

**HUBUNGAN ANTARA KUALITAS PELAYANAN DAN
KEPERCAYAAN DENGAN KEPUASAN NASABAH BRI UNIT
MANGUNJAYA PADA WARGA RW 011 PERUMAHAN
MANGUNJAYA INDAH 1 KECAMATAN TAMBUN SELATAN
DI BEKASI**

**DENA MAULIA CASTIN
8135134143**



*Building
Future
Leaders*

**Skripsi ini Disusun Sebagai Salah Satu Persyaratan Untuk Memperoleh
Gelar Sarjana Pendidikan Pada Fakultas Ekonomi Universitas Negeri
Jakarta**

**PROGRAM STUDI PENDIDIKAN TATA NIAGA
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA
2017**

THE CORRELATION BETWEEN SERVICE QUALITY AND TRUST WITH CUSTOMER SATISFACTION BRI UNIT MANGUNJAYA ON CITIZEN ASSOCIATION 011 PERUMAHAN MANGUNJAYA INDAH 1 TAMBUN SELATAN SUB-DISTRIC IN BEKASI

**DENA MAULIA CASTIN
8135134143**



*Building
Future
Leaders*

Thesis is Organized As One of The Requirements For Obtaining Bachelor of Education at Faculty of Economic State University of Jakarta

***STUDY PROGRAM OF COMMERCE EDUCATION
FACULTY OF ECONOMICS
STATE UNIVERSITY OF JAKARTA
2017***

ABSTRAK

DENA MAULIA CASTIN. Hubungan Antara Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan dengan Kepuasan Nasabah BRI Unit Mangunjaya Pada Warga RW 011 Perumahan Mangunjaya Indah 1 Kecamatan Tambun Selatan Di Bekasi. Skripsi, Jakarta, Program Studi Pendidikan Tata Niaga, Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Jakarta.

Penelitian ini dilakukan di RW 011 Perumahan Mangunjaya Indah 1, Kecamatan Tambun Selatan di Bekasi, selama empat bulan terhitung sejak Maret 2017 sampai dengan Juni 2017. Tujuan penelitian ini yaitu untuk mengetahui hubungan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan nasabah dan hubungan antara kepercayaan dengan kepuasan nasabah BRI Unit Mangunjaya Pada Warga RW 011 Perumahan Mangunjaya Indah 1 Kecamatan Tambun Selatan di Bekasi. Metode yang digunakan adalah metode *survey* dengan pendekatan korelasional. Populasi dalam penelitian ini adalah semua warga RW 011 Perumahan Mangunjaya Indah 1 Kecamatan Tambun Selatan di Bekasi yang menjadi nasabah Bank Rakyat Indonesia (BRI) Unit Mangunjaya. Populasi terjangkaunya adalah warga RT 006 sampai dengan 009 RW 011 Perumahan Mangunjaya Indah 1 Kecamatan Tambun Selatan di Bekasi sebanyak 95 orang. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah dengan teknik acak sederhana sebanyak 75 orang. Persamaan regresi yang dihasilkan adalah $\hat{Y} = 42,85 + 0,59X_1$ dan $\hat{Y} = 41,55 + 0,63X_2$. Uji persyaratan analisis yaitu uji normalitas galat taksiran regresi Y atas X dengan uji *Lilliefors* menghasilkan $L_{hitung} = 0,0993$ untuk Y atas X_1 dan $L_{hitung} = 0,0686$ untuk Y atas X_2 , sedangkan L_{tabel} untuk $n = 75$ pada taraf signifikan 0,05 adalah 0,1023. Karena $L_{hitung} < L_{tabel}$ maka galat taksiran Y atas X_1 dan Y atas X_2 berdistribusi normal. Uji Linieritas regresi menghasilkan $F_{hitung} < F_{tabel}$ yaitu, $1,60 < 1,71$ untuk X_1 dan $1,07 < 1,74$ untuk X_2 sehingga disimpulkan bahwa persamaan regresi tersebut linear. Dari uji keberartian regresi menghasilkan $F_{hitung} > F_{tabel}$ yaitu, $70,10 > 3,98$ untuk X_1 dan $66,17 > 3,98$ untuk X_2 , sehingga dapat disimpulkan bahwa persamaan regresi tersebut signifikan. Koefisien korelasi *Product Moment* dari *Pearson* menghasilkan $r_{xy} = 0,700$ untuk X_1 dan $r_{xy} = 0,690$ untuk X_2 , selanjutnya dilakukan uji keberartian koefisien korelasi dengan menggunakan uji t dan dihasilkan $t_{hitung} = 8,373$ untuk X_1 dan $t_{hitung} = 8,134$ untuk X_2 dan $t_{tabel} = 1,66$. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa koefisien korelasi $r_{xy} = 0,700$ untuk X_1 dan $r_{xy} = 0,690$ untuk X_2 adalah positif dan signifikan. Dari hasil perhitungan koefisien determinasi, menunjukkan variabel kepuasan nasabah ditentukan oleh kualitas pelayanan sebesar 48,99% dan variabel kepuasan nasabah ditentukan oleh kepercayaan sebesar 47,55%.

Kata Kunci: Kepuasan Nasabah, Kualitas Pelayanan, Kepercayaan.

ABSTRACT

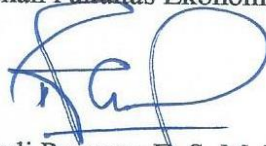
DENA MAULIA CASTIN. *The Correlation Between Service Quality And Trust With Customer Satisfaction BRI Unit Mangunjaya On Citizen Association 011 Perumahan Mangunjaya Indah 1, Tambun Selatan Sub-District In Bekasi. Study Program of Commerce Education, Faculty of Economics. State University of Jakarta.*

This research was conducted in RW 011 Perumahan Mangunjaya Indah 1, Tambun Selatan Sub-District in Bekasi, for four months, starting from March 2017 to June 2017. The purpose of this study is to determine correlation between service quality with customer satisfaction and correlation between trust with customer satisfaction Bank Rakyat Indonesia (BRI) Unit Mangunjaya On Citizen Association 011 Perumahan Mangunjaya Indah 1, Tambun Selatan Sub-District In Bekasi. The research method used is survey method with the correlational approach, population used are all Citizen Association 011 Perumahan Mangunjaya Indah 1, Tambun Selatan Sub-District in Bekasi who become customers at Bank Rakyat Indonesia (BRI) Unit Mangunjaya. Inaccessibility is citizens population RT 006 to RT 009, Citizen Association 011 Perumahan Mangunjaya Indah 1, Tambun Selatan Sub-District in Bekasi as many as 95 people. The sampling technique used technique of simple random sampling as many as 75 people. The resulting regression equation is $\hat{Y} = 42,85 + 0,59X_1$ and $\hat{Y} = 41,55 + 0,63X_2$. Test requirements analysis that estimates the error normality test regression of Y on X with test Lilliefors produce $L_{count} = 0,0993$ for Y on X_1 and $L_{count} = 0,686$ for Y on X_2 , while L_{table} for $n = 75$ at 0,05 significant level is 0,1023. Because $L_{count} < L_{table}$ the estimated error of Y over X normally distribution. Testing Linearity of regression produces $F_{count} < F_{table}$ is $1,60 < 1,71$ for X_1 and $1,07 < 1,74$ for X_2 , so it is concluded that the linear equation regression. Hypothesis testing from the significance regression produces $F_{count} > F_{table}$ which $70,10 > 3,98$ for X_1 and $66,17 > 3,98$, meaning that the regression equation is significant. Correlation coefficient of Pearson Product Moment generating $r_{xy} = 0,700$ for X_1 and $r_{xy} = 0,690$ for X_2 , than performed the test significance correlation coefficient using t test and the resulting $t_{count} > t_{table}$, $t_{count} = 8,373$ for X_1 and $t_{count} = 8,134$ for X_2 and $t_{table} = 1,66$. It can conclude that the correlation coefficient $r_{xy} = 0,700$ for X_1 and $r_{xy} = 0,690$ for X_2 is positive and significant. The coefficient of determination, which show that the variant of customer satisfaction is determined by service quality amount to 48,99% and the variant of customer satisfaction is determined by trust amount to 47,55%.






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

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Penanggung Jawab
Dekan Fakultas Ekonomi



Dr. Dedi Purwana E. S. M. Bus
NIP. 196712071992031001

NAMA	JABATAN	TANDA TANGAN	TANGGAL
1. <u>Dra. Corry Yohana, MM</u> NIP. 195909181985032011	Ketua Penguji		14 Juni 2017
2. <u>Dra. Tjutju Fatimah, M.Si</u> NIP. 195311171982032001	Penguji Ahli		15 Juni 2017
3. <u>Dra. Rochyati, M.Pd</u> NIP. 195404031985032002	Sekretaris		14 Juni 2017
4. <u>Dra. Nurahma Hajat, MSi</u> NIP. 195310021985032001	Pembimbing I		14 Juni 2017
5. <u>Ryna Parlyna, MBA</u> NIP. 197701112008122003	Pembimbing II		14 Juni 2017
Tanggal Lulus: 7 Juni 2017			

PERNYATAAN ORISINALITAS

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

1. Skripsi ini merupakan karya asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik sarjana, baik di Universitas Negeri Jakarta maupun di Perguruan Tinggi lain.
2. Skripsi ini belum dipublikasikan, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan disebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar pustaka.
3. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh, serta sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di Universitas Negeri Jakarta.

Jakarta, Mei 2017

Yang membuat pernyataan



Dena Maulia Castin
No. Reg. 8135134143

LEMBAR MOTTO DAN PERSEMBAHAN

“Sesungguhnya setelah kesulitan itu ada kemudahan. Maka apabila kamu telah selesai (dari sesuatu urusan), kerjakanlah dengan sungguh-sungguh (urusan) yang lain dan hanya kepada Tuhanmulah hendaknya kamu berharap”

(QS: Al-Insyirah: 6-8)

Alhamdulillahrabbi’alamin

Puji syukur kepada Allah Subhanu Wata’ala karena atas rahmat dan kesempatan-

Nya saya dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik.

Skripsi ini saya persembahkan untuk kedua orang tua saya, terima kasih telah memotivasi dan memberikan segalanya. Doa dan dukungan tidak pernah berhenti demi kemudahan dan kelancaran dalam menyelesaikan skripsi ini dan tidak lupa dengan segala pengorbanan dalam bentuk materi yang telah menyokong saya selama berkuliah.

KATA PENGANTAR

Puji syukur peneliti panjatkan kehadiran Allah SWT, yang telah memberikan rahmat dan kasih sayang-Nya sehingga peneliti diberikan kemudahan dan kelancaran dalam menyusun dan menyelesaikan skripsi dengan judul “Hubungan antara Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan dengan Kepuasan Nasabah BRI Unit Mangunjaya pada warga RW 011 Perumahan Mangunjaya Indah 1 Kecamatan Tambun Selatan di Bekasi”

Skripsi ini disusun sebagai salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar sarjana pendidikan pada Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta. Dalam penyusunan skripsi ini, peneliti menyadari masih terdapat kekurangan dan skripsi ini tidak mungkin terselesaikan tanpa bantuan dari berbagai pihak.

Dalam kesempatan kali ini peneliti ingin mengucapkan terima kasih kepada:

1. Dra. Nurahma Hajat, M. Si selaku dosen pembimbing I yang telah memberikan ilmu, arahan, dukungan, kritik dan saran dalam penulisan skripsi ini.
2. Ryna Parlyna, MBA selaku dosen pembimbing II yang banyak memberikan bimbingan, saran, dukungan, semangat, waktu dan tenaga dalam membimbing serta memberikan ilmu pengetahuan yang dimiliki kepada peneliti.
3. Dita Puruwita, S.Pd, M.Si selaku dosen pembimbing akademik.
4. Dr. Corry Yohana, MM selaku Koordinator Program Studi Pendidikan Tata Niaga.

5. Dr. Dedi Purwana ES, M.Bus selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta.
6. Seluruh dosen Fakultas Ekonomi, khususnya dosen-dosen Program Studi Pendidikan Tata Niaga yang telah memberikan ilmu dan pengalamannya.
7. Bapak Hasyim Ilyas selaku Ketua Rukun Warga 011 yang telah memberikan izin peneliti untuk melakukan penelitian ini.
8. Warga RW 011 Perumahan Mangunjaya Indah 1 Kecamatan Tambun Selatan di Bekasi yang telah meluangkan waktunya.
9. Teman-teman seperjuangan Pendidikan Tata Niaga B 2013.

Peneliti menyadari sepenuhnya bahwa dalam menyusun skripsi ini masih jauh sempurna. Hal ini dikarenakan keterbatasan dan kemampuan peneliti. Oleh karena itu, saran, kritik dari berbagai pihak sangat peneliti harapkan.

Jakarta, Mei 2017

Dena Maulia Castin