya Tanggap) karyawan terhadap kepuasan nasabah pada Bank Muamalat Cabang Samarinda

Menyatakan bahwa skripsi yang saya tulis ini benar-benar hasil karya saya sendiri, dan bukan merupakan hasil plagiasi/falsifikasi/fabrikasi baik sebagian atau seluruhnya. Atas pernyataan ini, saya siap menanggung risiko atau sanksi yang dijatuhkan kepada saya apabila kemudian ditemukan adanya pelanggaran terhadap etika keilmuan dalam skripsi saya ini, atau klaim dari pihak lain terhadap keaslian karya saya ini

Samarinda, 11 Juli 2024
Yang membuat pernyataan



Beinda Desita Zalasias Fitri
NIM. 2011102431433

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis Pengaruh *Responsiveness* (Daya Tanggap) Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Muamalat Cabang Samarinda. Variabel dalam penelitian ini adalah Daya Tanggap (X), dan Kepuasan Nasabah (Y). Metode yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan metode kuantitatif. Teknik pengumpulan data pada penelitian ini menggunakan teknik observasi dan penyebaran kuesioner dengan pengukuran skala likert. Populasi pada penelitian ini adalah seluruh nasabah pada Bank Muamalat Cabang Samarinda. Teknik pengambilan sampel menggunakan *probability sampling*, khususnya *simple random sampling* dengan sampel sebanyak 100 responden. Metode analisis data yang digunakan adalah analisis regresi linear sederhana menggunakan SPSS 25. Hasil dari penelitian ini menghasilkan bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan daya tanggap terhadap kepuasan nasabah.

Kata Kunci : Daya Tanggap, Kepuasan Nasabah, Bank Muamalat Cabang Samarinda.

ABSTRACT

This study aims to analyze the Influence of Responsiveness on Customer Satisfaction at Bank Muamalat Samarinda Branch. The variables in this study are Responsiveness (X), and Customer Satisfaction (Y). The method used in this study uses a quantitative method. The data collection technique in this study uses observation techniques and questionnaire distribution with Likert scale measurement. The population in this study is all customers at Bank Muamalat Samarinda Branch. The sampling technique uses probability sampling, especially simple random sampling with a sample of 100 respondents. The data analysis method used is a simple linear regression analysis using SPSS 25. The results of this study resulted in a positive and significant influence of responsiveness on customer satisfaction.

Keywords: *responsiveness, customer satisfaction, Bank Muamalat Samarinda Branch.*

KATA PENGANTAR

Bismillahirrohmanirrohim

Puji syukur yang teramat dalam saya hanturkan ke hadirat Allah SWT yang maha segala, atas rahmat-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “Pengaruh *Responsiveness* (Daya Tanggap) Karyawan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Muamalat Cabang Samarinda” dapat terselesaikan pada waktu yang direncanakan.

Teriring doa serta sholawat semoga senantiasa melimpah keharibaan Nabi Muhammad SAW, Rasul akhir zaman. Dan semoga tumpahan do’a sholawat menetes kepada segenap keluarga dan sahabatnya, para syuhada, para mushonnifin, para ulama dan seluruh umatnya yang dengan tulus ikhlas mencintai dan menjunjung sunnah-Nya.

Selama proses penyusunan skripsi ini, banyak pihak yang telah memberikan bantuan dan dukungan kepada saya. Sebagai ungkapan syukur, dalam kesempatan ini saya ingin mengucapkan terima kasih kepada :

1. Bapak Dr. Muhammad Musiyam, M.T, selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Kalimantan Timur.
2. Bapak Prof. Ihwan Susila, S.E., M.Si., Ph.D. dan ibu Asmadhini Handayani Rahma, S.Si., M.M selaku Ketua dan Sekretaris Program Studi Manajemen yang telah memberikan nasehat-nasehat, arahan dan bimbingan dalam menyelesaikan skripsi ini.
3. Bapak Jubaidi, S.E., M.E selaku pembimbing saya yang telah memberikan bimbingan, motivasi, waktu dan ilmu pengetahuan sehingga penulisan skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.
4. Bapak Achmad Efendi, S.Pd., M.E., M.A.P selaku penguji 1 saya yang telah memberikan masukan dan saran dalam sidang skripsi.
5. Seluruh Dosen-dosen dan Staf Administrasi Universitas Muhammadiyah Kalimantan Timur saya ucapkan terima kasih sebesar-besarnya atas ilmu yang diberikan kepada saya selama menempuh pendidikan di kampus.
6. Seluruh Karyawan Bank Muamalat Cabang Samarinda yang telah mengizinkan dan bersedia meluangkan waktunya dan memberikan informasi yang dibutuhkan dalam penelitian ini.
7. Rekan-rekan mahasiswa dan semua pihak terutama di Universitas Muhammadiyah Kalimantan Timur yang telah mendukung peneliti dalam melakukan penelitian.
8. Dua orang yang paling berjasa dalam hidup saya cinta pertama dan panutanku, Ayahanda Yahmun dan pintu surga saya Ibunda Sudarsi. Terima kasih atas segala pengorbanan dan tulus kasih yang diberikan. Beliau memang tidak sempat merasakan pendidikan bangku perkuliahan, namun beliau mampu senantiasa memberikan yang terbaik, tak kenal lelah mendoakan serta memberikan perhatian dan dukungan hingga penulis mampu menyelesaikan studinya sampai meraih gelar sarjana. Semoga ayah dan ibu sehat, panjang umur, dan bahagia selalu.
9. Kepada cinta kasih saudara saya satu-satunya, Randy. Terima kasih atas segala do’a, semangat, motivasi yang telah diberikan kepada adik terakhir ini. Dan keluarga besar peneliti, dengan tulus dan penuh rasa syukur peneliti ingin mengucapkan terima kasih kepada kalian yang senantiasa memberikan perhatian, kasih sayang, do’a, dan dukungan yang tiada hentinya, terima kasih selalu menjadi *support system* dalam setiap langkah peneliti.
10. Kepada Alya Nandita, selaku sahabat penulis sejak kecil terima kasih banyak atas semua do’a, semangat, motivasi dan dukungan yang telah diberikan serta selalu menjadi tempat penulis bercerita.
11. Kepada Ayu, Wulan, Anis, Debrina, Jek, Ceyye, Fitri, Mila, Alin, Putra, Danang, Mawan, Audi, Shufi, Ninis, Ica, Azzah, Bintang, Sayed, Wance, Dinny, Mardiana, selaku sahabat seperjuangan penulis yang selalu bersama-sama dari semester pertama hingga penyusunan

skripsi ini. Terima kasih banyak selalu memberikan semangat, motivasi, dukungan, arahan, do'a, dan selalu mendengarkan keluh kesah.

12. Kepada Ansyar, Nurul, Arlita, Ari, Venisha, Ferdi, Nisa selaku sahabat terdekat penulis di organisasi, terima kasih banyak selalu memberikan semangat, dukungan, motivasi, do'a, dan juga selalu membantu penulis dalam segala hal.
13. Kepada seluruh teman-teman penulis di Universitas Muhammadiyah Kalimantan Timur yang tidak dapat disebutkan satu persatu, terima kasih untuk semua dukungan dan motivasi serta sudah berteman baik dengan penulis.
14. *Last but not least*, kepada diri saya sendiri terima kasih banyak telah berjuang sejauh ini dan memilih untuk tidak menyerah dalam kondisi apapun, terima kasih tetap menjadi manusia yang selalu mau berusaha dan tidak lelah untuk mencoba sesulit apapun proses penyusunan skripsi ini dan telah menyelesaikan sebaik dan semaksimal mungkin.

Kepada mereka semua, hanya ungkapan terima kasih dan do'a tulus yang dapat saya persembahkan, semoga yang telah diberikan menjadi amal ibadah. Aamiin.

Akhirnya, dengan segala keterbatasan dan kekurangannya, saya persembahkan skripsi ini kepada siapapun yang membutuhkannya. Kritik konstruktif dan saran dari semua pihak sangat saya harapkan untuk penyempurnaan karya-karya saya selanjutnya. Terima kasih.

Billahittaufiq Wal Hidayah.

Samarinda, 24 Juni 2024



Beinda Desita Zalasias Fitri

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	ii
LEMBAR PERSETUJUAN	iii
LEMBAR PENGESAHAN	iv
PERNYATAAN KEASLIAN PENELITIAN	v
ABSTRAK	vi
ABSTRACT	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	2
1.3 Tujuan Penelitian	2
1.4 Manfaat Penelitian	3
1.5 Perumusan Hipotesis.....	3
1.6 Kerangka Pikir.....	4
BAB II METODE PENELITIAN	5
2.1. Lokasi Penelitian.....	5
2.2. Jenis Penelitian	5
2.3. Populasi dan Penentuan Sampel.....	5
2.4. Sumber Data.....	6
2.5. Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel.....	6
2.6. Teknik Pengumpulan Data	6
2.7. Teknik Analisis Data	7
BAB III HASIL DAN PEMBAHASAN	10
3.1. Gambaran umum objek penelitian	10
3.2. Deskripsi Data	13
3.3. Uji Instrumen.....	14
3.4. Uji Asumsi Klasik	15
3.5. Uji Regresi Linier Sederhana	16
3.6. Uji Hipotesis.....	17
3.7. Pembahasan Hasil Penelitian.....	18
BAB IV PENUTUP	19
4.1. Simpulan.....	19

4.2. Keterbatasan Penelitian	19
4.3. Saran.....	19
DAFTAR PUSTAKA.....	20
LAMPIRAN.....	22

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Definisi Operasional Variabel.....	6
Tabel 2. 2 Skala Likert.....	7
Tabel 3. 1 Karakteristik Responden Menurut Jenis Kelamin.....	11
Tabel 3. 2 Karakteristik Responden Menurut Usia.....	11
Tabel 3. 3 Karakteristik Responden Menurut Pekerjaan.....	12
Tabel 3. 4 Karakteristik Responden Lama menjadi Nasabah.....	12
Tabel 3. 5 Rentang Skala.....	13
Tabel 3. 6 Jawaban Responden Daya Tanggap (X).....	13
Tabel 3. 7 Jawaban Responden Kepuasan Nasabah (Y).....	14
Tabel 3. 8 Uji Validitas Seluruh Variabel.....	14
Tabel 3. 9 Uji Reliabilitas Variabel Daya Tanggap (X).....	15
Tabel 3. 10 Uji Linieritas (X).....	15
Tabel 3. 11 Uji Normalitas.....	16
Tabel 3. 12 Uji Glesjer.....	16
Tabel 3. 13 Uji Regresi Linear Sederhana.....	16
Tabel 3. 14 Uji T.....	17
Tabel 3. 15 Koefisien Determinasi.....	18

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner	22
Lampiran 2 Tabulasi Data.....	24
Lampiran 3 Surat Izin Penelitian.....	28
Lampiran 4 Surat Balasan Penelitian.....	29
Lampiran 5 Dokumentasi.....	30
Lampiran 6 Hasil Olah Data SPSS.....	31
Lampiran 7 Lembar Saran.....	37
Lampiran 8 Hasil Turnitin	39