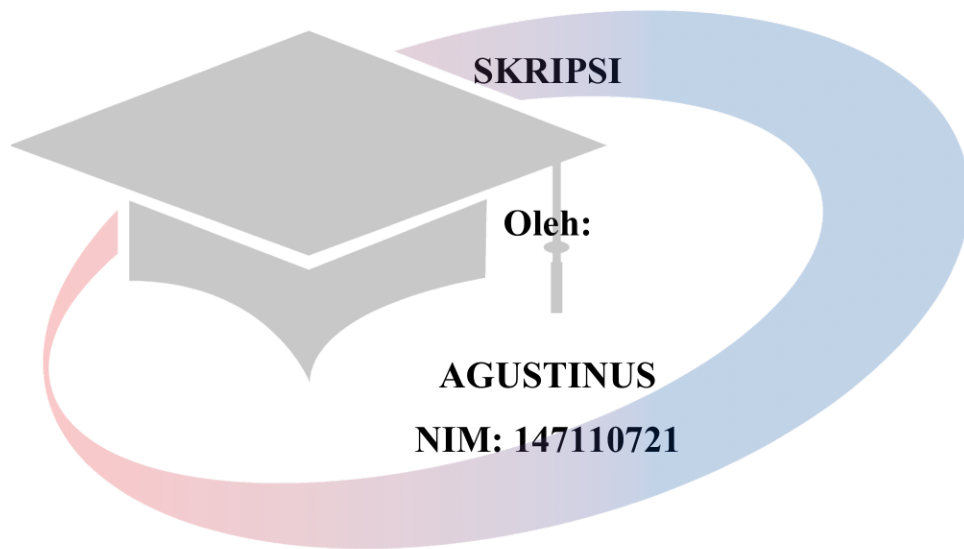


**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KUALITAS  
PRODUK TERHADAP KEPUASAN NASABAH  
PADA PT. BANK CENTRAL ASIA TBK  
CABANG TOMANG ELOK MEDAN**



UNIVERSITAS  
MIKROSKIL

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI  
MIKROSKIL  
MEDAN  
2019**

**THE INFLUENCE OF SERVICE QUALITY AND PRODUCT  
QUALITY TO CUSTOMER SATISFACTION AT  
PT BANK CENTRAL ASIA TBK BRANCH  
TOMANG ELOK MEDAN**

**FINAL RESEARCH**

By:

**AGUSTINUS**

**STUDENT NUMBER : 147110721**



**STUDY PROGRAM OF MANAGEMENT  
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI  
MIKROSKILL  
MEDAN  
2019**

LEMBAR PENGESAHAN

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KUALITAS  
PRODUK TERHADAP KEPUASAN NASABAH  
PADA PT. BANK CENTRAL ASIA TBK  
CABANG TOMANG ELOK MEDAN**

**SKRIPSI**

Diajukan Untuk Melengkapi Persyaratan Guna  
Mendapatkan Gelar Sarjana Strata Satu  
Program Studi Manajemen

Oleh:

**AGUSTINUS**

**147110721**

Disetujui Oleh:

Dosen Pembimbing I,

  
(Sugianta Ovinus Ginting, SE., MM.)

Medan, 26 Februari 2019

Diketahui dan Disahkan Oleh:

Ketua Program Studi

Manajemen,

  
(Sugianta Ovinus Ginting, SE., MM.)



## LEMBAR PERNYATAAN

Saya yang membuat pernyataan ini adalah mahasiswa Program Studi S-1 Manajemen STIE-Mikroskil Medan dengan identitas mahasiswa sebagai berikut:

Nama : Agustinus  
NIM : 147110721  
Perminatan : Manajemen Bisnis

Saya telah melaksanakan penelitian dan penulisan Tugas Akhir dengan judul dan tempat penelitian sebagai berikut:

Judul Tugas Akhrit : Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT Bank Central Asia TBK Cabang Tomang Elok Medan  
Tempat Penelitian : PT Bank Central Asia TBK Cabang Tomang Elok Medan  
Alamat Penelitian : Jalan Gatot Subroto Komplek Tomang Elok Blok B No. 113-115 Medan  
No.Telepon Tempat Penelitian : 061 – 8440800

Sehubungan dengan tugas akhir tersebut, dengan ini saya menyatakan dengan sebenr-benarnya bahwa **Penelitian dan Penulisan Tugas Akhir tersebut merupakan hasil karya saya sendiri (tidak menyuruh orang lain mengerjakannya) dan semua sumber, baik yang dikutip maupun dirujuk, telah saya nyatakan dengan benar.** Bila dikemudian hari ternyata terbukti bukan saya yang mengerjakannya (membuatnya) maka saya bersedia dikenakan sanksi yang telah ditctapkan oleh STIE Mikroskil Medan, yakni **Pencabutan ijazah yang telah saya terima dan ijazah tersebut dinyatakan tidak sah.**

Selain itu, demi pengembangan ilmu pengetahuan, saya menyetujui untuk memberikan kepada STIE Mikroskil Medan Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif (*Non-Exclusive Royalty Free Right*) atas Tugas Akhir saya beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan hak ini, STIE Mikroskil Medan berhak menyimpan, megalihmedia/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat dan mempublikasikan Tugas Akhir saya, secara keseluruhan atau hanya sebagian atau hanya ringkasannya saja dalam bentuk format tercetak dan/atau elektronik, selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai hak cipta. Menyatakan juga bahwa saya akan mempertahankan hak eksklusif saya untuk menggunakan seluruh atau sebagian isi Tugas Akhir saya guna pengembangan karya di masa depan, misalnya dalam bentuk artikel dan buku.

Demikian pernyataan ini saya perbuat dengan sungguh-sungguh, dalam keadaan sadar dan tanpa ada tekanan dari pihak manapun.

Medan, 26 Januari 2019

Saya yang membuat pernyataan.



# UNIVERSITAS MIKROSKIL



## ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT Bank Central Asia Tbk Cabang Tomang Elok Medan, penelitian ini menggunakan teknik *sampel jenuh* dilakukan dengan pembagian kuesioner terhadap 53 sampel yaitu seluruh populasi nasabah tetap PT Bank Central Asia Tbk Cabang Tomang Elok Medan. Metode analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis regresi linear berganda. Pengujian secara parsial (Uji t) menunjukkan bahwa variabel Kualitas Produk berpengaruh terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT Bank Central Asia Tbk Cabang Tomang Elok Medan, sedangkan variabel Kualitas Pelayanan tidak berpengaruh terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT Bank Central Asia Tbk Cabang Tomang Elok Medan. Selanjutnya hasil uji secara simultan (Uji F) yang menunjukkan bahwa kedua variabel independen (Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk) berpengaruh terhadap variabel dependen (Kepuasan Nasabah). *Adjusted R square* menunjukkan bahwa variabel Kualitas Pelayanan dan Variabel Kualitas Produk dapat menjelaskan variasi terhadap variabel Kepuasan Nasabah adalah sebesar 14,4% dan sisanya sebesar 85,6% dijelaskan variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

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

UNIVERSITAS  
MIKROSKIL

## ***ABSTRACT***

The purpose of this knowing and analyze the Influence Service Quality and Product Quality to Customer Satisfaction at PT Bank Central Asia Tbk Tomang Elok Branch Medan, Sampling Technique using saturated sample method by questionnaire distribution to 53 samples namely the entire population of permanent customers PT Bank Central Asia Tbk Tomang Branch Medan. Method data analysis using multiple linear regression analysis. Partial testing (t test) shows that the Product Quality variable influences to Customer Satisfaction At PT Bank Central Asia Tbk Tomang Elok Medan, while the Service Quality variable does not influences Customer Satisfaction at PT Bank Central Asia Tbk Branch Tomang Elok Medan. Then the simultaneous test results (Test F) which show that the two independent variables (Service Quality and Product Quality) influence the dependent variable (Customer Satisfaction). Adjusted R square shows that Service Quality variables and Product Quality Variables can explain variations to the Customer Satisfaction variable is 14,4% and the remaining 85,6% is explained by other variables not examined in this study.

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

UNIVERSITAS  
MIKROSKIL

## KATA PENGANTAR

Puji syukur saya panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, karena berkat rahmat dan ridha-Nya saya dapat menyelesaikan sebuah karya tulis dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT Bank Central Asia Tbk Cabang Tomang Elok Medan”. Yang disusun sebagai syarat akademis dalam menyelesaikan Program Strata Satu (S1) Program Studi Manajemen STIE Mikroskil Medan.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini tidak mungkin terselesaikan tanpa dukungan, bimbingan, bantuan serta doa dari berbagai pihak selama penyusunan skripsi. Pada kesempatan ini saya dengan segala kerendahan hati mengucapkan terima kasih kepada:

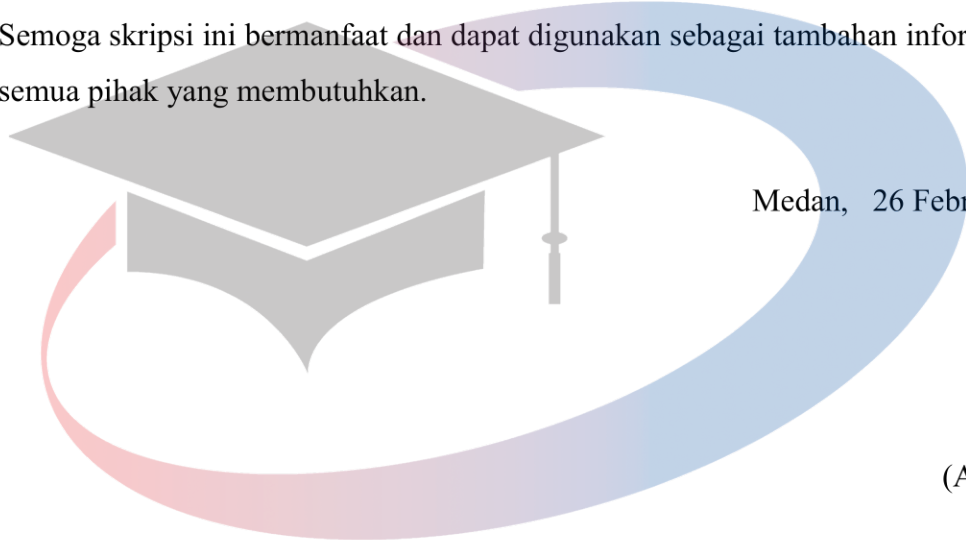
1. Bapak Sugianta Ovinus Ginting, S.E., M.M. selaku Dosen Pembimbing I dan selaku Ketua Program Studi Manajemen yang telah memberikan waktu, saran, bimbingan serta pengarahan sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.
2. Ibu Maggee Senata, S.E., M.Si., selaku Dosen Pendamping dan selaku Sekretaris Program Studi Manajemen yang telah memberikan waktu, saran, bimbingan serta pengarahan sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.
3. Bapak Ir. Mbayak Ginting, S.Kom., M.M., selaku Ketua STIE Mikroskil Medan.
4. Bapak Djoni, S.Kom., M.T.I., selaku Wakil Ketua I STIE Mikroskil Medan.
5. Ibu Hanny Siagian, S.E., M.Si., selaku Sekretaris Jurusan yang selalu memberikan motivasi dan dukungan.
6. Dosen STIE – Mikroskil yang telah memberikan bekal ilmu kepada penulis.
7. Seluruh Karyawan atau responden yang telah meluangkan waktu untuk mengisi kuesioner yang penulis bagikan, terima kasih atas kerja samanya.
8. Orang tua penulis, Bapak Sengbeng dan Ibu Susijani yang selalu memberikan doa, Abang saya Dommy Pratama, dan Adik-adik saya Susanti, Crystina, Julianto atas dukungan dan kasih sayang serta perhatian yang tak terhingga dan semua saudara/i penulis yang selalu memberikan penulis dukungan dan semangat dalam menyelesaikan skripsi.
9. Teman-teman seperjuangan penulis Bobby Kusuma, Dina Mariana Sigalingging, Eva Astarti Putri, Fanny Fadillah, Jefri Leonardi Pardosi, Elisa, Mayona



Elpyndari, Putri Tifani Avensius, Retno Purwaningrum, Rian Alfian serta teman seangkatan yang selalu memberi penulis masukan dan dukungan sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.

10. Pihak-pihak yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu yang telah memberikan bantuan, baik secara langsung maupun tidak langsung.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih terdapat kekurangan. Kritik dan saran sangat diharapkan untuk kesempurnaan penelitian dimasa yang akan datang. Semoga skripsi ini bermanfaat dan dapat digunakan sebagai tambahan informasi bagi semua pihak yang membutuhkan.



Medan, 26 Februari 2019

Penulis,

(Agustinus)

# UNIVERSITAS MIKROSKIL

## DAFTAR ISI

<b>ABSTRAK .....</b>	<b>i</b>
<b>ABSTRACT .....</b>	<b>ii</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>iii</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>v</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>vii</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>vii</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>ix</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
1.1. Latar Belakang .....	2
1.2. Rumusan masalah.....	5
1.3. Ruang Lingkup .....	5
1.4. Tujuan Penelitian.....	5
1.5. Manfaat Penelitian.....	6
1.6. Originalitas .....	6
<b>BAB II TINJAUAN PUSAKA .....</b>	<b>8</b>
2.1. Landasan Teori.....	8
2.1.1. Pengertian Pemasaran.....	8
2.1.2. Manajemen Pemasaran .....	8
2.1.3. Kepuasan Pelanggan.....	9
2.1.4. Kualitas Pelayanan.....	12
2.1.5. Kualitas Produk.....	17
2.2. Review Penelitian Terdahulu .....	20
2.3. Kerangka Konseptual .....	24
2.4. Pengembangan Hipotesis .....	25
2.4.1. Pengaruh Variabel Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah ....	25
2.4.2. Pengaruh Variabel Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Nasabah .....	26
2.4.3. Pengaruh Variabel Kualitas Pelayanan Dan Variabel Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Nasabah.....	26
<b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN .....</b>	<b>28</b>
3.1. Jenis Penelitian .....	28
3.2. Objek Penelitian .....	28
3.3. Populasi dan Sampel .....	28
3.3.1. Populasi.....	28
3.3.2. Sampel .....	29
3.4. Metode Pengumpulan Data .....	29
3.5. Variabel Penelitian dan Definisi Operasional Variabel.....	30
3.6. Metode Analisis Data .....	32
3.6.1 Analisis Regresi Linear Berganda.....	32
3.6.2 Analisis Statistik Deskriptif .....	33
3.6.3 Pengujian kualitas Data.....	33

3.6.4	Pengujian Asumsi Klasik .....	34
3.6.5.	Pengujian Hipotesis.....	36
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>		<b>38</b>
4.1	Hasil Penelitian.....	38
4.1.2.	Pengiriman dan Pengembalian Kuesioner .....	45
4.1.3.	Gambaran Umum Responden (Demografi) .....	46
4.1.4.	Hasil Statistik Deskriptif.....	47
4.1.5.	Hasil Uji Kualitas Data .....	50
4.1.6.	Uji Asumsi Klasik.....	53
4.1.7.	Hasil Analisis Regresi Linear Berganda .....	57
4.1.8	Hasil Uji Hipotesis .....	58
4.2.	Pembahasan .....	60
4.2.1.	Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah .....	60
4.2.2.	Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Nasabah .....	61
4.2.3.	Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Nasabah	61
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>		<b>63</b>
5.1.	Kesimpulan.....	63
5.2.	Saran .....	63
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>		<b>65</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>		<b>67</b>
<b>DAFTAR RIWAYAT HIDUP .....</b>		<b>100</b>

# UNIVERSITAS MIKROSKIL

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 4.1 Struktur Organisasi PT Bank Central Asia Tbk Cabang Tomang Elok Medan .....	41
Gambar 4.2 Hasil Grafik Histogram Uji Normalitas .....	54
Gambar 4.3 Hasil Uji Normalitas Normal P-P Plot .....	55
Gambar 4.4 Hasil <i>Scatterplot</i> Uji Heteroskedastisitas .....	56



## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Limit Transaksi Tunai dan Non Tunai per bulan Februari 2016 .....	4
Tabel 2.1 Review Penelitian Terdahulu .....	22
Tabel 3.1 Skala Likert .....	29
Tabel 3.2 Definisi Operasional Variabel.....	31
Tabel 4.1 Tingkat Pengembalian Kuesioner .....	45
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	46
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Umur.....	46
Tabel 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan .....	47
Tabel 4.5 Distribusi Jawaban Responden Berdasarkan Variabel Kualitas Pelayanan .....	48
Tabel 4.6 Distribusi Jawaban Responden Berdasarkan Variabel Kualitas Produk... ..	49
Tabel 4.7 Distribusi Jawaban Responden Berdasarkan Variabel Kepuasan Nasabah .....	50
Tabel 4.8 Hasil Uji Validitas Instrumen Variabel Kualitas Pelayanan .....	51
Tabel 4.9 Hasil Uji Validitas Instrumen Variabel Kualitas Produk.....	51
Tabel 4.10 Hasil Uji Validitas Instrumen Variabel Kepuasan Nasabah .....	52
Tabel 4.11 Hasil Uji Reabilitas Instrumen Variabel Kualitas Pelayanan .....	52
Tabel 4.12 Hasil Uji Reabilitas Instrumen Variabel Kualitas Produk .....	53
Tabel 4.13 Hasil Uji Reliabilitas Instrumen Variabel Kepuasan Nasabah .....	53
Tabel 4.14 Hasil Uji Multikolinearitas.....	54
Tabel 4.15 Hasil Uji Normalitas dengan Teknik Uji Kolmogorov-Smirnov .....	55
Tabel 4.16 Hasil Uji Heterokedastisitas dengan Uji Glejser.....	57
Tabel 4.17 Hasil Analisis Regresi Linear Berganda .....	57
Tabel 4.18 Pengujian Hipotesis Uji Simultan (Uji-F).....	58
Tabel 4.19 Hasil pengujian Hipotesis Uji Parsial (Uji-t).....	59
Tabel 4.20 Hasil Analisis Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) .....	60



## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian.....	67
Lampiran 2 Data Populasi Nasabah Tetap dan Melakukan Transaksi di Mesin ATM pada PT Bank Central Tbk cabang Tomang Elok Medan.....	73
Lampiran 3 Distribusi Jawaban Responden.....	78
Lampiran 4 Karakteristik Responden.....	84
Lampiran 5 Hasil Statistik Deskriptif .....	86
Lampiran 6 Uji Validitas Dan Uji Reliabilitas.....	88
Lampiran 7 Hasil Uji Asumsi Klasik .....	90
Lampiran 8 Hasil Uji Analisis Linear Berganda.....	93
Lampiran 9 Hasil Uji Hipotesis .....	94
Lampiran 10 Hasil Koefisien Determinasi.....	95
Lampiran 11 Nilai Distribusi t .....	96
Lampiran 12 Nilai Distribusi F .....	98



UNIVERSITAS  
MIKROSKIL