

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN PRODUK
TERHADAP KEPUASAN NASABAH PADA PT BANK
CENTRAL ASIA TBK**

SKRIPSI



**Oleh:
Silvia
140910031**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN HUMANIORA
UNIVERSITAS PUTERA BATAM
TAHUN 2018**

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN PRODUK
TERHADAP KEPUASAN NASABAH PADA PT BANK
CENTRAL ASIA TBK**

SKRIPSI

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



**Oleh
Silvia
140910031**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS BISNIS ILMU SOSIAL DAN HUMANIORA
UNIVERSITAS PUTERA BATAM
TAHUN 2018**

SURAT 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, 03 Februari 2018

Yang membuat pernyataan,

Silvia

140910031

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN PRODUK TERHADAP KEPUASAN NASABAH PADA PT BANK CENTRAL ASIA TBK

SKRIPSI

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

**Oleh
Silvia
140910031**

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

Batam, 03 Februari 2018

**Titik Efnita, S.E., M.M.
Pembimbing**

ABSTRAK

Bank merupakan suatu fasilitas pelayanan dibidang keuangan bagi masyarakat, sehingga senantiasa dituntut untuk melakukan peningkatan kualitas pelayanan dan produk untuk memenuhi kepuasan nasabah. Penelitian ini dimaksudkan untuk menganalisa pengaruh kualitas pelayanan dan produk terhadap kepuasan nasabah pada PT Bank Central Asia Tbk. Dimana, kegiatan analisis penelitiannya adalah mengelompokkan data berdasarkan variabel dan jenis responden, mentabulasi data berdasarkan variabel dari seluruh responden, menyajikan data tiap variabel yang diteliti, melakukan perhitungan untuk menjawab rumusan masalah, dan melakukan perhitungan untuk menguji hipotesis yang telah diajukan. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian adalah metode penelitian kuantitatif. Populasi dari penelitian ini adalah nasabah PT Bank Central Asia Tbk Kantor Cabang Utama Batam. Sampel dalam penelitian ini mencapai 100 melalui teknik Lemeshow, maka kuesioner ini disebarkan kepada responden yang berjumlah 100 orang. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan teknik *simple random sampling* yaitu pengambilan responden dilakukan secara acak dan memberikan peluang yang sama untuk setiap populasi, pengumpulan data primer yang digunakan peneliti diperoleh dari kuesioner. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dan produk mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah PT Bank Central Asia Tbk dan variabel kualitas pelayanan secara parsial memberikan pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah, dan variabel produk secara parsial memberikan pengaruh yang positif dan tidak signifikan terhadap kepuasan nasabah. Secara simultan kualitas pelayanan dan produk memberikan pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah pada PT Bank Central Asia Tbk.

Kata kunci: kualitas pelayanan, produk, kepuasan nasabah.

ABSTRACT

Bank is a service facilities in financial for many people, so that always are required to done the service quality and products to meet satisfaction of customers This research is intended to analyze the influence of service quality and products on customer satisfaction of PT Bank Central Asia Tbk. This research is quantitative and data dissemination through questionnaire. The study used a quantitative analysis of activity data, which are controlled by variables and types of respondents, by tabulating the data and performing calculations to answer the problem formulation and to test the proposed hypothesis. The population of this study are all customers of PT Bank Central Asia Tbk kcu at Batam. The sample in this study reached 100 through Lemeshow technique, then the questionnaire was distributed to the respondents who numbered 100 people. Data collection techniques in this study using simple random sampling technique that takes respondents random from the populations and give equal chance to all population, while the primary data collection used by researchers obtained from the questionnaire. The results of this study indicate that service quality and products has a positive and significant impact on customer satisfaction at PT Bank Central Asia Tbk. The partial service quality variable gives positive and significant effect to the customer satisfaction, the variable of products partially gives positive influence and significant to the customer satisfaction. Simultaneously service quality and products give positive and significant influence to the customer satisfaction at PT Bank Central Asia Tbk.

Keywords: service quality, products, customer satisfaction.

KATA PENGANTAR

Dengan memanjatkan Puji syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa, yang telah melimpahkan segala rahmat dan karuniaNya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi 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 bantuna, 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. Bapak Suhardianto, S.Hum., M.Pd selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Putera Batam;
3. Ibu Mauli Siagian, S.Kom., M.Si sebagai ketua Program Studi Manajemen Studi;
4. Ibu Titik Efnita, S.E., M.M. sebagai dosen pembimbing pada Program Studi Manajemen Bisnis Universitas Putera Batam;
5. Dosen dan Staff Universitas Putera Batam;
6. Kedua orang tua, keluarga, serta sahabat penulis terutama rekan-rekan seangkatan yang telah memberikan semangat, dukungan, dan motivasi maupun do'anya, sehingga penulis dapat menyelesaikan penelitian ini dengan baik;
7. Para nasabah BCA yang telah bersedia membantu pengumpulan data dalam penelitian ini.

Semoga dengan memanjatkan puji syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa membalas kebaikan dan selalu mencurahkan hidayah serta taufik-Nya, Amin.

Batam, 03 Februari 2018

Silvia

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL DEPAN.....	i
HALAMAN JUDUL	ii
SURAT PERNYATAAN.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iv
ABSTRAK	v
<i>ABSTRACT</i>	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR RUMUS.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Penelitian	1
1.2 Identifikasi Masalah.....	6
1.3 Batasan Masalah.....	6
1.4 Rumusan Masalah Penelitian	7
1.5 Tujuan Penelitian	7
1.6 Manfaat Penelitian	8
BAB II LANDASAN TEORI	9
2.1 Teori Dasar.....	9
2.1.1 Kepuasan Nasabah.....	9
2.1.1.1 Manfaat Kepuasan Nasabah.....	14
2.1.2 Kualitas pelayanan.....	16
2.1.3 Produk.....	19
2.1.3.1 Produk BCA.....	23
2.2 Penelitian Terdahulu	31
2.3 Kerangka Berpikir	33
2.4 Hipotesis.....	33

BAB III METODE PENELITIAN.....	35
3.1 Desain Penelitian.....	35
3.2 Operasional Penelitian	35
3.2.1 Variabel Independen.....	36
3.2.2 Variabel Dependen.....	37
3.3 Populasi dan Sampel	37
3.3.1 Populasi	37
3.3.2 Sampel	38
3.4 Teknik Pengumpulan Data.....	39
3.5 Metode Analisis Data.....	40
3.5.1 Uji Kualitas Data	40
3.5.1.1 Uji Validitas	40
3.5.1.2 Uji Reliabilitas	45
3.5.2 Analisis Deskriptif.....	46
3.5.3 Uji Asumsi Dasar	47
3.5.3.1 Uji Normalitas Data.....	47
3.5.3.2 Uji Kolmogorov - Smirnov.....	47
3.5.4 Uji Asumsi Klasik	48
3.5.4.1 Uji Multikolinieritas	48
3.5.4.2 Uji Heteroskedastisitas	49
3.5.5 Pengujian Hipotesis	49
3.5.5.1 Uji-T (Regresi Parsial).....	50
3.5.5.2 Uji-F (Regresi Simultan)	50
3.5.5.3 Uji Regresi Linier Berganda	51
3.5.5.4 Uji Koefisien Determinasi (R^2).....	52
3.5 Lokasi dan jadwal penelitian.....	53
3.5.1 Lokasi Penelitian	53
3.5.2 Jadwal Penelitian.....	53
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	54
4.1 Profil Responden.....	54
4.1.1. Data Presentase Jenis Kelamin Responden	54

4.1.2. Data Presentase Usia Responden.....	55
4.1.3. Data Presentase Pendidikan Terakhir Responden	56
4.1.4. Data Presentase Pekerjaan Responden	57
4.1.5. Data Presentase Produk yang digunakan.....	58
4.1.6. Data Presentase Lama Responden Menjadi Nasabah.....	60
4.2 Analisis Deskriptif	61
4.2.1..Analisis Deskriptif Variabel Kualitas Pelayanan (X1).....	61
4.2.2..Analisis Deskriptif Variabel Produk (X2).....	63
4.2.3. Analisis Deskriptif Variabel Kepuasan Nasabah (Y).....	64
4.3 Pembahasan.....	66
4.3.1. Hasil Uji Normalitas.....	66
4.3.2. Hasil Uji Kolmogorov-Smirnov	67
4.3.3. Hasil Uji Multikolinearitas	68
4.3.4. Uji Heteroskedastisitas	69
4.3.5. Hasil Uji T (Uji Parsial)	70
4.3.6. Hasil Uji F (Uji Simultan)	72
4.3.7. Hasil Analisis Regresi Linier Berganda	73
4.3.8. Koefisien Determinasi (R^2)	74
4.3.9. Pembahasan Hasil Uji.....	75
BAB V.....	79
SIMPULAN DAN SARAN	79
5.1. Simpulan.....	79
5.2. Saran.....	80
DAFTAR PUSTAKA	81
LAMPIRAN	

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Berpikir	33
Gambar 4.1 Diagram Jenis Kelamin Responden.....	55
Gambar 4.2 Diagram Usia Responden.....	56
Gambar 4.3 Diagram Pendidikan Terakhir Responden	57
Gambar 4.4 Diagram Pekerjaan Responden	58
Gambar 4. 5 Diagram Produk Yang Digunakan Responden	59
Gambar 4.6 Diagram Lama Menjadi Nasabah.....	60
Gambar 4.7 Hasil Uji Normalitas (Histogram)	66
Gambar 4. 8 Hasil Uji Normalitas (P-P Plot).....	67

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Survei Pelayanan Januari 2017-Juni 2017	4
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	31
Tabel 3.1 Operasional Variabel Independen	36
Tabel 3. 2 Operasional Variabel Dependen	37
Tabel 3.3 Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan (X1).....	42
Tabel 3.4 Hasil Uji Validitas Variabel Produk (X2).....	43
Tabel 3. 5 Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Nasabah (Y).....	44
Tabel 3.6 Hasil Uji Reliabilitas	46
Tabel 3.7 Jadwal Penelitian.....	53
Tabel 4.1 Identitas Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	54
Tabel 4.2 Identitas Responden berdasarkan Usia	55
Tabel 4.3 Identitas Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	56
Tabel 4.4 Identitas Responden Berdasarkan Pekerjaan	57
Tabel 4.5 Identitas Responden Berdasarkan Produk Yang Digunakan	59
Tabel 4.6 Identitas Responden Berdasarkan Lama Menjadi Nasabah.....	60
Tabel 4.7 Kriteria Analisis Deskripsi.....	61
Tabel 4.8 Distribusi Jawaban Responden X1 Kualitas Pelayanan.....	62
Tabel 4.9 Distribusi Jawaban Responden X2 Produk	63
Tabel 4.10 Distribusi Jawaban Responden Y Kepuasan Nasabah	65
Tabel 4.11 Hasil Uji Kolmogorov-Smirnov.....	68
Tabel 4.12 Hasil Uji Multikolinearitas.....	69
Tabel 4.13 Hasil Uji Heteroskedastisitas Glejer	70
Tabel 4.14 Hasil Uji T.....	71
Tabel 4.15 Hasil Uji F.....	72
Tabel 4.16 Hasil Koefisien Regresi	73
Tabel 4.17 Hasil Koefisien Determinasi (R^2)	75

DAFTAR RUMUS

Rumus 3.1 Lemeshow	38
Rumus 3.2 Uji Validitas.....	41
Rumus 3.3 Uji Reliabilitas	45
Rumus 3. 4 Uji-T (Regresi Parsial).....	50
Rumus 3.5 Uji-F (Regresi Simultan)	51
Rumus 3.6 Analisis Regresi Linier Berganda	52

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Daftar Riwayat Hidup.....	83
Lampiran 2 Kuesioner.....	85
Lampiran 3 Tabulasi Data.....	89
Lampiran 4 Data Responden.....	93
Lampiran 5 uji Validitas Data.....	97
Lampiran 6 Uji Reliabilitas.....	101
Lampiran 7 Uji Normalitas	102
Lampiran 8 Hasil Uji Multikolinearitas dan Heteroskedastisitas	104
Lampiran 9 Hasil Uji Regresi Linear Berganda, Uji T , Uji F dan R^2	105
Lampiran 10 Surat Izin Penelitian.....	106
Lampiran 11 Surat Balasan Izin Penelitian dari perusahaan	107