

**PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN KUALITAS
PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN NASABAH
PADA PT BANK CIMB NIAGA**

SKRIPSI



**Oleh
ELVIN
150910510**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN HUMANIORA
UNIVERSITAS PUTERA BATAM
TAHUN 2021**

**PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN KUALITAS
PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN NASABAH
PADA PT BANK CIMB NIAGA**

SKRIPSI

**Untuk memenuhi salah satu syarat
memperoleh gelar Sarjana**



**Oleh
ELVIN
150910510**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN HUMANIORA
UNIVERSITAS PUTERA BATAM
TAHUN 2021**

SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS

Yang bertanda tangan di bawah ini saya:

Nama : ELVIN
NPM/NIP : 150910510
Fakultas : Ilmu Sosial dan Humaniora
Program Studi : Manajemen

Menyatakan bahwa “SKRIPSI” yang saya buat dengan judul:

PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN NASABAH PADA PT BANK CIMB NIAGA

Adalah hasil karya saya sendiri dan bukan “duplikasi” dari karya orang lain. Sepengetahuan saya, didalam naskah skripsi ini tidak terdapat karya ilmiah atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis dikutip didalam naskah ini dan disebutkan dalam sumber kutipan dan daftar pustaka.

Apabila ternyata di dalam naskah Skripsi ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur PLAGIASI, saya bersedia naskah Skripsi ini digugurkan dan gelar akademik yang saya peroleh dibatalkan, serta diproses sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya tanpa ada paksaan dari siapapun

Batam, 23 Juli 2021



ELVIN

150910510

**PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN KUALITAS
PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN NASABAH
PADA PT BANK CIMB NIAGA**

SKRIPSI

**Untuk memenuhi salah satu syarat
guna memperoleh gelar Sarjana**

Oleh:

**ELVIN
150910510**

**Telah disetujui oleh Pembimbing pada tanggal
Seperti tertera di bawah ini**

Batam, 23 Juli 2021



Heryenzus, S.Kom., M.Si.

Pembimbing

ABSTRAK

Pada perekonomian Indonesia, perbankan berperan penting dalam meningkatkan ekonomi Indonesia. Hal ini berakibat pada ketatnya persaingan pada dunia perbankan, yang menuntut agar pihak perbankan bisa beradaptasi dan mampu bersaing secara kompetitif dalam menarik perhatian nasabah untuk berinvestasi dan mempertahankannya agar menjadi pelanggan yang loyal. Bank merupakan salah satu penyedia jasa keuangan sebagaimana fungsinya yaitu mengumpulkan dana masyarakat baik dalam bentuk tabungan, deposito, atau bentuk lainnya dan menyalurkannya kepada pihak lain dalam bentuk pinjaman atau pembiayaan lainnya. Pada negara Indonesia, terdapat banyak sekali bank. Salah satunya adalah PT Bank CIMB Niaga yang berdiri pertama kali pada 26 September 1955 di Ibu Kota Indonesia Jakarta. Penulis akan membahas Bank CIMB Niaga Lumbung Rezeki yang berlokasi pada Komplek Lumbung Rezeki Blok G No 6-8, Jalan Sultan A Rahman, Batam. Pada Bank CIMB Niaga mengalami penurunan kepuasan nasabah yang diakibatkan oleh kualitas produk dan kualitas pelayanan yang kurang. Populasi yang diambil oleh peneliti adalah seluruh nasabah yang ada pada PT Bank CIMB Niaga berjumlah 1181 pelanggan. Teknik pengambilan sampel yang telah ditetapkan adalah teknik *simple random sampling* dan menggunakan rumus *slovin* sehingga mendapatkan 298 responden. Berdasarkan hasil pengujian menyatakan secara simultan kualitas produk dan kualitas pelayanan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah.

Kata Kunci : Kualitas Produk; Kualitas Pelayanan; Kepuasan Nasabah

ABSTRACT

In the Indonesian economy, banking plays an important role in improving the Indonesian economy. This has resulted in intense competition in the banking world, which requires banks to adapt and be able to compete competitively in attracting customers' attention to invest and retain them in order to become loyal customers. Bank is one of the providers of financial services as its function is to collect public funds in the form of savings, deposits, or other forms and distribute them to other parties in the form of loans or other financing. In Indonesia, there are many banks. One of them is PT Bank CIMB Niaga which was first established on September 26, 1955 in the Indonesian capital, Jakarta. The author will discuss Bank CIMB Niaga Lumbung Sustenance which is located at the Lumbung Sustenance Complex Blok G No 6-8, Jalan Sultan A Rahman, Batam. At Bank CIMB Niaga, customer satisfaction has decreased due to poor product quality and service quality. The population taken by the researchers were all customers at PT Bank CIMB Niaga totaling 1181 customers. The sampling technique that has been determined is simple random sampling technique and uses the slovin formula to get 298 respondents. Based on the test results, the simultaneous product quality and service quality have a positive and significant effect on customer satisfaction.

Keywords: *Product Quality; Service Quality; Customer Satisfaction*

KATA PENGANTAR

Segala hormat, kemuliaan dan pujian bagi Tuhan Yang Maha Esa yang telah melimpahkan segala rahmat dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan laporan tugas akhir yang merupakan salah satu persyaratan untuk menyelesaikan program studi strata satu (S1) pada Program Studi Manajemen Bisnis Universitas Putera Batam. Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna. Karena itu, kritik dan saran akan senantiasa penulis terima dengan senang hati.

Dengan segala keterbatasan, penulis menyadari pula bahwa skripsi ini takkan terwujud tanpa bantuan, bimbingan, dan dorongan dari berbagai pihak. Untuk itu, dengan segala kerendahan hati, penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada:

1. Ibu Dr. Nur Elfi Husda, S.Kom., M.SI. selaku Rektor Universitas Putera Batam.
 2. Bapak Dr. Michael Jibrael Rorong, S.T., M.I.Kom., selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Humaniora Universitas Putera Batam
 3. Ibu Mauli Siagian, S.Kom., M.Si. selaku Ketua Program Studi Manajemen Universitas Putera Batam
 4. Bapak Heryenzus S.Kom.,M.Si. selaku pembimbing Skripsi pada Program Studi Manajemen Universitas Putera Batam
 5. Dosen dan Staf Universitas Putera Batam
 6. Seluruh karyawan PT Bank Cimb Niaga yang telah sangat banyak membantu dalam pengisian kuisioner.
 7. Kedua orang tua dan segenap keluarga tercinta yang selalu mendorong, mengingatkan, dan mendukung penulis dalam menyelesaikan studi
 8. Semua sahabatku dan teman-teman seperjuangan Manajemen. Terima kasih atas bantuan dan dukungannya
- Semoga Tuhan Yang Maha Esa membalas kebaikan dan selalu mencurahkan hidayah serta taufik Nya, Amin.

Batam, 23 Juli 2021

ELVIN
150910510

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN JUDUL	i
SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS	Error! Bookmark not defined.
HALAMAN PENGESAHAN	iii
ABSTRAK	iv
ABSTRACT	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR RUMUS	xii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Identifikasi Masalah	6
1.3 Batasan Masalah.....	7
1.4 Rumusan Masalah	7
1.5 Tujuan Penelitian	8
1.6 Manfaat Penelitian	8
1.6.1 Secara Teoritis.....	8
1.6.2 Secara Praktis	9
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	10
2.1 Teori Dasar.....	10
2.1.1 Kualitas Produk.....	10
2.1.1.1 Pengertian Kualitas Produk.....	10
2.1.1.2 Dimensi Kualitas Produk	11
2.1.1.3 Perspektif Kualitas Produk.....	13
2.1.1.4 Indikator Kualitas Produk	15
2.1.2 Kualitas Pelayanan	16
2.1.2.1 Pengertian Kualitas Pelayanan	16
2.1.2.2 Dimensi Kualitas Pelayanan	16
2.1.2.3 Indikator Kualitas Pelayanan	19

2.1.3	Kepuasan Nasabah	20
2.1.3.1	Pengertian Kepuasan Nasabah	20
2.1.3.2	Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Nasabah	21
2.1.3.3	Indikator Kepuasan Nasabah	22
2.2	Penelitian Terdahulu	22
2.3	Kerangka Pemikiran	24
2.4	Hipotesis Penelitian	25
BAB III METODE PENELITIAN		25
3.1	Jenis Penelitian	25
3.2	Sifat Penelitian	25
3.3	Lokasi dan Jadwal Penelitian	25
3.3.1	Lokasi Penelitian	25
3.3.2	Jadwal Penelitian	26
3.4	Populasi dan Sampel	26
3.4.1	Populasi	26
3.4.2	Sampel	26
3.5	Teknik Pengumpulan Data	28
3.6	Operasional Variabel	28
3.6.1	Variabel Independen	28
3.6.2	Variabel Dependen	30
3.7	Metode Analisis Data	31
3.7.1	Analisis Deskriptif	31
3.7.2	Uji Kualitas Data	32
3.7.2.1	Uji Validitas	32
3.7.2.2	Uji Reliabilitas	33
3.7.3	Uji Asumsi Klasik	33
3.7.3.1	Uji Normalitas	33
3.7.3.2	Uji Multikolinieritas	33
3.7.3.3	Uji Heterokedasitas	33
3.7.4	Uji Pengaruh	34
3.7.4.1	Uji Regresi Linear Berganda	34
3.7.4.2	Uji Determinasi (R^2)	34
3.8	Uji Hipotesis	34
3.8.1	Uji t	35

3.8.2 Uji F	35
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	37
4.1 Hasil Penelitian	37
4.1.1 Profil Responden	37
4.1.1.1 Profil Responden berdasarkan Jenis Kelamin.....	37
4.1.1.2 Profil Responden berdasarkan Usia	37
4.1.1.3 Profil Responden berdasarkan Pekerjaan.....	38
4.1.2 Analisis Deskriptif.....	38
4.1.2.1 Hasil Uji Analisis Deskriptif Variabel Kualitas Produk (X_1)	39
4.1.2.2 Hasil Uji Analisis Deskriptif Variabel Kualitas Pelayanan (X_2)	40
4.1.2.3 Hasil Uji Analisis Deskriptif Variabel Kepuasan Nasabah (Y).....	41
4.1.3 Hasil Uji Kualitas Data.....	42
4.1.5 Hasil Uji Asumsi Klasik	44
4.1.5.1 Hasil Uji Normalitas	44
4.1.5.2 Hasil Uji Kolmogorov – Smirnov.....	46
4.1.5.3 Hasil Uji Multikolinearitas	46
4.1.5.4 Hasil Uji Heteroskedastisitas	47
4.1.6 Hasil Uji Pengaruh.....	47
4.1.6.1 Hasil Analisis Regresi Linier Berganda.....	47
4.1.6.2 Koefisien Determinasi (R^2).....	49
4.1.7 Uji Hipotesis	49
4.1.7.1 Uji Parsial (Uji t).....	49
4.1.7.2 Hasil Uji Simultan (Uji F).....	50
4.2 Pembahasan	51
4.3 Implikasi Hasil Penelitian.....	53
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	53
5.1 Kesimpulan	53
5.2 Saran	54
DAFTAR PUSTAKA	56
LAMPIRAN	

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Data Nasabah Yang Aktif Bertransaksi (Perbulan).....	4
Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran	25
Gambar 4.1 Hasil Uji Normalitas	45
Gambar 4.2 Hasil Uji Normalitas (P-P Plot).....	46

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Total Nasabah Bank CIMB Niaga Lumbung Rezeki	4
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu.....	22
Tabel 3.1 Jadwal Penelitian.....	26
Tabel 3.2 Skala Likert	28
Tabel 3.3 Rentang Skala.....	32
Tabel 4.1 Profil Responden berdasarkan jenis kelamin	37
Tabel 4.2 Profil Responden berdasarkan Usia	38
Tabel 4.3 Profil Responden berdasarkan Pekerjaan	38
Tabel 4.4 Tabel Rentang Skala.....	39
Tabel 4.5 Hasil Uji Analisis Deskriptif Variabel Kualitas Produk (X_1).....	39
Tabel 4.6 Hasil Uji Analisis Deskriptif Variabel Kualitas Pelayanan (X_2).....	40
Tabel 4.7 Hasil Uji Analisis Deskriptif Variabel Kepuasan Nasabah (Y)	41
Tabel 4.8 Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Produk (X_1)	42
Tabel 4.9 Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan (X_2)	43
Tabel 4.10 Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Nasabah (Y)	43
Tabel 4.11 Hasil Uji Realibilitas	44
Tabel 4.12 Hasil Uji Kolmogorov – Smirnov	46
Tabel 4.13 Hasil Uji Multikolinearitas.....	46
Tabel 4.14 Hasil Uji Heteroskedastisitas	47
Tabel 4.15 Hasil Koefisien Regresi.....	47
Tabel 4.16 Hasil Koefisien Determinasi (R^2).....	49
Tabel 4.17 Hasil Uji t	50
Tabel 4.18 Hasil Uji F	50

DAFTAR RUMUS

Rumus 3.1 Rumus Slovin.....	27
Rumus 3.2 Uji Validitas.....	32
Rumus 3.3 Uji Regresi Linear Berganda	34