

**ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI
KEPUASAN NASABAH
SWAMITRA KOPSA MERAPI PAKEM SLEMAN**

*The Analysis Of Influence Factors Toward Customer Satisfaction
Swamitra Kopsa Merapi Pakem Sleman*

Skripsi

Diajukan Guna Memenuhi Persyaratan untuk Memperoleh Gelar Sarjana

Pada Fakultas Ekonomi Program Studi Manajemen

Universitas Muhammadiyah Yogyakarta



Disusun oleh :

MUHAMMAD ROSYID

NIM : 19920412308

**FAKULTAS EKONOMI
PROGRAM STUDI MANAJEMEN
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA
2015**

**ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI
KEPUASAN NASABAH
SWAMITRA KOPSA MERAPI PAKEM SLEMAN**

*The Analysis Of Influence Factors Toward Customer Satisfaction
Swamitra Kopsa Merapi Pakem Sleman*

Skripsi

Diajukan Guna Memenuhi Persyaratan untuk Memperoleh Gelar Sarjana
Pada Fakultas Ekonomi Program Studi Manajemen
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta



Disusun oleh :

MUHAMMAD ROSYID
NIM : 19920412308

**FAKULTAS EKONOMI
PROGRAM STUDI MANAJEMEN
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA
2015**

SKRIPSI
ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI
KEPUASAN NASABAH
SWAMITRA KOPSA MERAPI PAKEM SLEMAN

The Analysis Of Influence Factors Toward Customer Satisfaction
Swamitra Kopsa Merapi Pakem Sleman

Diajukan Oleh

MUHAMMAD ROSYID
NIM : 19920412308

Telah di Setujui Dosen Pembimbing



Rini Juni Astuti., S.E., M.Si.
NIK 143.037

Tanggal 22 Mei 2015

**ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI
KEPUASAN NASABAH
SWAMITRA KOPSA MERAPI PAKEM SLEMAN**


*The Analysis Of Influence Factors Toward Customer Satisfaction
Swamitra Kopsa Merapi Pakem Sleman*

SKRIPSI


Diajukan Oleh

MUHAMMAD ROSYID
19920412308


Skripsi ini telah Dipertahankan dan Disahkan di depan
Dewan Penguji Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta
Yang terdiri dari



Rr. Sri Handari Wahyuningsih, S.E., M.Si.
Ketua Tim penguji




Hj. Munjiati Munawaroh, S.E., M.Si.
Anggota Tim Penguji



Rini Juni Astuti, S.E., M.Si.
Anggota Tim Penguji

Mengetahui
Dekan Fakultas Ekonomi
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta



Dr. Nano Prawoto, S.E., M.Si.
Nik 143.016

PERNYATAAN

Dengan ini saya,

Nama : Muhammad Rosyid

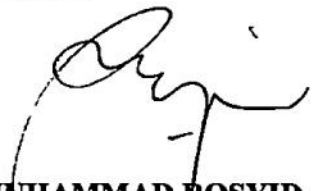
Nomor Mahasiswa : 19920412308

Menyatakan bahwa skripsi ini dengan judul : “Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Nasabah Swamitra Kopsa Merapi Pakem Sleman “, tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu perguruan tinggi, dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain atau pihak lainnya, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Apabila saya melakukan tindakan yang bertentangan dengan hal tersebut di atas, baik sengaja maupun tidak, dengan ini saya menyatakan menarik skripsi yang saya ajukan sebagai hasil tulisan atau karya saya sendiri. Bila kemudian terbukti bahwa saya melakukan tindakan menyalin atau meniru tulisan orang lain seolah-olah hasil pemikiran saya sendiri, berarti gelar dan ijasah yang telah diberikan oleh universitas menjadi batal saya terima.

Yogyakarta, 22 Mei 2015

Penyusun



MUHAMMAD ROSYID

Nim 19920412308

Belajar adalah kunci kesuksesan. Belajar adalah kunci kesehatan. Belajar adalah awal dari peraih non-jasmaniah. Pencarian dan pembelajaran merupakan titik pangkal dimana semua keajaiban berawal. ~ Jim Rohn

Tugas kita bukanlah untuk berhasil, Tugas kita adalah untuk mencoba, karena didalam mencoba itulah kita menemukan dan belajar membangun kesempatan untuk berhasil ~ Mario Teguh

Berusahalah untuk tidak menjadi manusia yang berhasil tapi berusaha menjadi manusia yang berguna. ~ Einstein

"Berdo'alah kepada-Ku, niscaya akan Kuperkenankan bagimu. Sesungguhnya orang-orang yang menyombongkan diri dari menyembah-Ku akan masuk neraka jahannam dalam keadaan hina dina". ~ (QS. Al Mu'min: 60)

Katakanlah: "Sesungguhnya sembahyangku, ibadahku, hidupku dan matiku hanyalah untuk Allah, Tuhan semesta alam". ~ (QS. Al-An'am, 6: 79)

PERSEMBAHAN

Dengan Nama Allah yang Maha Pengasih Lagi Maha Penyayang

Dengan ini saya persembahkan karya ini untuk :

- (Alm) Ayahanda terimakasih atas limpahan kasih sayang semasa hidupnya dan memberikan rasa rindu yang sangat berarti.
- Bunda, terimakasih atas limpahan doa dan kasih sayang yang tak terhingga dan selalu memberikan yang terbaik buat hidupku.
- Kedua orang mertuaku yang selalu mendoakan kesuksesan dan keberhasilan dalam meraih cita-cita.
- Istriku tercinta Iin Istiana yang telah membantu segalanya disaat sedang susah maupun senang selalu mensupport terbaik tanpa kenal lelah.
- Putri-putriku Aisyah Sabilla Rahmi dan Naswa Nafilla Rahma yang memberiku semangat untuk terus berkarya dan belajar lebih giat untuk menyelesaikan pendidikan.
- Dosen Pembimbing Ibu Rini Juni Astuti, SE, Msi yang telah banyak membantu membimbing dan mengarahkan serta memberikan motivasi yang lebih baik, tak lupa pula ucapan terima kasih kepada seluruh karyawan di Universitas Muhammadiyah Yogyakarta yang telah banyak membantu.
- Teman – teman di kuliah kerja nyata (KKN) UMY angkatan 1997 yang membantu dan memberi dukungan moral untuk segera menyelesaikan kuliah ini.
- Manajemen dan teman – teman di lingkungan kerja PT Bank Bukopin.Tbk, Terimakasih atas gelak tawa dan solidaritas dan candaan yang luar biasa sehingga menjadi semangat untuk terus maju dan berkembang.
- Manager dan karyawan unit simpan pinjam Swamitra Kopsa Merapi Pakem Sleman yang telah banyak membantu khususnya dalam pelaksanaan penelitian, survey dan kuisisioner serta pelaporan hasil survey sehingga mempercepat dan membantu penyelesaian tugas akhir ini.
- Semua pihak yang tidak bisa kami sebutkan satu – persatu semoga Allah selalu memberikan berkah karunia dan kesehatan.

Semoga Allah SWT membalas jasa budi kalian dikemudian hari dan memberikan kemudahan dalam segala hal, Amin.

INTISARI

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kepuasan pelanggan dengan beberapa faktor-faktor yang mempengaruhinya. Objek penelitian ini adalah para pelanggan atau nasabah di Kopsa Merapi Pakem Sleman. Alat instrument penelitian menggunakan Kuesioner. namun variabel penelitian dapat dikategorikan menjadi variabel dependen dan independen. Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan penulis, menunjukkan bahwa faktor - faktor tingkat kecepatan pelayanan, jenis produk yang ditawarkan, citra perusahaan, teknologi, lokasi kantor dan fokus pelanggan secara bersamaan terbukti berpengaruh pada kepuasan pelanggan di Kopsa Merapi Pakem Sleman, Faktor yang mempunyai pengaruh paling dominan dan signifikan adalah faktor teknologi computer dengan angka probabilitas sebesar 0,000. faktor lokasi kantor mempunyai peringkat ke dua dengan angka probabilitas 0,001, dan faktor citra perusahaan mempunyai pengaruh dominan ketiga dengan angka probabilitas 0,032. Sementara kecepatan pelayanan, jenis produk dan fokus pelanggan merupakan faktor yang tidak begitu signifikan dan tidak menjadi dominan untuk mempengaruhi kepuasan pelanggan di Swamitra Kopsa Merapi Pakem Sleman.

Kata kunci : Kecepatan Pelayanan, Jenis Produk Ditawarkan, Corporate Image, Teknologi, Lokasi Kantor Fokus Pelanggan, Kepuasan Pelanggan

ABSTRACT

This study is intended to analyze customer satisfaction by investigating factors which influence it. The object of this research is Kopsa Merapi Pakem customers. Questionnaire is used as research instrument. However, research variables can be categorized as dependent and independent variables. Based on the result of research on the author, showed that the factor level of speed of service, types of product offered, corporate image, technology banking, bank location and customer focus simultaneously proved influential on customer satisfaction on KOPSA Merapi pakem, whereas the most dominant factors is influential and significant technology banking factor with probability 0,000. Factor bank location is the second dominant factor of probability 0,001. Factor corporate image is the third dominant factor of probability 0,032. While speed of service, types of product offered and customer focus is factor that is insignificant and is not dominant to the satisfaction of customer of KOPSA Merapi Pakem.

Key words: Speed Of Service, Types Of Product Offered, Corporate Image, Technology Banking, Bank Location, Customer Focus, Customer Satisfaction

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Dengan memanjatkan puji syukur kehadirat Allah SWT, karena atas rahmat dan karunia-Nya. penulisan skripsi ini dapat diselesaikan Skripsi ini. Skripsi ini merupakan tugas akhir belajar guna menyelesaikan dan mendapatkan gelar sarjana pada Universitas Muhammadiyah Yogyakarta. Adapun judul skripsi yang penulis ajukan adalah **“Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Nasabah Swamitra Kopsa Merapi Pakem Sleman”**.

Berbagai macam pencarian ide, gagasan, berfikir sampai pada akhirnya menemukan titik temu adalah proses panjang dari penyusunan skripsi ini. Semua ini dilakukan bukan hanya untuk menyelesaikan skripsi dalam bentuk fisik saja, tetapi lebih untuk menjawab segala pertanyaan yang berkembang dalam konsep dan teori yang menjadi acuan dalam topik penelitian. Dengan demikian, penyusunan skripsi tidak hanya terbatas sebagai syarat kelulusan saja, tetapi untuk memenuhi jangkauan maupun kualitas sebagai kepuasan berkarya.

Penulis sangat merasakan besarnya karunia Allah SWT yang telah memberikan kekuatan dan kesabaran di tengah kekurangan dan keterbatas penulis dalam penyusunan skripsi ini. Di samping itu bantuan dan dorongan dari banyak pihak telah memungkinkan selesainya tugas akhir ini. Karena itu penulis mengucapkan banyak terima kasih yang tak terhingga kepada yang terhormat:


1. Bapak Dr. Nano Prawoto, S.E, M.Si, selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
2. Ibu Rini Juni Astuti, S.E, M.Si, selaku dosen pembimbing yang telah bersedia memberikan waktu untuk membimbing dalam penyusunan skripsi.
3. Kedua orangtuaku tercinta (Almarhum) Bapak Muhammad Kabir dan Ibunda Zumaroh Sunaryati yang selalu menyertai setiap langkahku.
4. Kedua mertuaku yang selalu mendukung dan mensupport serta mendoakan agar selalu sukses dan berhasil dalam perjuangan meraih cita-cita.

5. Istriku tercinta Iin Istiana dan putri-putriku Aisyah Sabilla Rahmi dan Naswa Nafilla Rahma yang selalu menyertai dan selalu mendo'akan untuk keberhasilan ayahdanya.
6. Kakakku Muhammad Yusuf, Muhammad Ashari, Hanifah dan adik-adikku Syarifah, Karimah, Ismi Rohmaniah dan Ismayanti atas do'a dan bantuannya dalam menyelesaikan tugas skripsi ini.
7. Ibu Retno Widowati Purnama Asri Dra. M.Si.,Ph.D selaku Ketua Prodi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
8. Seluruh Dosen dan Staff Prodi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
9. Manajemen dan Staff karyawan dan karyawan di PT Bank Bukopin Cabang Yogyakarta.
10. Karyawan dan karyawan Unit Simpan Pinjam Swamitra Kopsa Merapi Pakem Sleman.
11. Teman-teman kuliah kerja nyata (KKN) angkatan tahun 1997
12. Semua pihak yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu, semoga amal ibadahnya, semua mendapat balasan pahala dan kebaikan oleh Allah SWT. Amin.

Penulis menyadari banyaknya kelemahan dan kekurangan dalam penulisan skripsi ini, mudah-mudahan di balik ketidaksempurnaan ini masih dapat memberikan manfaat untuk kajian lebih lanjut.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Yogyakarta, 22 Mei 2015



Muhammad Rosyid

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
HALAMAN PERNYATAAN	iv
HALAMAN MOTTO	v
HALAMAN PERSEMBAHAN	vi
INTISARI	vii
ABSTRAK	viii
KATA PENGANTAR	ix
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah	5
C. Tujuan Penelitian	6
D. Manfaat Penelitian	6
BAB II LANDASAN TEORI DAN HIPOTESIS	8
A. Landasan Teori	8
B. Penelitian Yang Relevan	20
C. Hipotesis Penelitian	21
BAB III METODE PENELITIAN	28
A. Type Penelitian	28
B. Populasi dan Sampel	28
C. Teknik Sampling	29
D. Sumber Data	29
E. Teknik Pengumpulan Data	29

	F. Definisi Operasional	30
	G. Uji Validitas dan Reabilitas	32
	H. Teknik Analisis Data	35
BAB IV	HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	40
	A. Karakteristik Responden	40
	B. Uji Asumsi Klasik	43
	C. Uji Hipotesis	45
	D. Pembahasan	52
BAB V	KESIMPULAN DAN SARAN	58
	A. Kesimpulan	58
	B. Saran	59
	DAFTAR PUSTAKA	60
	LAMPIRAN	62
	A. Kuesioner Penelitian	62
	B. Hasil Data Kuesioner	67
	C. Hasil Pengolahan Aplikasi SPSS	99

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 3.1 Hasil Uji Coba	32
Tabel 3.2 Hasil Uji Reabilitas	34
Tabel 4.3 Jumlah Responden Menurut Jenis Kelamin	40
Tabel 4.4 Jumlah Responden Menurut Umur	41
Tabel 4.5 Jumlah Responden Menurut Lama Menjadi Nasabah	42
Tabel 4.6 Hasil Regresi Linier Berganda	46
Tabel 4.7 Hasil Uji F	49
Tabel 4.8 Hasil Uji T	50
Tabel 4.9 Koefisien Determinasi	52

DAFTAR GAMBAR

Gambar 4.1	Uji Normalitas	43
Gambar 4.2	Uji Heteroskedastisitas	45