

**PENGARUH KINERJA KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN
NASABAH BANK DI INDONESIA**

Skripsi

**Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan Mencapai Derajat Sarjana
Manajemen (S1) Pada Program Studi Manajemen Fakultas Bisnis dan
Ekonomika Universitas Atma Jaya Yogyakarta**



Disusun Oleh:

Nicholas Farrel Cahya

210326037

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS BISNIS DAN EKONOMIKA
UNIVERSITAS ATMAJAYA YOGYAKARTA**

2025

**PENGARUH KINERJA KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN
NASABAH BANK DI INDONESIA**



Disusun Oleh :

Nicholas Farrel Cahya

NPM: 210326037

Telah dibaca dan disetujui

Pembimbing

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Oscar', is positioned above the name of the supervisor.

Oscar Chrismadian Noventa, S.E., M.Sc.

Yogyakarta, 10 Juni 2025

**PENGARUH KINERJA KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN NASABAH
BANK DI INDONESIA**

Yang dipersembahkan dan disusun oleh :

Nicholas Farrel Cahya

NPM : 210326037

Telah dipertahankan didepan Panitia Penguji

Pada tanggal 14 Juli 2025

Dan dinyatakan telah memenuhi syarat untuk diterima

Sebagai salah satu persyaratan untuk mencapai gelar Sarjana Manajemen

(S1) Program Studi Manajemen

SUSUNAN PANITIA PENGUJI

Ketua Panitia Penguji


Nadia Nila Sari, SE., MBA.

Anggota Panitia Penguji


Th. Diah Widiastuti, SE., M.Si.


Oscar Chrismadian Noventa, SE., M.Sc

Yogyakarta, 21 Juli 2025

Dekan Fakultas Bisnis dan Ekonomika

Universitas Atma Jaya Yogyakarta


Wenefrida Mahestu N. Krisjanti, SE., M.Sc., Ph.D.

PERNYATAAN HASIL KARYA ASLI

Saya yang bertanda tangan di bawah ini dengan sesungguhnya menyatakan bahwa skripsi dengan judul :

PENGARUH KINERJA KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN NASABAH BANK DI INDONESIA

Benar-benar hasil karya saya sendiri. Pernyataan, ide, maupun kutipan baik langsung maupun tak langsung yang bersumber dari tulisan atau ide orang lain dinyatakan secara tertulis dalam skripsi ini dalam catatan perut dan daftar pustaka. Apabila di kemudian hari terbukti bahwa saya melakukan plagiasi sebagian atau keseluruhan dari skripsi ini, maka gelar dan ijazah yang saya peroleh dinyatakan batal dan akan saya kembalikan kepada instansi terkait.

Yogyakarta, 10 Juni 2025
Yang menyatakan



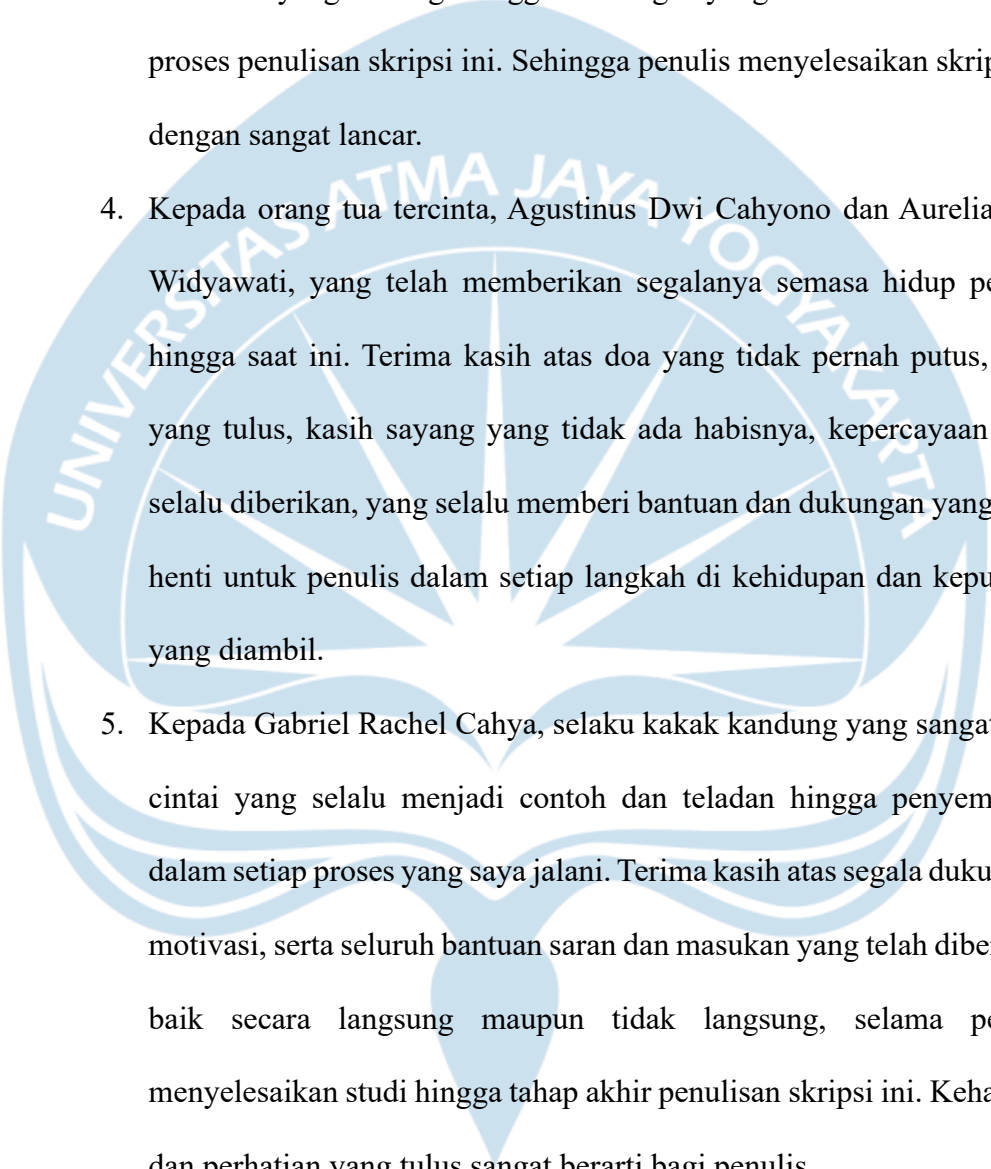
Nicholas Farrel Cahya

KATA PENGANTAR

Puji Syukur kepada Tuhan Yesus Kristus, atas penyertaan, hikmat, dan kasih karunia-Nya. Penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi dengan judul **“PENGARUH KINERJA KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN NASABAH BANK DI INDONESIA.”** Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen di Fakultas Bisnis dan Ekonomika Universitas Atma Jaya Yogyakarta. Dalam skripsi ini, penulis membahas bagaimana pengaruh dimensi-dimensi kualitas layanan, seperti jaminan, aksesibilitas, empati, responsivitas, keandalan, dan keberwujudan terhadap tingkat kepuasan nasabah pada sektor perbankan di Indonesia. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi akademis maupun praktis dalam peningkatan kualitas pelayanan di industri perbankan.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna, namun telah diupayakan dengan sungguh – sungguh agar dapat memberikan hasil yang terbaik. Penulisan dan penyelesaian skripsi ini tentu tidak lepas dari dukungan, bantuan, dan doa dari berbagai pihak yang telah memberikan kontribusi baik secara langsung maupun tidak langsung. Proses penulisan ini tidak akan berjalan dengan lancar tanpa adanya bantuan dan dukungan dari berbagai pihak:

1. Kepada Tuhan Yesus Kristus, atas kasih, penyertaan, dan kekuatan yang senantiasa diberikan sepanjang proses studi hingga selesainya skripsi ini sehingga penulis dapat menyelesaikan pendidikan tepat waktu. Dalam setiap tantangan dan kesulitan, penyertaan Tuhan selalu menjadi sumber kekuatan dan pengharapan yang tak ternilai.
2. Universitas Atma Jaya Yogyakarta, sebagai tempat penulis bertumbuh dan mengembangkan potensi diri, serta menjadi wadah pembelajaran yang menanamkan nilai-nilai unggul, inklusiv, dan berintegritas.

- 
3. Kepada Bapak Oscar Chrismadian Noventa, SE., M.Sc., selaku dosen pembimbing, atas kesabaran, ketulusan, dan dukungan serta masukan – masukan yang berharga hingga bimbingan yang telah diberikan selama proses penulisan skripsi ini. Sehingga penulis menyelesaikan skripsi ini dengan sangat lancar.
 4. Kepada orang tua tercinta, Agustinus Dwi Cahyono dan Aurelia Tina Widyawati, yang telah memberikan segalanya semasa hidup penulis hingga saat ini. Terima kasih atas doa yang tidak pernah putus, cinta yang tulus, kasih sayang yang tidak ada habisnya, kepercayaan yang selalu diberikan, yang selalu memberi bantuan dan dukungan yang tiada henti untuk penulis dalam setiap langkah di kehidupan dan keputusan yang diambil.
 5. Kepada Gabriel Rachel Cahya, selaku kakak kandung yang sangat saya cintai yang selalu menjadi contoh dan teladan hingga penyemangat dalam setiap proses yang saya jalani. Terima kasih atas segala dukungan, motivasi, serta seluruh bantuan saran dan masukan yang telah diberikan, baik secara langsung maupun tidak langsung, selama penulis menyelesaikan studi hingga tahap akhir penulisan skripsi ini. Kehadiran dan perhatian yang tulus sangat berarti bagi penulis.
 6. Kepada seluruh teman teman ES PAYUNG 21, yang tidak dapat penulis sebutkan satu – persatu yang sudah menjadi seperti keluarga kecil bagi penulis semasa studi di Universitas Atma Jaya Yogyakarta, yang selalu

memberikan dukungan, semangat, dan selalu menghibur penulis dari awal studi hingga selesainya penulisan skripsi ini.

7. Kepada Rendy, Bagus, Bagus, Made, Obe, Damsu, Agung, Miko, Umar seluruh teman teman Arjuno Degree, yang selalu memberikan semangat dan dorongan untuk penulis selama penulisan skripsi ini.
8. Kepada Coco Decky Andinata, Coco Denny Andinata, Coco Beni Ma'sum yang selalu mengingatkan penulis untuk selalu berpikiran jernih dan memberikan semangat dan motivasi untuk jangan pernah berputus asa selama penulisan skripsi ini.
9. Serta seluruh pihak yang tidak dapat penulis tuliskan satu persatu yang pernah dan atau selalu menemani penulis, baik menjadi responden atau yang selalu memberikan seluruh bentuk bantuan dan dorongan dalam penyelesaian penulisan skripsi ini.
10. Terakhir, penulis mengucapkan terima kasih kepada dirinya sendiri, Nicholas Farrel Cahya, atas segala perjuangan, kesabaran, ketekunan, dan semangat selama perjalanan hidup ini. Terimakasih untuk tetap kuat dalam menghadapi segala tantangan dan rintangan dan tetap bertahan meskipun kerap kali menghadapi kegagalan. Serta selalu melibatkan Tuhan Yesus Kristus dalam setiap langkah yang diambil.

Yogyakarta, 11 Juni 2025



Nicholas Farrel Cahya

HALAMAN MOTTO

“Hidup bukan untuk saling mendahului, Bermimpilah sendiri – sendiri”

(Daniel Baskara Putra)

“Persetan kata siapa mau bilang apa tak guna, mereka hanya tahu namamu mereka takkan jadi diriku”

(Daniel Baskara Putra)

“Kuatkan dan teguhkanlah hatimu, janganlah takut dan jangan gemetar karena mereka, sebab Tuhan, Allahmu, Dialah yang berjalan menyertai engkau, Ia tidak akan membiarkan engkau dan tidak akan meninggalkan engkau.”

(Ulangan 31 : 6)

“Segala sesuatu dapat kucapai karena Dia yang memberi kekuatan kepadaku”

(Filipi 4 : 13)

DAFTAR ISI

PERNYATAAN HASIL KARYA ASLI	iv
KATA PENGANTAR.....	v
HALAMAN MOTTO	viii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
ABSTRAK	xvi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	7
1.3 Tujuan Penelitian.....	8
1.4 Manfaat Penelitian	9
1.5 Sistematika Penulisan	10
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	12
2.1 Kajian Pustaka.....	12
2.1.1 Kualitas Layanan.....	12
2.1.2 Model – Model Teoritis Kualitas Pelayanan	13
2.1.3 Dimensi - Dimensi Yang Mempengaruhi Kualitas Layanan.....	15
2.1.4 Kepuasan Pelanggan	19
2.1.5 Kualitas Layanan dan Kepuasan Pelanggan	20
2.2 Penelitian Terdahulu.....	22
2.3 Pengembangan Hipotesis	29
2.3.1 Jaminan berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah di lembaga keuangan perbankan	29

2.3.2	Aksesibilitas berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah di lembaga keuangan perbankan.....	30
2.3.3	Empati berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah di lembaga keuangan perbankan	32
2.3.4	Responsivitas berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah di lembaga keuangan perbankan.....	33
2.3.5	Keandalan berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah di lembaga keuangan perbankan.....	34
2.3.6	Keberwujudan berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah di lembaga keuangan perbankan.....	36
2.4	Kerangka Penelitian	37
BAB III METODE PENELITIAN		38
3.1	Jenis Penelitian.....	38
3.2	Objek, Subjek, dan Tempat Penelitian	38
3.2.1	Objek Penelitian	38
3.2.2	Subjek Penelitian.....	39
3.2.3	Tempat Penelitian.....	40
3.3	Populasi dan Sampel	41
3.3.1	Populasi.....	41
3.3.2	Sampel.....	41
3.4	Metode Sampling	42
3.5	Metode Pengumpulan Data	43
3.6	Definisi Operasional.....	44
3.7	Pengukuran Data	47
3.8	Metode Analisis Data	48
3.8.1	Statistik Deskriptif	48

3.8.2	<i>Structural Equation Model</i>	49
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....		56
4.1	<i>Filter</i> Responden.....	56
4.2	Demografi Responden.....	57
4.3	Statistik Deskriptif	62
4.4	Analisis Data	68
4.4.1	<i>Structural Equation Model-Partial Least Square</i>	68
4.5	Pembahasan.....	79
4.5.1	Pengaruh jaminan terhadap kepuasan nasabah di lembaga keuangan perbankan.....	79
4.5.2	Pengaruh aksesibilitas terhadap kepuasan nasabah di lembaga keuangan perbankan.	80
4.5.3	Pengaruh empati terhadap kepuasan nasabah di lembaga keuangan perbankan.....	80
4.5.4	Pengaruh responsivitas terhadap kepuasan pelanggan di lembaga keuangan perbankan.	81
4.5.5	Pengaruh keandalan terhadap kepuasan nasabah di lembaga keuangan perbankan.....	82
4.5.6	Pengaruh keberwujudan terhadap kepuasan nasabah di lembaga keuangan perbankan.	82
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN		84
5.1	Kesimpulan	84
5.2	Implikasi Manajerial	87
5.3	Kelemahan Penelitian.....	89
5.4	Saran Penelitian ke Depan	91
DAFTAR PUSTAKA.....		93

DAFTAR LAMPIRAN	95
-----------------------	----



DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu.....	22
Tabel 3.1 Definisi Operasional Variabel	44
Tabel 3.2 Skala Likert	47
Tabel 4.1 Jumlah Responden Pertanyaan Filter 1	56
Tabel 4.2 Jumlah Responden Pertanyaan Filter 2	57
Tabel 4.3 Jumlah Responden Pertanyaan Filter 3	57
Tabel 4. 4 Demografi Responden.....	58
Tabel 4. 5 Bank Yang Digunakan.....	60
Tabel 4.6 Hasil Deskriptif Keandalan (<i>Reliability</i>).....	62
Tabel 4.7 Hasil Desjriptif Keberwujudan (<i>Tangibility</i>).....	62
Tabel 4.8 Hasil Deskriptif Empati (<i>Empathy</i>).....	63
Tabel 4. 9 Hasil Deskriptif Responsivitas (<i>Responsiveness</i>)	64
Tabel 4.10 Hasil Deskriptif Jaminan (<i>Assurance</i>).....	65
Tabel 4.11 Hasil Deskriptif Kepuasan Nasabah (<i>Customer Satsfaction</i>).....	66
Tabel 4.12 Hasil Deskriptif Aksesibilitas (<i>Accesibility</i>)	67
Tabel 4.13 Nilai Loading Factors Tahap 1	69
Tabel 4.14 Nilai Loading Factors Tahap 2	70
Tabel 4.15 Nilai <i>Average Variance Extracted</i> (AVE).....	71
Tabel 4.16 Nilai <i>Cross Loading</i>	72
Tabel 4.17 <i>Cronbach Alpha</i>	73
Tabel 4.18 Nilai <i>Fornell Larcker</i>	74
Tabel 4. 19 Nilai <i>R – Square</i>	75
Tabel 4. 20 Nilai <i>F – Square</i>	75
Tabel 4. 21 Nilai <i>Bootstrapping</i>	76

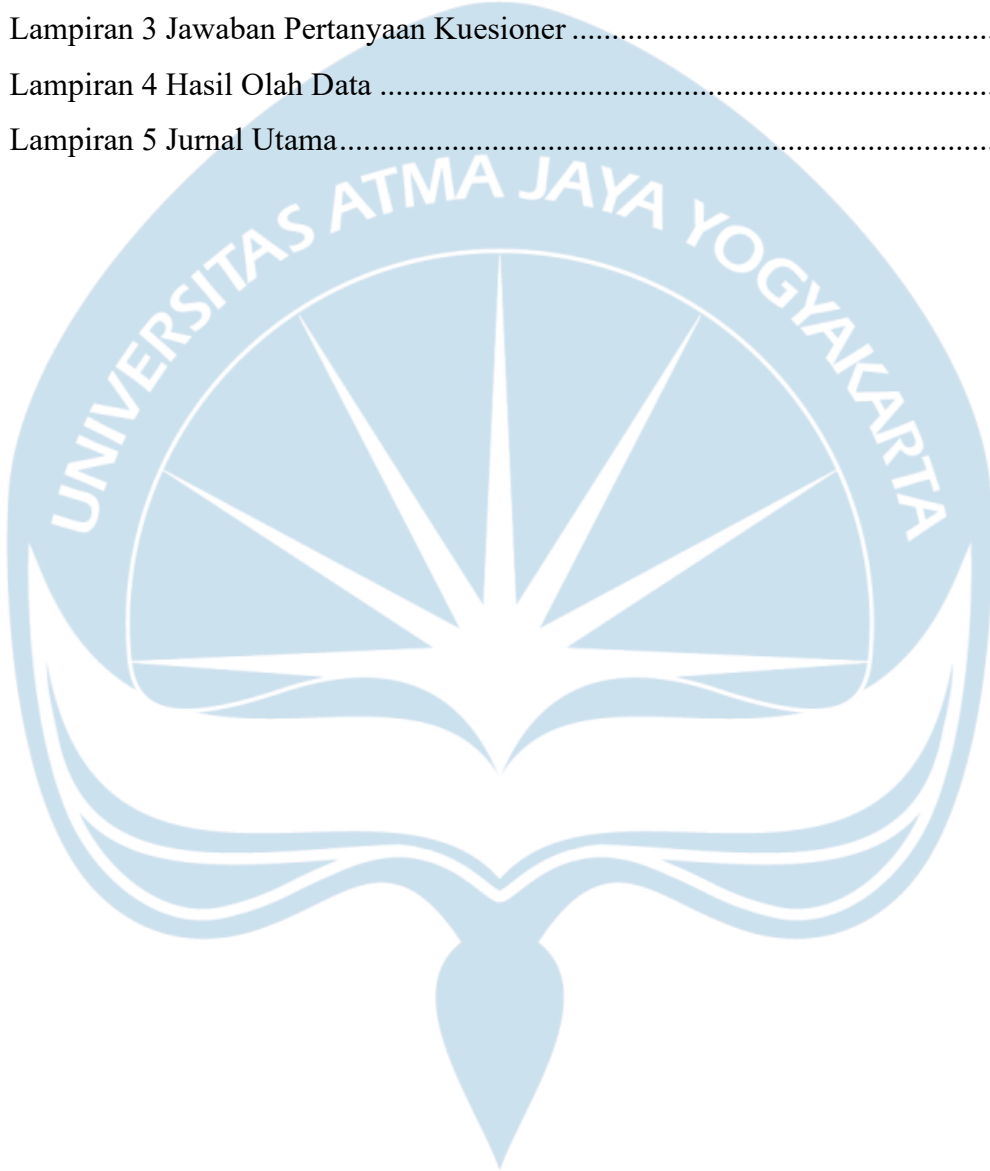
DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Gambar Model Riset	37
Gambar 4.1 Model Struktural SEM - PLS	68



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Tabel Daftar Pertanyaan Kuesioner	96
Lampiran 2 Kuesioner Google Form	102
Lampiran 3 Jawaban Pertanyaan Kuesioner	115
Lampiran 4 Hasil Olah Data	121
Lampiran 5 Jurnal Utama.....	125



PENGARUH KINERJA KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN NASABAH BANK DI INDONESIA

Disusun Oleh :

Nicholas Farrel Cahya

NPM : 210326037

Dosen Pembimbing :

Oscar Chrismadian Noventa, SE., M.Sc.

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan nasabah pada bank umum di Indonesia. Kualitas layanan diukur melalui enam dimensi, yaitu keandalan (*reliability*), keberwujudan (*tangibility*), empati (*empathy*), responsivitas (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan aksesibilitas (*accessibility*). Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan teknik pengumpulan data melalui kuesioner daring yang disebarkan kepada 206 responden yang merupakan nasabah aktif bank di Indonesia. Analisis data dilakukan menggunakan metode *Structural Equation Modeling* (SEM) berbasis *Partial Least Square* (PLS).

Kata Kunci : Kualitas Layanan, Kepuasan Nasabah, Bank Umum, SEM-PLS, *SERVPERF*, Indonesia