

PENGARUH *PROACTIVE SERVICES, PEOPLE* DAN *PHYSICAL EVIDENCE* TERHADAP KEPUASAN NASABAH DI SALAH SATU BANK SWASTA DI SURABAYA



Oleh :

VIKA DAMAYANTI

NPM : 18.1.02.11636

Program Studi : Manajemen

SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA

STIESIA SURABAYA

2022

PENGARUH *PROACTIVE SERVICES, PEOPLE* DAN *PHYSICAL EVIDENCE* TERHADAP KEPUASAN NASABAH DI SALAH SATU BANK SWASTA DI SURABAYA



Oleh :

VIKA DAMAYANTI

NPM : 18.1.02.11636

Program Studi : Manajemen

SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA

STIESIA SURABAYA

2022

PENGARUH *PROACTIVE SERVICES, PEOPLE* DAN *PHYSICAL EVIDENCE* TERHADAP KEPUASAN NASABAH DI SALAH SATU BANK SWASTA DI SURABAYA

Skripsi Diajukan untuk Memenuhi Salah Satu Syarat

Guna Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi

Program Studi: Manajemen

Konsentrasi: Manajemen Pemasaran



Oleh :

VIKA DAMAYANTI

NPM : 18.1.02.11636

**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA
STIESIA SURABAYA**

2022

PENGARUH *PROACTIVE SERVICES, PEOPLE* DAN *PHYSICAL EVIDENCE* TERHADAP KEPUASAN NASABAH DI SALAH SATU BANK SWASTA DI SURABAYA

Dipersiapkan dan disusun oleh :

VIKA DAMAYANTI

NPM: 18.1.02.11636

Telah dipertahankan di depan Tim Penguji
Pada Tanggal 22 Maret 2022

Susunan Tim Penguji :

Ketua : Dr. Suhermin, S.E., M.M.

**Anggota : 1. Novianto Eko Nugroho, S.E., M.PSDM.
2. Dr. Yayah Atmajawati, S.E., M.Si.**

Dinyatakan Memenuhi Syarat dan Diterima

Oleh :

Dosen Pembimbing

Ketua Program Studi S1 Manajemen



Novianto Eko Nugroho, S.E., M.PSDM.

Dr. Suwitho, M.Si.

Ketua STIESIA



Dr. Nur Fadrih Asyik, S.E., M.Si., Ak., CA.

PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama : **VIKA DAMAYANTI**

N.P.M : **18.1.02.11636**

menyatakan bahwa skripsi dengan judul :

PENGARUH *PROACTIVE SERVICES*, *PEOPLE*, DAN *PHYSICAL EVIDENCE* TERHADAP KEPUASAN NASABAH DI SALAH SATU BANK SWASTA DI SURABAYA

Diajukan untuk diuji pada tanggal 22 Maret 2022, adalah hasil karya saya.

Dengan ini saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa dalam skripsi ini tidak terdapat keseluruhan atau sebagian tulisan orang lain yang saya ambil dengan cara menyalin, atau meniru dalam bentuk rangkaian kalimat atau simbol yang menunjukkan gagasan atau pendapat atau pemikiran dari penulis lain, yang saya akui seolah-olah sebagai tulisan yang saya sendiri, dan atau tidak terdapat bagian atau keseluruhan tulisan yang saya salin, tiru, atau yang saya ambil dari tulisan orang lain tanpa memberikan pengakuan pada penulis aslinya.

Apabila saya melakukan hal tersebut di atas, baik sengaja maupun tidak, dengan ini saya menyatakan menarik skripsi yang saya ajukan sebagai hasil tulisan saya sendiri ini. Bila kemudian terbukti bahwa saya ternyata melakukan tindakan menyalin atau meniru tulisan orang lain seolah-olah hasil pemikiran saya sendiri, berarti gelar dan ijazah yang telah diberikan oleh Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya batal saya terima.

Surabaya, 22 Maret 2022
Yang membuat pernyataan,



Vika Damayanti

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

A. MAHASISWA

Nama : Vika Damayanti
NPM : 18.1.02.11636
Program Studi : Manajemen
Tempat/Tanggal Lahir : Sidoarjo, 23 Agustus 2000
Agama : Islam
Jumlah Saudara/ Anak ke : 2 (dua)
Alamat Rumah : Ds. Sambirono Wetan RT 09 RW 02
Sidodadi, Taman-Sidoarjo
Status : Belum Menikah

B. ORANG TUA

Nama : Suwijiono
Alamat Rumah/Telepon : Ds. Sambirono Wetan RT 09 RW 02
Sidodadi, Taman-Sidoarjo
Alamat Kantor/Telepon : Jl. Ahmad Yani, Dusun Sawo, Sawotratap,
Gedangan-Sidoarjo
Pekerjaan : Karyawan Swasta

C. RIWAYAT PENDIDIKAN

1. Tamat SD di SDN 1 Sidodadi Sidoarjo Tahun 2012
2. Tamat SLTP di SMP Bhayangkari 1 Surabaya Tahun 2015
3. Tamat SLTA di SMA Hangtuah 2 Sidoarjo Tahun 2018
4. Perguruan Tinggi (PT)

Nama PT	Tempat	Semester	Tahun	Keterangan
STIESIA	Menur Pumpungan No. 30 Surabaya	I-VII	2018-2022	Mahasiswa

Dibuat dengan sebenarnya

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan hidayahnya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul **“PENGARUH *PROACTIVE SERVICE, PEOPLE, DAN PHYSICAL EVIDENCE* TERHADAP KEPUASAN NASABAH DI SALAH SATU BANK SWASTA DI SURABAYA”** dengan baik. Skripsi ini diajukan guna memenuhi syarat untuk meraih gelar sarjana ekonomi pada program studi manajemen, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi (STIESIA) Surabaya.

Penyusunan skripsi ini tidak lepas dari bantuan, bimbingan, dukungan serta doa dari berbagai pihak, sehingga penulis ingin menyampaikan terimakasih kepada pihak-pihak yang terlibat secara langsung maupun tidak langsung dalam proses penyusunan skripsi ini, yaitu kepada:

1. Dr. Nur Fadjrih Asyik, S.E., M.Si., Ak., CA. selaku Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi (STIESIA) Surabaya.
2. Dr. Suwitho, M.Si. selaku Ketua Program Studi Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi (STIESIA) Surabaya.
3. Novianto Eko Nugroho, S.E., M.PSDM. selaku dosen pembimbing yang telah memberikan arahan dan dorongan semangat selama proses penyusunan skripsi.
4. Yesa Cahyaning Ramadhani, S.E., M.M. selaku dosen wali kelas SM-4 yang telah membimbing dan mengarahkan kami selama masa perkuliahan.
5. Seluruh Staff STIESIA yang telah banyak membantu dan memberikan banyak ilmu yang berguna selama kegiatan perkuliahan berlangsung.

6. Ayah, mama, mas viky, mba tyas dan keponakan saya (nana) serta seluruh keluarga saya yang selalu memberikan doa dan dukungan semangat untuk kelancaran penulisan skripsi ini.
7. Teman dekat saya Nurul Izzah, Raras, Revina, April, dan Regina yang selalu memberikan doa, ide serta dukungan motivasi sehingga saya dapat menyelesaikan skripsi ini.
8. Teman-teman seperjuangan bimbingan skripsi dan teman-teman kelas seangkatan 2018 kelas SM-4 yang telah mendukung penulisan skripsi ini dan semua pihak yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu yang telah memberikan dukungan dan bantuan selama proses penulisan skripsi ini saya ucapkan terimakasih.

Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi ini masih terdapat banyak kekurangan, oleh karena itu penulis mengharapkan pembaca agar memberikan kritik dan saran yang bersifat membangun untuk kesempurnaan skripsi ini. Penulis berharap skripsi ini dapat memberikan wawasan dan pengetahuan bagi pembaca.

Surabaya, 06 Februari 2022

Vika Damayanti

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL LUAR SKRIPSI	i
HALAMAN SAMPUL DALAM SKRIPSI.....	ii
HALAMAN JUDUL SKRIPSI	iii
HALAMAN PENGESAHAN TIM PENGUJI	iv
HALAMAN PERNYATAAN.....	v
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv
ABSTRAK	xv
ABSTRACT	xvi
BAB 1 : PENDAHULUAN	1
1.1.Latar Belakang	1
1.2.Rumusan Masalah	8
1.3.Tujuan Penelitian.....	9
1.4.Manfaat Penelitian.....	9
1.4.1. Manfaat Praktis	9
1.4.2. Manfaat Teoritis.....	9
1.4.3. Manfaat Kebijakan	10
1.5.Ruang Lingkup Penelitian	10
BAB 2 : TINJAUAN TEORITIS DAN PENGEMBANGAN	
HIPOTESIS	11
2.1.Tinjauan Teoritis.....	11
2.1.1. <i>Proactive Services</i>	11
2.1.2. <i>People</i>	16
2.1.3. <i>Physical Evidence</i>	19
2.1.4. Kepuasan Pelanggan	20

2.2. Penelitian Terdahulu	28
2.3. Rerangka Konseptual	31
2.4. Pengembangan Hipotesis.....	31
BAB 3 : METODE PENELITIAN	35
3.1. Jenis Penelitian dan Gambaran dari Populasi Penelitian.....	35
3.2. Teknik Pengambilan Sampel	36
3.3. Teknik Pengumpulan Data	37
3.4. Variabel dan Definisi Operasional Variabel.....	39
3.5. Teknik Analisis Data	42
3.5.1. Statistik Deskriptif	42
3.6. Uji Instrumen	42
3.6.1. Uji Validitas	42
3.6.2. Uji Reliabilitas	43
3.6.3. Uji Asumsi Klasik.....	44
3.6.3.1 Uji Normalitas	44
3.6.3.2 Uji Multikolonieritas	44
3.6.3.3 Uji Heteroskedasitas	45
3.6.4. Uji Kelayakan.....	45
3.6.5. Analisis Linier Berganda	46
3.6.6. Pengujian Hipotesis	47
BAB 4 : HASIL PEMBAHASAN DAN PENELITIAN.....	48
4.1. Hasil Penelitian	48
4.1.1 Gambaran Umum PT Bank Central Asia, Tbk.....	48
4.1.2 Deskripsi Responden.....	52
4.1.3 Deskripsi Variabel Penelitian	54
4.1.4 Uji Instrumen	61
4.1.5 Uji Regresi Linier Berganda.....	64
4.1.6 Uji Asumsi Klasik.....	67
4.1.7 Uji Kelayakan Model.....	70
4.1.8 Pengujian Hipotesis.....	72
4.2. Pembahasan	73

4.2.1. Pengaruh <i>proactive services</i> terhadap kepuasan nasabah ..73	73
4.2.2. Pengaruh <i>people</i> terhadap kepuasan nasabah.....74	74
4.2.3. Pengaruh <i>physical evidence</i> terhadap kepuasan nasabah...74	74
BAB 5 : PENUTUP76	76
5.1. Simpulan.....76	76
5.2. Keterbatasan.....77	77
5.3. Saran.....77	77
JADWAL PENELITIAN79	79
DAFTAR PUSTAKA80	80
LAMPIRAN – LAMPIRAN82	82



DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
1	Indeks Kepuasan Nasabah (Skala 50).....6
2	Penelitian Terdahulu28
3	Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin53
4	Karakteristik responden berdasarkan usia.....53
5	Karakteristik responden berdasarkan jenis pekerjaan.....54
6	Tanggapan responden berdasarkan <i>proactive services</i>55
7	Tanggapan responden berdasarkan <i>people</i>57
8	Tanggapan responden berdasarkan <i>physical evidence</i>58
9	Tanggapan responden berdasarkan kepuasan nasabah60
10	Uji Validitas62
11	Uji Reliabilitas.....64
12	Analisis Linier Berganda65
13	Uji Multikolinieritas68
14	Uji F.....70
15	Uji Koefisien Determinasi.....71
16	Uji t72

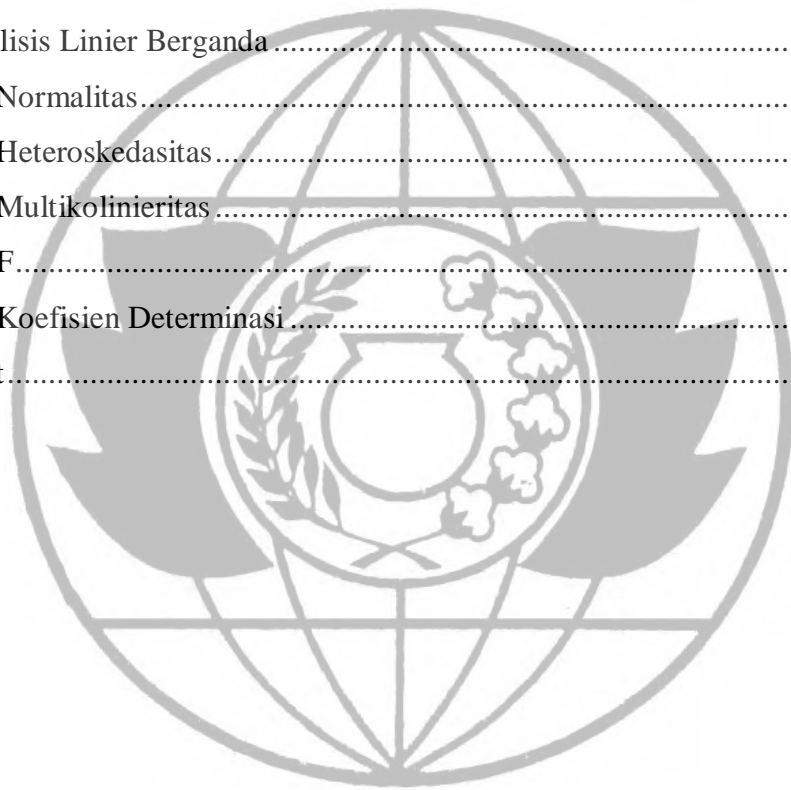
DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
1 Rerangka Konseptual.....	31
2 Struktur Organisasi	52
3 Uji Normalitas	67
4 Uji Heteroskedasitas	69



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Halaman
1. Kuesioner Penelitian.....	82
2. Tabulasi Data	84
3. Uji Validitas	92
4. Uji Reliabilitas	94
5. Analisis Linier Berganda	94
6. Uji Normalitas.....	95
7. Uji Heteroskedasitas.....	96
8. Uji Multikolinieritas	96
9. Uji F.....	97
10. Uji Koefisien Determinasi.....	97
11. Uji t.....	97



ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk melakukan pengujian mengenai pengaruh *proactive service*, *people*, dan *physic evidence* terhadap kepuasan nasabah. *Proactive service* diukur menggunakan kemampuan mengidentifikasi peluang yang ada, inisiatif, pengambilan tindakan, dan gigih untuk mencapai perubahan suasana. Untuk *people* dapat diukur menggunakan kesopanan, komunikatif, kompetensi dan selektif. Sedangkan *physic evidence* dapat diukur menggunakan tampilan luar, tampilan dalam dan wujud lain.

Jenis penelitian ini adalah penelitian kuantitatif. Sampel pada penelitian ini diperoleh dengan menggunakan metode *purposive sampling*, dimana pengambilan sampel didasarkan pada karakteristik atau kriteria tertentu. Berdasarkan metode *purposive sampling* didapatkan sebanyak 92 responden dari total populasi nasabah sebanyak 1.076 nasabah. Metode analisis yang digunakan adalah analisis linier berganda dengan menggunakan program SPSS versi

Hasil penelitian menunjukkan bahwa *proactive service* berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah, *people* berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah, dan *physic evidence* berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah..

Kata Kunci : *Proactive service*, *People*, *Physic Evidence*, Kepuasan Nasabah



ABSTRACT

This research aimed to examine the effect of proactive service, people, and physical evidence on customers' satisfaction. The proactive service was measured by ability in identifying existing opportunities, initiative, action taking, and struggle in getting the atmosphere changed. For people, it could be measured by politeness, communication, competency, and selection. While physical evidence, it was measured by outside view, inside view, and other views.

The research was quantitative. Moreover, the data collection technique used purposive sampling, in which the sample was based on characteristics or certain criteria. In line with that, there were 92 respondents from 1,076 customers as the sample. Furthermore, the data analysis technique used multiple linear regression with SPSS (Statistical Product and Service Solution) 25.

The research result concluded that proactive service had a positive effect on customers' satisfaction. Likewise, people had a positive effect on customers' satisfaction. Similarly, physical evidence had a positive effect on customers' satisfaction.

Keywords: *Proactive Service, People, Physical Evidence, Customers' Satisfaction*

