

**PENGARUH KUALITAS PRODUK, CITRA MEREK  
DAN PROMOSI TERHADAP KEPUASAN NASABAH  
SEABANK DI KOTA BATAM**

**SKRIPSI**



**Oleh :  
Juliana  
190910036**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN HUMANIORA  
UNIVERSITAS PUTERA BATAM  
TAHUN 2023**

**PENGARUH KUALITAS PRODUK, CITRA MEREK  
DAN PROMOSI TERHADAP KEPUASAN NASABAH  
SEABANK DI KOTA BATAM**

**SKRIPSI**

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



**Oleh  
Juliana  
190910036**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN HUMANIORA  
UNIVERSITAS PUTERA BATAM  
TAHUN 2023**

## SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS

Yang bertanda tangan di bawah ini saya:

Nama : Juliana  
NPM : 190910036  
Fakultas : Ilmu Sosial dan Humaniora  
Program Studi : Manajemen

Menyatakan bahwa “Skripsi” yang saya buat dengan judul:

### **PENGARUH KUALITAS PRODUK, CITRA MEREK DAN PROMOSI TERHADAP KEPUASAN NASABAH SEABANK DI KOTA BATAM**

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

Apabila ternyata didalam naskah skripsi ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur PLAGIASI, saya bersedia naskah skripsi ini digugurkan dan gelar 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, 14 Januari 2023



**Juliana**

190910036

**PENGARUH KUALITAS PRODUK, CITRA MEREK  
DAN PROMOSI TERHADAP KEPUASAN NASABAH  
SEABANK DI KOTA BATAM**

**SKRIPSI**

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

**Oleh:**

**Juliana**

**190910036**

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

**Batam, 14 Januari 2023**



**Inda Sukati, S.E., M.Si., Ph.D.**

**Pembimbing**



## ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh Kualitas Produk, Citra Merek dan Promosi terhadap Kepuasan Nasabah SeaBank di Kota Batam. Penelitian menggunakan metode analisis deskriptif dengan menggabungkan metode kuantitatif. Pengujian penelitian ini menggunakan analisis *uji validitas, regresi multikolinearitas, reliabilitas, koefisien determinasi, hipotesis* dengan bantuan program SPSS 25. Hasil dari penelitian ini terlihat besaran  $f$  ( $f_{hitung}$ ) = 8.692, signifikansi 0.000, dan besaran  $f$  tabel =  $f(k;n - k)$ ,  $f = (2;100-2)$ ,  $f_{tabel} = (2;98) = 3,09$ , karena  $f$  hitung >  $f$  tabel (3,09) dan besaran signifikansi < nilai  $\alpha$  0.05, sehingga bisa dibuat simpulan yakni variabel Kualitas Produk, Citra Merek, serta Promosi, secara bersamaan mempunyai dampak signifikansi pada Kepuasan Nasabah.

**Kata Kunci:** Kepuasan Nasabah, Kualitas Produk, Citra Merek, Promosi

## ABSTRACT

*The purpose of this study was to determine the effect of Product Quality, Brand Image and Promotion on SeaBank Customer Satisfaction in Batam City. Research using descriptive analysis method by combining quantitative methods. Testing this study using analysis of validity tests, multicollinearity regression, reliability, coefficient of determination, hypotheses with the help of the SPSS 25 program. The results of this study show that the magnitude of  $f$  ( $f_{count}$ ) = 8.692, a significance of 0.000, and the magnitude of  $f$  table =  $f(k;n - k)$ ,  $f = (2;100-2)$ ,  $f_{table} = (2;98) = 3.09$ , because  $f_{count} > f_{table}$  (3.09) and the magnitude of significance  $< \alpha$  value 0.05, so it can be concluded that the variable Product Quality, Brand Image and Promotion simultaneously have a significant impact on Customer Satisfaction.*

**Keywords:** *Customer Satisfaction, Product Quality, Brand Image, Promotion*

## KATA PENGANTAR

Puji syukur dan terima kasih penulis ucapkan kepada Tuhan Yang Maha Esa yang telah melimpahkan segala rahmat dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan laporan tugas akhir yang merupakan salah satu syarat 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 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 Inda Sukati, S.E., M.Si., Ph.D. selaku pembimbing Skripsi pada Program Studi Manajemen Universitas Putera Batam;
5. Seluruh Dosen dan Staff Universitas Putera Batam yang telah berbagi ilmu pengetahuan dengan penulis;
6. Orang tua dan keluarga yang selalu berdoa dan memberi dukungan penuh kepada penulis;
7. Teman-teman se-angkatan penulis yang selalu menyemangati hingga selesai penyusunan skripsi ini.

Semoga Tuhan Yang Maha Esa membalas kebaikan dan selalu mencurahkan hidayah serta taufik-Nya, Amin.

Batam, 14 Januari 2023



Juliana





**Universitas Putera Batam**

## DAFTAR ISI

|  |             |
|--|-------------|
| <b>HALAMAN SAMPUL</b> .....                                | <b>i</b>    |
| <b>HALAMAN JUDUL</b> .....                                 | <b>ii</b>   |
| <b>SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS</b> .....                 | <b>iii</b>  |
| <b>HALAMAN PENGESAHAN</b> .....                            | <b>iv</b>   |
| <b>ABSTRAK</b> .....                                       | <b>v</b>    |
| <b>ABSTRACT</b> .....                                      | <b>vi</b>   |
| <b>KATA PENGANTAR</b> .....                                | <b>vii</b>  |
| <b>DAFTAR ISI</b> .....                                    | <b>viii</b> |
| <b>DAFTAR GAMBAR</b> .....                                 | <b>xi</b>   |
| <b>DAFTAR TABEL</b> .....                                  | <b>xii</b>  |
| <b>DAFTAR RUMUS</b> .....                                  | <b>xiii</b> |
| <b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....                             | <b>1</b>    |
| 1.1 Latar Belakang .....                                   | 1           |
| 1.2 Identifikasi Masalah .....                             | 6           |
| 1.3 Pembatasan Masalah .....                               | 6           |
| 1.4 Rumusan Masalah .....                                  | 6           |
| 1.5 Tujuan Penelitian.....                                 | 7           |
| 1.6 Manfaat Penelitian.....                                | 7           |
| 1.6.1 Aspek Teoritis .....                                 | 7           |
| 1.6.2 Aspek Praktis.....                                   | 8           |
| <b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b> .....                       | <b>9</b>    |
| 2.1 Dasar Teori.....                                       | 9           |
| 2.1.1 Kualitas Produk .....                                | 9           |
| 2.1.1.1 Pengertian Kualitas Produk.....                    | 9           |
| 2.1.1.2 Indikator Kualitas Produk .....                    | 11          |
| 2.1.1.3 Aspek-Aspek yang Memengaruhi Kualitas Produk ..... | 11          |
| 2.1.2 Citra Merek.....                                     | 15          |
| 2.1.2.1 Definisi Citra Merek.....                          | 15          |
| 2.1.2.2 Indikator Citra Merek.....                         | 17          |
| 2.1.3 Promosi.....   | 18          |
| 2.1.3.1 Pengertian Promosi .....                           | 18          |
| 2.1.3.2 Indikator Promosi.....                             | 20          |
| 2.1.3.3 Strategi Promosi Campuran .....                    | 20          |
| 2.1.4 Kepuasan Nasabah.....                                | 21          |
| 2.1.4.1 Pengertian Kepuasan Nasabah .....                  | 21          |
| 2.1.4.2 Indikator Kepuasan Nasabah.....                    | 22          |
| 2.1.4.3 Mengukur Kepuasan Nasabah.....                     | 23          |
| 2.2 Penelitian Terdahulu .....                             | 25          |
| 2.3 Kerangka Pemikiran.....                                | 33          |

|   |   |           |
|---|---|-----------|
| 2.4   | Hipotesis.....                                      | 34        |
| <b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>              |   | <b>35</b> |
| 3.1   | Jenis Penelitian.....                               | 35        |
| 3.2   | Sifat Penelitian .....                              | 35        |
| 3.3   | Populasi dan Sampel .....                           | 36        |
| 3.4.1   | Populasi .....                                      | 36        |
| 3.4.2   | Sampel .....  | 37        |
| 3.6   | Teknik Pengumpulan Data.....                        | 38        |
| 3.7   | Definisi Operasional Variabel Penelitian .....      | 39        |
| 3.7.1   | Variabel Bebas ( <i>Independent Variable</i> )..... | 39        |
| 3.7.2   | Variabel Terikat ( <i>Dependent Variable</i> )..... | 39        |
| 3.8   | Metode Analisis Data .....                          | 40        |
| 3.8.1   | Analisis Deskriptif.....                            | 40        |
| 3.8.2   | Uji Kualitas Data .....                             | 40        |
| 3.8.2.1   | Uji Validitas .....                                 | 41        |
| 3.8.2.2   | Uji Reliabilitas.....                               | 42        |
| 3.8.3   | Uji Asumsi Klasik .....                             | 42        |
| 3.8.3.1   | Uji Normalitas .....                                | 42        |
| 3.8.3.2   | Uji Multikolinieritas .....                         | 43        |
| 3.8.3.3   | Uji Heteroskedastisitas .....                       | 43        |
| 3.8.4   | Uji Pengaruh.....                                   | 44        |
| 3.8.4.1   | Uji Regresi Linier Berganda .....                   | 44        |
| 3.8.4.2   | Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ ).....            | 44        |
| 3.9   | Uji Hipotesis.....                                  | 45        |
| 3.9.1   | Uji Koefisien Regresi Parsial (Uji T).....          | 45        |
| 3.9.2   | Uji Koefisien Secara Simultan (Uji F) .....         | 45        |
| <b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b> |   | <b>46</b> |
| 4.1   | Gambaran Umum Objek Penelitian .....                | 46        |
| 4.2   | Deskripsi Karakteristik Responden.....              | 48        |
| 4.2.1   | Data Presentase Jenis Kelamin Responden .....       | 48        |
| 4.2.2   | Data Presentase Usia Responden.....                 | 48        |
| 4.2.3   | Data Presentase Jenis Pekerjaan Responden .....     | 49        |
| 4.2.4   | Data Presentase Pendidikan Responden.....           | 49        |
| 4.3   | Analisis Data .....                                 | 50        |
| 4.3.1   | Hasil Analisis Deskriptif .....                     | 50        |
| 4.3.2   | Hasil Uji Kualitas Data.....                        | 51        |
| 4.3.2.1   | Uji Validitas .....                                 | 51        |
| 4.3.2.1   | Uji Reliabilitas.....                               | 54        |
| 4.3.3   | Hasil Uji Asumsi Klasik.....                        | 55        |
| 4.3.3.1   | Uji Normalitas .....                                | 55        |
| 4.3.3.2   | Uji Multikolinearitas .....                         | 57        |
| 4.3.3.3   | Uji Heteroskedastisitas .....                       | 58        |
| 4.3.4   | Uji Pengaruh.....                                   | 59        |
| 4.3.4.1   | Uji Regresi Linear Berganda.....                    | 59        |
| 4.3.4.2   | Uji Koefisien Determinasi $R^2$ .....               | 60        |

|                                      |           |
|--------------------------------------|-----------|
| 4.4 Hasil Uji Hipotesis .....        | 61        |
| 4.4.1 Uji T (Uji Parsial).....       | 61        |
| 4.4.2 Uji F (Uji Simultan).....      | 62        |
| 4.5 Pembahasan .....                 | 63        |
| 4.6 Implikasi hasil Penelitian ..... | 64        |
| <b>BAB V PENUTUP.....</b>            | <b>66</b> |
| 5.1 Kesimpulan.....                  | 66        |
| 5.2 Saran.....                       | 66        |

**DAFTAR PUSTAKA**

**LAMPIRAN**

Lampiran 1. Pendukung Penelitian

Lampiran 2. Daftar Riwayat Hidup

Lampiran 3. Surat Keterangan Penelitian

## DAFTAR GAMBAR

|   |    |
|---|----|
| <b>Gambar 2.1</b> Kerangka Pemikiran .....                                      | 33 |
| <b>Gambar 4.1</b> Logo SeaBank.....   | 46 |
| <b>Gambar 4.2</b> Grafik Histogram .....  | 55 |
| <b>Gambar 4.3</b> Grafik Normal P-Plot of Regression Standardized Residual..... | 56 |

## DAFTAR TABEL

|   |    |
|---|----|
| <b>Tabel 2.1</b> Penelitian Tedahulu.....                                 | 30 |
| <b>Tabel 3.1</b> Tabel Operasional.....                                   | 39 |
| <b>Tabel 3.2</b> Variabel Terikat.....                                    | 39 |
| <b>Tabel 3.4</b> Tingkat Validitas .....                                  | 41 |
| <b>Tabel 3.5</b> Indeks Koefisien Reliabilitas.....                       | 42 |
| <b>Tabel 3.6</b> Jadwal Kegiatan Penelitian .....                         | 36 |
| <b>Tabel 4.1</b> Identitas Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....       | 48 |
| <b>Tabel 4.2</b> Karakteristik Responden Berdasarkan Usia .....           | 48 |
| <b>Tabel 4.3</b> Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan..... | 49 |
| <b>Tabel 4.4</b> Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan .....     | 50 |
| <b>Tabel 4.5</b> Hasil Analisis Deskriptif Menggunakan SPSS Versi 25..... | 51 |
| <b>Tabel 4.6</b> Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Produk (X1).....   | 52 |
| <b>Tabel 4.7</b> Hasil Uji Validitas Variabel Citra Merek (X2) .....      | 52 |
| <b>Tabel 4.8</b> Hasil Uji Validitas Variabel Promosi (X3) .....          | 53 |
| <b>Tabel 4.9</b> Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Nasabah (Y) .....  | 53 |
| <b>Tabel 4.10</b> Hasil Uji Reliabilitas .....                            | 54 |
| <b>Tabel 4.11</b> Hasil Uji Normalitas Data .....                         | 57 |
| <b>Tabel 4.12</b> Hasil Uji Multikolinearitas .....                       | 58 |
| <b>Tabel 4.13</b> Hasil Uji Heteroskedastisitas.....                      | 58 |
| <b>Tabel 4.14</b> Hasil Uji Regresi Linear Berganda .....                 | 59 |
| <b>Tabel 4.15</b> Hasil Uji Koefisien Determinasi $R^2$ .....             | 60 |
| <b>Tabel 4.16</b> Hasil Uji T (Uji Parsial) .....                         | 61 |
| <b>Tabel 4.17</b> Hasil Uji F (Uji Simultan).....                         | 62 |

## DAFTAR RUMUS

|  |    |
|--|----|
| <b>Rumus 3.1</b> Lemeshow .....                | 37 |
| <b>Rumus 3.2</b> Uji Validitas .....           | 41 |
| <b>Rumus 3.3</b> Regresi Linier Berganda ..... | 44 |