

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN PRODUK
TABUNGAN EKONOMI TERHADAP KEPUASAN
NASABAH PADA PT BANK EKONOMI RAHARJA
MEMBER HSBC GROUP CABANG BATAM**

SKRIPSI



**Oleh:
Edy Kelvianto
130910002**

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

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN PRODUK
TABUNGAN EKONOMI TERHADAP KEPUASAN
NASABAH PADA PT BANK EKONOMI RAHARJA
MEMBER HSBC GROUP CABANG BATAM**

SKRIPSI

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



**Oleh
Edy Kelvianto
130910002**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN BISNIS
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, dan/atau magister), 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

Yang membuat pernyataan,

Edy Kelvianto
130910002

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN PRODUK TABUNGAN
EKONOMI TERHADAP KEPUASAN NASABAH PADA PT BANK
EKONOMI RAHARJA MEMBER HSBC GROUP CABANG
BATAM**

**Oleh
Edy Kelvianto
130910002**

SKRIPSI

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

**Telah disetujui oleh Pembimbing pada tanggal
Batam, 11 Februari 2017**

.....

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

ABSTRAK

Pada era globalisasi membuat pelaku bisnis merasakan adanya persaingan yang semakin ketat dan semakin meningkat, seiring meningkatnya pengetahuan atau kemajuan. Sudah menjadi kewajiban pelaku bisnis untuk mendapatkan keunggulan bersaing sehingga dapat memenangkan persaingan tersebut. Pelaku bisnis wajib memperhatikan pengaruh dari kepuasan pelanggan. Kepuasan pelanggan akan menjadi pedoman untuk mengarahkan seluruh organisasi kearah pemenuhan kebutuhan pelanggan sehingga menjadi sumber keunggulan daya saing yang berkelanjutan. Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif, dengan jumlah populasi sebanyak 150 nasabah dan jumlah sampel yang digunakan sebanyak 150 nasabah. Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis deskriptif, uji kualitas data (uji validitas dan uji reliabilitas), uji asumsi klasik (uji normalitas, uji kolmogorov – smirnov, uji heteroskedastisitas, uji multikolinearitas), uji pengaruh (analisis regresi linier berganda dan analisis determinasi), rancangan uji hipotesis (uji t, uji f). Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara parsial kualitas layanan dan produk tabungan ekonomi berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah pada PT Bank Ekonomi Raharja member HSBC Group Cabang Batam. Untuk variabel kualitas layanan pengaruhnya positif sebesar 0,279 dan hasil nilai signifikan pada uji t sebesar $0,039 < 0,05$ dan nilai $t_{hitung} 2,080 > t_{tabel} 1,655$ dan untuk variabel produk tabungan ekonomi pengaruhnya positif sebesar 0,275 dan hasil nilai signifikan pada uji t sebesar $0,003 < 0,05$ dan nilai $t_{hitung} 3,075 > t_{tabel} 1,655$. Secara bersama-sama kualitas layanan dan produk tabungan ekonomi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah pada PT Bank Ekonomi Raharja member HSBC Group Cabang Batam. hal ini dibuktikan dengan nilai signifikansi sebesar $0,002 < 0,05$ dan nilai $F_{hitung} 6,424 > F_{tabel} 3,06$.

Kata Kunci: Kualitas Layanan, Produk, dan Kepuasan Nasabah

ABSTRACT

In the era of globalization makes business people feel the increasingly fierce competition and growing, with increasing knowledge or progress. It is incumbent businesses to gain a competitive advantage that they can win the competition. Businesspersons shall take into account the effect of customer satisfaction. Customer satisfaction will be a guide to direct the entire organization towards fulfilling the needs of customers so that it becomes a source of sustainable competitive advantage. This research is quantitative, with a total population of 150 clients and a number of samples used as many as 150 customers. Analysis of the data used in this research is descriptive analysis, test data quality (validity and reliability testing), classical assumption (normality test, Kolmogorov - Smirnov, heteroscedasticity test, multicollinearity test), test the effect (multiple regression analysis and analysis determination), the design hypothesis test (t-test, f). The results showed that the partial service quality and economic savings products positively affects customer satisfaction at PT Bank Ekonomi Raharja member of HSBC Group Branch Batam. For variable positive influence service quality at 0.279 and yield significant value on the t test of $0.039 < 0.05$ and $t_{count} 2.080 > 1.655 t_{table}$ and for variable savings products amounted to 0.275 positive economic effects and results of significant value in the t test of $0.003 < 0.05$ and $t_{count} 3.075 > 1.655 t_{table}$. Taken together the quality of service and economic savings products significantly influence customer satisfaction in PT Bank Ekonomi Raharja member of HSBC Group Branch Batam. This is evidenced by the significant value of $0.002 < 0.05$ and value of $F 6,424 > F_{table} 3.06$.

Keywords: *Quality of Service, Product and Customer Satisfaction*

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa yang telah melimpahkan segala rahmat dan karuniaNya, sehingga penulis dapat menyelesaikan laporan tugas akhir yang merupakan salah satu persyaratan untuk menyelesaikan program studi strata satu (S1) pada Program Studi Manajemen 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 Nur Elfi 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 Bisnis Universitas Putera Batam.
5. Dosen dan Staff Universitas Putera Batam.
6. Bapak Sudirman, selaku *manager operation* perusahaan PT Bank Ekonomi Raharja member HSBC Group Cabang Batam tempat dimana penulis melakukan penelitian.

7. Ayah dan Ibu serta saudara/i ku tercinta yang selalu mendukung penulis baik *spirit* maupun materi dan selalu mengiringi doa untuk penulis dalam penyusunan skripsi ini.
8. Kepada seluruh teman-teman yang namanya tidak dapat disebutkan satu persatu yang telah membantu penulis baik berupa saran maupun kritik.

Akhir kata penulis mengharapkan penyusunan skripsi ini semakin bermanfaat bagi kalangan akademisi dan menambah wawasan baru bagi kalangan praktisi serta bermanfaat bagi kita semua.

Batam, 11 Februari 2017

Penulis

DAFTAR ISI

Halaman

HALAMAN SAMPUL DEPAN	
HALAMAN JUDUL	
HALAMAN PERNYATAAN	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
ABSTRAK	iii
ABSTRACT	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI	vi
DAFTAR TABEL	vii
DAFTAR GAMBAR	viii
DAFTAR RUMUS	ix
DAFTAR LAMPIRAN	x

BAB I PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Penelitian	1
1.2. Identifikasi Masalah	6
1.3. Batasan Masalah	6
1.4. Perumusan Masalah	7
1.5. Tujuan Penelitian	8
1.6. Manfaat Penelitian	8

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

2.1. Konsep Teoritis	10
2.1.1. Kualitas Layanan	10
2.1.2. Indikator Layanan	12
2.1.3. Pengertian Produk	13
2.1.4. Indikator Produk	14
2.1.5. Definisi Kepuasan Nasabah	16
2.1.6. Indikator Kepuasan Nasabah	18
2.2. Penelitian Terdahulu	19
2.3. Kerangka Pemikiran	21
2.4. Hipotesis	22

BAB III METODE PENELITIAN

3.1. Desain Penelitian.....	24
3.2. Operasional Variabel.....	25
3.2.1. Variabel Independen	25
3.2.2. Variabel Dependen.....	26
3.3. Populasi dan Sampel	27
3.3.1. Populasi	27
3.3.2. Sampel.....	28
3.4. Teknik dan Alat Pengumpulan Data	28
3.4.1. Teknik Pengumpulan Data	28
3.4.2. Alat Pengumpulan Data	30
3.5. Metode Analisis Data.....	31
3.5.1. Analisis Deskriptif	31
3.5.2. Uji Kualitas Data.....	32
3.5.2.1. Uji Validitas	32
3.5.2.2. Uji Reliabilitas	34
3.5.3. Uji Asumsi Klasik.....	35
3.5.3.1. Uji Normalitas Data	35
3.5.3.1.1. Uji Kolmogorov-Smirnov	35
3.5.3.2. Uji Heteroskedastisitas.....	35
3.5.3.3. Uji Multikolinearitas	36
3.5.4. Uji Pengaruh	36
3.5.4.1. Analisis Regresi Linear Berganda.....	36
3.5.4.2. Analisis Determinasi	37
3.5.5. Rancangan Uji Hipotesis.....	38
3.5.5.1. Uji t	38
3.5.5.2. Uji f	39
3.6. Lokasi dan Jadwal Penelitian	40
3.6.1. Lokasi Penelitian.....	40
3.6.2. Jadwal Penelitian.....	40

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1. Profil Responden Penelitian.....	41
4.1.1. Data Presentase Jenis Kelamin Responden.....	41
4.1.2. Data Presentase Usia Responden	43
4.1.3. Data Presentase Pekerjaan Responden.....	44
4.2. Hasil Penelitian	45
4.2.1. Analisis Deskriptif	45
4.2.1.1. Analisis Deskriptif Variabel.....	45
4.2.1.2. Analisis Deskriptif Variabel Kualitas Layanan.....	45
4.2.1.3. Analisis Deskriptif Variabel Produk Tabungan Ekonomi	47

4.2.1.4. Analisis Deskriptif Variabel Kepuasan Nasabah	48
4.2.2. Uji Kualitas Data.....	50
4.2.2.1. Hasil Uji Validitas.....	50
4.2.2.2. Hasil Uji Reliabilitas	51
4.2.2.2.1. Hasil Uji Reliabilitas Variabel Kualitas Layanan	52
4.2.2.2.2. Hasil Uji Reliabilitas Variabel Produk Tabungan Ekonomi	52
4.2.2.2.3. Hasil Uji Reliabilitas Variabel Kepuasan Nasabah.....	53
4.2.3. Uji Asumsi Klasik.....	53
4.2.3.1. Hasil Uji Normalitas	53
4.2.3.1.1. Hasil Uji Kolmogorov-Smirnov.....	55
4.2.3.2. Hasil Uji Heteroskedastisitas	56
4.2.3.3. Hasil Uji Multikolinearitas.....	57
4.2.4. Uji Pengaruh	58
4.2.4.1. Hasil Analisis Regresi Linear Berganda	58
4.2.4.2. Hasil Analisis Determinasi.....	60
4.2.5. Rancangan Uji Hipotesis.....	61
4.2.5.1. Hasil Uji T.....	61
4.2.5.2. Hasil Uji F	62
4.3. Pembahasan.....	63

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

5.1. Kesimpulan	66
5.2. Saran.....	67

DAFTAR PUSTAKA	69
----------------------	----

RIWAYAT HIDUP

SURAT KETERANGAN PENELITIAN

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1. Perkembangan Produk Tabungan Ekonomi periode 2013-2015	5
Tabel 2.1. Hasil Penelitian Terdahulu	20
Tabel 3.1. Operasional Variabel Independen	26
Tabel 3.2. Operasional Variable Dependen	27
Tabel 3.3. Skor Skala <i>Likert</i>	31
Tabel 3.4. Tabel Jadwal Penelitian	40
Tabel 4.1. Identitas Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	41
Tabel 4.2. Identitas Responden Berdasarkan Usia.....	43
Tabel 4.3. Identitas Reponden Berdasarkan Pekerjaan	44
Tabel 4.4. Kriteria Analisis Deskriptif.....	45
Tabel 4.5. Distribusi Jawaban Responden Untuk Variabel Kualitas Layanan ..	46
Tabel 4.6. Distribusi Jawaban Responden Untuk Variabel Produk Tab Eko	47
Tabel 4.7. Distribusi Jawaban Responden Untuk Variabel Kepuasan Nasabah	49
Tabel 4.8. Hasil Uji Validitas.....	51
Tabel 4.9. Hasil Uji Reliabilitas Kualitas Layanan.....	52
Tabel 4.10. Hasil Uji Reliabilitas Produk Tabungan Ekonomi.....	53
Tabel 4.11. Hasil Uji Reliabilitas Kepuasan Nasabah	53
Tabel 4.12. Hasil Uji Kolmogorov-Smirnov	56
Tabel 4.13. Hasil Uji Heteroskedastisitas	57
Tabel 4.14. Hasil Uji Multikolinearitas.....	58
Tabel 4.15. Hasil Analisis Regresi Linear Berganda	58
Tabel 4.16. Hasil Koefisien Determinasi	60
Tabel 4.17. Hasil Uji T.....	61
Tabel 4.18. Hasil Uji F	62

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1. Kerangka Pemikiran	22
Gambar 4.1. <i>Pie Chart</i> Jenis Kelamin Responden.....	42
Gambar 4.2. <i>Pie Chart</i> Usia Responden	43
Gambar 4.3. <i>Pie Chart</i> Pekerjaan Responden.....	44
Gambar 4.4. Hasil Uji Normalitas (Histogram)	54
Gambar 4.5. Hasil Uji Normalitas (P-P Plot).....	55

DAFTAR RUMUS

Rumus 3.1. <i>Pearson Product Moment</i>	33
Rumus 3.2. <i>Cronbach's Alpha</i>	34
Rumus 3.3. Regresi Linear Berganda	37

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran I Kuesioner	1
Lampiran II Identitas Responden	2
Lampiran III Input Data Hasil Responden	3
Lampiran IV Frekuensi Tabulasi Hasil Kuesioner	4
Lampiran V Hasil Uji SPSS	5
Lampiran VI Tabel R	6
Lampiran VII Tabel T	7
Lampiran VIII Tabel F	8