

**HUBUNGAN ANTARA PERSEPSI KUALITAS PELAYANAN  
DENGAN KEPUASAN PELANGGAN/ NASABAH BANK BRI  
UNIT KERTASARI CABANG TAMBUN PADA WARGA RW  
01 KELURAHAN KERTASARI KECAMATAN PEBAYURAN  
KABUPATEN BEKASI**

**SENTYA WINDANI**

**8135101874**



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

**PROGRAM STUDI PENDIDIKAN TATA NIAGA**

**JURUSAN EKONOMI DAN ADMINISTRASI**

**FAKULTAS EKONOMI**

**UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA**

**2014**

**THE CORRELATION BETWEEN PERCEPTIONS OF SERVICE QUALITY WITH COSTUMER SATISFACTION BRI BANK UNIT KERTASARI BRANCH TAMBUN ON THE COMMUNITY DISTRICT 01 IN POLITICAL DISTRICT KERTASARI SUBDISTRICT PEBAYURAN DISTRICT BEKASI**

**SENTYA WINDANI**

**8135101874**



**Skripsi is Written as Part Of Bachelor Degree in Education Accomplishment Of Faculty of Ekonomi At State University of Jakarta**

**STUDY PROGRAM OF COMMERCE EDUCATION**

**DEPARTEMENT OF ECONOMICS AND ADMINISTRATION**

**FACULTY OF ECONOMIC**

**UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA**

**2014**

## ABSTRAK

SENTYA WINDANI, Hubungan Antara Persepsi Kualitas Pelayanan Dengan Kepuasan Pelanggan/Nasabah Bank BRI Unit Kertasari Cabang Tambun Pada Warga RW 01 Kelurahan Kertasari Kecamatan Pebayuran Kabupaten Bekasi. Skripsi, Jakarta. Program Studi Pendidikan Tata Niaga, Jurusan Ekonomi dan Administrasi, Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Jakarta, Juni 2014.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah terdapat hubungan antara persepsi kualitas pelayanan dengan kepuasan pelanggan/nasabah Bank BRI Unit Kertasari Cabang Tambun pada warga RW 01 Kelurahan Kertasari Kecamatan Pebayuran Kabupaten Bekasi berdasarkan data dan fakta yang valid dan reliabel. Metode penelitian yang digunakan adalah metode survei dengan pendekatan korelasional. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh warga RW 01. Populasi terjangkaunya adalah warga RT 05 RW 01 sebanyak 32 orang. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah teknik acak sederhana sebanyak 30 orang.

Untuk menjangkau data dari kedua variabel digunakan kuesioner model skala likert untuk persepsi kualitas pelayanan (Variabel X) dan kepuasan pelanggan (Variabel Y). Sebelum instrumen ini digunakan dilakukan uji validitas untuk kedua variabel. Untuk variabel X, dari 31 butir pernyataan setelah divalidasi terdapat 6 butir pernyataan yang drop, sedangkan yang memenuhi kriteria atau valid terdiri dari 25 butir pernyataan. Untuk variabel Y, dari 37 butir pernyataan setelah divalidasi terdapat 7 butir pernyataan yang drop, sedangkan yang memenuhi kriteria atau valid terdiri 30 butir pernyataan. Perhitungan reliabilitas kedua variabel itu menggunakan rumus *Alpha Cronbach*. Hasil reliabilitas variabel X sebesar 0,910 dan hasil reliabilitas variabel Y sebesar 0,946. Hasil ini membuktikan bahwa instrumen tersebut *reliable*.

Persamaan regresi yang dihasilkan adalah  $\hat{Y} = 38,01 + 0,84X$ . Uji persyaratan analisis yaitu uji normalitas galat taksiran regresi Y atas X dengan uji liliefors menghasilkan  $L_{hitung} = 0,1182$ , sedangkan  $L_{tabel}$  untuk  $n = 32$  pada taraf signifikan 0,05 adalah 0,157. Karena  $L_{hitung} < L_{tabel}$  maka galat taksiran Y atas X berdistribusi normal. Uji linearitas regresi menghasilkan  $F_{hitung} < F_{tabel}$  yaitu  $1,03 < 2,86$ , sehingga disimpulkan bahwa persamaan regresi tersebut linier. Dari uji keberartian regresi menghasilkan  $F_{hitung} > F_{tabel}$ , yaitu  $11,63 > 4,13$ , artinya persamaan regresi tersebut signifikan. Koefisien korelasi *Product Moment* dari Pearson menghasilkan  $r_{xy} = 0,607$ , selanjutnya dilakukan uji keberartian koefisien korelasi dengan menggunakan uji t dan dihasilkan  $t_{hitung} = 3,410$  dan  $t_{tabel} = 1,70$ . Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa koefisien korelasi  $r_{xy} = 0,529$  adalah signifikan. Koefisien determinasi yang diperoleh sebesar 27,93 % yang menunjukkan bahwa 27,93% variasi kepuasan pelanggan ditentukan oleh persepsi kualitas pelayanan.

**Kata kunci: Kepuasan Pelanggan, Persepsi Kualitas Pelayanan.**

## **ABSTRACT**


**SENTYA WINDANI**, *The Correlation Between Perceptions Of Service Quality With Customer Satisfaction BRI Bank Unit Kertasari Branch Tambun On The Community District 01 In Political Districts Kertasari Subdistrict Pebayuran District Bekasi. Study Program of Commerce Education, Department of Economics and Administration, Faculty of Economics, State University of Jakarta, June 2014.*

*This research aims to find out whether there is a connection between the perception of service quality with customer satisfaction Bank BRI unit Kertasari branch Tambun on the community district 01 in political district Kertasari subdistrict Pebayuran district Bekasi based on valid data and facts and reliability. The research method used is survey method with the correlation approach. Population in this research is all of Community District 01. Where as the possible populations who Neighbourhood Groups 05 Community District 01 amounting to 35 people. The technique which is used in the sample was simple random sampling about 32 people. To capture data from these two variables are used questionnaire Likert scale models for Perception of Service Quality (variable X) and Customer Satisfaction (variable Y). Before instrument is used tested the validity for both variables. For variable X, from 31 points statement after statement validated contained 6 points that drop invalid, while meeting the criteria or valid statement consists of 25 points. For variable Y from 37 points statement after statement validated contained 7 points that drop invalid, while meeting the criteria or valid statement consist of 30 points. Reliability calculation of both variables using Alpha Cronbach formula. The result of the X variable reliability of 0,910 and the reliability of variable Y at 0,946. These result prove that the instrument is reliable. The resulting regression equation is  $\hat{Y}=38.01+0.84X$ . Test requirements analysis is of the normality test error of estimated regression of Y on X to produce  $L_{count}$  liliefors test= 0,1182, while the  $L_{table}$  for  $n= 32$  at 0.05 significant level is 0.157. Because the  $L_{count}<L_{table}$  then an error estimate of Y on X is normally distributed. Testing linearity of regression produces  $F_{calculated}<F_{table}$  is  $1,03<2.86$ , so it was concluded that the linear equation regression. From test significance regression produces  $F_{count}>F_{table}$ , which is  $11.63>4.13$ , meaning that the regression equation is significant. Correlation coefficient of Pearson Product Moment generating  $r_{xy}=0,607$ , then performed the test significance correlation coefficient using the t test and the resulting  $t_{count}=3,410$  and  $t_{table}=1,70$ . It can be concluded that the correlation coefficient  $r_{xy}=0.529$  is significant. The coefficient of determination obtained for 27,93% which shows that 27,93% of the variation of customer satisfaction is determined by the perception service quality.*

**Key Word : Customer Satisfaction, Perception Service Quality**

## LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

PENANGGUNGJAWAB  
DEKAN FAKULTAS EKONOMI



Drs. Dedi Purwana ES, M.Bus  
19671207199203 1 001

Nama	Jabatan	Tanda Tangan	Tanggal
1. <u>Dra. Tjutju Fatimah, M.Si</u> NIP. 19531117 198203 2 001	Ketua	 -----	<u>26 JUNI 2014</u>
2. <u>Dita Puruwita, M.Si</u> NIP. 19820908 201012 2 004	Sekretaris	 -----	<u>26 JUNI 2014</u>
3. <u>Dra. Rochyati Sukmadi, M.Pd</u> NIP. 19540403 198503 2 002	Penguji Ahli	 -----	<u>26 JUNI 2014</u>
4. <u>Setyo Ferry Wibowo, S.E,</u> <u>M.Si</u> NIP. 19720617 199903 1 001	Pembimbing I	 -----	<u>26 JUNI 2014</u>
5. <u>Dra. Nurahma Hajat, M.Si</u> NIP. 19531002 198503 2 001	Pembimbing II	 -----	<u>26 JUNI 2014</u>

Tanggal Lulus : \_\_\_\_\_

## LEMBAR ORISINALITAS

Dengan ini saya menyatakan bahwa :

1. Skripsi ini merupakan Karya asli yang belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik sarjana, baik di Universitas Negeri Jakarta maupun Perguruan Tinggi lain.
2. Skripsi ini belum dipublikasikan, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan 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, Juni 2014

Yang membuat pernyataan



Sentya Windani

8135101874

## LEMBAR MOTTO DAN PERSEMBAHAN

Sebuah mimpi tidak menjadi kenyataan melalui majik; ia membutuhkan keringat,  
determinasi dan kerja keras.

**Collin Powell**

Coba dulu, baru cerita. Pahami dulu, baru menjawab. Pikirlah dulu, baru berkata.  
Dengarlah dulu, baru beri penilaian. Bekerjalah dulu, baru berharap.

**Socrates**

Dan Kami perintahkan kepada manusia (berbuat baik) kepada dua orang ibu-bapanya; ibunya telah mengandungnya dalam keadaan lemah yang bertambah-tambah dan menyapihnya dalam dua tahun. Bersyukurlah kepadaKu dan kepada dua orang ibu bapakmu, hanya kepada-Ku lah kembalimu.

**(QS. Luqman : 14)**

**Dengan mengucapkan syukur Alhamdulillah kepada Allah SWT, shalawat serta salam teruntuk Nabi Muhammad SAW beserta Keluarga dan Sahabatnya.**

**Aku persembahkan skripsi ini khusus untuk orang tua terkasih, Bapak Sarjo dan Ibu Neneng Desviati, yang telah memberikanku segalanya tanpa kurang satu halpun dan selalu mengingatkan untuk berfikir positif, begitu banyak motivasi, materi dan kasih sayang yang tiada terkira.**

**Serta untuk adikku Raissa, seluruh keluarga. Abang, sahabat seperjuangan dan Sahabat-sahabatku, untuk waktu yang kita lalui bersama saat senang maupun sedih, serta yang telah memberikan banyak inspirasi dan semangat. Dosen pembimbing, Pak Ferry dan Bu Nurahma untuk segala bimbingan, nasihat dan motivasinya.**

## KATA PENGANTAR

Puji syukur peneliti panjatkan kehadirat Allah SWT atas berkah rahmat dan hidayah-Nya serta izin-Nya, maka peneliti dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “ Hubungan Antara Persepsi Kualitas Pelayanan Dengan Kepuasan Pelanggan/Nasabah Bank BRI Unit Kertasari Cabang Tambun Pada Warga RW 01 Kelurahan Kertasari Kecamatan Pebayuran Kabupaten Bekasi”.

Skripsi ini disusun untuk melengkapi dan memenuhi persyaratan untuk memperoleh gelar sarjana pendidikan pada Program Studi Pendidikan Tata Niaga, Jurusan Ekonomi dan Administrasi, Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Jakarta. Dalam menyelesaikan skripsi ini peneliti mendapatkan bimbingan, bantuan dan saran dari berbagai pihak. Pada kesempatan ini peneliti ingin menyampaikan rasa terima kasih yang tak terhingga kepada :

1. Setyo Ferry Wibowo, S.E, M.Si, selaku dosen pembimbing I yang banyak berperan memberikan bimbingan, saran, dukungan, semangat, serta kebaikan dan masukannya yang banyak membantu dalam penulisan skripsi ini.
2. Dra. Nurahma Hajat, M.Si, selaku dosen pembimbing II yang banyak meluangkan waktu untuk memberikan bimbingan dan banyak berperan memberikan masukan dan saran yang membangun dan berguna bagi penulisan skripsi ini.
3. Dra. Tjutju Fatimah, M.Si selaku Ketua Program Studi Tata Niaga, Jurusan Ekonomi dan Administrasi Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta.
4. Drs. Nurdin Hidayat, MM, M.Si, selaku Ketua Jurusan Ekonomi dan Administrasi Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta dan selaku pembimbing akademik.
5. Drs. Dedi Purwana, E.S., M.Bus selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta.
6. Bapak dan Ibu dosen Fakultas Ekonomi, Jurusan Ekonomi dan Administrasi, khususnya dosen-dosen Program Studi Pendidikan Tata Niaga yang telah memberikan bekal dan ilmu pengetahuannya.

7. Kepada kedua orang tua, Bapak Sarjo S.Pd dan Ibu Neneng Desviati serta adik tercinta Raissa Maharani, dan seluruh keluarga yang telah memberikan dukungan, baik secara moril dan materil.
8. Kepada Warga RW 01 Kelurahan Kertasari Kecamatan Pebayuran Kabupaten Bekasi yang telah memberikan kesempatan bagi peneliti untuk melakukan penelitian.
9. Kepada seluruh teman-teman seperjuangan Pendidikan Tata Niaga Angkatan 2010 yang telah memberikan motivasi, doa, dan dukungannya kepada peneliti dalam penyusunan dan penulisan skripsi ini.
10. Kepada sahabat seperjuangan, Tata, Herlin, Noerlia, Putri, Fisi, Marini, Lianda, Mira, Yunita, Novie, dan Giusti, yang telah memberikan motivasi, doa, dan dukungannya kepada peneliti dalam penyusunan dan penulisan skripsi ini.
11. Kepada Abang, tanpa ku sebut nama yang telah dengan sabar menemani selama 4 tahun perjuangan di UNJ dan rela mengantar jemput setiap hari, juga memberikan doa, motivasi dan dukungan kepada peneliti dalam penyusunan skripsi ini.
12. Kepada sahabat-sahabat ku, cinta-cintah geng rame yang rela waktu ngumpul barengnya harus skip beberapa bulan karena skripsi ini, juga yang memberikan doa, motivasi dan dukungan kepada peneliti dalam penyusunan skripsi ini. Terima kasih.

Peneliti menyadari sepenuhnya bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna. Hal ini diakibatkan karena keterbatasan kemampuan peneliti. Sehubungan dengan itu, peneliti sangat mengharapkan kritik membangun, saran dan masukan dari pembaca sekalian.

Jakarta, Juni 2014

Sentya Windani