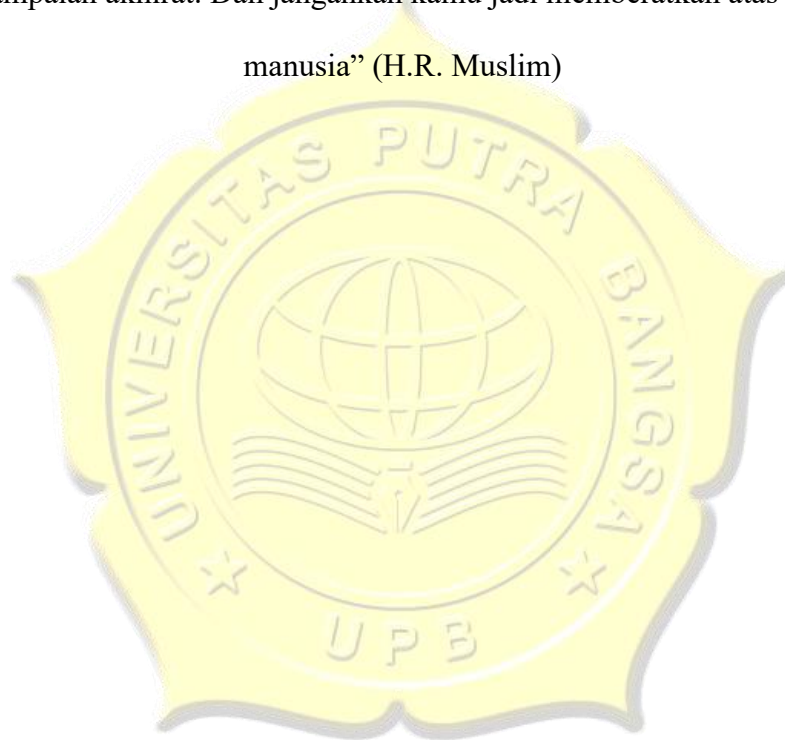


HALAMAN MOTTO

"Bukanlah orang-orang yang paling baik dari pada kamu siapa yang meninggalkan dunianya karena akhirat, dan tidak pula meninggalkan akhiratnya karena dunianya, sehingga ia dapat kedua-duanya semua. Karena di dunia itu penyampaian akhirat. Dan janganlah kamu jadi memberatkan atas sesama manusia" (H.R. Muslim)



HALAMAN PERSEMBAHAN

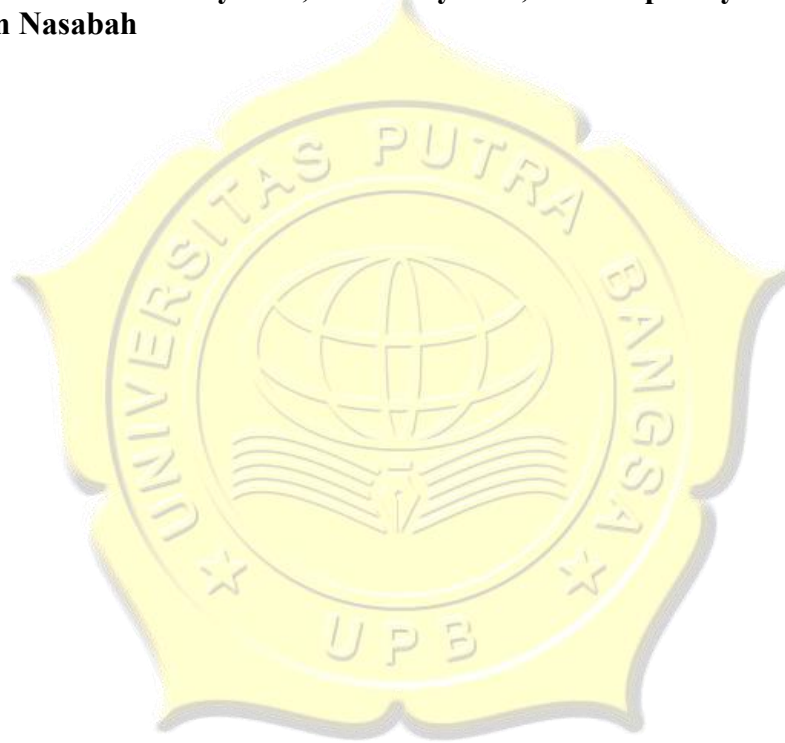
Segala puji bagi Allah SWT semesta alam yang telah memberikan rahmat, kesehatan, hidayat, rezeki, dan segala karunia yang telah terlimpah kepada penulis sehingga karya tulis ini dapat terselesaikan dengan baik. Karya tulis ini, penulis persembahkan kepada:

1. Kedua orang tua saya, terimakasih atas semua kasih sayang, dukungan, motivasi serta do'a-doanya yang senantiasa selalu dipanjatkan demi keberhasilan dan kesuksesanku.
2. Ibu Dr. Prihartini Budi Astuti, SE, Msi selaku Dosen Pembimbing yang telah sabar memberikan bimbingan, arahan, serta motivasi dalam penyusunan skripsi ini.
3. Semua responden yang telah memberikan waktunya dalam mengisi data kuesioner pendukung skripsi ini. Semua pihak yang telah membantu dalam penyelesaian skripsi ini dan tidak dapat saya sebutkan satu per satu.
4. Terima kasih kepada Universitas Putra Bangsa.

ABSTRAKSI

Penelitian ini dilakukan bertujuan untuk mengetahui analisis kualitas layanan, fitur layanan, dan kepercayaan terhadap kepuasan nasabah Bank Jateng Kebumen (studi pada pengguna CMS Pemda SMP Negeri di Kab. Kebumen). Data sampel yang diambil untuk penelitian ini yaitu pengguna CMS di lingkungan SMP Negeri di Kabupaten Kebumen dengan jumlah responden sebanyak 100 orang. Teknik analisis data yang digunakan adalah regresi linier berganda, uji t, uji F, dan koefisien determinasi. Dari hasil penelitian dapat diketahui bahwa kualitas layanan, fitur layanan, dan kepercayaan berpengaruh simultan terhadap kepuasan nasabah. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa variabel kualitas layanan, fitur layanan, dan kepercayaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah.

Kata Kunci: Kualitas Layanan, Fitur Layanan, Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Nasabah



ABSTRACT

This study aimed to analyze the impact of service quality, service features, and trust on customer satisfaction at Bank Jateng Kebumen (a study of CMS users at public junior high schools in Kebumen Regency). The sample data for this study consisted of 100 CMS users at public junior high schools in Kebumen Regency. The data analysis techniques used were multiple linear regression, t-test, F-test, and coefficient of determination. The results indicate that service quality, service features, and trust simultaneously influence customer satisfaction. The results indicate that the variables of service quality, service features, and trust have a positive and significant impact on customer satisfaction.

Keywords: Service Quality, Service Features, and Trust on Customer Satisfaction



KATA PENGANTAR

Assalamualaikum Wr.Wb.

Puji syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Shalawat beserta salam semoga senantiasa terlimpah curahkan kepada Nabi Muhamma SAW, kepada keluarganya, para sahabatnya, hingga kepada umatnya hingga akhir zaman, Aamiin.

Penulisan skripsi ini merupakan salah satu syarat untuk memenuhi jenjang Sarsana Manajemen (S1), dalam memperoleh gelar Sarjana Manajemen di Program Manajemen Universitas Putra Bangsa (UPB) Kebumen. Skripsi ini merupakan salah satu tolak ukur keberhasilan penulis dalam mengimplementasikan ilmu yang didapat di bangku kuliah dengan realita kehidupan nyata khususnya dalam bidang penelitian ilmiah. Penulis menggunakan analisis berdasarkan teori serta bantuan beberapa literatur dengan segenap kemampuan yang ada oleh penulis.

Tersusunya skripsi ini tidak terlepas dari peran semua pihak yang telah ikhlas dalam memberikan bantuan kepada penulis dari awal hingga selesai. Oleh karena itu pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

5. Kedua orang tua saya, terimakasih atas semua kasih sayang, dukungan, motivasi serta do'a-doanya yang senantiasa selalu dipanjatkan demi keberhasilan dan kesuksesanku.

6. Ibu Dr. Prihartini Budi Astuti, SE, Msi selaku Dosen Pembimbing yang telah sabar memberikan bimbingan, arahan, serta motivasi dalam penyusunan skripsi ini.
7. Semua responden yang telah memberikan waktunya dalam mengisi data kuesioner pendukung skripsi ini. Semua pihak yang telah membantu dalam penyelesaian skripsi ini dan tidak dapat saya sebutkan satu per satu.
8. Terima kasih kepada Universitas Putra Bangsa.

Penulis menyadari masih terdapat banyak kekurangan di dalam penulisan ini, untuk itu penulis tidak menutup diri akan kritik dan saran dari semua pihak. Semoga dengan selesainya penyusunan skripsi ini juga dapat membawa manfaat terutama bagi penulis, semua pihak yang membutuhkannya dan menjadi bahan masukan dalam dunia pendidikan.

Wassalamualaikum Wr.Wb.

Kebumen, 12 Juni 2026

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	
HALAMAN PERSETUJUAN.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN UJIAN	iv
HALAMAN BEBAS PLAGIARISME	v
HALAMAN MOTTO	vi
HALAMAN PERSEMBAHAN	vii
ABSTRAKSI	viii
ABSTRACT.....	ix
KATA PENGANTAR	x
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang Masalah.....	1
1.2. Rumusan Masalah	11
1.3. Batasan Masalah.....	11
1.4. Tujuan Penelitian.....	14
1.5. Manfaat Penelitian.....	14
BAB II KAJIAN PUSTAKA.....	16
2.1. Tinjauan Teori.....	16
2.1.1. Bank.....	16
2.1.2. Peraturan Bupati Kebumen Nomor 70 Tahun 2017	18
2.1.3. Cash Management System (CMS)	18
2.1.4. Disconfirmation Theory	19
2.1.5. Kepuasan Nasabah.....	21
2.1.6. Kualitas Pelayanan	24
2.2. Penelitian Terdahulu.....	31
2.3. Hubungan antar variabel	39
2.4. Model Empiris.....	42

2.5. Hipotesis	43
BAB III METODE PENELITIAN.....	45
3.1. Objek dan Subjek Penelitian	45
3.1.1. Objek Penelitian	45
3.1.2. Subjek Penelitian.....	45
3.2. Variabel Penelitian.....	45
3.3. Definisi Operasional Variabel	46
3.4. Instrumen atau Alat Pengumpulan Data.....	48
3.5. Data dan Teknik Pengumpulan Data	49
3.5.1. Data	49
3.5.2. Teknik Pengumpulan Data	50
3.6. Populasi dan Sampel	52
3.7. Teknik Analisis	52
3.8. Alat Analisis Data	53
3.8.1. Uji Validitas dan Reliabilitas	53
3.8.2. Uji Asumsi Klasik.....	55
3.8.3. Analisis Regresi Linier Berganda	58
3.8.4. Uji Hipotesis	59
BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN.....	64
4.1 Gambaran Umum Perusahaan.....	64
4.2 Analisis Deskriptif	65
4.3 Analisis Statistik.....	69
4.4 Pembahasan.....	84
BAB V SIMPULAN	88
5.1. Simpulan	88
5.2. Keterbatasan.....	89
5.3. Implikasi	90
DAFTAR PUSTAKA	94
LAMPIRAN.....	1

DAFTAR TABEL

Tabel I- 1 Hasil Survei	4
Tabel I- 2 Research Gap.....	10
Tabel II- 1 Ringkasan Penelitian Terdahulu	35
Tabel IV- 1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	65
Tabel IV- 2 Karakteristik Responden Berdasarkan Umur	66
Tabel IV- 3 Karakteristik Responden Berdasarkan Asal Sekolah	67
Tabel IV- 4 Karakteristik Responden Berdasarkan Jabatan	68
Tabel IV- 5 Hasil Uji Validitas Kepuasan Pengguna.....	70
Tabel IV- 6 Hasil Uji Validitas Kualitas Pelayanan	70
Tabel IV- 7 Hasil Uji Validitas Fitur Layanan.....	71
Tabel IV- 8 Hasil Uji Validitas Kepercayaan	71
Tabel IV- 9 Hasil Uji Reliabilitas	72
Tabel IV- 10 Hasil Uji Multikolinieritas.....	74
Tabel IV- 11 Hasil Uji Kolmogorov	76
Tabel IV- 12 Hasil Uji Regresi Linier Berganda	77
Tabel IV- 13 Hasil Uji Parsial.....	80
Tabel IV- 14 Hasil Uji Simultan	82
Tabel IV- 15 Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2).....	84

DAFTAR GAMBAR

Gambar II- 1 Model Empiris.....	43
Gambar IV- 1 Hasil Uji Heterokedastisitas	75



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian

Lampiran 2 Tautan Link Google Form

Lampiran 3 Rekapitulasi Data Responden

Lampiran 4 Tabulasi

Lampiran 5 Hasil Uji Validitas

Lampiran 6 Hasil Uji Reliabilitas

Lampiran 7 Hasil Uji Asumsi Klasik

Lampiran 8 Hasil Uji Analisis Regresi Linear Berganda

Lampiran 9 Hasil Uji Hipotesis

Lampiran 10 Tabel T

Lampiran 11 Tabel R

Lampiran 12 Tabel F

Lampiran 13 Kartu Bimbingan Skripsi

Lampiran 14 Kartu Seminar Proposal