



**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
KEPUASAN NASABAH**
**(Studi Kasus pada Unit Kredit Mikro Bank Mandiri KCP
Cicurug Area Sukabumi)**

SKRIPSI

Diajukan untuk memenuhi persyaratan
memperoleh gelar Sarjana Manajemen



Disusun Oleh:

FAZA HAKIM FAUZAN
NIM. 183402057

JURUSAN MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI & BISNIS
UNIVERSITAS GLOBAL JAKARTA

2021

PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI

Saya menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa berdasarkan hasil penelusuran berbagai karya ilmiah, gagasan dan masalah ilmiah yang diteliti dan diulas di dalam Naskah Skripsi ini adalah asli dari pemikiran saya. Tidak terdapat karya ilmiah yang pernah diajukan oleh orang lain untuk memperoleh gelar akademik disuatu Perguruan Tinggi, dan tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis dikutip dalam naskah ini dan disebutkan dalam sumber kutipan dan daftar pustaka.

Apabila ternyata di dalam naskah Skripsi ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur jiplakan, saya bersedia Skripsi dibatalkan, serta diproses sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku (UUNo. 20 Tahun 2003, pasal 25 ayat 2 dan pasal 70).

Sukabumi, Agustus 2021
Mahasiswa,

Materai Rp. 3000
(Tanda tangani)

Faza Hakim Fauzan
NPM. 183402057

KATA PENGANTAR

Puji syukur saya panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, karena atas berkat dan rahmat- Nya, saya dapat menyelesaikan skripsi ini. Penulisan skripsi ini dilakukan dalam rangka memenuhi salah satu syarat untuk mencapai gelar Sarjana Manajemen Jurusan Manajemen pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis. Saya menyadari bahwa, tanpa bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak, dari masa perkuliahan sampai pada penyusunan skripsi ini, sangatlah sulit bagi saya untuk menyelesaikan skripsi ini. Oleh karena itu, saya mengucapkan terima kasih kepada:

- (1) Ibu Dra. Sri Utami, M.M., serta Bapak Teddy Setiawan, S.E., M.M. selaku dosen pembimbing yang telah menyediakan waktu, tenaga, dan pikiran untuk mengarahkan saya dalam penyusunan skripsi ini;
- (2) Pihak Bank Mandiri KCP Cicurug Area Sukabumi yang telah banyak membantu dalam usaha memperoleh data yang saya perlukan;
- (3) orang tua dan keluarga saya yang telah memberikan bantuan dukungan material dan moral; dan
- (4) sahabat yang telah banyak membantu saya dalam menyelesaikan skripsi ini.

Akhir kata, saya berharap Tuhan Yang Maha Esa berkenan membalas segala kebaikan semua pihak yang telah membantu. Semoga skripsi ini membawa manfaat bagi pengembangan ilmu pengetahuan.

Sukabumi, Agustus 2021
Penulis

PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI AKADEMIS

Sebagai civitas akademika Universitas Global Jakarta, saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Faza Hakim Fauzan
NIM : 183402057
Program Studi : Manajemen
Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Kasus Pada Unit Kredit Mikro Bank Mandiri KCP Cicurug Area Sukabumi)

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Global Jakarta **Hak Bebas Royalti Non-eksklusif (None-exclusive Royalty Free Right)** atas karya ilmiah saya yang berjudul:

Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Kasus Pada Unit Kredit Mikro Bank Mandiri KCP Cicurug Area Sukabumi)

beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti/Non-eksklusif ini Universitas Global Jakarta berhak menyimpan, mengalihmedia/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat dan mempublikasikan skripsi saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Sukabumi, Agustus 2021
Yang menyatakan,

**Faza Hakim Fauzan
183402057**

ABSTRAK

Kualitas Pelayanan adalah seberapa jauh perbedaan antara kenyataan dengan harapan para konsumen atau layanan yang mereka terima atau peroleh. Kepuasan konsumen adalah perasaan senang atau kecewa dari seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesan/persepsi terhadap kinerja atau hasil suatu produk terhadap harapan-harapannya. Penelitian ini bertujuan untuk melihat bagaimana kepuasan nasabah jika dilihat dari pengaruh kualitas pelayanan. Penelitian ini mengamati pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah pada suatu bank BUMN. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan memiliki hubungan yang erat dengan kepuasan nasabah, lebih lanjut lagi kualitas pelayanan berpengaruh signifikan positif terhadap kepuasan nasabah. Hal tersebut mengindikasikan bahwa jika kualitas pelayanan semakin tinggi maka kepuasan nasabah juga ikut meningkat.

Kata kunci: *kualitas pelayanan, kepuasan nasabah*

ABSTRACT

Service quality is how far the difference between reality and the expectations of consumers or the services they receive or obtain. Consumer satisfaction is a feeling of pleasure or disappointment from someone that comes from a comparison between the impression/perception of the performance or results of a product against his expectations. This study aims to see how customer satisfaction is seen from the influence of service quality. This study observes the effect of service quality on customer satisfaction at a state-owned bank. The results showed that service quality has a close relationship with customer satisfaction, furthermore service quality has a significant positive effect on customer satisfaction. This indicates that if the quality of service is higher, then customer satisfaction will also increase.

Keywords: *service quality, customer satisfaction*

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI	ii
HALAMAN PENGESAHAN PEMBIMBING.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN DEWAN PENGUJI.....	iv
KATA PENGANTAR.....	v
PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI AKADEMIS	vi
ABSTRAK	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Penelitian.....	1
1.2 Identifikasi Masalah Penelitian	6
1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian.....	6
1.4 Kegunaan Penelitian.....	7
1.5 Kerangka Pemikiran.....	8
1.6 Hipotesis Penelitian.....	12
1.7 Lokasi dan Waktu Penelitian.....	13
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	14
2.1 Manajemen	14
2.1.1 Pengertian Manajemen	14
2.1.2 Fungsi Manajemen	15
2.2 Manajemen Pemasaran.....	16
2.2.1 Pengertian Manajemen Pemasaran.....	16
2.2.2 Ruang Lingkup Manajemen Pemasaran.....	18
2.2.3 Bauran Pemasaran Barang dan Jasa	19
2.3 Kualitas Pelayanan	22
2.3.1 Pengertian Kualitas Pelayanan	22
2.3.2 Dimensi Kualitas Pelayanan.....	23

2.3.3	Strategi Meningkatkan Kualitas Pelayanan.....	23
2.4	Kepuasan Konsumen.....	25
2.4.1	Pengertian Kepuasan Konsumen.....	25
2.4.2	Dimensi Kepuasan Konsumen.....	26
2.4.3	Harapan Konsumen	27
2.4.4	Faktor-faktor Tidak Terpenuhinya Harapan.....	28
2.4.5	Pengukuran Kepuasan Konsumen.....	29
2.5	Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen.....	30
BAB III OBYEK DAN METODOLOGI PENELITIAN	32
3.1	Obyek Penelitian	32
3.1.1	Profil singkat Bank Mandiri	32
3.1.2	Visi dan Misi	32
3.1.2.1	Visi Bank Mandiri KCP Cicurug Area Sukabumi.....	32
3.1.2.2	Misi Bank Mandiri KCP Cicurug Area Sukabumi	32
3.1.3	Struktur Organisasi.....	34
3.1.4	Tugas Pokok dan Fungsi.....	35
3.2	Metodologi Penelitian	36
3.2.1	Prosedur Penelitian.....	36
3.2.2	Desain Penelitian.....	37
3.2.3	Unit Analisis.....	37
3.2.4	Populasi dan Sampel.....	38
3.2.4.1	Populasi.....	38
3.2.4.2	Sampel	38
3.2.5	Metode Pengumpulan Data	39
3.2.6	Operasional Variabel	40
3.2.7	Instrumen Penelitian.....	41
3.2.8	Metode Analisis Data	42
3.2.8.1	Uji Validitas.....	42
3.2.8.2	Uji Reliabilitas	43
3.2.9	Analisis Statistik	44
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	48

4.1	Karakteristik Responden	48
4.2	Hasil Uji Instrumen	49
4.2.1	Uji Validitas Instrumen	49
4.2.2	Uji Reliabilitas.....	51
4.3	Hasil Penelitian.....	53
4.3.1	Deskripsi Kualitas Pelayanan pada Unit Kredit Mikro Bank Mandiri KCP Cicurug Area Sukabumi	53
4.3.2	Deskripsi Kepuasan Nasabah pada Unit Kredit Mikro Bank Mandiri KCP Cicurug Area Sukabumi	60
4.4	Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah pada Unit Kredit Mikro Bank Mandiri KCP Cicurug Area Sukabumi.....	66
4.4.1	Analisis Korelasi.....	66
4.4.2	Koefisien Determinasi	67
4.4.3	Analisis Regresi.....	68
4.4.4	Pengujian Hipotesis	69
BAB V	KESIMPULAN DAN SARAN.....	70
5.1	Kesimpulan.....	70
5.2	Saran.....	71

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Bank adalah salah satu lembaga keuangan yang berfungsi menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkan kepada masyarakat dalam bentuk kredit atau dalam bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup masyarakat. Di Indonesia praktek perbankan sudah tersebar sampai pelosok pedesaan. Lembaga keuangan berbentuk Bank di Indonesia berupa Bank umum seperti BNI, BRI, Bank Perkreditan Rakyat (BPR).

Semakin pesatnya perkembangan perbankan di Indonesia menuntut manajemen setiap bank untuk membuat inovasi lebih guna dapat bersaing dengan bank lainnya. Dalam hal ini kepuasan nasabah yang menjadi salah satu tolak ukur keberhasilan suatu bank. Manajemen bank sendiri harus terus berlomba untuk membuat suatu inovasi yang tentu akan menjadi pembeda dari bank lain. Dengan inovasi yang telah dihasilkan tersebut diharapkan suatu bank dapat unggul dari bank lainnya.

Ditengah situasi di seluruh dunia terutama di Indonesia yang sedang dilanda wabah Covid-19 yang membatasi ruang gerak masyarakat tentu sangat berdampak pada usaha suatu bank dalam mencapai tujuannya. Oleh karena itu penggunaan teknologi informasi dan komunikasi menjadi suatu keharusan bagi setiap bank yang merupakan bagian dari pelayanan yang diberikan bank.

Berbicara mengenai kepuasan nasabah suatu bank tentu tidak terlepas dari bagaimana performa yang diberikan oleh seluruh pegawai bank. Begitu pula bagi

Bank Mandiri KCP Cicurug Area Sukabumi yang telah berkomitmen dalam menjamin tingkat kepuasan yang tinggi bagi nasabahnya. Lebih detail lagi pada Unit Kredit Mikro yang bersfungsi dalam menyalurkan pendanaan bagi masyarakat untuk dapat mengembangkan usahanya sehingga perekonomian terus meningkat.

Berdasarkan UU Pokok Perbankan Nomor 10 Tahun 1998 tentang Perbankan, Bank disebutkan sebagai badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkannya kepada masyarakat dalam bentuk kredit dan atau bentuk-bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan meningkatkan taraf hidup masyarakat. Bank Mandiri sebagai perusahaan yang bergerak di bidang jasa perbankan dituntut untuk selalu memberikan pelayanan terbaik agar mampu mewujudkan tujuan dari perusahaan yang ingin menjadi sebuah perusahaan jasa perbankan yang mandiri, tampil beda jadi nomor satu dalam kreativitas, inovasi, dan prestasi. Harapan dari perusahaan adalah mampu memberikan pelayanan terbaik dengan tujuan agar dapat membantu meningkatkan taraf hidup masyarakat yang masih lemah atau kurang beruntung secara finansial.

Penilaian dari nasabah ini akan diterima dengan memuaskan apabila nilai tersebut sama dengan harapan dari nasabah. Uraian tersebut menunjukan bahwa penilaian yang paling penting dari nasabah adalah kualitas pelayanan, dan khususnya bagi Unit Kredit Mikro Bank Mandiri KCP Cicurug Area Sukabumi kualitas pelayanan tentu memberikan dampak yang langsung dirasakan oleh nasabah. Oleh karena itu, manajemen bank harus selalu memantau perkembangan perilaku konsumen terhadap layanan yang diberikan untuk dapat mengetahui harapan-harapan konsumennya terhadap suatu kualitas pelayanan dan dapat

memenuhinya. Hal tersebut merupakan persoalan yang sangat penting dalam usaha yang memiliki karakteristik jasa pada umumnya.

Bank Mandiri KCP Cicurug Area Sukabumi, sebagai bank BUMN yang turut adil dalam pembangunan di Negara ini, telah banyak melakukan terobosan guna untuk terus meningkatkan jumlah nasabah atau pengguna jasa di Bank ini. Namun tidak berbeda dengan perbankan lainnya, meskipun Bank Mandiri KCP Cicurug Area Sukabumi merupakan Bank yang terkemuka, dinamika ketidakpuasan nasabah juga tidak akan terlepas dari cara pelayanan pegawai Bank Mandiri KCP Cicurug Area Sukabumi.

Khususnya pada Unit Kredit Mikro Bank Mandiri KCP Cicurug Area Sukabumi yang bertugas dalam menyalurkan kredit mikro kepada nasabah, terjadi banyak permasalahan yang terjadi seperti lambatnya pelayanan dan ketentuan yang dinilai rumit sehingga melahirkan persepsi yang negatif terhadap pelayanan di Bank Mandiri KCP Cicurug Area Sukabumi.

Akan tetapi dalam perjalanan guna memberikan kepuasan terhadap nasabah selalu disertai permasalahan dan tantangan. Begitu pula yang terjadi pada Unit Kredit Mikro Bank Mandiri KCP Cicurug Area Sukabumi. Dimana upaya dalam meningkatkan kepuasan kepada nasabahnya masih di bawah harapan. Hal tersebut dapat dilihat dari jumlah keluhan yang masuk selama periode Januari-Juni 2021 yang dapat dilihat dari tabel di bawah ini:

Tabel 1.1
Jumlah Keluhan Nasabah Kredit Mikro
Bank Mandiri KCP Cicurug Area Sukabumi Tahun 2021

No	Bulan	Jumlah Nasabah	Jumlah Keluhan	Persentase
1	Januari	847	93	10,98%
2	Februari	871	87	9,99%
3	Maret	904	88	9,73%
4	April	935	105	11,23%
5	Mei	958	123	12,84%
6	Juni	980	135	13,78%

Sumber: Unit Kredit Mikro Bank Mandiri KCP Cicurug Area Sukabumi

Dari tabel 1.1 di atas, dapat diketahui perkembangan jumlah nasabah Unit Kredit Mikro Bank Mandiri KCP Cicurug Area Sukabumi selama periode Januari-Juni 2021, serta jumlah keluhan yang masuk dari nasabah. Tabel di atas menjelaskan persentase keluhan nasabah yang masuk setiap bulannya, dimana selama periode Januari-Juni 2021 keluhan yang masuk masih sangat tinggi. Pada bulan Januari 2021 keluhan yang masuk ke Unit Kredit Mikro Bank Mandiri KCP Cicurug Area Sukabumi sebanyak 10,98% atau sekitar 93 keluhan dari 847 nasabah. Selanjutnya persentase keluhan berkurang pada bulan Februari-Maret 2021 sampai menyentuh angka 9,73%. Tetapi pada bulan selanjutnya sampai Juni 2021 jumlah keluhan naik signifikan dengan jumlah 135 keluhan atau sekitar 13,78% dari jumlah nasabah sebanyak 980 orang.

Jumlah keluhan yang tinggi serta peningkatan keluhan yang signifikan mengindikasikan terdapat permasalahan mengenai tingkat kepuasan nasabah yang menurun. Hal tersebut tentu menjadi permasalahan yang serius bagi manajemen Bank Mandiri KCP Cicurug Area Sukabumi terutama bagi Unit Kredit Mikro yang

apabila tidak ditemukan solusinya maka akan berdampak pada tingkat kepercayaan masyarakat terhadap Bank Mandiri.

Seperti yang dikemukakan oleh Kotler dan Keller (2015:354) “kepuasan konsumen adalah perasaan senang atau kecewa yang timbul karena membandingkan kinerja yang dipersepsikan produk (hasil) terhadap ekspektasi mereka”. Sejalan dengan pernyataan tersebut, mengindikasikan bahwa kinerja Unit Kredit Mikro Bank Mandiri KCP Cicurug Area Sukabumi kurang bisa memenuhi ekspektasi atau harapan nasabahnya sehingga kepuasan nasabah cenderung rendah.

Dengan demikian perlu diidentifikasi akar permasalahan atau faktor yang menyebabkan rendahnya kepuasan nasabah sehingga dapat ditemukan solusi yang tepat guna untuk memecahkan permasalahan tersebut. Salah satu faktor yang dirasa sangat mempengaruhi kepuasan nasabah adalah kualitas pelayanan yang diberikan oleh pegawai. Maka dari itu perlu diteliti lebih lanjut bagaimana kualitas pelayanan dapat mempengaruhi terhadap kepuasan nasabah pada Unit Kredit Mikro Bank Mandiri KCP Cicurug Area Sukabumi.

Berangkat dari latar belakang, fenomena serta permasalahan yang telah dijelaskan sebelumnya yang membuat peneliti tertarik untuk melakukan penelitian lebih lanjut dengan judul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Kasus pada Unit Kredit Mikro Bank Mandiri KCP Cicurug Area Sukabumi)”**.

1.2 Perumusan Masalah Penelitian

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan di atas, maka dapat dirumuskan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana Kualitas Pelayanan pada Unit Kredit Mikro Bank Mandiri KCP Cicurug Area Sukabumi.
2. Bagaimana Kepuasan Nasabah pada Unit Kredit Mikro Bank Mandiri KCP Cicurug Area Sukabumi.
3. Bagaimana Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah pada Unit Kredit Mikro Bank Mandiri KCP Cicurug Area Sukabumi.

1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian

Penelitian ini dimaksudkan untuk mengumpulkan data, mengolah, menganalisis dan menginterpretasikan mengenai pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah pada Unit Kredit Mikro Bank Mandiri KCP Cicurug Area Sukabumi.

Berdasarkan hasil perumusan masalah yang telah diidentifikasi. maka tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Untuk Mengetahui Kualitas Pelayanan pada Unit Kredit Mikro Bank Mandiri KCP Cicurug Area Sukabumi.
2. Untuk Mengetahui Kepuasan Nasabah pada Unit Kredit Mikro Bank Mandiri KCP Cicurug Area Sukabumi.

3. Untuk Mengetahui Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah pada Unit Kredit Mikro Bank Mandiri KCP Cicurug Area Sukabumi.

1.4 Kegunaan Penelitian

Penelitian ini diharapkan bermanfaat bagi:

1. Peneliti

Bagi peneliti diharapkan dapat menambah wawasan dan memberikan kesempatan pada penulis untuk mengaplikasikan ilmu dan teori yang dipelajari selama ini. Disamping itu tentunya dapat menjadi perbandingan antara teori kepuasan nasabah di bangku kuliah dengan yang terjadi dilapangan.

2. Akademis

Diharapkan dapat menjadi dokumen akademik yang berguna untuk dijadikan acuan bagi civitas akademik.

3. Perusahaan

Diharapkan berguna untuk dijadikan sebagai bahan informasi dan untuk mengetahui bagaimana cara mengukur tingkat kepuasan nasabah terutama dalam perusahaan jasa terhadap pelayanan pemberian produk jasa yang ditawarkan perusahaan.

1.5 Kerangka Pemikiran

Realitas menunjukkan situasi persaingan yang ketat dalam perusahaan jasa menyebabkan perusahaan-perusahaan sulit untuk meningkatkan jumlah konsumen. Di pasar yang sudah ada, terlalu banyak produk dengan berbagai keunggulan serta nilai lebih yang ditawarkan oleh pesaing. Oleh karena itu, alternatif yang lebih baik adalah melakukan berbagai upaya untuk mempertahankan pasar yang sudah ada dengan menjadikan konsumen sebagai mitra bisnis melalui peningkatan pelayanan yang diberikan, menampilkan bukti fisik yang memadai dan terutama meningkatkan kualitas jasa.

Menurut Parasuraman (dalam Fandy Tjiptono 2016:24), mendefinisikan “Kualitas pelayanan adalah seberapa jauh perbedaan antara kenyataan dengan harapan para konsumen atau layanan yang mereka terima atau peroleh”.

Selanjutnya kualitas pelayanan menurut (Parasuraman, 2015:282) memiliki lima dimensi pokok yang meliputi:

1. Bukti fisik (*Tangibles*) yaitu, meliputi fasilitas yang dapat dilihat dan digunakan perusahaan dalam upaya memenuhi kepuasan konsumen, seperti: perlengkapan, penampilan pegawai dan lain-lain.
2. Empati (*Empathy*) yaitu, kemampuan atau kesediaan pegawai dalam memberikan perhatian yang bersifat pribadi, seperti: memahami kebutuhan konsumen dan peduli kepada konsumen.
3. Kehandalan (*Reliability*) yaitu, kemampuan untuk memberikan pelayanan kepada konsumen sesuai dengan yang diharapkan, seperti: kemampuan dalam menepati janji.

4. Daya Tanggap (*Responsiveness*) yaitu, sebagai sikap tanggap, mau mendengarkan dan merespon konsumen dalam upaya memuaskan konsumen, seperti: mampu memberikan informasi secara benar dan tepat, memberikan layanan tepat waktu dan tanggap dalam melayani keluhan.
5. Jaminan (*Assurance*) yaitu, pegawai yang ramah dan sopan, terampil dalam memberikan layanan dan pegawai bertanggung jawab dan dapat dipercaya.

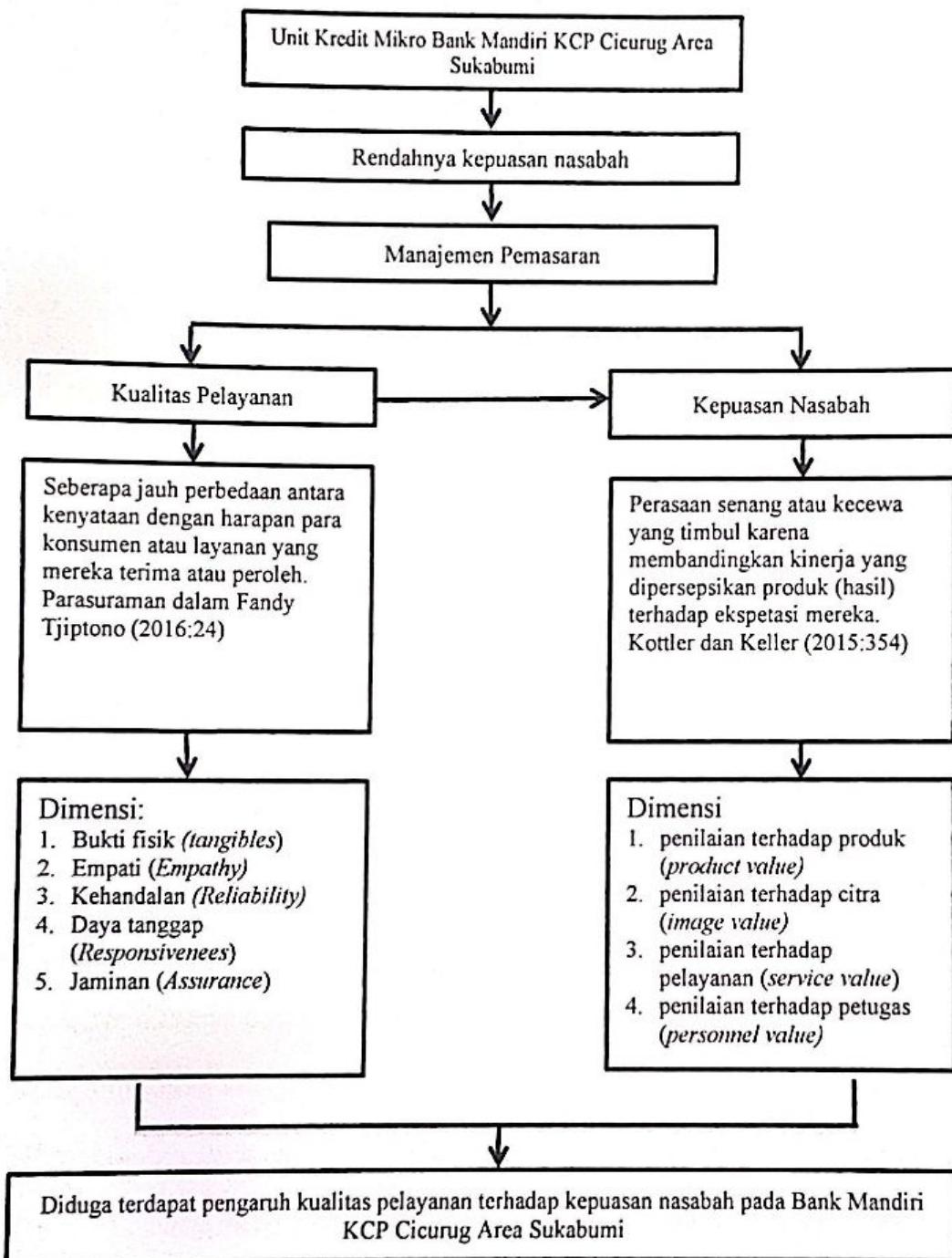
Menurut Kotler dan Keller (2015:354) menyatakan “kepuasan konsumen adalah perasaan senang atau kecewa yang timbul karena membandingkan kinerja yang dipersepsikan produk (hasil) terhadap ekspektasi mereka”.

Menurut Kotler (2015:223) ada 4 dimensi kepuasaan konsumen yang terdiri atas:

1. penilaian terhadap produk (*product value*) yaitu, penilaian yang diberikan konsumen terhadap pelayanannya seperti: keterbukaan informasi, pelayanan selalu akurat dan lain-lain.
2. penilaian terhadap citra (*image value*) yaitu, kesan atau persepsi seseorang terhadap orang atau perusahaan seperti: kesopanan dan kerapihan petugas.
3. penilaian terhadap pelayanan (*service value*) yaitu, Berupa bantuan yang diharapkan konsumen berkaitan dengan pembelian produk atau jasa seperti: perhatian petugas atau pegawai terhadap konsumen, keterampilan petugas atau pegawai.
4. penilaian terhadap petugas (*personnel value*) yaitu, konsumen menilai *personnel value* yang dibawa kepadanya dengan menggunakan layanan seperti: kemampuan petugas dalam menjelaskan, penilaian konsumen.

Menurut Fandy Tjiptono ada pengaruh yang signifikan antara kualitas pelayanan dan kepuasan konsumen, dimana dijelaskan oleh Fandy Tjiptono (2016:125), “Dengan memperhatikan kualitas pelayanan kepada konsumen, akan meningkatkan indeks kepuasan konsumen yang diukur dalam ukuran apapun”.

Berdasarkan uraian di atas, dapat di jelaskan dalam kerangka pemikiran sebagai berikut:



Sumber: Diolah Sendiri

Gambar 1.1
Kerangka Pemikiran Penelitian

Berdasarkan kerangka pemikiran tersebut penelitian ini akan dibatasi pada kajian kualitas pelayanan saja, dalam pengaruhnya dengan kepuasan nasabah. Dengan demikian penulis akan menempatkan kualitas pelayanan sebagai variabel X dan kepuasan nasabah sebagai variabel Y. Untuk menjelaskan konsep tersebut maka dapat digambarkan paradigma penelitian sebagai berikut:



Gambar 1.2
Paradigma Penelitian

Keterangan:

X = Kualitas Pelayanan

Y = Kepuasan Nasabah

1.6 Hipotesis Penelitian

Menurut Sugiyono (2017:93) pengertian hipotesis merupakan jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian, oleh karena itu rumusan masalah penelitian biasanya disusun dalam bentuk kalimat pertanyaan. Jadi, hipotesis juga dapat dinyatakan sebagai jawaban teoritis terhadap rumusan masalah penelitian, belum jawaban yang empirik. Sesuai dengan uraian yang telah di kemukakan di atas maka penulis mengidentifikasi ke dalam rangkaian hipotesis penelitian sebagai berikut: "Diduga terdapat pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah pada Unit Kredit Mikro Bank Mandiri KCP Cicurug Area Sukabumi".

1.7 Lokasi dan Jadwal Penelitian

Penelitian ini dilakukan pada Bank Mandiri KCP Cicurug Area Sukabumi yang beralamat di Jl. Raya siliwangi No. 259, Desa Benda, Kec. Cicurug, Kabupaten Sukabumi. Adapun penelitian ini dilaksanakan dalam kurun waktu 6 bulan, yaitu dari bulan Maret 2021 s.d. Agustus 2021.

Tabel 1.2
Jadwal Penelitian

No.	Kegiatan	Pelaksanaan					
		Mar 2021	Apr 2021	Mei 2021	Jun 2021	Jul 2021	Ags 2021
1	Pra Penelitian	X					
2	Pengumpulan data		X				
3	Analisis Data			X			
4	Penyusunan laporan				X		
5	Seminar UP				X		
5	Bimbingan dan Perbaikan					X	X
6	Sidang Skripsi						X

Sumber: Data diolah

DAFTAR PUSTAKA

- Ahmad, Subagyo. 2013. *Marketing In Business*. Jakarta: Mitra Wacana Media.
- Alma, Buchari. 2018. *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*. Bandung: CV. Alfabeta.
- Arikunto, Suharsimi. 2013. *Manajemen Penelitian, Cetakan Ketujuh*. Jakarta: Penerbit Rineka Cipta.
- Asauri, Sofjan. 2015 *Manajemen Pemasaran*. Cetakan 12. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Djaslim, Saladin. 2016. *Manajemen Pemasaran*. Bandung: Linda Karya Ginting.
- Hartimbul. 2011. *Manajemen Pemasaran*. Bandung: CV. Yrama Widya.
- Hermawan. 2012. *Komunikasi Pemasaran*. Jakarta: Erlangga.
- Kotler, Philip and Gary Armstrong. 2015. *Principles of Marketing*: Prentice Hall Internasional. Inc.
- Kotler, Philip dan Keller, Kevin Lane. 2015 Manajamen pemasaran, Edisi 13, jilid 1. Jakarta: Erlangga.
- Kuswanto, Dedy, S.Si. *Statistik Untuk Pemula dan Orang Awam*. Cetakan Pertama. Jakarta Timur: Laskar Aksara.
- Oetoro, Deliyanti. 2015. *Manajemen Pemasaran Modern*. Yogyakarta: Lakbang Pressindo.
- Ririn, Mastuti. 2014. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Bogor: Ghalia Indonesia.
- Schiffman, Leon, Leslie Lazar Kanuk. 2007. *Perilaku Konsumen, Edisi Ketujuh*. Jakarta: Indeks.
- Soedibjo, Bambang S. 2012. *Pengantar Metode Penelitian*. Bandung: Alfabeta.
- Solihin, Ismail. 2013. *Pengantar Manajemen*. Jakarta: Erlangga.
- Sugiyono, Prof. Dr. 2017. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R & D*. Cetakan Kelima Belas. Bandung: Alfabeta.

Sumarwan, Ujang, Prof. Dr. Ir.. M.Sc.2014. *Perilaku Konsumen Teori dan Penerapannya Dalam Pemasaran*. Cetakan Kedua. Edisi Kedua. Bogor: Ghalia Indonesia.

Terry, George. 2015. *Principle of Management*. Cetakan 11. Jakarta: Penerbit Bumi Aksara.

Tjiptono, Fandy dan Gregosius Chandra. 2015. *Pemasaran Strategik*. Yogyakarta: Andi.

Tjiptono, Fandy. 2015. *Strategi Pemasaran*. Edisi 3. Yogyakarta: Andi