

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN REPUTASI  
TERHADAP KEPUASAN NASABAH BANK KALTIMTARA  
SAMARINDA**

**SKRIPSI**

Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan Mencapai  
Derajat Sarjana Ekonomi



**Oleh:**

**DINI RIZKI LESTARI**

**17111024310227**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI, HUKUM, POLITIK DAN PSIKOLOGI  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH KALIMANTAN TIMUR  
JULI 2020**

**Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Reputasi  
Terhadap Kepuasan Nasabah BANK KALTIMTARA Samarinda**

**SKRIPSI**

Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan Mencapai  
Derajat Sarjana Ekonomi



**Oleh:**

**Dini Rizki Lestari**

**17111024310227**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI, HUKUM, POLITIK DAN PSIKOLOGI  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH KALIMANTAN TIMUR  
JULI 2020**

**LEMBAR PERSETUJUAN**

**SKRIPSI**

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN REPUTASI TERHADAP  
KEPUASAN NASABAH BANK KALTIMTARA SAMARINDA**

Oleh:

**Dini Rizki Lestari**

**17111024310227**

Samarinda, 27 Juni 2020

Telah disetujui oleh :

Pembimbing,



Yulia Tri Kusumawati, S.E., M.Sc.Ak

NIDN. 1119079002

# LEMBAR PENGESAHAN

## SKRIPSI

### PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN REPUTASI TERHADAP KEPUASAN NASABAH BANK KALTIMTARA SAMARINDA

Yang disiapkan dan disusun oleh :

Nama : Dini Rizki Lestari  
Nim : 17111024310227  
Program Studi : Manajemen Keuangan

Telah dipertahankan di depan penguji pada tanggal 08 Juli 2020 dan dinyatakan telah memenuhi syarat untuk diterima sebagai kelengkapan guna mencapai derajat Sarjana Ekonomi pada Universitas Muhammadiyah Kalimantan Timur.

Susunan Penguji :

Penguji I : Azhar Latief, S.E. M.Ak., CA  
NIDN.1103048203  
Penguji II : Yulia Tri Kusumawati, S.E., M.Sc., Ak.  
NIDN.1119079002

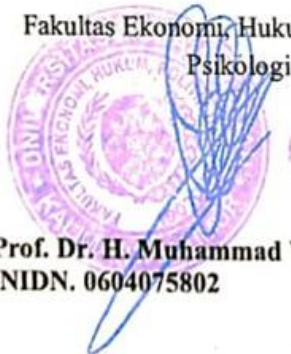


Mengetahui,

Dekan

Fakultas Ekonomi, Hukum, Politik dan  
Psikologi

(Prof. Dr. H. Muhammad Wahyuddin, M.S)  
NIDN. 0604075802



Ketua

Program Studi Manajemen

(Ihwan Susita, S.E., M.Si., Ph.D)  
NIDN. 0620107201



## PERNYATAAN ORISINALITAS

Yang bertanda tangan dibawah ini, saya :

Nama : Dini Rizki Lestari  
Nim : 17111024310227  
Program Studi : Manajemen  
Surel : [dinirizz@gmail.com](mailto:dinirizz@gmail.com)

Dengan ini menyatakan bahwa:

1. Skripsi ini adalah asli dan benar-benar hasil karya sendiri, baik sebagian maupun keseluruhan, bukan hasil karya orang lain dengan mengatasnamakan saya, serta bukan merupakan hasil penjiplakan (*plagiarims*) dari hasil karya oranglain;
2. Karya dan pendapat orang lain yang dijadikan sebagai bahan rujuan (referensi) dalam skripsi ini, secara tertulis dan secara jelas dicantumkan sebagai bahansumber acuan dengan menyebutkan nama pengarang dan dicantumkan di daftar pustaka sesuai dengan ketentuan penulian ilmiah yangberlaku;
3. Pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya, dan apabila di kemudian hari terdapat penyimpangan dan atau ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademis, dan sanksi-sanksi lainnya yang sesuai dengan peraturan perundang-undangan yangberlaku.

Samarinda, 08 Juli 2020

Yang Membuat Pernyataan,

ttd



**Dini Rizki Lestari**

## Abstrak

### **Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Reputasi Terhadap Kepuasan Nasabah BANK KALTIMTARA Samarinda**

**Dini Rizki Lestari<sup>1\*</sup>, Yulia Tri Kusumawati, S.E., M.Sc.Ak<sup>2</sup>**  
Universitas Muhammadiyah Kalimantan Timur, Samarinda, Indonesia.

Penelitian dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Reputasi terhadap Kepuasan Nasabah Bank Kaltimtara Samarinda”. Variabel dependen dalam penelitian ini adalah Kepuasan Nasabah sedangkan variabel independen yang terdapat dalam penelitian ini adalah Kualitas Pelayanan dan Reputasi.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan dan reputasi terhadap kepuasan nasabah Bank Kaltimtara Samarinda. Instrumen pengumpulan data diperoleh dengan melakukan penyebaran kuisioner kepada para responden. Teknik penentuan sampel menggunakan metode *purposive sampling* Sampel dalam penelitian ini adalah nasabah Bank Kaltimtara yang bekerja di Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Provinsi Kalimantan Timur.

Pengujian yang dilakukan meliputi Uji Instrumen, Uji Asumsi Klasik, Uji Hipotesis dengan Uji parsial (Uji t) dan Uji Simultan (Uji F), Uji Regresi Berganda serta Uji Koefisien Korelasi dan Uji Determinasi.

Hasil dari penelitian ini dapat disimpulkan bahwa variabel Kualitas Pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel Kepuasan Nasabah Bank Kaltimtara Samarinda secara parsial, variabel Reputasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Nasabah Bank Kaltimtara secara parsial dan secara simultan (bersama-sama) variabel Kualitas Pelayanan dan variabel Reputasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel Kepuasan Nasabah Bank Kaltimtara Samarinda.

**Kata Kunci:** Kualitas Pelayanan, Reputasi dan Kepuasan Nasabah.

*Abstract*

*The Effect of Service Quality and Reputation on Customer Satisfaction of BANK KALTIMTARA Samarinda.*

**Dini Rizki Lestari<sup>1\*</sup>, Yulia Tri Kusumawati, S.E., M.Sc.Ak<sup>2</sup>**  
Universitas Muhammadiyah Kalimantan Timur, Samarinda, Indonesia.

*Research with the title "Effect of Service Quality and Reputation on Customer Satisfaction of Bank Kaltimtara Samarinda". The dependent variable in this study is Customer Satisfaction while the independent variables contained in this study are Service Quality and Reputation.*

*This study aims to analyze the effect of service quality and reputation on customer satisfaction of Bank Kaltimtara Samarinda. Data collection instruments were obtained by distributing questionnaires to respondents. Sampling technique using purposive sampling method. The sample in this study is Kaltimtara Bank customers who work in the Department of Education and Culture of East Kalimantan Province.*

*Tests include Instrument Test, Classical Assumption Test, Hypothesis Test with partial Test (t Test) and Simultaneous Test (F Test), Multiple Regression Test and Correlation Coefficient Test and Determination Test.*

*The results of this study can be concluded that the Service Quality variable has a positive and significant effect on the Customer Satisfaction variable of Bank Kaltimtara Samarinda partially, the Reputation variable has a positive and significant effect on the Customer Satisfaction of Bank Kaltimtara partially and simultaneously (together) the Service Quality variable and variables Reputation has a positive and significant effect on the customer satisfaction variable at Bank Kaltimtara Samarinda.*

**Keywords:** *Service Quality, Reputation and Customer Satisfaction.*

## **KATA PENGANTAR**

*Bismillahirrohmanirohim*

*Alhamdulillah wa Syukurillah*

Puji syukur yang teramat dalam saya haturkan ke hadirat ALLAH SWT, atas percikan kasih, hidayat, dan taufiq-Nya sehingga Skripsi dengan judul Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Reputasi Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Kaltimara Samarinda.

Teriring do'a dan sholawat semoga senantiasa melimpah ke haribaan Muhammad SAW., Rasul akhir zaman, penutup para Nabi yang membawa kesempurnaan ajaran Tauhid dan keutamaan budi pekerti. 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 sunnahnya.

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

1. Bapak Prof. Dr. Bambang Setiaji selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Kalimantan Timur
2. Bapak Ghozali MH, M.Kes, Ph.D selaku Wakil Rektor Bidang Akademik
3. Bapak Ihwan Susila, S.E. M.Si., Ph.D selaku Ketua Program Studi Manajemen



4. Bapak Prof. Dr. Muhammad Wahyuddin, Ph.D selaku Dekan Fakultas Ekonomi, Hukum, Politik dan Psikologi
5. Ibu Yulia Tri Kusumawati, S.E., M.Sc.AK selaku dosen pembimbing yang telah meluangkan waktu untuk membimbing, memberikan saran, motivasi serta ilmunya dalam rangka penyusunan skripsi ini.
6. Seluruh dosen, karyawan dan staff Universitas Muhammadiyah Kalimantan Timur yang telah membantu memberikan data dan informasi yang diperlukan dalam penyusunan skripsi ini.
7. Ucapan terima kasih secara khusus penulis sampaikan kepada kedua orang tua saya yang selalu mendukung dan mendoakan di setiap langkah kaki saya.
8. Ucapan terima kasih yang sangat mendalam kepada Alm kakak saya serta keluarga besar tercinta yang selalu memberikan semangat serta dukungan sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi ini.
9. Ucapan terima kasih juga penulis sampaikan kepada M.Zudik Zainurrohim, Suma Liyana Sari, Teguh Santoso, teman-teman kelompok KDM saya dan seluruh teman – teman di kelas Manajemen Keuangan A serta seluruh pihak yang telah membantu dan memberikan dukungan baik secara langsung maupun tidak langsung kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini.

Kepada mereka semua, hanya ungkapan terimakasih dan do'a tulus yang dapat saya persembahkan, semoga segala yang telah mereka berikan kepada saya

tercatat dengan tinta emas dalam lembaran catatan Roqib sebagai sebuah ibadah yang tiada ternilai. Amiin.

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

*Billahittaufiq Wal Hidayah.*

*Wassalamualaikum Warahmaatullahi Wabarakatuh*

Samarinda, 08 Juli 2020

Dini Rizki Lestari

## DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN.....	i
LEMBAR PENGESAHAN .....	ii
PERNYATAAN ORISINALITAS .....	iii
ABSTRAK .....	iv
<i>ABSTRACT</i> .....	v
KATA PENGANTAR .....	vi
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR .....	xii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiii
<b>BAB I. PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Perumusan Masalah .....	5
C. Batasan Masalah.....	6
D. Tujuan dan Manfaat .....	6
<b>BAB II. TEORI DAN PERUMUSAN HIPOTESIS</b>	
A. Tinjauan Penelitian Terdahulu .....	8
B. Teori dan Kajian Pustaka .....	11
C. Kerangka Pemikiran.....	19
D. Perumusan Hipotesis.....	19
<b>BAB III. METODE PENELITIAN</b>	
A. Lokasi Penelitian.....	22
B. Jenis Penelitian.....	22
C. Populasi dan Teknik Pengambilan Sampel .....	22
D. Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel .....	23
E. Jenis dan Sumber Data .....	25

F. Teknik Pengumpulan Data.....	25
G. Teknik Analisis Data.....	26

**BAB IV. HASIL DAN PEMBAHASAN**

A. Gambaran Umum Objek Penelitian .....	32
B. <i>Plot Test</i> .....	33
C. Deskripsi Data.....	37
D. Analisis Data .....	41
E. Pembahasan.....	55

**BAB V. PENUTUP**

A. Simpulan .....	60
B. Keterbatasan.....	61
C. Saran.....	62

<b>DAFTAR PUSTAKA</b> .....	64
-----------------------------	----

<b>LAMPIRAN</b> .....	68
-----------------------	----

## DAFTAR TABEL

Tabel 2.1	Tinjauan Penelitian Terdahulu.....	8
Tabel 3.1	Pedoman Interpretasi Koefisien Kolerasi .....	31
Tabel 4.1	Karakteristik Responden <i>Pilot Test</i> .....	34
Tabel 4.2	Rekapitulasi Hasil Uji Validitas <i>Pilot Test</i> .....	35
Tabel 4.3	Rekapitulasi Hasil Uji Reliabilitas <i>Pilot Test</i> .....	36
Tabel 4.4	Deskripsi Data Hasil Penyebaran Kuisisioner.....	37
Tabel 4.5	Deskripsi Data Berdasarkan Jenis Kelamin.....	38
Tabel 4.6	Deskripsi Data Berdasarkan Umur .....	39
Tabel 4.7	Deskripsi Data Berdasarkan Pendidikan Terakhir.....	40
Tabel 4.8	Rekapitulasi Hasil Uji Validitas Instrumen Penelitian .....	41
Tabel 4.9	Rekapitulasi Hasil Uji Reliabilitas Instrumen Penelitian .....	42
Tabel 4.10	Hasil Uji Normalitas Kolmogorov-Smirnov.....	43
Tabel 4.11	Hasil Uji Multikolinearitas .....	45
Tabel 4.12	Hasil Uji Autokorelasi .....	47
Tabel 4.13	Uji t atau Uji Parsial.....	49
Tabel 4.14	Uji Simultan (Uji F).....	50
Tabel 4.15	Hasil Uji Regresi Linier Berganda.....	51
Tabel 4.16	Hasil Uji Korelasi .....	53
Tabel 4.17	Hasil Uji Determinasi (R Square).....	54

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1	Kerangka Pemikiran .....	19
Gambar 4.1	Uji Normalitas <i>P-Plot</i> .....	44
Gambar 4.2	Hasil Uji Heterokedastisitas Scatterplots.....	46

## DAFTAR LAMPIRAN

<b>Nomor</b>	<b>Judul Lampiran</b>
Lampiran 1	Kuisisioner Penelitian <i>Pilot Test</i>
Lampiran 2	Hasil Jawaban Responden <i>Pilot Test</i>
Lampiran 3	Uji Validitas <i>Pilot Test</i> Kepuasan Nasabah
Lampiran 4	Uji Reliabilitas <i>Pilot Test</i> Kepuasan Nasabah
Lampiran 5	Uji Validitas <i>Pilot Test</i> Kuailitas Pelayanan (X1)
Lampiran 6	Uji Reliabilitas <i>Pilot Test</i> Kualitas Pelayanan (X1)
Lampiran 7	Uji Validitas <i>Pilot Test</i> Reputasi (X2)
Lampiran 8	Uji Reliabilitas <i>Pilot Test</i> Reputasi (X2)
Lampiran 9	Kuisisioner Penelitian
Lampiran 10	Hasil Jawaban Responden
Lampiran 11	Responden Berdasarkan Jenis Kelamin
Lampiran 12	Responden Berdasarkan Usia
Lampiran 13	Responden Berdasarkan Pendidikan
Lampiran 14	Hasil Uji Reliabilitas Kepuasan Nasabah (Y)
Lampiran 15	Hasil Uji Reliabilitas Kualitas Pelayanan (X1)
Lampiran 16	Hasil Uji Reliabilitas Reputasi (X2)
Lampiran 17	Hasil Uji Validitas Kepuasan Nasabah (Y)

Lampiran 18	Hasil Uji Validitas Kualitas Pelayanan (X1)
Lampiran 19	Uji Validitas Reputasi (X2)
Lampiran 20	Hasil Uji Normalitas Kolmogorov-Smirnov
Lampiran 21	Hasil Uji Normalitas P-Plot
Lampiran 22	Hasil Uji Multikolinieritas
Lampiran 23	Hasil Uji Heterokedastisitas
Lampiran 24	Hasil Uji Autokorelasi
Lampiran 25	Hasil Uji Hipotesis (Uji t)
Lampiran 26	Hasil Uji Hipotesis (Uji F)
Lampiran 27	Hasil Uji Regresi Berganda
Lampiran 28	Hasil Uji Korelasi
Lampiran 29	Hasil Uji Determinasi
Lampiran 30	Surat Izin Penelitian
Lampiran 31	Balasan Surat Izin Penelitian