PENGARUH DIMENSI KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN NASABAH BANK MANDIRI PADA CABANG SLAMET RIYADI

TUGAS AKHIR

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen

Oleh:

DIAS RAHARDIKA PUTRA
NIM. 20120031

PROGRAM STUDI MANAJEMEN
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI SURAKARTA
TAHUN 2026

PERSETUJUAN PEMBIMBING

Tugas Akhir

PENGARUH DIMENSI KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN NASABAH BANK MANDIRI PADA CABANG SLAMET RIYADI

Oleh:

DIAS RAHARDIKA PUTRA
NIM. 20120031

Disetujui dan dipertahankan di hadapan

Dewan Penguji Tugas Akhir Program Studi S1 Manajemen

Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Surakarta

Sukoharjo, 28 Juli 2026

Dosen Pembimbing



Andri Nurtantiono, S.E., M.M.

7448745646130050

PENGESAHAN PENGUJI

Tugas Akhir

PENGARUH DIMENSI KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN NASABAH BANK MANDIRI PADA CABANG SLAMET RIYADI

Oleh:

DIAS RAHARDIKA PUTRA
NIM. 20120031

Telah diterima dan disahkan oleh Dewan Penguji Tugas Akhir

Program Studi S1 Manajemen

Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Surakarta

Sukoharjo, 28 Juli 2026

Dewan Penguji

Dr. Heny Kurnianingsih, S.E, M.M. :

Ketua

Andri Nurtantiono, S.E., M.M. :

Anggota

Mengetahui,

Ketua STIE Surakarta

Aditya Lilyan, S.M.B., M.M.

NUPTK. 5438767668131040

Kepala Program Studi S1 Manajemen

Muhammad Syihabbudin, S.Hum., M.M.

NUPTK. 02567726733130313

SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : **Dias Rahardika Putra**

NIM : **20120031**

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa Tugas Akhir yang berjudul:

Pengaruh Dimensi Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan Nasabah Bank Mandiri pada Cabang Slamet Riyadi adalah betul-betul karya sendiri. Hal-hal yang bukan karya saya dalam Tugas Akhir ini diberi tanda citasi dan ditunjukkan dalam daftar pustaka. Apabila di kemudian hari terbukti pernyataan saya tidak benar, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan Tugas Akhir dan gelar yang saya peroleh dari Tugas Akhir ini.

Sukoharjo, 28 Juli 2026

Yang Membuat Pernyataan,



Dias Rahardika Putra

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa karena atas rahmat dan karunia-Nya penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **"Pengaruh Dimensi Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan Nasabah Bank Mandiri pada Cabang Slamet Riyadi"** dengan baik. Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen pada Program Studi Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Surakarta.

Dalam proses penyusunan skripsi ini, penulis menyadari bahwa tanpa adanya bantuan, bimbingan, dan dukungan dari berbagai pihak, skripsi ini tidak dapat terselesaikan dengan baik. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Surakarta beserta seluruh jajarannya.
2. Ketua Program Studi Manajemen STIE Surakarta.
3. Dosen pembimbing yang telah memberikan bimbingan, arahan, serta motivasi selama proses penyusunan skripsi ini.
4. Seluruh dosen dan staf akademik STIE Surakarta yang telah memberikan ilmu dan pelayanan selama masa perkuliahan.
5. Pihak Bank Mandiri Cabang Slamet Riyadi yang telah memberikan izin dan bantuan dalam pengambilan data penelitian.
6. Kedua orang tua dan keluarga yang senantiasa memberikan doa, dukungan, dan semangat.
7. Teman-teman seperjuangan yang telah memberikan dukungan dan motivasi selama penyusunan skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih memiliki keterbatasan dan kekurangan. Oleh karena itu, penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun demi kesempurnaan skripsi ini. Semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi pembaca dan pihak-pihak yang membutuhkan.

Surakarta, 28 Juli 2026

Penulis,

Dias Rahardika Putra
NIM. **20120031**

DAFTAR ISI

PERSETUJUAN PEMBIMBING.....**Error! Bookmark not defined.**
PENGESAHAN PENGUJI.....**Error! Bookmark not defined.**
SURAT PERNYATAAN.....**Error! Bookmark not defined.**
Dias Rahardika Putra.....**Error! Bookmark not defined.**
KATA PENGANTAR ii
DAFTAR ISI iii
DAFTAR TABEL v
DAFTAR GAMBAR vi
DAFTAR LAMPIRAN vii
ABSTRACT viii
ABSTRAK viii
BAB I 1
PENDAHULUAN 1
A. Latar Belakang 1
B. Rumusan Masalah 9
C. Tujuan Penelitian 9
D. Manfaat Penelitian 10
BAB II KAJIAN TEORITIS 12
A. Kajian Teori 12
1. Dimensi Kualitas Layanan 12
2. Kepuasan Pelanggan 22
B. Penelitian Terdahulu 28
C. Kerangka Berpikir 35
D. Hipotesis 36
1. Pengaruh tangible terhadap kepuasan Nasabah 37
2. Pengaruh responsiveness terhadap kepuasan nasabah 37
3. Pengaruh reliability terhadap kepuasan nasabah 38
4. Pengaruh assurance terhadap kepuasan nasabah 38
5. Pengaruh empathy terhadap kepuasan nasabah 39
BAB III 40

METODE PENELITIAN 40
A. Lokasi dan Waktu Penelitian 40
B. Metode Pengumpulan Data 40
C. Jenis dan Sumber Data 41
D. Populasi dan sampel 41
E. Metode Analisis 43
F. Definisi Operasional Variabel 46
BAB IV 51
ANALISIS DAN PEMBAHASAN 51
A. Gambaran Umum Objek Penelitian 51
B. Analisis Data 58
1. Uji Asumsi Dasar dan Klasik 64
2. Analisis Regresi Linear Berganda 67
4. Uji Hipotesis 70
5. Koefisien Determinasi (R^2) 72
C. Pembahasan Hasil Penelitian 73
1. Uji Hipotesis Pengaruh Tangible terhadap Kepuasan Pelanggan 74
2. Pengaruh Variabel Responsiveness terhadap Kepuasan Pelanggan 75
3. Pengaruh Variabel Reliability terhadap Kepuasan Pelanggan 76
4. Pengaruh Variabel Assurance terhadap Kepuasan Pelanggan 77
5. Pengaruh Variabel Empati terhadap Kepuasan Pelanggan 78
BAB V 80
PENUTUP 80
A. Kesimpulan 80
B. Saran 81
DAFTAR PUSTAKA 83
LAMPIRAN 88

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu 29
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin 52
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia..... 53
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan 55
Tabel 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Wilayah Tempat Tinggal Nasabah..... 56
Tabel 4.4 Hasil Uji Validitas Instrumen Variabel Kepuasan Pelanggan (Y) 59
Tabel 4.5 Hasil Uji Validitas Instrumen Variabel Tangible (X1)..... 59
Tabel 4.6 Hasil Uji Validitas Instrumen Variabel Responsiveness (X2)... 60
Tabel 4.7 Hasil Uji Validitas Instrumen Variabel Reliability (X3) 61
Tabel 4.8 Hasil Uji Validitas Instrumen Variabel..... 61
Tabel 4.9 Hasil Uji Validitas Instrumen Variabel Empati (X5) 62
Tabel 4.10 Hasil Uji Reliabilitas..... 63
Tabel 4. 11 Hasil Uji Normalitas 64
Tabel 4.12 Hasil Uji Multikolinearitas..... 65
Tabel 4.13 Hasil Uji Heteroskedastisitas 66
Tabel 4.14 Hasil Uji Regresi..... 67
Tabel 4.15 Hasil Uji F..... 72
Tabel 4.16 Hasil Uji Koefisien Determinasi..... 72

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran 35
Gambar 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin 53
Gambar 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan 56

Gambar 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Letak Geografis 58

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Identitas Responden..... 88
Lampiran 2 Daftar Kuisioner 90
Lampiran 3 Hasil Tabulasi Data Penelitian 95
Lampiran 4 Hasil Penelitian Olah Data SPSS 106
Lampiran 5 Biodata Peneliti 116

ABSTRACT

*This study aims to examine the effect of service quality on customer satisfaction at Bank Mandiri Slamet Riyadi Branch, Solo. The service quality dimensions analyzed include tangible, responsiveness, reliability, assurance, and empathy. The population consisted of all customers of the branch; since the total population was unknown, the **Lemeshow formula** (Riduwan & Akdon, 2010) was applied to determine the sample size, resulting in **100 respondents** selected using simple random sampling. Data were collected through observation and questionnaires and analyzed using **SPSS** with t-test statistical analysis. The results show that responsiveness, reliability, and assurance have a positive and significant effect on customer satisfaction, while tangible and empathy show no significant effect. These findings indicate that service responsiveness, reliability, and assurance are the main factors enhancing customer satisfaction, whereas physical appearance and individual attention are not dominant.*

Keywords: *service quality, customer satisfaction, SPSS, Bank Mandiri*

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan nasabah Bank Mandiri Cabang Slamet Riyadi, Solo. Dimensi kualitas layanan yang dianalisis meliputi tangible, responsiveness, reliability, assurance, dan empathy. Populasi penelitian adalah seluruh nasabah cabang; karena jumlah populasi tidak diketahui, digunakan **rumus Lemeshow** (Riduwan & Akdon, 2010) untuk menentukan besar sampel, yang menghasilkan **100 responden** yang dipilih dengan teknik **simple random sampling**. Data dikumpulkan melalui observasi dan kuesioner, kemudian dianalisis menggunakan **SPSS** melalui uji t. Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel responsiveness, reliability, dan assurance berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah, sedangkan tangible dan empathy tidak berpengaruh signifikan. Temuan ini mengindikasikan bahwa ketanggapan, keandalan, dan jaminan layanan merupakan faktor utama dalam meningkatkan kepuasan nasabah, sedangkan penampilan fisik dan perhatian individual belum menjadi faktor dominan.

Kata kunci: kualitas layanan, kepuasan nasabah, SPSS, Bank Mandiri