

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN
NASABAH DI BPR POLATAMA KUSUMA KANTOR CABANG NGAWI**

SKRIPSI



OLEH:

NANANG AGUS WIBOWO

2103102041

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS PGRI MADIUN**

2026

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN
NASABAH DI BPR POLATAMA KUSUMA KANTOR CABANG NGAWI**

SKRIPSI

**Diajukan kepada UNIVERSITAS PGRI MADIUN untuk Memenuhi
Salah Satu Syarat Memperoleh Gelar Sarjana Manajemen (S. M)**

OLEH:

NANANG AGUS WIBOWO

NIM. 2103102041

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS PGRI MADIUN**

2026

LEMBAR PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING

Skripsi oleh Nanang Agus Wibowo telah diperiksa dan disetujui untuk diuji

Madiun, 29 Januari 2026

Pembimbing I



Dr. Hari Purwanto, S.E., M.M.
NIDN. 0728047704

Madiun, 29 Januari 2026

Pembimbing II

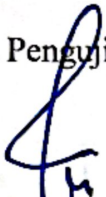


Rollis Ayu Ditasari, S.E., M.Ak
NIDN. 0710099104

LEMBAR PERSETUJUAN DAN PENGESAHAN PANITIA UJIAN

Skripsi oleh Nanang Agus Wibowo ini telah dipertahankan di depan panitia penguji pada hari Senin, 02 Februari 2026


Panitia Penguji,


Dr. Apriyanti, S.E., M.M.
NIDN. 0704047305

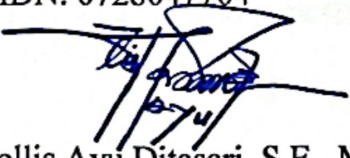
Ketua


Robby Sandhi Dessyarti, S.E., M.M.
NIDN. 0724128802

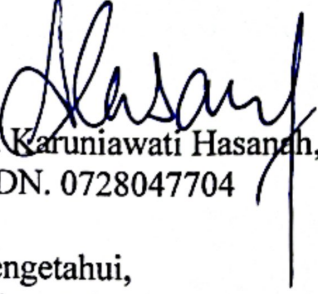
Sekretaris


Dr. Hari Purwanto, S.E., M.M.
NIDN. 0728047704

Anggota


Rollis Ayu Ditasari, S.E., M.Ak
NIDN. 0710099104

Anggota


Dr. Karuniawati Hasanah, S.E., M.M.
NIDN. 0728047704

Anggota

Mengetahui,
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Mengesahkan,
Kaprodi S1 Manajemen



Dr. Anggita Langgeng Wijaya, S.E., M.Si., Ak., CA
NIDN. 0727078603



Dr. Apriyanti, S.E., M.M.
NIDN. 0704047305

PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Yang bertandatangan dibawah ini :

Nama : Nanang Agus Wibowo

NIM : 2103102041

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis

Program Studi : Manajemen

Menyatakan dengan sebenarnya, bahwa skripsi yang saya tulis ini benar-benar merupakan hasil karya sendiri, bukan merupakan pengambilan tulisan atau pikiran orang lain yang saya akui sebagai hasil tulisan pikiran saya sendiri, apabila dikemudian hari terbukti dan dapat dibuktikan skripsi ini plagiat maka saya bersedia menerima sanksi atas perbuatan tersebut.

Madiun, 29 Januari 2026

Yang membuat pernyataan,

A handwritten signature in black ink is written over a yellow postage stamp. The stamp features a Garuda emblem and the text 'REPUBLIK INDONESIA' at the top, 'METERAI TEMPEL' in the center, and the alphanumeric code '9D703ANX294093477' at the bottom.

Nanang Agus Wibowo

NIM. 2103102041

MOTTO

“ Bila Air yang sedikit dapat menyelamatkanmu dari rasa Haus, maka
Tak perlu meminta air lebih banyak yang barang kali dapat membuatmu
Tenggelam “

-RM. Imam Koesoepangat-

1922

TUGAS AKHIR INI KUPERSEMBAHKAN KEPADA:

Tugas akhir ini kupersembahkan dengan penuh rasa syukur ke hadirat Allah SWT, Tuhan Yang Maha Esa, atas segala limpahan rahmat, karunia, dan kekuatan yang tak henti mengiringi setiap langkahku.

Kepada Kedua Orang Tua Tercinta, Ayah dan Ibu. Sebagai bentuk terima kasih atas kasih sayang yang tak terbatas, doa-doa tulus yang selalu mengetuk pintu langit, serta keringat dan pengorbanan yang menjadi bahan bakar utama bagi saya untuk menyelesaikan studi ini. Keberhasilan ini adalah milik kalian, dan saya hanya perantaranya. Kepada Kakak Laki-Laki Ter-Jos Jis. Terima kasih telah menjadi kakak sekaligus teman debat terbaik. Terima kasih atas dukungan moral (dan mungkin materiil) serta caranya yang unik dalam menyemangati saya. Skripsi ini selesai juga, jadi berhenti bertanya "kapan lulus?". Kepada Seseorang yang Tidak Bisa Saya Sebutkan Namanya. Terima kasih telah hadir dan memberikan warna tersendiri dalam perjalanan ini. Meski nama Anda tidak tertulis secara eksplisit di sini, namun dukungan dan keberadaan Anda tersimpan rapi dalam setiap semangat yang saya bangun hingga titik akhir ini.

Kepada Diriku Sendiri. Terima kasih telah bertahan dan tidak menyerah pada keadaan. Terima kasih karena telah memilih untuk tetap melangkah meskipun jalan yang dilalui terasa berat, penuh keraguan, dan melelahkan. Skripsi ini adalah saksi bisu atas setiap malam yang kamu habiskan untuk berjuang melawan batas kemampuanmu sendiri. *I am proud of how far you've come.*

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT atas segala limpahan rahmat, taufik, dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah PT BPR Polatama Kusuma cabang Ngawi ” dengan baik dan lancar.

Penelitian ini dilakukan sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan studi pada program Sarjana Strata-1 di Fakultas Ekonomi dan Bisnis pada Universitas PGRI Madiun. Dalam proses penyusunan skripsi ini, penulis menyadari sepenuhnya bahwa tidak akan mampu menyelesaikannya tanpa bantuan, bimbingan, dukungan, serta doa dari berbagai pihak.

Oleh karena itu, penulis menyampaikan rasa terima kasih yang sebesar besarnya kepada:

1. Bapak Dr. H. Supri Wahyudi Utomo, M.Pd. selaku Rektor Universitas PGRI Madiun.
2. Bapak Dr. Anggita Langgeng Wijaya, S.E., M.Si., Ak., CA., CPA. Selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas PGRI Madiun.
3. Ibu Dr. Karuniawati Hasanah, S.E., M.M., selaku Wakil Dekan I Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas PGRI Madiun.
4. Ibu Dr. Liliek Nur Sulistiyowati, S.E., M.M. selaku Wakil Dekan II Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas PGRI Madiun.
5. Ibu Dr. Apriyanti S.E., M.M. selaku Kepala Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas PGRI Madiun.

6. Bapak Robby Sandhi Dessyarti, S.E., M.M. selaku Sekretaris Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas PGRI Madiun.
7. Bapak Dr. Hari Purwanto, S.E., M.M. selaku Dosen Pembimbing I yang bersedia meluangkan waktunya untuk memberikan bekal ilmu pengetahuan.
8. Ibu Rollis Ayu Ditasari, S.E., M.ak. Selaku Dosen Pembimbing II yang bersedia meluangkan waktunya untuk memberikan bekal ilmu pengetahuan.
9. Seluruh Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Program Studi Manajemen Universitas PGRI Madiun yang telah memberi bekal ilmu pengetahuan.
10. Ibu dan Bapak, atas segala doa, kasih sayang, motivasi, dan pengorbanan yang tak ternilai, serta selalu mendukung dalam setiap langkah.
11. Tak lupa penghargaan setinggi-tingginya untuk kakak saya, Aris Riadi .
Makasih Mas/Bang buat dukungan 'Jos Jis'-nya selama ini. Makasih sudah mau direpotin, sudah mau dengerin drama revisi, dan sudah kasih semangat tanpa henti. Semoga suksesnya nular ke kita semua!
12. Pihak PT BPR Polatama Kusuma cabang Ngawi, yang telah memberikan data dan izin dalam pelaksanaan penelitian ini.
13. Teruntuk seseorang yang kehadirannya memberi warna tersendiri dalam perjalanan studi penulis. Terima kasih atas doa-doa tulus yang kamu langitkan, waktu yang kamu relakan untuk menemani saat-saat sulit, dan kesabaranmu dalam menghadapi naik-turunnya *mood* penulis selama

pengerjaan tugas akhir ini. Skripsi ini juga merupakan bentuk apresiasi untukmu

14. Seluruh teman-teman seperjuangan, baik di dalam maupun di luar kampus, yang telah menjadi tempat berbagi cerita, saling menyemangati, dan menemani proses panjang hingga titik ini. Terima kasih atas kebersamaan, canda tawa, dan dukungan yang sangat berarti.
15. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu per satu, namun turut memberikan kontribusi dalam penyusunan skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi ini masih terdapat kekurangan. Oleh karena itu, kritik dan saran yang membangun sangat penulis harapkan demi perbaikan di masa mendatang. Semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi pembaca dan menjadi tambahan referensi dalam bidang ilmu manajemen pemasaran.

Terima Kasih.

Madiun, 29 Januari 2026
Penulis

Nanang Agus Wibowo
NIM. 2103102041

DAFTAR ISI

	Halaman
LEMBAR PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING	iii
LEMBAR PERSETUJUAN DAN PENGESAHAN PANITIA UJIAN.....	iv
PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN	v
ABSTRAK.....	vi
<i>ABSTRACT</i>	vii
MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....	viii
KATA PENGANTAR.....	x
DAFTAR ISI.....	xiii
DAFTAR TABEL.....	xvii
DAFTAR GAMBAR.....	xviii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Batasan Masalah	9
1.3 Rumusan Masalah.....	9
1.4 Tujuan Penelitian	10
1.5 Manfaat Penelitian	10
BAB II LANDASAN TEORI.....	12
2.1 Landasan Teori	12
2.1.1 Konsep Kualitas	12
2.1.2 Konsep Kualitas Layanan/Jasa	13
2.1.3 Dimensi Kualitas Layanan.....	16
2.2 Penelitian Terdahulu	21

2.3	Kerangka Berpikir.....	29
2.4	Hipotesis Penelitian	30
BAB III METODE PENELITIAN.....		37
3.1	Tempat dan Waktu Penelitian.....	37
3.1.1	Waktu Penelitian.....	37
3.2	Jadwal Penelitian	37
3.3	Desain Penelitian	39
3.4	Populasi, Sampel, dan Teknik Pengambilan Sampel	41
3.4.1	Populasi.....	41
3.4.2	Sampel.....	41
3.4.3	Teknik Pengambilan Sampel	43
3.5	Variabel Penelitian dan Definisi Operasional.....	45
3.6	Teknik Pengumpulan Data.....	49
3.7	Instrumen Penelitian.....	50
3.8	Instrumen pengumpulan data	51
3.9	Teknik Analisis Data	52
BAB IV PEMBAHASAN.....		65
4.1	Gambaran Objek Penelitian	65
4.2	Deskripsi Data	66
4.4	Hasil Analisis Data.....	79
4.5	PEMBAHASAN.....	97
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....		107
5.1	Kesimpulan.....	107
5.2	Keterbatasan Penelitian.....	109
5.3	Saran	109

DAFTAR PUSTAKA.....	110
LAMPIRAN.....	115

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu	21
Tabel 3. 1 Tahapan Penelitian	38
Tabel 3. 2 Definisi Operasional Variabel Penelitian	46
Tabel 3. 3 Instrumen Penelitian Skala Likert	51
Tabel 4. 1 Umur Responden.....	66
Tabel 4. 2 Jenis Kelamin Responden	67
Tabel 4. 3 Pendidikan Terakhir Responden	68
Tabel 4. 4 Pekerjaan (Profesi) Responden	69
Tabel 4. 5 lamanya menjadi nasabah	70
Tabel 4. 6 Deskripsi Variabel Bukti Fisik <i>Tangibles</i> (X1)	71
Tabel 4. 7 Deskripsi Variabel Keandalan <i>Reliability</i> (X2)	73
Tabel 4. 8 Deskripsi Variabel Daya Tanggap <i>Responsiveness</i> (X3).....	74
Tabel 4. 9 Deskripsi Variabel Jaminan Assurance (X4)	75
Tabel 4. 10 Deskripsi Variabel Empati <i>Emphaty</i> (X5).....	76
Tabel 4. 11 Deskripsi Variabel Kepuasan Nasabah (Y)	78
Tabel 4. 12 Hasil Uji Validitas Variabel Bukti Fisik <i>Tangibles</i> (X1).....	79
Tabel 4. 13 Hasil Uji Validitas Keandalan <i>Reliability</i> (X2)	80
Tabel 4. 14 Hasil Uji Validitas Variabel Daya Tanggap <i>Responsiveness</i> (X3)	81
Tabel 4. 15 Hasil Uji Validitas Variabel Jaminan Assurance (X4)	82
Tabel 4. 16 Hasil Uji Validitas Variabel Empati <i>Emphaty</i> (X5).....	83
Tabel 4. 17 Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Nasabah (Y)	84
Tabel 4. 18 Hasil Hasil Uji Reliabilitas.....	85
Tabel 4. 19 Hasil Hasil Uji Reliabilitas.....	87
Tabel 4. 20 Hasil Hasil Uji Multikolinieritas	88
Tabel 4. 21 Hasil Hasil Uji Heteroskedastisita	90
Tabel 4. 22 Hasil Hasil Uji Heteroskedastisita	92
Tabel 4. 23 Hasil Uji t	94
Tabel 4. 24 Hasil Uji Simultan (UJI F)	95
Tabel 4. 25 Hasil Uji Koefisien Determinasi	96

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1. 1 Data Jumlah Nasabah BPR Polatama Kusuma Cabang Ngawi	7
Gambar 2. 1 Kerangka Berfikir Penelitian	30
Gambar 3. 1 Desain Penelitian	40