

**ANALISIS PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN
KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN
NASABAH
(STUDI KASUS PADA PT BANK UOB INDONESIA
CABANG BATAM PLAZA)**

SKRIPSI



**Oleh:
Ervinne
130910085**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS PUTERA BATAM
2017**

**ANALISIS PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN
KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN
NASABAH
(STUDI KASUS PADA PT BANK UOB INDONESIA
CABANG BATAM PLAZA)**

SKRIPSI

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



**Oleh
Ervinne
130910085**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS PUTERA BATAM
2017**

PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa :

1. Skripsi ini adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik (sarjana), baik di Universitas Putera Batam maupun di perguruan tinggi lain.
2. Skripsi ini adalah murni gagasan, rumusan dan penelitian saya sendiri, tanpa bantuan pihak lain, kecuali arahan pembimbing.
3. Dalam skripsi ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan disebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar pustaka.
4. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila di kemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh, serta sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di perguruan tinggi.

Batam, 11 Februari 2017



Ervinne

130910085

**ANALISIS PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN
KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN
NASABAH
(STUDI KASUS PADA PT BANK UOB INDONESIA CABANG
BATAM PLAZA)**

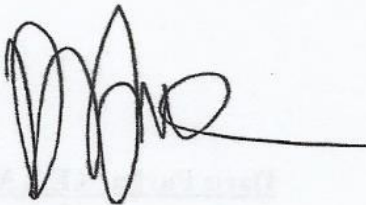
Oleh
Ervinne
130910085

SKRIPSI

Untuk memenuhi salah satu syarat
guna memperoleh gelar Sarjana

Telah disetujui oleh Pembimbing pada tanggal
seperti tertera dibawah ini

Batam, 11 Februari 2017

A handwritten signature in black ink, consisting of several loops and a long horizontal stroke at the end.

Daris Purba, S.E.I, M.S.I.

Pembimbing

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas produk dan kualitas pelayanan secara parsial dan simultan terhadap kepuasan nasabah PT. Bank UOB Indonesia cabang Batam Plaza. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif, dengan teknik pengumpulan data menggunakan data primer. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh nasabah PT. Bank UOB Indonesia cabang Batam Plaza. Teknik pengambilan sampel menggunakan teknik *Accidental Sampling* atau insidental sampling dengan jumlah sampel sebanyak 97 nasabah. Teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner yang telah diuji validitas dan reliabilitasnya. Teknik analisis yang digunakan untuk menguji pengaruh antara variabel kualitas produk (X1) dan kualitas pelayanan (X2) terhadap kepuasan nasabah (Y) adalah analisis regresi linier berganda. Teknik analisis data yang digunakan untuk uji hipotesis adalah uji t (parsial) dan uji f (simultan). Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa: (1) terdapat pengaruh positif dan signifikan kualitas produk terhadap kepuasan nasabah PT. Bank UOB Indonesia cabang Batam Plaza. Hal ini dibuktikan dengan hasil pengujian diperoleh nilai t_{hitung} sebesar 5,051 dengan nilai signifikansi sebesar 0,000 lebih kecil dari 0,05 ($0,000 < 0,05$), dan koefisien regresi mempunyai nilai positif sebesar 0,353, (2) terdapat pengaruh positif dan signifikan kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah PT. Bank UOB Indonesia cabang Batam Plaza. Hal ini dibuktikan dengan hasil pengujian diperoleh nilai t_{hitung} sebesar 7,403 dengan nilai signifikansi sebesar 0,000 lebih kecil dari 0,05 ($0,000 < 0,05$), dan koefisien regresi mempunyai nilai positif sebesar 0,426, dan (3) kualitas produk dan kualitas pelayanan secara simultan (bersama-sama) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah pada PT. Bank UOB Indonesia cabang Batam Plaza. Hal ini dibuktikan dengan hasil pengujian diperoleh nilai f_{hitung} sebesar 131,983 dengan signifikansi sebesar $0,000 < 0,05$.

Kata Kunci: Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, dan Kepuasan Nasabah

ABSTRACT

This study aims to determine the effect of product quality and service quality partially and simultaneously on customer satisfaction PT. Bank UOB Indonesia Batam Plaza branch. This study used quantitative research methods, data collection techniques using primary data. The population in this study were all customers of PT. Bank UOB Indonesia Batam Plaza branch. The sampling technique used is Accidental Sampling or incidental sampling with total sample of 97 customers. Data collection techniques using questionnaires that have been tested for validity and reliability. The analysis technique used to test the effect of the variable product quality (X1) and service quality (X2) on customer satisfaction (Y) is a multiple linear regression analysis. The data analysis technique used to test the hypothesis is t test (partial) and f test (simultaneously). The results of this study indicate that: (1) there is a positive and significant impact on product quality to customer satisfaction at PT. Bank UOB Indonesia Batam Plaza branch. This is evidenced by the test results obtained $t_{calculate}$ value of 5.051 with 0.000 significance value of less than 0.05 ($0.000 < 0.05$), and the regression coefficient has a positive value of 0.353, (2) there is a positive and significant impact on service quality to customer satisfaction at PT. Bank UOB Indonesia Batam Plaza branch. This is evidenced by the test results obtained $t_{calculate}$ value of 7.403 with 0.000 significance value of less than 0.05 ($0.000 < 0.05$), and the regression coefficient has a positive value of 0.426, and (3) the product quality and service quality simultaneously (together) positive and significant impact on customer satisfaction at PT. Bank UOB Indonesia Batam Plaza branch. This is evidenced by the test results obtained $f_{calculate}$ 131.983 with a significance of $0.000 < 0.05$.

Key words: Product Quality, Services Quality, and Customer Satisfaction

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa yang telah memberikan rahmat dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi “Analisis Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Kasus pada PT Bank UOB Indonesia)” yang merupakan salah satu persyaratan untuk menyelesaikan program studi strata satu (S1) pada Program Studi Manajemen Bisnis Universitas Putera Batam.

Dalam penyusunan skripsi ini penulis telah mendapatkan banyak bantuan, bimbingan, dan dukungan dari berbagai pihak. Untuk itu, pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih kepada:

1. Ibu Nur Elfida Husda, S.Kom, M.SI. selaku Rektor Universitas Putera Batam.
2. Ibu Tiurniari Purba, S.E., M.M., selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Putera Batam.
3. Bapak Jontro Simanjuntak, S.Pt., S.E., M.M. selaku Ketua Program Studi Manajemen Universitas Putera Batam.
4. Bapak Daris Purba, S.E.I, M.S.I. selaku Pembimbing Skripsi pada Program Studi Manajemen Universitas Putera Batam.
5. Dosen dan staff Universitas Putera Batam.
6. Staff PT. Bank UOB Indonesia cabang Batam Plaza yang telah membantu dan memberikan dukungan kepada penulis dalam proses penyusunan proposal penelitian.
7. Mahasiswa Program Studi Manajemen Bisnis angkatan 2013 yang selama ini telah bersedia untuk berbagi ilmu dan informasi, serta telah memberikan semangat dalam menyelesaikan Skripsi ini.
8. Keluarga penulis yang telah memberikan dukungan dan doa kepada penulis selama ini.
9. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu per satu yang telah membantu penulis dalam proses penyusunan proposal penelitian.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna. Oleh karena itu, kritik dan saran yang bersifat membangun akan senantiasa penulis terima dengan baik untuk perbaikan di masa yang akan datang.

Batam, 11 Februari 2017

Ervinne

DAFTAR ISI

HALAMAN PERNYATAAN	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
ABSTRAK	iii
ABSTRACT.....	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR TABEL.....	viii
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR RUMUS	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian	1
1.2 Identifikasi Masalah.....	5
1.3 Pembatasan Masalah	6
1.4 Perumusan Masalah	6
1.5 Tujuan Penelitian	7
1.6 Manfaat Penelitian	7
1.6.1 Manfaat Teoretis.....	7
1.6.2 Manfaat Praktis.....	8

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Teori Dasar.....	9
2.1.1 Kualitas Produk	9
2.1.1.1 Metode Pengukuran Kualitas Produk	10
2.1.1.2 Indikator Kualitas Produk.....	13
2.1.2 Kualitas Pelayanan	14
2.1.2.1 Karakteristik Pelayanan	15
2.1.2.2 Dimensi Kualitas Pelayanan	16
2.1.2.3 Indikator Kualitas Pelayanan	21
2.1.3 Kepuasan Nasabah.....	21
2.1.3.1 Metode Pengukuran Kepuasan Nasabah	25
2.1.3.2 Dimensi Kepuasan Nasabah	28
2.1.3.3 Indikator Kepuasan Nasabah	28
2.2 Penelitian Terdahulu	29
2.3 Kerangka Pemikiran.....	31
2.4 Hipotesis	33

BAB III METODE PENELITIAN

3.1. Desain Penelitian	34
3.2. Operasional Variabel.....	36
3.1.1 Variabel Independen.....	36

3.1.2 Variabel Dependen	38
3.3. Populasi Sampel.....	39
3.3.1. Populasi	39
3.3.2. Sampel	39
3.4. Teknik Pengumpulan Data.....	41
3.5. Metode Analisis Data.....	43
3.5.1. Uji Kualitas Data	44
3.5.2. Uji Asumsi Klasik	45
3.5.3. Analisis Regresi Linier Berganda.....	47
3.5.4. Koefisien Determinasi (R^2).....	49
3.5.5. Pengujian Hipotesis	50
3.6. Lokasi dan Jadwal Penelitian.....	52
3.6.1. Lokasi Penelitian	52
3.6.2. Jadwal Penelitian	53

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

1.1. Hasil Penelitian	54
1.1.1. Profil Responden	54
1.1.2. Analisis Deskriptif.....	58
1.1.3. Hasil Uji Kualitas Data.....	78
1.1.4. Uji Asumsi Klasik	84
1.1.5. Uji Pengaruh.....	89
1.1.6. Koefisien Determinasi	91
1.1.7. Hasil Uji Hipotesis	92
1.2. Pembahasan.....	95

BAB V SIMPULAN DAN SARAN

5.1. Simpulan	100
5.2. Saran	101

DAFTAR PUSTAKA	100
DAFTAR RIWAYAT HIDUP.....	102
SURAT KETERANGAN PENELITIAN	103
SURAT IZIN PENELITIAN	104
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	29
Tabel 2.2. Keterangan Variabel Kerangka Pemikiran	32
Tabel 3.1. Indikator Kualitas Produk (X1)	37
Tabel 3.2. Indikator Kualitas Pelayanan (X2).....	37
Tabel 3.3. Indikator Kepuasan Nasabah (Y).....	38
Tabel 3.4. Skor Skala Likert	43
Tabel 3.5. Jadwal Penelitian.....	53
Tabel 4.1. Identitas Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	55
Tabel 4.2. Identitas Responden Berdasarkan Usia.....	55
Tabel 4.3. Identitas Responden Berdasarkan Pekerjaan	56
Tabel 4.4. Identitas Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan.....	57
Tabel 4.5. Hasil Analisis Deskriptif Item Pernyataan X1_1.....	58
Tabel 4.6. Hasil Analisis Deskriptif Item Pernyataan X1_2.....	59
Tabel 4.7. Hasil Analisis Deskriptif Item Pernyataan X1_3.....	60
Tabel 4.8. Hasil Analisis Deskriptif Item Pernyataan X1_4.....	60
Tabel 4.9. Hasil Analisis Deskriptif Item Pernyataan X1_5.....	61
Tabel 4.10. Hasil Analisis Deskriptif Item Pernyataan X1_6.....	62
Tabel 4.11. Hasil Analisis Deskriptif Item Pernyataan X1_7.....	63
Tabel 4.12. Hasil Analisis Deskriptif Item Pernyataan X1_8.....	63
Tabel 4.13. Hasil Analisis Deskriptif Item Pernyataan X2_1.....	64
Tabel 4.14. Hasil Analisis Deskriptif Item Pernyataan X2_2.....	65
Tabel 4.15. Hasil Analisis Deskriptif Item Pernyataan X2_3.....	66
Tabel 4.16. Hasil Analisis Deskriptif Item Pernyataan X2_4.....	67
Tabel 4.17. Hasil Analisis Deskriptif Item Pernyataan X2_5.....	67
Tabel 4.18. Hasil Analisis Deskriptif Item Pernyataan X2_6.....	68
Tabel 4.19. Hasil Analisis Deskriptif Item Pernyataan X2_7.....	69
Tabel 4.20. Hasil Analisis Deskriptif Item Pernyataan X2_8.....	70
Tabel 4.21. Hasil Analisis Deskriptif Item Pernyataan X2_9.....	70
Tabel 4.22. Hasil Analisis Deskriptif Item Pernyataan X2_10.....	71
Tabel 4.23. Hasil Analisis Deskriptif Item Pernyataan Y_1.....	72
Tabel 4.24. Hasil Analisis Deskriptif Item Pernyataan Y_2.....	73
Tabel 4.25. Hasil Analisis Deskriptif Item Pernyataan Y_3.....	73
Tabel 4.26. Hasil Analisis Deskriptif Item Pernyataan Y_4.....	74
Tabel 4.27. Hasil Analisis Deskriptif Item Pernyataan Y_5.....	75
Tabel 4.28. Hasil Analisis Deskriptif Item Pernyataan Y_6.....	76
Tabel 4.29. Hasil Analisis Deskriptif Item Pernyataan Y_7.....	76
Tabel 4.30. Hasil Analisis Deskriptif Item Pernyataan Y_8.....	77
Tabel 4.31. Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Produk (X1)	79
Tabel 4.32. Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan (X2).....	80
Tabel 4.33. Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Nasabah (Y).....	81
Tabel 4.34. Hasil Uji Reliabilitas Variabel Kualitas Produk (X1).....	82
Tabel 4.35. Hasil Uji Reliabilitas Variabel Kualitas Pelayanan (X2).....	83

Tabel 4.36. Hasil Uji Reliabilitas Variabel Kepuasan Nasabah (Y)	83
Tabel 4.37. Hasil Uji Kolmogorov-Smirnov	86
Tabel 4.38. Hasil Uji Multikolineritas	87
Tabel 4.39. Hasil Uji Heteroskedastisitas	88
Tabel 4.40. Hasil Uji Analisis Regresi Linier Berganda.....	90
Tabel 4.41. Koefisien Determinasi (R^2)	92
Tabel 4.42. Hasil Uji Hipotesis Secara Parsial (Uji T)	93
Tabel 4.43. Hasil Pengujian Hipotesis Secara Simultan (Uji F)	94

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran.....	32
Gambar 4.1. Hasil Uji Normalitas.....	84
Gambar 4.2. Hasil Uji Normalitas (P-P Plot).....	85
Gambar 4.3. Hasil Uji Heteroskedastisitas pada <i>Scatterplot</i>	89

DAFTAR RUMUS

Rumus 3.1. Metode Slovin.....	40
Rumus 3.2. Uji Validitas.....	44
Rumus 3.3. Analisis Regresi Linier Berganda	48
Rumus 3.4. Koefisien Determinasi (R^2)	49
Rumus 3.5. Uji T	50
Rumus 3.6. Uji F	51

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran I. Kuesioner
Lampiran II. Rekapitulasi Data Kuesioner
Lampiran III. Hasil Pengolahan Data
Lampiran IV. R Tabel
Lampiran V. T Tabel
Lampiran VI. F Tabel