

PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN KUALITAS PRODUK

TERHADAP KEPUASAN NASABAH

BANK MAYAPADA

DI JAKARTA UTARA

Oleh :

Nama : Christianne Vicky

NIM : 20209021

Skripsi

Diajukan sebagai salah satu syarat

Untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen

Program Studi Manajemen

Konsentrasi Manajemen Pemasaran



KWIK KIAN GIE
SCHOOL OF BUSINESS

INSTITUT BISNIS DAN INFORMATIKA KWIK KIAN GIE

JAKARTA

FEBRUARI 2024

C Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian

PENGESAHAN

PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN KUALITAS PRODUK TERHADAP KEPUASAN NASABAH

BANK MAYAPADA

DI JAKARTA UTARA

Oleh :

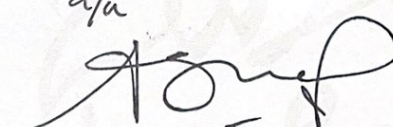
Nama : Christianne Vicky

NIM : 20209021

Jakarta, 19 Februari 2024

Disetujui Oleh :

Pembimbing

a/a


(Ir. Tumpal Janji Raja Sitinjak M.M)

INSTITUT BISNIS dan INFORMATIKA KWIK KIAN GIE

JAKARTA 2024



(C) Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



ABSTRAK

Christianne Vicky / 20209021 / 2023 / Pengaruh Kualitas layanan dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Mayapada di Jakarta Utara / Pembimbing : Ir. Tumpal Janji Raja Sitinjak M.M.

Perilaku bisnis perbankan wajib memperhatikan pengaruh dari kualitas layanan dan kualitas produk. Kualitas layanan memegang peranan yang penting dalam kesuksesan dari sebuah perusahaan untuk dapat bersaing yang nantinya akan menciptakan nilai kepuasan nasabah. Kepuasan nasabah akan menjadi pedoman untuk mengarahkan seluruh organisasi kearah pemenuhan kebutuhan nasabah sehingga menjadi sumber keunggulan daya saing berkelanjutan. Dari perspektif nasabah, banyak keluhan atas layanan dan fasilitas yang serta layanan karyawan lambat mempengaruhi kepuasan nasabah terhadap suatu produk atau jasa tersebut. Bila tidak diantisipasi dengan baik oleh perusahaan akan menjadi bumerang bagi perusahaan itu sendiri.

Teori yang digunakan dalam penelitian ini adalah teori kualitas layanan, teori kualitas produk dan teori kepuasan nasabah. Terdapat lima indikator yang mempengaruhi kualitas layanan, terdapat 6 indikator yang mempengaruhi kualitas produk, dan terdapat 3 indikator yang mempengaruhi kepuasan nasabah.

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah Non Probability sampling dengan mengumpulkan data melalui kuisioner yang disebarakan kepada 100 responden yang merupakan nasabah Bank Mayapada di Jakarta Utara. Untuk menentukan sampel, cara yang digunakan adalah *Non Probability* sampling dengan teknik *Insidental sampling*. Alat ukur yang digunakan dalam penelitian ini adalah uji validitas, uji reliabilitas, rata-rata hitung, analisis persentase, rentang skala, uji asumsi klasik, dan analisis regresi berganda. Alat yang digunakan untuk menganalisis adalah SPSS 21.

Hasil analisis menunjukan responden setuju bahwa kualitas layanan Bank Mayapada di Jakarta Utara dalam rentang baik dan responden setuju bahwa kualitas produk Bank Mayapada di Jakarta Utara dalam rentang baik. Selain itu kualitas layanan dan kualitas produk berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah.

Kesimpulan dari penelitian ini adalah variabel kualitas layanan dan kualitas produk Bank Mayapada di Jakarta Utara memiliki pengaruh yang signifikan terhadap variabel kepuasan nasabah.

Kata Kunci : Kualitas Layanan, Kualitas Produk, Kepuasan Nasabah.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Copyright © 2023 Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



ABSTRACT

Christianne Vicky / 20209021 / 2024 / *The effect of Service Quality and Product Quality to Customer Satisfaction at Bank Mayapada Branch in North Of Jakarta* / Advisor : Ir. Tumpal J.R Sijinjak, MM.

Banking business behavior must pay attention to the influence of service quality and product quality. Service quality plays an important role in the success of a company to be able to compete which will later create customer satisfaction value. Customer satisfaction will be a guideline to direct the entire organization towards meeting customer needs so that it becomes a source of sustainable competitive advantage. From a customer perspective, many complaints about services and facilities and slow employee service affect customer satisfaction with a product or service. If the company does not anticipate it well, it will backfire on the company itself.

The theories used in this research are service quality theory, product quality theory and customer satisfaction theory. There are five indicators that influence service quality, there are 6 indicators that influence product quality, and there are 3 indicators that influence customer satisfaction.

The method used in this research is Non Probability sampling by collecting data through questionnaires distributed to 100 respondents who are Bank Mayapada customers in North Jakarta. To determine the sample, the method used was Non Probability sampling with Incidental sampling technique. The measuring instruments used in this research are validity tests, reliability tests, arithmetic averages, percentage analysis, scale ranges, classical assumption tests, and multiple regression analysis. The tool used for analysis is SPSS 21.

The results of the analysis show that respondents agree that the quality of Bank Mayapada's services in North Jakarta is in the good range and respondents agree that the quality of Bank Mayapada's products in North Jakarta is in the good range. Apart from that, service quality and product quality have a significant effect on customer satisfaction.

The conclusion of this research is that the service quality and product quality variables of Bank Mayapada in North Jakarta have a significant influence on the customer satisfaction variable.

Keywords: *Service Quality, Product Quality, Customer Satisfaction.*

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

KATA PENGANTAR

© Hak Cipta Milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Puji syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa atas anugerah dan berkat yang telah diberikan kepada penulis sehingga penulis dapat membuat dan menyelesaikan proyek akhir dengan baik sesuai dengan pedoman yang diberikan oleh pihak kampus.

Dalam proses pembuatan proyek akhir ini, penulis mendapatkan banyak doa, dukungan, motivasi, dan bimbingan dari berbagai pihak yang ada. Karena itu, pada kesempatan ini penulis ini menyampaikan ucapan syukur dan terima kasih kepada seluruh pihak yang telah membantu penulis sampai pada saat ini, yaitu kepada yang terhormat:

1. Bapak Tumpal J. R. Sitinjak, Ir., MM., selaku dosen pembimbing yang telah banyak meluangkan waktu dan pikiran untuk mengarahkan, membimbing, dan memberikan nasihat, baik berupa teknis maupun non-teknis dalam proses pembuatan skripsi ini.
2. Seluruh dosen pengajar Kwik Kian Gie *School of Business* yang telah mendidik dan memberikan ilmu pengetahuan sehingga proses penulisan skripsi ini dapat berjalan dengan lancar.
3. Pustakawan Kwik Kian Gie *School of Business* yang telah mendukung penulis dan membantu penulis untuk memperoleh buku-buku dan referensi lainnya yang dibutuhkan dalam penulisan skripsi ini.
4. Keluarga penulis yang telah mendoakan serta memberikan dukungan dan semangat selama penyusunan skripsi sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
5. Kepada Novia, Niken Angelina, Evi Muliasari yang selalu memberikan dukungan, semangat dan hiburan untuk penulis dalam proses penelitian skripsi
6. Kepada nasabah Bank Mayapada di Wilayah Jakarta Utara yang sudah meluangkan waktu untuk mengisi kuesioner untuk membantu penulis melakukan penelitian skripsi.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



7. Teman-teman penulis yaitu lainnya yang tidak dapat disebutkan satu-persatu yang telah membantu memberikan semangat kepada penulis selama penyusunan skripsi sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.

C Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

8. Semua pihak yang secara langsung maupun tidak langsung telah turut membekali penulis dengan bantuan yang sangat bermanfaat.

Penulis menyadari adanya kekurangan pada penulisan skripsi ini. Oleh karena itu, penulis mau menyampaikan permohonan maaf jika ada kesalahan penulisan, analisa dan mungkin tata bahasa yang digunakan kurang berkenan. Atas pengertiannya penulis mengucapkan terimakasih. Kiranya kritik dan saran dari pembaca akan membantu penulis untuk mengembangkan skripsi ini dengan baik.

Diharapkan skripsi ini dapat bermanfaat bagi para pihak yang membutuhkannya. Terimakasih penulis ucapkan atas perhatian dari pembaca.

Jakarta, Februari 2024

Christianne Vicky

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



DAFTAR ISI

PENGESAHAN	i
ABSTRAK	ii
ABSTRACT	iii
KATA PENGANTAR	iv
DAFTAR ISI	vi
DAFTAR TABEL	viii
DAFTAR GAMBAR	ix
DAFTAR LAMPIRAN	x
BAB 1 PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Identifikasi Masalah	4
C. Batasan Masalah.....	5
D. Batasan Penelitian	5
E. Rumusan Masalah	5
F. Tujuan Penelitian	6
G. Manfaat Penelitian	6
BAB II KAJIAN PUSTAKA	7
A. Landas Teori	7
1. Definisi Kualitas Layanan.....	7
2. Definisi Kualitas Produk	11
3. Definisi Kepuasan Nasabah	15
B. Penelitian Terdahulu	18
C. Kerangka Pemikiran.....	21
D. Hipotesis :	23
BAB III METODE PENELITIAN	24
A. Objek Penelitian.....	24
B. Desain Penelitian.....	24
C. Variabel Penelitian	25
1. Variabel Bebas (Independent Variable).....	25
2. Variabel Tergantung (Dependent Variabel)	28
D. Teknik Pengumpulan Sampel	29
E. Teknik Pengumpulan Data	29

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBLKKG.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBLKKG.

F. Teknik Analisis Data.....	31
1. Analisis Deskriptif	31
2. Uji Validitas	33
3. Uji Reabilitas.....	34
4. Analisis Regresi Ganda	35
BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN.....	40
A. Gambaran Umum Objek Penelitian	40
B. Analisis Deskriptif	41
1. Uji Validitas.....	41
2. Uji Reliabilitas	45
3. Analisis Profil Responden.....	47
4. Analisis Deskriptif Variabel.....	48
C. Analisis Hasil Penelitian	55
1. Uji Asumsi Klasik	55
a. Uji Normalitas.....	55
b. Uji Heteroskedastisitas.....	55
c. Uji Multikolinearitas	56
d. Uji Kesesuaian Model (Uji Statistik F) dan Koefisien Determinasi (R^2)(teori)	57
e. Uji Koefisien Regresi (Uji Statistik t).....	58
D. Pembahasan.....	59
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	61
A. Kesimpulan	61
B. Saran.....	61
DAFTAR PUSTAKA	63
LAMPIRAN.....	63



DAFTAR TABEL

Table 2.1 Penelitian Terdahulu 1.....	18
Table 2.2 Penelitian Terdahulu 2.....	19
Table 2.3 Penelitian Terdahulu 3.....	20
Table 2.4 Penelitian Terdahulu 4	20
Table 2.5 Penelitian Terdahulu 5	21
Table 3.1 Dimensi dan indikator Kualitas Layanan	25
Table 3.2 Dimensi dan indikator Kualitas produk.....	27
Table 3.3 Dimensi dan indikator Kepuasan Nasabah.....	28
Table 3.4 Skala Likert	30
Tabel 4.1 Uji Validitas Kualitas Layanan	42
Tabel 4.2 Uji Validitas Kualitas Produk.....	43
Tabel 4.3 Uji Validitas Kepuasan Nasabah	44
Tabel 4.4 Uji Reabilitas Kualitas Layanan.....	45
Tabel 4.5 Uji Reabilitas Kualitas Produk	46
Tabel 4.6 Uji Reabilitas Kepuasan Nasabah	46
Tabel 4.7 Hasil berdasarkan Jenis Kelamin Responden.....	47
Tabel 4.8 Presentase Responden berdasarkan lama bergabung	48
Tabel 4.9 Hasil Skor Rata – rata Kualitas Layanan.....	49
Tabel 4.10 Hasil Skor Rata – rata Kualitas Produk.....	51
Tabel 4.11 Hasil Skor Rata – rata Kepuasan Nasabah	54
Tabel 4.12 Hasil Uji Normalitas.....	55
Tabel 4.13 Hasil Uji Heteroskedastisitas.....	55
Tabel 4.14 Hasil Uji Multikolinearitas	56
Tabel 4.15 Hasil Uji Kesesuaian Model (Uji Statistik F) dan Koefisien Determinasi (R^2)	57
Tabel 4.16 Hasil Uji Koefisien Refresi (Uji Statistik t)	58

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Pra Kuesioner Penelitian.....	64
Lampiran 2 Data Pra Kuesioner	68
Lampiran 3 Pertanyaan Kuesioner Penelitian	72
Lampiran 4 Data 100 Responden	76
Lampiran 5 Output Uji Validitas.....	87
Lampiran 6 Output Uji Reabilitas	89
Lampiran 7 Analisis Deskriptif.....	90
Lampiran 8 Output Uji Asumsi Klasik dan Regresi.....	93

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Logo Bank Mayapada.....2
 Gambar 2.1 Diagram Kerangka Pemikiran22

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.