

**PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN KUALITAS
LAYANAN M BANKING KB STAR TERHADAP
KEPUASAN NASABAH PT BANK KB BUKOPIN TBK
CABANG BEKASI**

SKRIPSI

OLEH:

YUNIKE IFANI

202010325466



**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS BHAYANGKARA JAKARTA RAYA**

2024

LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING

Judul Skripsi: : Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Layanan
M Banking KB Star Terhadap Kepuasan Nasabah
PT Bank KB Bukopin Tbk Cabang Bekasi

Nama Mahasiswa : Yunike Ifani

Nomor Pokok Mahasiswa : 202010325466

Fakultas/Program Studi : Manajemen/Ekonomi dan Bisnis

Tanggal Lulus Ujian Skripsi : 26 Januari 2024



Jakarta, 2 Februari 2024

MENYETUJUI

Dosen Pembimbing I

Dosen Pembimbing II

Dr. Dovina Navanti, S.T., M.M.
NIDN. 0327037601

Franciscus Dwikotjo Sri Sumantyo, ST., MM
NIDN. 0329017202

LEMBAR PENGESAHAN

Judul Skripsi: : Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Layanan
M Banking KB Star Terhadap Kepuasan Nasabah
PT Bank KB Bukopin Tbk Cabang Bekasi

Nama Mahasiswa : Yunike Ifani

Nomor Pokok Mahasiswa : 202010325466

Program Studi / Fakultas : Manajemen/Ekonomi dan Bisnis

Tahun Lulus Ujian Skripsi : 26 Januari 2024


Jakarta, 2 Februari 2024


MENGESAHKAN,


Ketua Tim Penguji : Agus Dharmanto, SE, MM
NIDN : 0305087310

Sekretaris Tim Penguji : Nita Komala Dewi, S.I.Kom., M.M
NIDN : 0314048302

Penguji : Dr. Dovina Navanti, S.T., M.M.
NIDN : 0327037601







MENGETAHUI

Ketua Program Studi

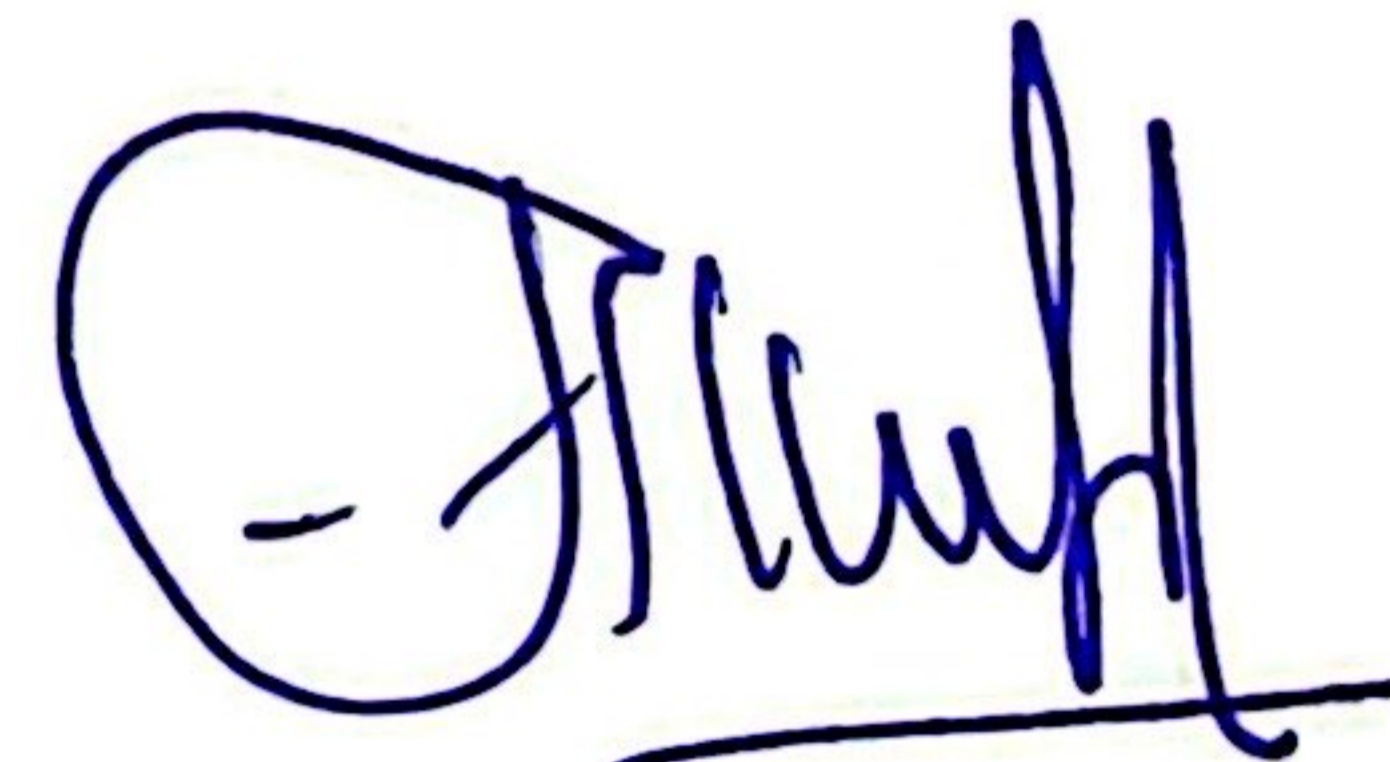
Manajemen



Dr. Dovina Navanti, S.T., M.M.
NIDN : 0327037601

Dekan

Fakultas Ekonomi dan Bisnis



Prof. Dr. Istianingsih, S.E., M.S.Ak
NIDN : 0318107101

LEMBAR PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

Skripsi yang berjudul *“Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Layanan M Banking KB Star Terhadap Kepuasan Nasabah PT Bank KB Bukopin Tbk Cabang Bekasi”* Ini adalah benar-benar merupakan hasil karya saya 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 kemudian hari ditemukan adanya kecurangan dalam karya ini, saya bersedia menerima sanksi dari Universitas Bhayangkara Jakarta Raya 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 mempublikasikannya melalui internet selama publikasi tersebut melalui portal Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.

Jakarta, 2 Februari 2024

Yang membuat pernyataan



Yunike Ifani
202010325466

ABSTRAK

Yunike Ifani (202010325466) Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Layanan M Banking KB Star Terhadap Kepuasan Nasabah PT Bank KB Bukopin Tbk Cabang Bekasi

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui ada pengaruh Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Layanan M Banking KB Star Terhadap Kepuasan Nasabah PT Bank KB Bukopin Tbk Cabang Bekasi. Jenis penelitian ini adalah kuantitatif. Populasi dalam penelitian ini adalah 3.016. Teknik sampling dengan menggunakan *Non-Probability Sampling* dengan menggunakan teknik *Purposive Sampling*. Sampel dalam penelitian ini berjumlah 102 responden. Teknik Pengambilan data dengan cara menyebarkan kuesioner melalui *Google Form*. Pengujian hipotesis dalam penelitian ini menggunakan analisis *Regresi Linier Berganda*. Subjek penelitian yaitu konsumen Bank KB Bukopin Tbk Cabang Bekasi. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa variabel kualitas produk dan kualitas pelayanan secara parsial dan simultan berpengaruh signifikan dan memiliki hubungan pengaruh positif terhadap variabel kepuasan nasabah.

Kata kunci: Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Nasabah

ABSTRACT

Yunike Ifani (202010325466) The Influence of Product Quality and Service Quality of M Banking KB Star on Customer Satisfaction of PT Bank KB Bukopin Tbk Bekasi Branch

This research aims to determine whether there is an influence of product quality and service quality of M Banking KB Star on customer satisfaction at PT Bank KB Bukopin Tbk Bekasi Branch. This type of research is quantitative. The population in this study is 3.016. The sampling technique uses Non-Probability Sampling using Purposive Sampling techniques. The sample in this study amounted to 102 respondents. Data collection technique by distributing questionnaires via Google Form. Hypothesis testing in this research uses Multiple Linear Regression analysis. The research subjects were consumers of Bank KB Bukopin Tbk Bekasi Branch. The results of this research show that the product quality and service quality variables partially and simultaneously have a significant effect and have a positive influence on the consumer satisfaction variable.

Keywords: Product Quality, Service Quality and Customer Satisfaction

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan atas kehadiran Allah SWT yang telah memberikan rahmat, hidayah serta kekuatan sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul “Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan M Banking KB Star Terhadap Kepuasan Nasabah PT Bank KB Bukopin Tbk Cabang Bekasi”. Terwujudnya skripsi ini tidak lepas dari bantuan berbagai pihak yang telah mendorong dan membimbing penulis, sehingga tugas akhir ini dapat terselesaikan. Oleh karena itu dalam kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Irjen. Pol. (Purn) Dr. Drs. H Bambang Karsono, S.H., M.M. selaku Rektor Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.
2. Prof. Dr. Istianingsih, S.E., M.S.Ak selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.
3. Ibu Dr. Dovina Navanti, S.T., M.M. selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Bhayangkara Jakarta Raya. Dan selaku Dosen Pembimbing I yang telah memberikan waktu, memberikan saran, menyetujui dan menerima skripsi penulis.
4. Bapak Franciscus Dwikotjo Sri Sumantyo, S.T., M.M selaku Dosen Pembimbing II yang telah memberikan waktu, memberikan saran, menyetujui dan menerima skripsi penulis.
5. Bapak Matdio Siahaan, SE., M.M, selaku Dosen Pembimbing Akademik selama penulis menjadi mahasiswa di universitas Bhayangkara Jakarta Raya.
6. Teristimewa untuk Mama Ifda Helda tercinta dan Papa Beni Ardi serta kaka tersayang Magia dan Shinta yang senantiasa memberikan segala bantuan, dorongan dan dukungan tanpa mengenal lelah selama menempuh pendidikan di Universitas Bhayangkara Jakarta Raya serta Doa restu yang diberikan kepada penulis selama penyusunan skripsi.
7. Teman kuliah penulis Nendy Yuliarrani, Iqmaliyah, Hiltza Huzaematul Al-Aswad, Ade Siantry, Putri Dhea Jasmine atas kebersamaannya dan selalu memberikan semangat kepada penulis.
8. Untuk teman kecil saya, Faraida Agustiara, Syifa CR dan Aulia M yang telah banyak membantu dan selalu ada buat penulis.

9. Seluruh Karyawan PT. Bank KB Bukopin yang telah memberikan kesempatan untuk penulis melakukan penelitian di PT. Bank KB Bukopin.

10. Seluruh pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu, yang telah support dan memberikan doa kepada penulis.

Dengan harapan semoga Allah SWT memberikan balasan yang berlipat ganda atas semua bantuan dan doanya. Akhirnya, begitupun skripsi ini jauh dari kata sempurna, namun demikian semoga bermanfaat bagi semua pihak khususnya bagi penulis dan bagi para pembaca pada umumnya.

Jakarta, 02 Februari 2024

Yunike Ifani



DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
LEMBAR PERNYATAAN	iv
KATA PENGANTAR	v
ABSTRAK	vii
ABSTRACT	viii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	6
1.3 Tujuan Penelitian.....	7
1.4 Manfaat Penelitian.....	7
1.5 Batasan Masalah.....	8
1.6 Sistematika Penulisan.....	8
BAB II TELAAH PUSTAKA	10
2.1 Telaah Teoritis	10
2.1.1 Pemasaran.....	10
2.1.1.1 Definisi Pemasaran.....	10
2.1.1.2 Strategi Pemasaran.....	11
2.1.1.3 Strategi Bauran Pemasaran	11
2.1.2 Kualitas Produk	12
2.1.2.1 Definisi Kualitas Produk.....	12
2.1.2.2 Faktor-Faktor Kualitas Produk.....	14
2.1.2.3 Indikator Kualitas Produk	14
2.1.3 Kualitas Pelayanan	15

2.1.3.1 Definisi Kualitas Pelayanan	15
2.1.3.2 Indikator Kualitas Pelayanan	16
2.1.3.3 Dimensi Kualitas Pelayanan	18
2.1.4 Kepuasan Nasabah.....	19
2.1.4.1 Definisi Kepuasan Nasabah.....	19
2.1.4.2 Indikator Kepuasan Pelanggan	20
2.1.4.3 Manfaat Dari Kepuasan Pelanggan	21
2.1.4.4 Metode Pengukuran Kepuasan Pelanggan.....	21
2.2 Telaah Empiris.....	21
2.3 Kerangka Konseptual	29
2.4 Hipotesis	30
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	33
3.1 Desain Penelitian	33
3.2 Tahapan Penelitian	34
3.3 Model Konseptual.....	34
3.4 Operasional Variabel.....	35
3.5 Waktu dan Tempat Penelitian	39
3.6 Metode Pengambilan Sampel.....	39
3.6.1 Populasi	39
3.6.2 Sampel Penelitian	39
3.7 Teknik Pengumpulan Data.....	40
3.8 Jenis dan Sumber Data	41
3.9 Metode Analisis Data	42
3.9.1 Uji Validitas.....	42
3.9.2 Uji Reliabilitas.....	43
3.9.3 Uji Asumsi Klasik.....	43
3.10 Uji Analisis Regresi Linier Berganda	44
3.10.1 Uji Hipotesis	45

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	47
4.1 Gambaran Umum Perusahaan.....	47
4.1.1 Sejarah Perusahaan	47
4.1.2 Visi, Misi dan Budaya PT Bank KB Bukopin.....	48
4.2 Penyebaran dan Pengumpulan Kuesioner	49
4.3 Identitas Responden.....	50
4.4 Uji Kualitas Data	53
4.4.1 Uji Validitas.....	53
4.4.2 Uji Reliabilitas	55
4.5 Uji Asumsi Klasik.....	57
4.5.1 Uji Normalitas	57
4.5.2 Uji Multikolinieritas	59
4.5.3 Uji Heteroskedastisitas	60
4.6 Analisis Regresi Linear Berganda	60
4.6.1 Uji T (Uji Parsial)	61
4.6.2 Uji F (Uji Simultan).....	63
4.6.3 Uji Koefisien Determinasi (R^2)	64
4.7 Pembahasan Hasil Penelitian.....	65
BAB V PENUTUP	69
5.1 Kesimpulan.....	69
5.2 Saran	69
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Sebelum dan Sesudah Menggunakan KB Star.....	3
Tabel 1.2 Jumlah pengguna Mobile Banking KBSTAR	4
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu.....	22
Tabel 3.1 Operasional Variabel	36
Tabel 3.2 Skala Likert	41
Tabel 4.1 Hasil Penyebaran dan Penerimaan Kuesioner.....	50
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	51
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	51
Tabel 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	52
Tabel 4.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Berapa Lama Menggunakan Aplikasi.....	52
Tabel 4.6 Hasil Uji Validitas Kualitas Produk (X1).....	53
Tabel 4.7 Hasil Uji Validitas Kualitas Pelayanan (X2).....	54
Tabel 4.8 Hasil Uji Validitas Kepuasan Nasabah (Y)	55
Tabel 4.9 Hasil Uji Reliabilitas Kualitas Produk (X1).....	56
Tabel 4.10 Hasil Uji Reliabilitas Kualitas Pelayanan (X2).....	56
Tabel 4.11 Hasil Uji Reliabilitas Keputusan Pembelian (Y).....	57
Tabel 4.12 Hasil Uji Kolmogorov-Smirnov.....	58
Tabel 4.13 Hasil Uji Multikolinieritas	59
Tabel 4.14 Hasil Uji Linear Berganda.....	61
Tabel 4.15 Hasil Uji T (Parsial)	62
Tabel 4.16 Hasil Uji F	64
Tabel 4.17 Uji Koefisien Determinasi (R ²)	64

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Konseptual	29
Gambar 3.1 Model Konseptual	35
Gambar 4.1 Grafik Normal P-P Plot	57
Gambar 4.2 Grafik Scatter Plot	60



DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Uji Plagiarisme
- Lampiran 2 Uji Referensi Skripsi
- Lampiran 3 Kuesioner Penelitian
- Lampiran 4 Tabulasi Data Kualitas Produk (X1)
- Lampiran 5 Tabulasi Data Kualitas Pelayanan (X2)
- Lampiran 6 Tabulasi Data Kepuasan Nasabah (Y)
- Lampiran 7 Hasil Uji SPSS
- Lampiran 8 Tabel T
- Lampiran 9 Tabel F
- Lampiran 10 Tabel R
- Lampiran 11 Hasil Plagiarism X-Checker
- Lampiran 12 Kartu Konsultasi Bimbingan Tugas Akhir (Skripsi)
- Lampiran 13 Biodata

