



**UNIVERSITAS
PGRI ADI BUANA
SURABAYA**

SKRIPSI

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN DISIPLIN
FRONTLINER TERHADAP KEPUASAN NASABAH PADA
BANK BRI KCP PAKUWON SURABAYA**

Dita Erline Kurnia
191509001

Dosen Pembimbing
I Made Bagus Dwiarta, S.E., M.M.

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS**

2022

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN DISIPLIN
FRONTLINER TERHADAP KEPUASAN NASABAH PADA
BANK BRI KCP PAKUWON SURABAYA**

SKRIPSI

Diajukan untuk memenuhi sebagian persyaratan
memperoleh Gelar Sarjana Manajemen (S. M)
Program Studi Manajemen
Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas PGRI Adi Buana Surabaya

Dita Erline Kurnia
NIM : 191509001

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS PGRI ADI BUANA SURABAYA
2022**

LEMBAR PERSETUJUAN

Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Disiplin Frontliner Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank BRI KCP Pakuwon Surabaya

Identitas Mahasiswa

- a. Nama : Dita Erlina Kurnia
- b. NIM : 191509001
- c. Program Studi : Manajemen
- d. Fakultas : Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas PGRI Adi Buana Surabaya

Skripsi ini telah disetujui oleh dosen pembimbing dan layak untuk diuji:

Tanggal : 20 Mei 2022

Dosen Pembimbing


I Made Bagus Dwiartha, S.E., M.M.
NPP : 1109598 / DY

HALAMAN PENGESAHAN

Judul Skripsi Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Disiplin Frontliner Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank BRI KCP Pakuwon Surabaya



Identitas Mahasiswa

- a. Nama : Dita Erline Kurnia
- b. NIM : 191509001
- c. Program Studi : Manajemen
- d. Fakultas : Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas PGRI Adi Buana Surabaya
- e. Alamat E-mail : ditaerline20@gmail.com


Skripsi ini telah disetujui oleh dosen pembimbing dan layak untuk diuji :

Surabaya, 20 Mei 2022

Mengetahui,
Dosen Pembimbing
Dwiarta, S.E., M.M
NIP. 1109598 / DY



Dosen Pembimbing
I Made Bagus Dwiarta, S.E., M.M
NIP. 1109598 / DY



Menyetujui,
Dosen Pembimbing
Wibisono, S.E., M.PM, M.SM
NIP. 07.09494 / DY



BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI

Skripsi ini diterima dan disetujui oleh panitia Ujian Skripsi
Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas PGRI Adi Buana Surabaya :

Pada Hari : Senin, 11 Juli 2022
Tanggal : 11 Juli 2022
Tahun : 2022

Penguji I



Dr. Fachrudiy Asjari, S.Pd., M.M.
NPP : 1202612/DY

Penguji II



Yuli Kurnia Firdausi, SE, MAK
NPP : 1507731/DY

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Dita Erline Kurnia

NIM : 191509001

Program Studi : Manajemen

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Universitas PGRI Adi Buana Surabaya

Dengan ini menyatakan bahwa penelitian (skripsi) saya dengan judul : "Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Disiplin Frontliner Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank BRI KCP Pakuwon Surabaya" yang saya usulkan dalam rangka memenuhi salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen (S.M) Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas PGRI Adi Buana Surabaya Tahun Akademik (2021 - 2022) bersifat original. Bilamana di kemudian hari ditemukan ketidaksesuaian dengan pernyataan ini (ditemukan unsur plagiasi), maka saya bersedia menjalani proses sesuai ketentuan hukum yang berlaku. Demikian pernyataan ini dibuat dengan sesungguhnya dan sebenar-benarnya.

Surabaya, 20 Mei 2022



KATA PENGANTAR

Alhamdulillah, puji syukur penulis panjatkan atas kehadiran Allah SWT dengan segala limpahan petunjuk dan bimbingan serta berbagai kenikmatan yang telah diberikan sehingga dapat menyelesaikan skripsi dengan judul : **“Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Disiplin Frontliner Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank BRI KCP Pakuwon Surabaya”**

Selama proses penulisan hingga menyelesaikannya skripsi ini, penulis banyak mendapat motivasi dan dukungan dari beberapa pihak, untuk itu penulis mengucapkan terimah kasih kepada yang terhormat :

1. Bapak Dr. M. Subandowo, M.S. selaku Rektor Universitas PGRI Adi Buana Surabaya.
2. Bapak Tony Susilo Wibowo, S.E., M.Pd., M.SM selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas PGRI Adi Buana Surabaya.
3. Bapak I Made Bagus Dwiarta, S.E., M.M selaku Ketua Program Studi Manajemen Universitas PGRI Adi Buana Surabaya sekaligus pembimbing dari penulis dalam menyelesaikan skripsi.
4. Suami saya Riko Hermawan yang senantiasa mendampingi dan mendukung saya dalam keadaan jatuh banggunnya mengerjakan skripsi.
5. Kepada Kedua orang tua saya yang selalu memberikan bekal lahir dan batin dalam mengerjakan skripsi ini.
6. Bapak Awaludin Suryo selaku supervisor dan Bapak Handy Hardyanto selaku pimpinan saya di Bank BRI KCP Pakuwon Surabaya.

7. Bapak dan Ibu dosen serta staf karyawan akademik Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas PGRI Adi Buana Surabaya yang telah memberikan bekal ilmu pengetahuan sehingga penulis dapat menyelesaikan studi dan menyelesaikan penulisan skripsi ini.
8. Sahabat dan rekan seperjuangan yang telah memberikan dukungan sehingga penulis bisa menyelesaikan skripsi ini.

Dalam penulisan skripsi ini masih jauh dari sempurna, untuk itu penulis mengharapkan kritik dan saran dari pembaca yang sangat penulis harapkan. Akhirnya penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi pembaca.

Surabaya, 28 Mei 2022

Penulis

MOTTO

Kita boleh saja kecewa dengan apa yang telah terjadi, tetapi jangan pernah kehilangan harapan untuk masa depan yang lebih baik – Dita Erline Kurnia

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
LEMBAR PERSETUJUAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI.....	iv
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN.....	v
KATA PENGANTAR	vi
MOTTO.....	viii
ABSTRACT.....	viii
ABSTRAK	ix
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvi

BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	7
1.3 Tujuan Penelitian	7
1.4 Manfaat Penelitian	8

BAB II TELAAH PUSTAKA.....	9
2.1 Penelitian Terdahulu	9
2.2 Landasan Teori.....	16
2.2.1 Pemasaran.....	16
2.2.2 Manajemen Pemasaran.....	17
2.2.3 Penilaian Konsumen.....	18
2.2.4 Kepuasan Nasabah	19

2.2.4.1	Definisi Kepuasan Nasabah.....	19
2.2.4.2	Pengukuran Kepuasan Pelanggan	20
2.2.4.3	Faktor - Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan	22
2.2.5	Kualitas Pelayanan	22
2.2.5.1	Definisi Kualitas Pelayanan.....	22
2.2.5.2	Dimensi Kualitas Pelayanan.....	23
2.2.5.3	Infikator Kualitas Pelayanan	24
2.2.6	Disiplin Kerja.....	25
2.2.6.1	Dimensi Disiplin Kerja	25
2.2.6.2	Indikator Disiplin Kerja	29
2.2.7	Hubungan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan.....	32
2.2.8	Hubungan Disiplin Kerja Terhadap Kepuasan Konsumen	34
2.3	Kerangka Konseptual	35
2.4	Hipotesis	37
BAB III METODE PENELITIAN.....		39
3.1	Metode Penelitian	39
3.2	Populasi dan Sampel.....	40
3.2.1	Populasi	40
3.2.2	Sampel.....	40
3.3	Jenis dan Sumber Data.....	41
3.3.1	Jenis Data	41
3.3.2	Sumber Data.....	41
3.4	Definisi Operasional Variabel	41
3.5	Teknik Pengumpulan Data	43
3.6	Metode Analisis Data.....	44
3.7	Uji Asumsi Klasik.....	47

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	49
4.1. Gambaran Obyek Penelitian	49
4.1.3. Sejarah Singkat Perusahaan	49
4.2. Hasil Penelitian.....	49
4.2.1. Karakteristik Responden.....	49
4.3. Hasil Pengolahan Data	52
4.3.1 Uji Validitas.....	52
4.3.2 Uji Realibilitas	54
4.3.1 Uji Asumsi Klasik	57
4.4. Analisis Regresi Berganda.....	62
4.5. Uji F (F-Test) Uji Simultan.....	63
4.6. Uji Koefisien Determinasi.....	64
BAB V SIMPULAN DAN SARAN.....	68
5.1 Kesimpulan.....	68
5.2 Saran.....	68
DAFTAR PUSTAKA	70

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 The World's Best Bank 2022	4
Tabel 1.2 Bank Terbaik Pelayanan Prima	5
Tabel 3.1 Operasional Variable	42
Tabel 3.2 Skala Likert.....	44
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin ..	50
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan	50
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	51
Tabel 4.4 Uji Validitas	52
Tabel 4.5 Uji Realibilitas	54
Tabel 4.6 Uji Normalitas	57
Tabel 4.7 Uji Heterokedastisitas.....	58
Tabel 4.8 Uji Multikolienaritas.....	60
Tabel 4.9 Uji Autokorelasi	61
Tabel 4.10 Uji Regresi Berganda	62
Tabel 4.11 Uji Simultan.....	63
Tabel 4.12 Uji Koefisien Determinasi.....	64

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Konseptual.....	36
Gambar 3.1 Metode Penelitian.....	39
Gambar 4.1 Uji Normalitas Probability Plot.....	58
Gambar 4.2 Uji Heterokedastisitas Plot	59

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 : Tabulasi Data
- Lampiran 2 : Frekuensi Responden
- Lampiran 3 : Kuesioner
- Lampiran 4 : Kartu Bimbingan Skripsi
- Lampiran 5 : Berita Acara Seminar Proposal Skripsi
- Lampiran 6 : Surat Pengantar Plagiasi
- Lampiran 7 : Surat Pernyataan Bebas Plagiasi
- Lampiran 8 : Berita Acara Bimbingan Revisi Skripsi