

**FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI
KEPUASAN NASABAH BANK NEGARA INDONESIA
KCP SEI PANAS KOTA BATAM**

SKRIPSI



**Oleh:
Monica Chester Breemer
190610010**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN HUMANIORA
UNIVERSITAS PUTERA BATAM
TAHUN 2024**

**FAKTOR- FAKTOR YANG MEMPENGARUHI
KEPUASAN NASABAH BANK NEGARA INDONESIA
KCP SEI PANAS KOTA BATAM**

SKRIPSI

Untuk memenuhi salah satu syarat
memperoleh gelar sarjana



Oleh:
Monica Chester Breemer
190610010

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN HUMANIORA
UNIVERSITAS PUTERA BATAM
TAHUN 2024**

SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS

Yang bertanda tangan di bawah ini saya:

Nama : Monica Chester Breemer
NPM : 190610010
Fakultas : Sosial dan Humaniora
Program Studi : Manajemen

Menyatakan bahwa “skripsi” yang saya buat dengan judul:

**FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPUASAN NASABAH
BANK NEGARA INDONESIA KCP SEI PANAS KOTA BATAM**

Adalah hasil karya sendiri 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.

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

Demikian surat ini saya buat dengan sebenarnya tanpa ada paksaan dari siapapun.

Batam, 25 Januari 2024



Monica Chester Breemer
190610010

**FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI
KEPUASAN NASABAH BANK NEGARA INDONESIA
KCP SEI PANAS KOTA BATAM**

SKRIPSI
Untuk memenuhi salah satu syarat
memperoleh gelar Sarjana

Oleh:
Monica Chester Breemer
190610010

Telah disetujui oleh Pembimbing pada tanggal
seperti tertera di bawah ini

Batam, 25 Januari 2024



David Humala Sitorus, S.E., M.M.
Pembimbing



Universitas Putera Batam

ABSTRAK

Tingkat kepuasan pelanggan ditentukan oleh kualitas produk dan pelayanan yang mereka harapkan, sehingga jaminan kualitas menjadi hal yang utama bagi suatu perusahaan. Dalam mencapai kepuasan pelanggan terhadap pelayanan, terdapat dua hal utama yang berkaitan erat, yaitu harapan pelanggan terhadap kualitas layanan dan persepsi konsumen terhadap kualitas layanan. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh secara parsial dan simultan antara pelayanan, kepercayaan dan keunggulan produk terhadap kepuasan nasabah Bank Negara Indonesia KCP Sei Panas Kota Batam. Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian kuantitatif, pengumpulan data ini menggunakan kuesioner kepada 300 pelanggan yang sering melakukan transaksi pada perusahaan tersebut. Dalam penelitian ini variabel pelayanan, kepercayaan dan keunggulan produk mempunyai pengaruh sebesar 83,5% dan 16,5% dipengaruhi oleh variabel di luar penelitian ini. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan, kepercayaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan, dan keunggulan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

Kata kunci: Pelayanan, Kepercayaan, Keunggulan Produk, Kepuasan Pelanggan.

ABSTRACT

The level of customer satisfaction is determined by the quality of the products and services they expect, so quality assurance is the main thing for a company. In achieving customer satisfaction with services, there are two main things that are closely related, namely customer expectations of service quality and consumer perceptions of service quality. The aim of this research is to determine and analyze the partial and simultaneous influence of service, trust and product excellence on customer satisfaction at Bank Negara Indonesia KCP Sei Panas Batam City. The type of research used is quantitative research, this data collection uses questionnaires to 300 customers who frequently carry out transactions at the company. In this research, the variables of service, trust and product excellence have an influence of 83.5% and 16.5% are influenced by variables outside this research. The results of this research show that service has a positive and significant effect on customer satisfaction, trust has a positive and significant effect on customer satisfaction and excellence has a positive and significant effect on customer satisfaction.

Keywords: *Service, Trust, Product Excellence, Customer Satisfaction.*

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis kepada Tuhan Yang Maha Esa segala berkat dan rahmatnya yang dicurahkan kepada penulis, sehingga penulis dapat menyelesaikan laporan tugas akhir yang merupakan salah satu persyaratan untuk menyelesaikan program studi strata satu (S1) pada Program Studi Manajemen Perbankan di 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 bantuan, bimbingan, dan dorongan dari berbagai pihak. Maka dengan segenap kerendahan hati, penulis menyampaikan ucapan terimakasih kepada:

1. Ibu Dr. Nur Elfi Husda, S.Kom., M.SI. selaku Rektor Universitas Putera Batam.
2. Bapak Dr. Micahel Jibrael Rorong, S.T., M.I.kom. Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Humaniora Universitas Putera Batam.
3. Ibu Mauli Siagian, S.kom., M.Si. selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ilmu Sosial dan Humaniora Universitas Putera Batam.
4. Bapak David Humala Sitorus, S.E., M.M. Selaku Pembimbing Skripsi pada Program Studi Manajemen di Universitas Putera Batam yang sudah membantu penulis dalam penulisan skripsi ini.
5. Ibu Triana Ananda Rustam, S.E., M.M selaku Dosen Pembimbing Akademik.
6. Seluruh Dosen dan Staf Universitas Putera Batam yang telah memberikan ilmu dan wawasan pengetahuan selama perkuliahan.
7. Kedua orang tua saya , (Papa Gerard & Mama Jheni) orang hebat yang selalu menjadi penyemangat saya sebagai sandaran terkuat dari kerasnya dunia. Yang tidak henti- hentinya memberikan kasih sayang dengan penuh cinta dan selalu memberikan motivasi. Terimakasih selalu berjuang untuk kehidupan saya. Terimakasih untuk semua do'a dan dukungan papa dan mama saya bisa berada di titik ini. Sehat selalu

dan hiduplah lebih lama lagi harus selalu ada distiap perjalanan dan pencapaian hidup saya. I loveyou more more more.

8. Seluruh keluarga besar dan saudara-saudara penulis yang telah menyemangati penulis dan selalu mendoakan penulis.

Semoga Tuhan Yesus Maha Esa membalas kebaikan dan mencurahkan berkat-Nya yang melimpah. Penulis berharap semoga skripsi ini bisa bermanfaat dan menjadi ilmu yang berharga bagi penulis dan bagi para pembaca dimasa yang akan datang.

Batam, 25 Januari 2024



Monica Chester Breemer



DAFTAR ISI

	Halaman
ABSTRAK	v
ABSTRACT	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR GAMBAR	vii
DAFTAR TABEL	viii
DAFTAR RUMUS	xiii
Halaman	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.2 Identifikasi Masalah	10
1.3 Batasan Masalah	10
1.4 Rumusan Masalah	11
1.5 Tujuan Penelitian	11
1.6 Manfaat Penelitian	12
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	13
2.1.1 Pelayanan	13
2.1.2 Rasa Percaya	16
2.1.3 Keunggulan Produk	24
2.1.4 Kepuasan Nasabah	29
Tabel 2.1 Kajian Empiris	36
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	41
3.1 Jenis dan Desain Penelitian	41
3.2 Operasional Variabel	42
3.2.1 Variabel Independen	42
3.2.2 Variabel Dependen	43
3.3 Populasi dan Sampel	45
1. Populasi	45
2. Sampel	46
3.4 Teknik dan Alat Pengumpulan Data	47
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	56
4.1 Gambaran Perusahaan/Instansi	56
4.2 Karakteristik Responden	59

4.2.1	Profil Responden	59
4.3	Hasil Penelitian	61
4.4	Pembahasan	73
	DAFTAR PUSTAKA	82
	LAMPIRAN.....	84
A.	Pelayanan (X1)	86
B.	Rasa Percaya (X2).....	141
C.	Keunggulan Produk (X3)	141
D.	Kepuasan Nasabah (Y)	142

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran.....	35
Gambar 4.1 Grafik Histogram	65
Gambar 4.2 Grafik Normal Probability Plot	66

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 4.1 Distribusi Kuesioner Penelitian.....	60
Tabel 4.2 Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	60
Tabel 4.3 Profil Umur Responden.....	60
Tabel 4.4 Profil Pendidikan Terakhir Responden	61
Tabel 4.5 Hasil Uji Validitas Keunggulan Produk (X_3).....	63
Tabel 4. 6 Uji Reliabilitas.....	65
Tabel 4.7 Hasil Uji Multikolinierita	67
Tabel 4.8 Hasil Uji Regresi Linear Berganda	68
Tabel 4.9 Hasil Analisis Koefisien Determinasi	70
Tabel 4. 10 Hasil Uji t	71
Tabel 4.11 Hasil Uji F	73

DAFTAR RUMUS

Rumus 3.1 Rentang Skala.....	45
Rumus 3.2 Uji Validasi.....	47
Rumus 3.3 Reliabilitas.....	48
Rumus 3.4 Regresi Linier Berganda.....	51
Rumus 3.5 Koefisien Determinasi.....	52
Rumus 3.6 Uji T Parsial	53
Rumus 3.7 Uji F Simultan.....	54