

**PENGARUH FASILITAS TERHADAP KEPUASAN NASABAH PADA
PT. BANK MANDIRI SYARIAH KANTOR CABANG KOTA METRO**

SKRIPSI

Diajukan untuk Menyelesaikan Program Strata (S1)



Oleh

**YULITA SARI
16610101**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH METRO
2020**



**PENGARUH FASILITAS TERHADAP KEPUASAN NASABAH PADA PT.
BANK SYARIAH MANDIRI KANTOR CABANG KOTA METRO**

SKRIPSI

Diajukan untuk Menyelesaikan Program Strata (S1) Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Muhammadiyah Metro

**YULITA SARI
16610101**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH METRO**

2020

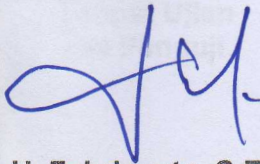
HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING

PENGARUH FASILITAS TERHADAP KEPUASAN NASABAH PADA PT.
BANK MANDIRI SYARIAH KANTOR CABANG KOTA METRO

YULITA SARI
16610101

Disetujui oleh:

Pembimbing I,



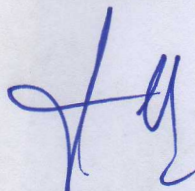
H. Febriyanto, S.E., M.M.
NIDN. 0223027901

Pembimbing II,



H. Suwanto, S.E., M.M.
NIDN. 0210036801

Menyetujui,
Ketua Program Studi
Ekonomi Manajemen



H. Febriyanto, S.E., M.M.
NIDN. 0223027601

HALAMAN PERSETUJUAN PENGUJI

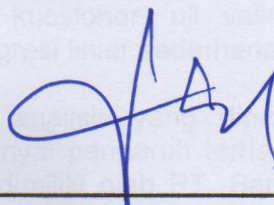
SKRIPSI

Pengaruh Fasilitas Terhadap Kepuasan Pada PT. Bank Mandiri Syariah Kantor
Cabang Kota Metro

Yulita Sari
16610101

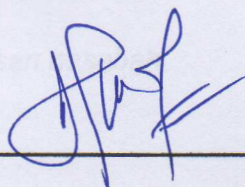
Telah diuji dan dinyatakan Lulus pada

Hari : Rabu
Tanggal : 15 April
Tempat Ujian : (Daring Online)
Tim Penguji :



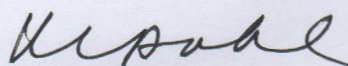
H. Febriyanto, S.E., M.M.
NIDN. 0223027901

Ketua



H. Suwarto, S.E., M.M.
NIDN. 0210036801

Sekretaris



Ratmono, S.E., M.M.
NIDN. 0220076001

Penguji Utama

Menyetujui,
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis



Dr. Suharto, S.E., M.M.
NIDN. 0228035801

ABSTRAK

Sari, Yulita. 2020, pengaruh fasilitas terhadap kepuasan nasabah. Skripsi. Program studi manajemen. Fakultas ekonomi dan bisnis. Universitas Muhammadiyah Metro. Pembimbing (I) H. Febriyanto, S.E., M.M., pembimbing (II) H. Suwanto, S.E., M.M.

Fasilitas yang baik dapat memberikan suatu dorongan kepada nasabah untuk menjalin ikatan yang kuat dengan bank, sehingga pihak PT. Bank Syariah Mandiri Cabang Kota Metro sehingga fasilitas dan pelayanan yang baik akan dipertahankan agar para nasabahnya merasa nyaman dengan apa yang telah diberikan oleh pihak Bank.

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui seberapa besar pengaruh fasilitas terhadap kepuasan nasabah. Adapun jenis penelitian ini adalah deskriptif asosiatif yaitu prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berdasarkan analisa kuantitatif terhadap variabel penelitian. Teknik pengumpulan data menggunakan wawancara, dokumentasi dan observasi. Alat analisis yang digunakan adalah menggunakan kuesioner, uji validitas, uji reliabilitas, uji Normalitas, uji linieritas, serta uji regresi linier sederhana dengan uji t parsial dan uji koefisien determinasi.

Kesimpulannya, dari hasil analisis yang diproses setelah pengujian ditemukan bahwa Fasilitas mempunyai pengaruh terhadap kepuasan nasabah. Artinya sarana dan prasarana yang dimiliki oleh PT. Bank Syariah Mandiri KCP Kota Metro masih perlu mendapat perhatian agar dapat membuat para nasabahnya tidak pergi ke bank lain.

Kata kunci : *Fasilitas, dan Kepuasan nasabah.*

ABSTRACT

Sari, Yulita. 2020, the effect of facilities on customer satisfaction. Thesis. Management study program. Faculty of Economics and Business. Muhammadiyah Metro University. Advisor (I) H. Febriyanto, S.E., M.M., supervisor (II) H. Suwanto, S.E., M.M.

Good facilities can provide an encouragement to customers to establish strong ties with banks, so that the PT. Bank Syariah Mandiri Metro City Branch so that good facilities and services will be maintained so that its customers feel comfortable with what has been given by the Bank.

The purpose of this study was to determine how much influence the facility has on customer satisfaction. The type of this research is associative descriptive research procedures that produce descriptive data based on quantitative analysis of research variables. Data collection techniques using interviews, documentation and observation. The analytical tool used was a questionnaire, validity test, reliability test, normality test, linearity test, and simple linear regression test with partial t test and coefficient of determination test.

In conclusion, from the results of the analysis processed after testing it was found that the Facility has an influence on customer satisfaction. This means that da prasrana facilities owned by PT. Bank Syariah Mandiri Metro City KCP still needs attention so that its customers can not go to other banks.

Keywords: *Facilities, and customer satisfaction.*

SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Yulita Sari

NPM : 16610101

Prodi : Manajemen

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi yang berjudul **“PENGARUH FASILITAS TERHADAP KEPUASAN NASABAH PADA PT. BANK MANDIRI SYARIAH KANTOR CABANG KOTA METRO”**. Adalah benar hasil karya tulisan saya sendiri dan tidak merupakan plagiat dari karya orang lain, yang merupakan salah satu syarat dalam penyelesaian program S-1 pada program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Metro.

Semua sumber data dan informasi yang saya gunakan dan saya peroleh dalam skripsi saya ini telah nyatakan dengan jelas dan benar adanya sesuai dengan peraturan berlaku. Apabila dikemudian hari pernyataan ini tidak benar saya bersedia menerima sanksi yang ditetapkan oleh universitas.

Metro, 15 April 2020



YULITA SARI
NPM 16610101



UNIT PUBLIKASI ILMIAH
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH
METRO

SURAT KETERANGAN UJI KESAMAAN (SIMILARITY CHECK)

Nomor: 1073/II.3.AU/F/UPI-UK/2020

Unit Publikasi Ilmiah Universitas Muhammadiyah Metro dengan ini menerangkan bahwa:

Nama : YULITA SARI
NPM : 16610101
Jenis Dokumen : SKRIPSI

Judul :

PENGARUH FASILITAS TERHADAP KEPUASAN NASABAH PADA
PT. BANK SYARIAH MANDIRI CABANG KOTA METRO

Telah dilakukan validasi berupa Uji Kesamaan (*Similarity Check*) dengan menggunakan aplikasi *Turnitin*. Dokumen yang telah diperiksa dinyatakan telah memenuhi syarat bebas uji kesamaan (*similarity check*) dengan persentase kesamaan $\leq 20\%$. Hasil pemeriksaan uji kesamaan terlampir.

Demikian kami sampaikan untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Metro, 22 April 2020

Kepala Unit,



Swaditya Rizki, S.Si., M.Sc.
NIDN. 0224018703

Jl. Dewantara No.116
Metro Timur Kota
Bandung, Indonesia

www.ummetro.ac.id
ummetro@gmail.com

MOTTO

Dan berikanlah berita gembira kepada orang-orang yang sabar, yaitu yang ketika ditimpa musibah mereka mengucapkan : sungguh kita semua ini milik Allah dan sungguh kepadaNya lah kita kembali

(Surat Al-baqarah)
(ayat155-156)

HALAMAN PERSEMBAHAN

Skripsi ini disusun dan dipertanggungjawabkan dalam ujian sebagai salah satu tanda bukti, skripsi ini penulis persembahkan untuk :

1. Kedua Orang tua yang merupakan pokok dari kehidupanku, yang telah mendoakan serta memberikan dukungan kepada penulis baik moril maupun materil.
2. Seluruh Keluarga dan saudaraku yang selalu mendo'akanku dan memberikan dukungan untuk keberhasilanku.
3. Teman kuliah dan sahabatku satu kantor di Bank Syariah Mandiri yang selalu memberikan memberi motivasi dalam segala hal.
4. Almamater Universitas Muhammadiyah Metro.

KATA PENGANTAR

Assalamu'allaikum wr.wb.

Puji syukur kepada Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat, taufiq dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan Skripsi ini. Shalawat serta salam semoga tetap terlimpahkan kepada Nabi Muhammad SAW, pembawa rahmat sekalian alam dan juga untuk keluarga, sahabat serta umat yang senantiasa istiqomah mengikutinya.

Penyusunan skripsi yang berjudul **“Pengaruh fasilitas Terhadap kepuasan nasabah Pada PT. Mandiri Syariah Kota Metro”** yang di ajukan sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan program Strata Satu (SI) guna memperoleh gelar Sarjana Ekonomi Manajemen (S.M) di Universitas Muhammadiyah Metro.

Terima kasih penulis sampaikan kepada semua pihak yang telah memberikan bantuan, pengarahan, serta bimbingan yang mana sangat besar bagi penulis. Tidak lupa terima kasih terutama penulis sampaikan kepada :

1. Drs. H. Jazim Ahmad, M.Pd, Rektor Universitas Muhammadiyah Metro.
2. Dr. Suharto, S.E., M.M, Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Metro
3. H. Febriyanto, S.E., M.M, Pembimbing I sekaligus Ketua Program Studi Manajemen Universitas Muhammadiyah Metro yang telah bersedia meluangkan waktu, tenaga dan pikiran untuk memberikan pengarahan dan bimbingan yang sangat berguna sejak awal proses penyusunan dan penulisan sehingga terselesaikannya skripsi ini.

4. H. Suwanto, S.E., M.M, Dosen pembimbing II yang telah bersedia meluangkan waktu, tenaga dan pikiran untuk memberikan pengarahan dan bimbingan yang sangat berguna sejak awal proses penyusunan dan penulisan hingga terselesaikannya skripsi ini.
5. Bapak dan ibu dosen Universitas Muhammadiyah Metro yang sabar, ikhlas dan tulus memberikan ilmu yang bermanfaat bagi penulis.
6. Almamater Universitas Muhammadiyah Metro yang telah membimbing, mendidik dan mendewasakan penulis dalam berfikir dan bertindak.

Penulis sangat menyadari sepenuhnya atas keterbatasan dan kekurangan dalam penulisan skripsi ini. Oleh karena itu kritik dan saran yang membangun senantiasa penulis harapkan guna penyempurnaan karya penulis selanjutnya. Akhirnya penulis berharap semoga hasil penelitian yang telah dilakukan ini sekiranya dapat bermanfaat bagi pengembangan keilmuan dan khususnya dalam bidang ilmu ekonomi.

Metro, 13 Maret 2020

YULITA SARI
NPM 16610101

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	i
LOGO	ii
HALAMAN JUDUL	iii
HALAMAN PENGESAHAN PENGUJI	iv
HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING	v
ABSTRAK	vi
ABSTRACT	vii
SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS	viii
MOTTO	ix
HALAMAN PERSEMBAHAN	x
KATA PENGANTAR	xi
DAFTAR ISI	xiii
DAFTAR TABEL	xvi
DAFTAR GAMBAR	xvii
DAFTAR LAMPIRAN	xviii
BAB I. PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Identifikasi dan Perumusan Masalah.....	4
1. Identifikasi masalah.....	5
2. Perumusan Masalah	5
C. Tujuan Penelitian	5
D. Kegunaan Penelitian	5
E. Sistematika Penulisan.....	6
BAB II. KAJIAN TEORITIK	
A. Deskripsi Teori	8
1. Pengertian Manajemen Pemasaran	8
2. Fasilitas	9
a. Pengertian Fasilitas	9
b. Faktor -faktor fasilitas	11
c. Indikator – indikator	12

3. Kepuasan Nasabah	13
a. Pengertian Kepuasan Nasabah	13
b. Metode Kepuasan Nasabah	14
c. Indikator – indikator Kepuasan Pelanggan	16
B. Hasil Penelitian Relevan	17
C. Kerangka Pemikiran.....	19
D. Hipotesis Penelitian	20

BAB III. METODOLOGI PENELITIAN

A. Jenis Penelitian	21
B. Objek dan Lokasi Penelitian	21
C. Metode Penelitian	21
D. Operasional Variabel	22
1. Fasilitas	22
2. Kepuasan Nasabah	23
3. Populasi dan Sampel	24
E. Teknik Pengumpulan Data	26
F. Prosedur Analisis Data	28
1. Prasyarat Instrument	28
a. Uji Validitas	28
b. Uji Reliabilitas	28
2. Persyarat Analisis Data	29
a. Uji Normalitas.....	29
b. Uji Linieritas	30
3. Analisis Data	30
a. Analisis Regresi Linier Sederhana	30
b. Uji Parsial	31
4. Hipotesis Statistik	32

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN PENELITIAN

A. Gambaran Umum Objek Penelitian	33
1. Sejarah singkat PT. Bank Syariah Mandiri	33
2. Struktur Organisasi dan Tugas Wewenang	35

B. Hasil Penelitian.....	40
1. Uji Persyarat Analisis	41
a. Uji Normalitas Data	41
b. Uji Linieritas	42
2. Deskripsi Data Hasil Kuesioner	42
a. Fasilitas (X)	42
b. Kepuasan Nasabah (Y).....	44
C. Analisis Data	46
1. Uji Regresi Sederhana	46
2. Uji hipotesis (t)	48
3. Koefisiensi determinasi	49
D. Hipotesis statistik	50
Pengujian hipotesis X terhadap Y.....	50
3. Hasil Penelitian	50
 BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	
A. Kesimpulan	52
B. Saran	52
DAFTAR PUSTAKA.....	53
LAMPIRAN-LAMPIRAN	55
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	80

DAFTAR TABEL

Judul Tabel	Halaman
1. Data nasabah Bank Syariah Mandiri cabang Kota Metro.....	4
2. Hasil penelitian relevan	17
3. Operasional variabel dan kisi-kisi Instrument	23
4. Skor skala likert untuk pertanyaan positif	27
5. Hasil Pengujian Normalitas X terhadap Y	41
6. Hasil Uji Linieritas X terhadap Y	42
7. Distribusi frekuensi Fasilitas X	43
8. Distribusi frekuensi kepuasan nasabah Y	45
9. Hasil Uji Regresi Linier sederhana.....	47
10. Hasil Uji Parsial (T)	49
11. Hasil Uji Koefisien Determinasi R^2	49

DAFTAR GAMBAR

Judul Gambar	Halaman
1. Kerangka Pemikiran	19
2. Struktur organisasi Bank Syariah Mandiri	35
3. Distribusi frekuensi fasilitas X	44
4. Distribusi frekuensi kepuasan nasabah Y	46

DAFTAR LAMPIRAN

Judul Lampiran	Halaman
1. kuesioner	55
2. Jawaban Responden	61
3. Skor Total Responden	64
4. uji validitas dan reliabilitas	66
5. Uji Normalitas	70
6. Uji Linieritas	72
7. Uji Regresi Linier Sederhana.....	72
8. Tabel Uji Validitas dan Relibilitas	74
9. Tabel Keputusan Uji t Parsial	77
10. Tabel Linieritas dan Simultan F	78