

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP  
KEPUASAN NASABAH BANK MANDIRI  
TASPEN KOTA BOGOR**

**TUGAS AKHIR**

Disusun Guna Memenuhi Persyaratan Ujian  
Memperoleh Gelar Ahli Madya Pada Jurusan Manajemen Pemasaran  
Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI

Oleh:

**REYGI RIZQI ZANUAR**  
**NIM: 61404021000281**



**PROGRAM DIPLOMA III  
JURUSAN MANAJEMEN PEMASARAN  
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI GICI  
DEPOK  
2024**



JURUSAN MANAJEMEN PEMASARAN  
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI GICI  
DEPOK

PERSETUJUAN DAN PENGESAHAN

Tugas Akhir Berjudul

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP  
KEPUASAN NASABAH BANK MANDIRI  
TASPEN KOTA BOGOR**

Oleh:

Nama : REYGI RIZQI ZANUAR  
NIM : 61404021000281  
Program Studi : Manajemen Pemasaran

Telah Disetujui dan Disahkan di Depok Pada Tanggal 14 Agustus 2024

Dosen Pembimbing

Menyetujui,  
Ketua Jurusan Manajemen Pemasaran

Gena Prasetya Noor, S.H., M.M.

Dian Rusmana, S.E. M.M.

Mengesahkan,  
Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI

Prof. Dr. Abdul Hamid, M.S.



JURUSAN MANAJEMEN PEMASARAN  
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI GICI  
DEPOK

Tugas Akhir Berjudul

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP  
KEPUASAN NASABAH BANK MANDIRI  
TASPEN KOTA BOGOR**

Oleh:

Nama : REYGI RIZQI ZANUAR  
NIM : 61404021000281  
Program Studi : Manajemen Pemasaran

Telah Dipertahankan di Hadapan Sidang Tim Penguji Tugas Akhir, pada:

Hari : Rabu  
Tanggal : 14 Agustus 2024  
Waktu : 11.30 – 12.30 WIB

DAN YANG BERSANGKUTAN DINYATAKAN LULUS

Tim Penguji Tugas Akhir

Ketua : Sugiharto, S.H., M.M. (.....)  
Anggota : Mega Indah Edityawati, S.E., M.M. (.....)

Mengetahui,  
Ketua Jurusan Manajemen Pemasaran

Dian Rusmana, S.E. M.M.

## PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : REYGI RIZQI ZANUAR  
NIM : 61404021000281  
Program Studi : Manajemen Pemasaran  
Nomor KTP : 3271031201030007  
Tempat, Tanggal Lahir : Bogor, 12 Januari 2003  
Alamat : Kp. Padasuka RT04/RW04, Kelurahan Gudang,  
Kecamatan Bogor Tengah, Kota Bogor

Dengan ini menyatakan bahwa:

1. Tugas akhir yang berjudul Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Mandiri Taspen Kota Bogor ini merupakan hasil karya tulis saya sendiri dan bukan merupakan hasil karya orang lain (*plagiat*).
2. Memberikan izin hak bebas Royalti Non-Eksklusif kepada Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI untuk menyimpan, mengalihmediakan atau mengalihformatkan, mengelola, mendistribusikan dan mempublikasikan tugas akhir ini melalui internet dan atau media lain bagi kepentingan akademis baik dengan maupun tanpa sepengetahuan saya sebagai penulis.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan penuh rasa tanggung jawab dan saya bersedia menerima konsekuensi dalam bentuk apapun sesuai dengan aturan yang berlaku termasuk dicopot gelar Ahli Madya saya apabila di kemudian hari diketahui bahwa pernyataan ini tidak benar adanya.

Depok, 14 Agustus 2024

REYGI RIZQI ZANUAR

## ABSTRAK

**REYGI RIZQI ZANUAR, NIM 61404021000281. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Mandiri Taspen Kota Bogor.**

---

Lembaga keuangan memiliki peran yang sangat penting bagi kegiatan ekonomi, di era perkembangan teknologi ini perbankan menjadi salah satu lembaga keuangan yang paling banyak digunakan dalam kegiatan ekonomi. Sehingga keadaan ini menyebabkan timbulnya persaingan antar perbankan yang ingin mendapatkan kepercayaan dan minat para nasabah. Suatu bank dapat dikatakan berhasil jika mampu memberikan jasa layanan sesuai dengan yang dibutuhkan dan diinginkan oleh nasabah, oleh karena itu dalam perbankan, kualitas pelayanan harus selalu ditingkatkan menjadi lebih baik dari waktu ke waktu. Salah satunya yaitu Bank Mandiri Taspen Kota Bogor yang merupakan lembaga perbankan yang harus dapat memberikan kinerja terbaik dari seluruh aspeknya terutama dalam menunjang keberhasilan memberikan pelayanan yang prima guna mencapai kepuasan nasabah.

Tujuan penelitian ini untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah Bank Mandiri Taspen Kota Bogor. Jenis penelitian yang digunakan adalah kuantitatif dengan metode penelitian survei serta teknik pengumpulan data berupa kuesioner. Model analisis data yang digunakan adalah analisis regresi linear sederhana. Pemilihan sampel dilakukan dengan menggunakan teknik *Non-Probability sampling* yaitu dengan cara *Purposive Sampling*. Adapun sampel tersebut berjumlah 100 responden.

Hasil uji hipotesis menunjukkan bahwa 30,1% faktor-faktor kepuasan nasabah dapat dijelaskan oleh indikator wujud fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati. Sedangkan sisanya 69,9% dijelaskan oleh faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini. Hasil uji t membuktikan bahwa variabel kualitas pelayanan menunjukkan hasil analisis  $t_{hitung} (6,607) > t_{tabel} (1,984)$  maka secara parsial variabel kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah Bank Mandiri Taspen Kota Bogor.

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

## **ABSTRACT**

**REYGI RIZQI ZANUAR, NIM 61404021000281. *The Effect of Service Quality On Customer Satisfaction in Bank Mandiri Taspen Kota Bogor***

---

*Financial institutions have a very important role for economic activities, in this era of technological development, banking is one of the most widely used financial institutions in economic activities. So that this situation causes competition between banks that want to gain the trust and interest of customers. A bank can be said to be successful if it is able to provide services according to the needs and desires of customers, therefore in banking, the quality of service must always be improved to be better from time to time. One of them is Bank Mandiri Taspen Kota Bogor which is a banking institution that must be able to provide the best performance from all aspects, especially in supporting the success of providing excellent service to achieve customer satisfaction.*

*The purpose of this study is to find out and analyze the influence of service quality on customer satisfaction of Bank Mandiri Taspen Bogor City. The type of research used is quantitative with survey research methods and data collection techniques in the form of questionnaires. The data analysis model used is a simple linear regression analysis. Sample selection was carried out using the Non-Probability sampling technique, namely by Purposive Sampling. The sample amounted to 100 respondents.*

*The results of the hypothesis test show that 30.1% of customer satisfaction factors can be explained by indicators of tangible, reliability, responsiveness, assurance, and empathy. While the remaining 69.9% was explained by other factors that were not studied in this study. The results of the t-test proved that the service quality variable showed the results of analysis  $t_{hitung} (6,607) > t_{tabel} (1,984)$  Therefore, partially, the variable of service quality has a significant effect on customer satisfaction of Bank Mandiri Taspen Kota Bogor.*

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

## KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Allah SWT, Tuhan Yang Maha Esa penulis panjatkan karena berkat rahmat, taufik, dan hidayah-Nya, penulis dapat menyelesaikan penelitian dan Tugas Akhir ini tepat pada waktunya. Shalawat serta salam juga penulis haturkan untuk junjungan kita semua, Nabi Muhammad SAW dengan harapan kita semua mendapatkan syafaatnya di hari pembalasan nanti.

Penelitian dengan judul Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Mandiri Taspen Kota Bogor ini disusun guna memenuhi persyaratan ujian memperoleh gelar Ahli Madya pada Jurusan Manajemen Pemasaran Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI. Alasan pemilihan judul tersebut karena penulis melihat dan mengamati adanya pengaruh kualitas pelayanan yang diberikan kepada Nasabah terhadap Kepuasan Nasabah. Oleh sebab itu perlu adanya penelitian lebih lanjut untuk mengetahui apa saja factor Pelayanan yang mempengaruhi Kepuasan Nasabah Bank Mandiri Taspen Kota Bogor.

Dalam proses penulisannya, tentunya penulis dibantu oleh banyak pihak. Oleh sebab itu pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih yang kepada:

1. Bapak Mildy Rifa'i, S.E. selaku Ketua Yayasan Nusa Jaya Depok yang telah berusaha untuk selalu mengembangkan Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI ini dengan baik.
2. Bapak Prof. Dr. Abdul Hamid, M.S. selaku Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI yang telah mengelola kampus dengan cukup baik.
3. Bapak Dian Rusmana, S.E. M.M. selaku Ketua Jurusan Manajemen Pemasaran Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI Business School yang selalu berusaha memajukan jurusan ini.
4. Bapak Gena Prasetya Noor, S.H., M.M. selaku Dosen Pembimbing Tugas Akhir yang telah dengan sabar bersedia membimbing dan mengarahkan penulis dari awal hingga penulis selesai menyusun Tugas Akhir ini.
5. Seluruh Bapak dan Ibu Dosen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI khususnya Jurusan Manajemen Pemasaran yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu yang telah dengan penuh ketekunan dan dedikasi yang tinggi mengajar penulis hingga penulis bisa menjadi seorang Diploma Tiga Manajemen Pemasaran seperti sekarang ini.

6. Para Staff dan Karyawan Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI yang telah melayani penulis dengan sepenuh hati.
7. Ibu Tiara Afrianti selaku Kepala Cabang Bank Mandiri Taspen Kota Bogor yang telah mengizinkan serta membantu dan menyemangati untuk melakukan penelitian ini.
8. Ibu Michelle selaku Supervisor Bank Mandiri Taspen Kota Bogor yang telah banyak membantu dan menyemangati dalam proses penyusunan ini.
9. Seluruh Staff dan Karyawan Bank Mandiri Taspen Kota Bogor yang telah membantu dan menyemangati dalam penyusunan ini.
10. Ayahanda Remon Muhidin, Ibunda Suparsih tercinta dan seluruh keluarga yang telah memberikan doa dan dukungan kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan perkuliahan dan penyusunan Tugas Akhir ini dengan baik.
11. Serta semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu yang telah memberikan dorongan yang luar biasa selama proses pembuatan Tugas Akhir ini.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa Tugas Akhir ini masih banyak memerlukan penyempurnaan. Oleh sebab itu penulis selalu mengharapkan saran dan kritik dari para pembaca semuanya. Harapannya, di masa yang akan datang nanti penulis mampu menulis dengan lebih baik lagi. Dan semoga Tugas Akhir ini memberikan manfaat bagi setiap pihak yang bersangkutan. Akhir kata sekali lagi penulis mengucapkan terima kasih yang tidak terhingga dan semoga kita semua selalu diberikan kesuksesan. Aamiin.

Depok, 14 Agustus 2024  
Penulis,

REYGI RIZQI ZANUAR  
NIM: 61404021000281

## DAFTAR ISI

|                                                 |      |
|-------------------------------------------------|------|
| LEMBAR JUDUL .....                              | i    |
| LEMBARAN PERSETUJUAN DAN PENGESAHAN .....       | ii   |
| LEMBARAN SIDANG .....                           | iii  |
| PERNYATAAN.....                                 | iv   |
| ABSTRAK.....                                    | v    |
| ABSTRACT.....                                   | vi   |
| KATA PENGANTAR .....                            | vii  |
| DAFTAR ISI.....                                 | ix   |
| DAFTAR TABEL.....                               | xi   |
| DAFTAR GAMBAR .....                             | xii  |
| DAFTAR LAMPIRAN.....                            | xiii |
|                                                 |      |
| BAB I. PENDAHULUAN                              |      |
| 1.1. Latar Belakang Masalah.....                | 1    |
| 1.2. Identifikasi Masalah.....                  | 6    |
| 1.3. Pembatasan Masalah .....                   | 6    |
| 1.4. Perumusan Masalah .....                    | 7    |
| 1.5. Tujuan Penelitian .....                    | 7    |
| 1.6. Manfaat Penelitian .....                   | 7    |
| 1.7. Sistematika Penulisan .....                | 8    |
|                                                 |      |
| BAB II. TINJAUAN PUSTAKA                        |      |
| 2.1. Landasan Teori .....                       | 9    |
| 2.1.1. Manajemen Pemasaran.....                 | 9    |
| 2.1.1.1. Pengertian.....                        | 9    |
| 2.1.1.2. Konsep .....                           | 10   |
| 2.1.1.3. Tujuan .....                           | 10   |
| 2.1.2. Kualitas Pelayanan .....                 | 11   |
| 2.1.2.1. Pengertian Kualitas Pelayanan.....     | 11   |
| 2.1.2.2. Karakteristik Kualitas Pelayanan ..... | 12   |
| 2.1.2.3. Indikator Kualitas Pelayanan .....     | 13   |
| 2.1.3. Kepuasan Nasabah .....                   | 13   |
| 2.1.3.1. Pengertian Kepuasan Nasabah .....      | 13   |
| 2.1.3.2. Manfaat Kepuasan Nasabah.....          | 14   |
| 2.1.3.3. Faktor Utama Kepuasan Nasabah .....    | 15   |
| 2.1.3.4. Indikator Kepuasan Nasabah .....       | 15   |
| 2.2. Penelitian Terdahulu .....                 | 16   |
| 2.3. Kerangka Konseptual.....                   | 18   |
| 2.4. Hipotesis.....                             | 19   |
|                                                 |      |
| BAB III. METODOLOGI PENELITIAN                  |      |
| 3.1. Tempat dan Waktu Penelitian .....          | 20   |
| 3.2. Jenis dan Metode Penelitian .....          | 20   |
| 3.3. Populasi dan Sampel Penelitian .....       | 21   |
| 3.3.1. Populasi.....                            | 21   |
| 3.3.2. Sampel.....                              | 21   |
| 3.4. Teknik Pengumpulan Data .....              | 22   |

|                                             |    |
|---------------------------------------------|----|
| 3.5. Definisi Operasional Variabel.....     | 23 |
| 3.5.1. Variabel Bebas .....                 | 24 |
| 1. Kualitas Pelayanan (X).....              | 24 |
| 3.5.2. Variabel Terikat .....               | 25 |
| 1. Kepuasan Nasabah (Y) .....               | 25 |
| 3.6. Teknik Analisis Data .....             | 26 |
| 3.6.1. Skala dan Angka Penafsiran .....     | 26 |
| 3.6.2. Persamaan Regresi .....              | 28 |
| 3.6.3. Uji Kualitas Data .....              | 29 |
| 1. Uji Validitas .....                      | 29 |
| 2. Uji Reliabilitas .....                   | 30 |
| 3.6.4. Uji Asumsi Klasik .....              | 30 |
| 1. Uji Normalitas .....                     | 30 |
| 2. Uji Heteroskedastisitas.....             | 31 |
| 3.6.5. Uji Hipotesis .....                  | 31 |
| 1. Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) .....    | 31 |
| 2. Uji Parsial (Uji T) .....                | 32 |
| <br>BAB IV. HASIL DAN PEMBAHASAN            |    |
| 4.1. Hasil Penelitian .....                 | 33 |
| 4.1.1. Gambaran Umum Perusahaan.....        | 33 |
| 1. Sejarah Perusahaan .....                 | 33 |
| 2. Visi Misi Perusahaan.....                | 34 |
| 3. Struktur Organisasi Perusahaan .....     | 35 |
| 4. Bentuk Pelayanan Perusahaan.....         | 38 |
| 4.1.2. Karakteristik Responden .....        | 39 |
| 4.1.3. Tanggapan Responden .....            | 40 |
| 1. Kualitas Pelayanan (X) .....             | 41 |
| 2. Kepuasan Nasabah (Y).....                | 44 |
| 4.1.4. Hasil Uji Kualitas Data .....        | 46 |
| 1. Uji Validitas .....                      | 47 |
| 2. Uji Reliabilitas .....                   | 48 |
| 4.1.5. Hasil Uji Asumsi Klasik .....        | 49 |
| 1. Uji Normalitas.....                      | 49 |
| 2. Uji Heteroskedastisitas.....             | 51 |
| 4.1.6. Hasil Uji Hipotesis .....            | 53 |
| 1. Persamaan Regresi Linear Sederhana ..... | 53 |
| 2. Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) .....    | 54 |
| 3. Uji Parsial (Uji T).....                 | 55 |
| 4.2. Pembahasan.....                        | 56 |
| <br>BAB V. SIMPULAN DAN SARAN               |    |
| 5.1. Simpulan .....                         | 58 |
| 5.2. Saran .....                            | 58 |
| <br>DAFTAR PUSTAKA .....                    | 60 |
| <br>LAMPIRAN.....                           | 62 |

## DAFTAR TABEL

|                                                                               |    |
|-------------------------------------------------------------------------------|----|
| Tabel 1.1. Data Jumlah Nasabah Pensiunan Bank Mandiri Taspen Kota Bogor.....  | 3  |
| Tabel 1.2. Data Keluhan Nasabah Pensiunan Bank Mandiri Taspen Kota Bogor..... | 4  |
| Tabel 2.1. Penelitian Terdahulu .....                                         | 17 |
| Tabel 3.1. Jadwal Pelaksanaan Penelitian.....                                 | 20 |
| Tabel 3.2. Definisi Operasional Variabel.....                                 | 25 |
| Tabel 3.3. Skala Pengukuran.....                                              | 27 |
| Tabel 3.4. Angka Penafsiran .....                                             | 27 |
| Tabel 4.1. Karakteristik Responden .....                                      | 39 |
| Tabel 4.2. Tanggapan Responden Atas Variabel Kualitas Pelayanan .....         | 41 |
| Tabel 4.3. Tanggapan Responden Atas Variabel Kepuasan Nasabah .....           | 44 |
| Tabel 4.4. Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan .....              | 47 |
| Tabel 4.5. Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Nasabah .....                | 48 |
| Tabel 4.6. Hasil Uji Reliabilitas.....                                        | 49 |
| Tabel 4.7. Hasil Uji Regresi Linear Sederhana.....                            | 53 |
| Tabel 4.8. Hasil Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ ).....                     | 54 |
| Tabel 4.9. Hasil Uji Parsial (Uji T) .....                                    | 55 |

## DAFTAR GAMBAR

|                                                                      |    |
|----------------------------------------------------------------------|----|
| Gambar 1.1. Komplain Nasabah .....                                   | 5  |
| Gambar 2.1. Konsep Pemasaran .....                                   | 10 |
| Gambar 2.2. Manfaat Kepuasan Pelanggan .....                         | 14 |
| Gambar 2.3. Kerangka Konseptual Penelitian .....                     | 18 |
| Gambar 4.1. Sejarah Bank Mandiri Taspen .....                        | 34 |
| Gambar 4.2. Struktur Organisasi Bank Mandiri Taspen Kota Bogor ..... | 35 |
| Gambar 4.3. Hasil Uji Normalitas (Grafik Histogram).....             | 50 |
| Gambar 4.4. Hasil Uji Normalitas (Grafik P-P Plot) .....             | 51 |
| Gambar 4.5. Hasil Uji Heteroskedastisitas .....                      | 52 |

## DAFTAR LAMPIRAN

|                                                                           |    |
|---------------------------------------------------------------------------|----|
| Lampiran 1. Surat Keterangan Penelitian .....                             | 62 |
| Lampiran 2. Kuesioner Penelitian.....                                     | 63 |
| Lampiran 3. Tabulasi Data.....                                            | 66 |
| Lampiran 4. Hasil Output SPSS (Uji Validitas dan Uji Reliabilitas) .....  | 68 |
| Lampiran 5. Hasil Output SPSS (Uji Asumsi Klasik dan Uji Hipotesis) ..... | 71 |
| Lampiran 6. Kartu Bimbingan .....                                         | 74 |
| Lampiran 7. Hasil Cek Plagiarisme .....                                   | 75 |
| Lampiran 8. Daftar Riwayat Hidup.....                                     | 76 |
| Lampiran 9. Tabel R Product Moment .....                                  | 77 |
| Lampiran 10. Tabel T.....                                                 | 78 |