

**SKRIPSI**

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN NILAI NASABAH  
TERHADAP KEPUASAN NASABAH PADA PT. BANK PERKREDITAN  
RAKYAT DURIAN MANDIRI DI KOTA SAWAHLUNTO**

*Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Menyelesaikan  
Program Studi Sastra Satu (S1) Pada Program Sarjana Fakultas Ekonomi*



**Disusun Oleh :**

**HAFIZHAH WIHARTIKA**  
**NPM : 191000461201043**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI  
UNIVERSITAS MAHAPUTRA MUHAMMAD YAMIN SOLOK  
TAHUN 2023**

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN NILAI NASABAH  
TERHADAP KEPUASAN NASABAH PADA PT. BANK PERKREDITAN  
RAKYAT DURIAN MANDIRI DI KOTA SAWAHLUNTO**

**HAFIZHAH WIHARTIKA**

**NPM : 191000461201043**

**Universitas Mahaputra Muhammad Yamin  
Fakultas Ekonomi**

**ABSTRAK**

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Nilai Nasabah Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT. Bank Perkreditan Rakyat Durian Mandiri Di Kota Sawahlunto. Sampel pada penelitian ini sebanyak 50 responden dengan metode *accidental sampling*. Berdasarkan hasil analisis regresi linear berganda dari variabel Kualitas Pelayanan dan Nilai Nasabah terhadap Kepuasan Nasabah dengan nilai  $Y = 17,810 + 0,277(X1) + 0,121(X2) + e$ . Dari uji t yang dilakukan pada variabel X1 yakni Kualitas Pelayanan dengan nilai t-hitung lebih besar dari t-tabel  $2,350 > 2,012$  yang artinya bahwa variabel Kualitas Pelayanan berpengaruh terhadap Kepuasan Nasabah, adapun pada variabel X2 yakni Nilai Nasabah diperoleh nilai t-hitung lebih besar dari t-tabel  $2,153 > 2,012$  yang artinya Nilai Nasabah berpengaruh terhadap Kepuasan Nasabah. Sedangkan hasil dari analisis uji f diperoleh nilai f-hitung lebih besar dari f-tabel yakni  $5,324 > 3,19$  yang artinya bahwa Kualitas Pelayanan dan Nilai Nasabah secara bersama-sama berpengaruh terhadap Kepuasan Nasabah.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Nilai Nasabah, Kepuasan Nasabah.

**THE INFLUENCE OF SERVICE QUALITY AND CUSTOMER VALUE ON  
CUSTOMER SATISFACTION AT PT. BANK PERKREDITAN RAKYAT  
DURIAN MANDIRI IN SAWAHLUNTO CITY**

**HAFIZHAH WIHARTIKA**

**NPM : 191000461201043**

***Mahaputra Muhammad Yamin University  
Faculty of Economics***

**ABSTRACT**

*This study aims to analyze the effect of service quality and customer value on customer satisfaction at PT Durian Mandiri Rural Credit Bank in Sawahlunto City. The sample in this study were 50 respondents with accidental sampling method. Based on the results of multiple linear regression analysis of the Service Quality and Customer Value variables on Customer Satisfaction with the value  $Y = 17.810 + 0.277 (X1) + 0.121 (X2) + e$ . From the t test conducted on variable X1, namely Service Quality with a t-count value greater than the t-table  $2.350 > 2.012$  which means that the Service Quality variable affects Customer Satisfaction, as for variable X2, namely Customer Value, the t-count value is greater than the t-table  $2.153 > 2.012$  which means that Customer Value affects Customer Satisfaction. Meanwhile, the results of the f test analysis obtained an f-count value greater than the f-table, namely  $5.324 > 3.19$ , which means that Service Quality and Customer Value together have an effect on Customer Satisfaction.*

*Keywords: Service Quality, Customer Value, Customer Satisfaction.*

## DAFTAR PUSTAKA

- Abdussamad, Zuchri. 2021. *Metode Penelitian Kualitatif*. Vol. 21.  
<http://journal.um-surabaya.ac.id/index.php/JKM/article/view/2203>.
- Adnyana, I Made Dwi Mertha. 2021. *Metode Penelitian Pendekatan Kuantitatif Kualitatif*.
- Amiruddin, Fahmi. 2016. “Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Nasabah Dilihat Dari Kualitas Pelayanan Dan Nilai Nasabah Pada Koperasi Serba Usaha (KSU) Bina Mitra Mandiri Di Kudus” 15 (1): 165–75.  
<https://core.ac.uk/download/pdf/196255896.pdf>.
- Anuraga. 2021. “Pelatihan Pengujian Hipotesis Statistika Dasar.” *Jurnal BUDIMAS (ISSN:2715-8926)* 3 (02): 327–324.
- Fadli, Muhammad Rijal. 2021. “Memahami Desain Metode Penelitian Kualitatif.” *Humanika* 21 (1): 33–54. <https://doi.org/10.21831/hum.v21i1.38075>.
- Guspul, Ahmad. 2014. “Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Kasus Pada Nasabah Kospin Jasa Cabang Wonosobo).” *Jurnal PPKM UNSIQ I* Vol.1 (No.1): PP.40-54.
- Hamdani. 2019. “Dampak Kualitas Layanan Dan Nilai Nasabah Terhadap Kepuasan Nasabah Perbankan Syariah.” *Ekspansi: Jurnal Ekonomi, Keuangan, Perbankan Dan Akuntansi* 11 (1): 129.  
<https://doi.org/10.35313/ekspansi.v11i1.1329>.
- Handika, Riki, and Febsri Susanti. 2019. “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Kredit Pada PT. BPR Jkt Pariaman,” 1–15.
- Harun, Harniza. 2015. “Pengaruh Customer Relationshipmarketing Dan Nilai Nasabah Terhadap Loyalitas Nasabah (Studi Kasus: Pada PT

BankMuamalat Cabang Jambi) The.” *Controlling* 12 (10): 469–76.  
<https://doi.org/10.15358/0935-0381-2000-10-469>.

Ichsan, Reza Nurul, Ahmad Karim, Universitas Pembinaan, and Masyarakat Indonesia. 2021. “Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pt. Jasa Raharja Medan” 6 (1): 1–4.

Indah Febriana, Nina. 2016. “Analisis Kualitas Pelayanan Bank Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Pembantu Tulungagung.” *An-Nisbah* 03 (01): 145–68.

Intan and Lucky. 2022. “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah PT. Bank Danamon Indonesia, Tbk. Cabang Ranotana.” *Intan Monica Alma Sangi* 3 (1): 98–105.

Ishak, Muhammad Zakiy, and Evrita Putri Azzahroh. 2017. “Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Nasabah Bank Syariah Dengan Kepuasan Nasabah Sebagai Variabel Intervening.” *Jurnal Ekonomi Dan Bisnis Islam (Journal of Islamic Economics and Business)* 3 (1): 26.  
<https://doi.org/10.20473/jebis.v3i1.3599>.

Kholifah, Nur, and Ario Bagus Apriliyan. 2013. “Gaya Kepemimpinan Pada PT Pancaran Logistik Indonesia.” *Journal of Chemical Information and Modeling* 53 (9): 1689–99.

Kurniawan, Iskawanto, and Muchsin S Shihab. 2015. “Pengaruh Nilai Nasabah, Kualitas Pelayanan, Dan Kualitas Hubungan Terhadap Kepuasan Nasabah Serta Implikasinya Terhadap Loyalitas Nasabah Bank Syariah Mandiri.” *Jurnal Manajemen Dan Bisnis Sriwijaya* 13 (2): 199–216.

Mukarom, Moch Syaepul, and Imroatul Khasanah. 2012. “Analisis Pengaruh

Nilai Nasabah Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Untuk Menciptakan Loyalitas Nasabah ( Studi Pada Nasabah Bank BRI Cabang Pandanaran Semarang ).” *Diponegoro Journal of Management* 1 (1): 392–402.

Ni Putu Lenny Pratiwi, Ni Ketut Seminari. 2015. “Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepercayaan Dan Nilai Nasabah Terhadap Kepuasan Nasabah” 4 (5): 1422–33.

Nirwana, Ida. 2022. “Pengaruh Kreativitas Dan Inovasi Terhadap Kepuasan Konsumen.” *Journal of Innovation Research and Knowledge* 1 (8): 503–6.

Nasrah Rasidah, Y Afni, Utari P S. 2023. “Pengaruh Kemampuan Kerja (Work Ability) Dan Kualitas Kerja (Work Quality) Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Di Dinas Sosial Kabupaten Solok” *Jurnal Ekonomi Dan Manajemen* Vol.3, No.1 Maret 2023 E-ISSN: 2962-4010; P-ISSN: 2962-4444, Hal 110-121

Roza D S, Y Afni, Sabri W. 2023. “Pengaruh Kepemimpinan, Struktur Organisasi, Kedisiplinan, dan Motivasi terhadap Kualitas Pelayanan (studi kasus Dinas Pendidikan Pemuda dan Olahraga Kabupaten Solok) *Jurnal Bintang Manajemen* Volume.1, No.1 Maret 2023 e-ISSN: 2963-4830; p-ISSN: 2963-6035, Hal 76-88

Nisazizah, Berlian. 2018. “Analisis Pengaruh Kualitas Layanan, Nilai Nasabah, Dan Customer Relationship Management Terhadap Kepuasan Nasabah Serta Loyalitas Nasabah.” *Diponegoro Journal of Management* 7 (4): 1–12.  
<http://ejournal-s1.undip.ac.id/index.php/dbr>.

Nurchaya, I Nyoman. 2014. “Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Nilai Nasabah



Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT Bank BPD Bali Capem Unud,”  
2960–72.

Padilah, Tesa Nur, and Riza Ibnu Adam. 2019. “Analisis Regresi Linier Berganda Dalam Estimasi Produktivitas Tanaman Padi Di Kabupaten Karawang.” *FIBONACCI: Jurnal Pendidikan Matematika Dan Matematika* 5 (2): 117. <https://doi.org/10.24853/fbc.5.2.117-128>.

Pratiwi, Ni Putu Leny, and Ni Ketut Seminari. 2015. “Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepercayaan Dan Nilai Nasabah Terhadap Kepuasan Nasabah.” *E-Jurnal Manajemen Unud* 4 (5): 1422–33.

Putro, R Yudha Adi, and Mustapha Kamal. 2013. “Analisis Pengaruh Brand Reputation, Brand Competence, Dan Brand Liking Terhadap Trust In Brand Pada Konsumen Windows Phone Nokia Di Surabaya” 10 (2): 178–85. <https://doi.org/10.14710/jsmo.v10i2.5916>.

Sena, Fadhila Teli. 2017. “Jurnal Dinamika Manajemen Variabel Antiseden Organizational Citizenship Behavior (OCB).” *Jdm* 2 (1): 70–77. <http://journal.unnes.ac.id/nju/index.php/jdm>.

Setiawan, H. 2019. “Pengaruh Kualitas Layanan, Persepsi Nilai Dan Kepuasan Nasabah Terhadap Loyalitas Nasabah Bank.” *MOTIVASI: Jurnal Manajemen Dan Bisnis* 2 (2): 208–29. <https://jurnal.um-palembang.ac.id/motivasi/article/viewFile/1960/1578>.

Sondakh, Conny. 2014. “Kualitas Layanan, Citra Merek Dan Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Nasabah Dan Loyalitas Nasabah Tabungan (Studi Pada Nasabah Taplus BNI Cabang Manado).” *Jurnal Riset Bisnis Dan Manajemen* 3 (1): 19–32.

<https://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/jrbm/article/view/7525>.

Suhastomo, Reza, and Imroatul Khasanah. 2015. "Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Dan Nilai Nasabah Terhadap Loyalitas Nasabah Dengan Kepuasan Nasabah Sebagai Variabel Intervening." *Diponegoro Journal Of Management* 4 (3): 14.

Triono, BRM. Suryo, Adi Penawan, and Aris Tri Haryanto. 2020. "Pengaruh Kualitas Produk Dan Nilai Nasabah Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Nasabah Kredit Pada PD. BPR Bank Daerah Sukoharjo." *ProBank* 5 (1): 45–54. <https://doi.org/10.36587/probank.v5i1.567>.

Wahidmurni. 2017. "Pemaparan Metode Penelitian Kuantitatif," 1–14.

Wicaksana, Arif. 2016. "Pengaruh Stres Kerja, Beban Kerja, Dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan." <https://medium.com/@arifwicaksanaa/pengertian-use-case-a7e576e1b6bf>.

Widjaja, Adrianto. 2015. "Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Nasabah Pada PT. Bank Mandiri Tbk," 101–17.

Wiranti, AI. 2016. "Tabel 3.1 Perusahaan Manufaktur Sub Sektor Plastik Dan Kemasan," 22–34. [www.idx.co.id](http://www.idx.co.id).