

**Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kualitas
Produk terhadap Kepuasan Nasabah
Pada Bank BRI KCP Summarecon Bekasi**

SKRIPSI

**Oleh :
Tofik Adi Nugroho
201510325002**



**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS BHAYANGKARA JAKARTA RAYA
2020**

LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING

Judul Skripsi : Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank BRI KCP Summarecon Bekasi

Nama Mahasiswa : Tofik Adi Nugroho

Nomor Pokok Mahasiswa : 201510325002

Program Studi/Fakultas : Manajemen/Ekonomi

Tanggal Lulus Ujian Skripsi : 22 Juli 2020



M. Fadhli Nursal, SE,MM.

NIDN : 0325057908

LEMBAR PENGESAHAN

Judul Skripsi : Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank BRI KCP Summarecon Bekasi

Nama Mahasiswa : Tofik Adi Nugroho

Nomor Pokok Mahasiswa : 201510325002

Program Studi/Fakultas : Manajemen/Ekonomi

Tanggal Lulus Ujian Skripsi : 22 Juli 2020

Jakarta, 05 Agustus 2020

MENGESAHKAN,

Ketua Tim Penguji : Andrian, SE.,MM.
NIDN : 03210771072

Penguji I : M. Fadhli Nursal, SE,MM.
NIDN : 0325057908

Penguji II : Dr. Dhian Tyas Untari, SE.,MM.
NIDN : 0309048102

MENGETAHUI,

Ketua Program Studi
Manajemen



M. Fadhli Nursal, S.E.,MM
NIDN : 0325057908

Dekan

Fakultas Ekonomi



Dr. Istianingsih, M.S.AK.,CA,CSRA,CMA,CACP
NIDN : 0318107101

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa atas berkat anugerah dan karunia-Nya penulis bisa menyelesaikan skripsi ini dengan judul **“Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank BRI KCP Summarecon Bekasi”**.

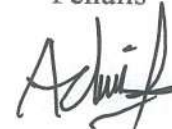
Penulis menyadari bahwa tanpa bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak skripsi ini tidak dapat diselesaikan dengan segera. Oleh karena itu penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Irjen Pol (Purn) Dr. Drs. H Bambang Karsono, SH, MM selaku rektor Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.
2. Dr. Istianingsih, CA, CSRA, CMA, CACP selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.
3. Bapak M. Fadhli Nursal, SE, MM selaku dosen pembimbing yang telah menyediakan waktu, tenaga dan pikiran untuk mengarahkan penulis dalam penyusunan skripsi.
4. Bapak Supardi Tahir, ST, MM Selaku Pembimbing Akademik.
5. Pihak PT. BANK RAKYAT INDONESIA KCP Summarecon Bekasi dan seluruh karyawan yang telah membantu dalam usaha memperoleh data yang diperlukan.
6. Kedua orang tua saya dan teman-teman yang selalu mendoakan saya dan memberikan segalanya untuk mencapai pendidikan yang lebih baik, serta terima kasih banyak atas kepercayaan dan kesempatan yang telah diberikan.

Akhir kata penulis berharap Tuhan Yang Maha Esa berkenan membalas segala kebaikan semua pihak yang telah membantu. Semoga tugas Akhir Skripsi ini membawa manfaat bagi pengembangan ilmu.

Jakarta, 05 Agustus 2020

Penulis



Tofik Adi Nugroho

201510325002

ABSTRAK

Tofik Adi Nugroho, 201510325002. Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kualitas produk Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank BRI KCP Summarecon Bekasi.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk terhadap Kepuasan Nasabah pada Bank BRI KCP Summarecon Bekasi baik secara simultan maupun parsial. Jumlah sampel yang ditetapkan sebanyak 100 responden dengan menggunakan metode *accidental sampling*. Metode analisis yang digunakan meliputi uji kualitas data, uji asumsi klasik, dan pengujian hipotesis.

Berdasarkan hasil pengujian hipotesis secara parsial (uji T) baik variabel Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Nasabah. Dimana, diperoleh nilai T-hitung sebesar 10.821 untuk variabel Kualitas Pelayanan dan 2.395 untuk variabel Kualitas produk. Sedangkan statistik table (T tabel) yaitu sebesar 1.985 dengan nilai signifiakn > 0.05 . Pengujian dengan hipotesis secara simultan berpengaruh positif dan signifikan dengan diperoleh nilai F hitung $56.614 > F$ tabel 3.09 dengan niai signifikansi lebih kecil dari 0.05 yaitu sebesar 0,000.

Kata Kunci

Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk dan Kepuasan Nasabah

LEMBAR PERNYATAAN

Dengan ini menyatakan bahwa :

Skripsi yang berjudul “Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank BRI KCP Summarecon Bekasi” ini adalah benar-benar merupakan hasil karya sendiri dan tidak mengandung materi yang ditulis oleh orang lain kecuali pengutipan sebagai referensi yang sumbernya telah dituliskan secara jelas sesuai dengan kaidah penulisan karya ilmiah.

Apabila di kemudian hari ditemukan adanya kecurangan dalam karya ini, saya bersedia menerima sanksi dari Universitas Bhayangkara Jakarta Raya Kota Bekasi sesuai dengan peraturan yang berlaku.

Saya mengizinkan skripsi ini dipinjam dan digunakan melalui Perpustakaan Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.

Saya memberikan izin kepada Perpustakaan Universitas Bhayangkara Jakarta Raya untuk menyimpan skripsi ini dalam bentuk digital dan mempublikasikan melalui internet selama publikasi tersebut melalui portal Universitas Bhayngkara Jakarta Raya.

Jakarta, 05 Agustus 2020

Yang membuat pernyataan,



Tofik Adi Nugroho

201510325002

ABSTRACT

Tofik Adi Nugroho, 201510325002. *Analysis of the Effect of Service Quality and Product Quality on Customer Satisfaction at BRI Bank Summarecon KCP Bekasi.*

The company's success in increasing customer satisfaction is also determined by its service strategy and delivering the products that customers need. This requires a good service and product strategy in terms of increasing customer satisfaction. This study aims to determine the effect of service quality and product quality on customer satisfaction at BRI Bank Summarecon KCP Bekasi both simultaneously and partially. The research method is quantitative, and the analysis technique used is accidental sampling, which is the technique of determining the sample by chance (insidental) meeting with researchers who are considered suitable with the characteristics of the sample which is determined to be sample, the results of partial hypothesis testing T test of Service Quality variable T-count value of 10,821 while the statistics table (T table) of 1,985 and the significance value of the variable Quality of Service 0,000 is smaller than 0.05 hypothesis testing partially T test of product quality variables obtained T-count value of 2,395 while the statistics table (T table) amounted to 1,985 and the significance value of the Promotion variable was 0.019 smaller than 0.05 testing with the hypothesis simultaneously obtained an F value of 56.614 > F table 3.09 with a significance value of less than 0.05 which was equal to 0.000. Because it has a significance smaller than α (0.05), which is equal to 0,000.

Keywords

Service Quality And Product Quality To Customer Satisfaction

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
LEMBAR PERNYATAAN	iv
ABSTRAK	v
ABSTRACT	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR	xi
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan Masalah	5
1.3 Tujuan Penelitian	5
1.4 Manfaat Penelitian	5
1.5 Batasan Masalah	6
1.6 Sistematika Penulisan	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	8
2.1 Kepuasan Nasabah	8
2.1.1 Indikator Kepuasan Nasabah.....	9
2.2 Kualitas Pelayanan	11
2.2.1 Indikator Kualitas Pelayanan	12
2.3 Kualitas Produk.....	13
2.3.1 Indikator Kualitas Produk	15
2.4 Penelitian Terdahulu	17
2.5 Kerangka Pemikiran.....	18
2.6 Hipotesis Penelitian	19
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	21
3.1 Desain Penelitian	21
3.2 Tahapan Penelitian.....	21
3.3 Model Konseptual.....	22
3.4 Definisi Operasional Variabel.....	23
3.5 Instrumen Penelitian	24
3.6 Tempat dan Waktu Penelitian.....	26
3.7 Populasi dan Sampel.....	26

3.7.1	Populasi.....	26
3.7.2	Sampel.....	27
3.7.3	Teknik Pengambilan Sampel	27
3.8	Jenis dan Sumber Data.....	28
3.9	Metode Analisis Data.....	29
3.9.1	Metode Pengumpulan Data.....	29
3.9.1.1	Uji Validitas	29
3.9.1.2	Uji Reliabilitas	30
3.9.2	Metode Pengujian Data.....	30
3.9.2.1	Uji Normalitas.....	30
3.9.2.2	Uji Multikolinieritas.....	31
3.9.2.3	Uji Autokorelasi.....	32
3.9.2.4	Uji Heteroskedastisitas.....	32
3.9.3	Analisis Regresi Berganda.....	32
3.9.4	Uji Koefisien Determinasi (R^2).....	33
3.9.5	Uji Hipotesis	34
3.9.5.1	Uji t (Parsial).....	34
3.9.5.2	Uji F (Uji Signifikan Simultan)	35
BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN		36
4.1	Profil Perusahaan	36
4.1.1	Visi dan Misi	36
4.1.2	Struktur Organisasi	37
4.2	Deskripsi Data.....	38
4.2.1	Penyebaran Kuesioner.....	38
4.2.2	Identitas Responden.....	39
4.2.2.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	39
4.2.2.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	40
4.2.2.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan	41
4.2.2.4	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan.....	42
4.3	Pengujian Instrumen Data.....	43
4.3.1	Uji Validitas	43
4.3.2	Uji Reliabilitas	45
4.4	Analisis Data.....	46
4.4.1	Uji Normalitas (kolmogorov-smirnov)	46
4.4.2	Uji Multikolinearitas	47
4.4.3	Uji Heterokedastisitas	48
4.5	Analisis Regresi Berganda.....	49
4.6	Uji Hipotesis	50
4.6.1	Uji Secara Parsial (Uji t).....	50
4.6.2	Uji F (Simultan)	51
4.7	Uji Koefisien Determinasi (R^2)	51
BAB V PENUTUP.....		53
5.1	Kesimpulan	53

5.2 Implikasi Manajerial54

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN



DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Top Brand Index Kategori Banking & Finance 2018-2020.....	4
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	17
Tabel 3.1 Instrumen Penelitian	24
Tabel 3.2 Karakteristik Penilaian Skala Likert (<i>Likert Scale</i>)	26
Tabel 4.1 Proses Penyebaran dan Penerimaan Kuesioner	37
Tabel 4.2 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	38
Tabel 4.3 Responden Berdasarkan Usia.....	39
Tabel 4.4 Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan	40
Tabel 4.5 Responden Berdasarkan Jenis Pekerja	41
Tabel 4.6 Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan	42
Tabel 4.7 Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Produk	43
Tabel 4.8 Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Nasabah	43
Tabel 4.9 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Kualitas Pelayanan	44
Tabel 4.10 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Kualitas Produk	45
Tabel 4.11 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Kepuasan Nasabah.....	45
Tabel 4.12 Hasil Uji Multikolinearitas.....	46
Tabel 4.13 Hasil Analisis Regresi Berganda	48
Tabel 4.14 Hasil Uji Parsial (Uji T).....	49
Tabel 4.15 Hasil Uji F (Simultan).....	50
Tabel 4.16 Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2).....	51



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Diagram Konsep Kepuasan Pelanggan	8
Gambar 2.2 Kerangka Pemikiran	19
Gambar 3.1 Model Konseptual	23
Gambar 4.1 Struktur Organisasi PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk.....	36
Gambar 4.2 Diagram Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	38
Gambar 4.3 Diagram Responden Berdasarkan Usia.....	39
Gambar 4.4 Diagram Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan.....	40
Gambar 4.5 Diagram Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan.....	41
Gambar 4.8 Hasil Uji Heterokedastisitas	46

