

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KINERJA  
KARYAWAN TERHADAP KEPUASAN NASABAH  
PADA PT. AJ ADISARANA WANAARTHA LIFE  
(CABANG MULTATULI MEDAN)**

**SKRIPSI**



OLEH :

**LISA SUMALI**

**NIM : 13.711.0120**

UNIVERSITAS  
MIKROSKIL



**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI  
MIKROSKIL  
MEDAN  
2017**

**THE INFLUENCE OF SERVICE QUALITY AND EMPLOYEE  
PERFORMANCE ON CUSTOMERS SATISFACTION AT  
PT. AJ ADISARANA WANARATHA BRANCH OF  
MULTATULI MEDAN**

**FINAL RESEARCH**

By :

**LISA SUMALI**

**STUDENT NUMBER : 13.711.0120**



**STUDY PROGRAM OF MANAGEMENT  
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI  
MIKROSKIL  
MEDAN  
2017**

**LEMBARAN PENGESAHAN**

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KINERJA  
KARYAWAN TERHADAP KEPUASAN NASABAH  
PADA PT. AJ ADISARANA WANAARTHA LIFE  
(CABANG MULTATULI MEDAN)**

**SKRIPSI**

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

Oleh :

**LISA SUMALI**  
**NIM: 13.711.0120**

Disetujui Oleh :

Dosen Pembimbing I,

Dosen Pembimbing II,

(Eko Yuliawan, S.E, M.Si.)

(Sugianta Ovinus Ginting, S.E.,M.M.)

Medan, Juli 2017  
Diketahui dan Disahkan Oleh

Ketua Program Studi  
Manajemen,

(Sugianta Ovinus Ginting, S.E.,M.M.)

## LEMBARAN PERNYATAAN

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

Nam : Lisa Sumali  
NIM : 137110120  
Peminatan : Manajemen Bisnis

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

Judul Tugas Akhir : Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kinerja Karyawan Terhadap Kepuasan Nasabah pada PT. AJ Adisarana Wanaartha Life (Cabang Multatuli Medan)

Tempat Penelitian : PT. AJ Adisarana Wanaartha Life Cabang Multatuli Medan

Alamat Tempat Penelitian : Komp. Multatuli Blok A1-2 Medan

No. Telepon Tempat Penelitian : (061) 88815999

Sehubungan dengan Tugas Akhir tersebut, dengan ini saya menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa **Penelitian dan Penulisan Tugas Akhir tersebut merupakan hasil karya saya sendiri (tidak menyuruh orang lain yang mengerjakannya) dan semua sumber, baik yang dikutip maupun dirujuk, telah saya nyatakan dengan benar.** Bila di kemudian hari ternyata terbukti bahwa bukan saya yang mengerjakannya (membuatnya), maka saya bersedia dikenakan sanksi yang telah ditetapkan 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, mengalihmedia/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 pemilik 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, 09 Agustus 2017  
Saya yang membuat pernyataan,

(Lisa Sumali)

## ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk melihat pengaruh kualitas pelayanan dan kinerja karyawan terhadap kepuasan nasabah pada PT. AJ Adisarana Wanaartha Life Cabang Multatuli Medan. Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian asosiatif. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis linear berganda. Populasi pada penelitian ini adalah nasabah PT. AJ Adisarana Wanaartha Life Cabang Multatuli Medan yang telah membeli produk Wal Invest sebanyak 277 nasabah. Teknik pengambilan sampel dengan menggunakan teknik *probability sampling* dengan jumlah sampel sebanyak 164 responden. Pengujian secara parsial menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah pada PT. AJ Adisarana Wanaartha Life Cabang Multatuli Medan sedangkan untuk variabel kinerja karyawan tidak memiliki pengaruh terhadap kepuasan nasabah. Selanjutnya, hasil uji secara simultan yang dilakukan menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan dan kinerja karyawan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah PT. AJ Adisarana Wanaartha Life Cabang Multatuli Medan. *Adjusted r square* menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dan kinerja karyawan dapat menjelaskan variasi terhadap kepuasan nasabah sebesar 14,5% dan sisanya sebesar 85,5% dijelaskan oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

**Kata kunci :** *Kualitas Pelayanan, Kinerja Karyawan, Kepuasan Nasabah*

UNIVERSITAS  
MIKROSKIL

## ABSTRACT

*The purpose of this research is to see the influence of service quality and employee performance of customers satisfaction at PT. AJ Adisarana Wanaartha Life branch of Multatuli Medan. This type of research used is associative research. Population in this research is all clients of PT. AJ Adisarana Wanaartha Life branch of Multatuli Medan with total amount 277 clients. Sampling technique using probability sampling method with the number of samples 164 respondents. Partial test shows that variable of service quality have a effect to customers satisfaction of PT. AJ Adisarana Wanaartha Life branch of Multatuli Medan while employee performance not have effect to customers satisfaction. Furthermore, the test results simultaneously conducted shows the variable service quality and employee performance have effect to customers satisfaction of PT. AJ Adisarana Wanaartha Life branch of Multatuli Medan. Adjusted r square shows that the service quality and employee performance can explain the customers satisfaction of 14,5% and the rest of 85,5% explained by other variables not examined in this study.*

**Keywords:** *Servie Quality, Employee Performance, Customers Satisfaction*

UNIVERSITAS  
MIKROSKIL



## KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur penulis panjatkan kehadirat Tuhan Yang Maha Esa atas segala rahmat dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KINERJA KARYAWAN TERHADAP KEPUASAN NASABAH PADA PT AJ ADISARANA WANAARTHA LIFE CABANG MULTATULI MEDAN”.

Banyak pihak yang telah membantu dalam penyelesaian skripsi ini baik secara moril maupun spiritual, maka dalam kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada :

1. Bapak Eko Yuliawan, S.E., M.Si., selaku Dosen Pembimbing I yang telah memberikan bimbingan, saran dan pengarahan dalam penulisan skripsi ini.
2. Bapak Sugianta Ovinus Ginting, S.E., M.M., selaku Dosen Pembimbing II yang telah memberikan bimbingan, saran dan pengarahan penulisan skripsi ini.
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 Mikroskil Medan.
5. Bapak Paulus, S.Kom., M.T., selaku Wakil Ketua II Mikroskil Medan.
6. Bapak Saliman, S.T., selaku Wakil Ketua III Mikroskil Medan.
7. Bapak Sugianta Ovinus Ginting, S.E., M.M., selaku Ketua Program Studi Manajemen STIE Mikroskil Medan.
8. Ibu Maggee Senata, S.E., selaku Sekretaris Program Studi Manajemen STIE Mikroskil Medan.
9. Bapak Pimpinan PT. Aj Adisarana Wanaartha Life Cabang Multatuli Medan yang telah mengizinkan peneliti untuk mengobservasi dan menyebarkan kuesioner.
10. Kedua orang tua, keluarga besar yang memberikan dukungan moril maupun materil selama penulis menyelesaikan skripsi ini.
11. Teman-teman Manajemen Bisnis stambuk 2013 yang telah menemani selama empat tahun terakhir di bangku kuliah, khususnya Vionna Dewi Lupita Unggul , Frensia Wijaya, Vivian Kawi, Novia Anggreini, Emilia Kristina

Barus, Liany, Leni, Suriyanto yang telah banyak membantu dalam menyelesaikan skripsi ini.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa skripsi ini masih banyak kekurangan, baik dalam penyajian materi, pembahasan dan lainnya. Oleh karena itu, kritik dan saran sangat diharapkan dalam perbaikan skripsi ini.

Medan, 09 Agustus 2017



Penulis  
Lisa Sumali

# UNIVERSITAS MIKROSKIL



## DAFTAR ISI

|  |      |
|--|------|
| <b>ABSTRAK</b> .....   | i    |
| <b>ABSTRACT</b> .....  | ii   |
| <b>KATA PENGANTAR</b> .....  | iii  |
| <b>DAFTAR ISI</b> .....  | v    |
| <b>DAFTAR TABEL</b> .....  | viii |
| <b>DAFTAR GAMBAR</b> .....   | ix   |
| <b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....                                       | x    |
| <b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....                                     | 1    |
| 1.1. Latar Belakang .....  | 1    |
| 1.2. Rumusan Masalah .....   | 4    |
| 1.3. Ruang Lingkup Penelitian .....                                | 5    |
| 1.4. Tujuan Penelitian .....                                       | 5    |
| 1.5. Manfaat Penelitian .....                                      | 5    |
| 1.6. Originalitas .....  | 6    |
| <b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b> .....                               | 7    |
| 2.1. Landasan Teori .....  | 7    |
| 2.1.1. Kepuasan Nasabah .....                                      | 7    |
| 2.1.1.1. Pengertian Kepuasan Nasabah .....                         | 7    |
| 2.1.1.2. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Nasabah .....    | 8    |
| 2.1.1.3. Metode Pengukuran Kepuasan Nasabah .....                  | 10   |
| 2.1.1.4. Dimensi Kepuasan Nasabah .....                            | 11   |
| 2.1.2. Kualitas Pelayanan .....                                    | 12   |
| 2.1.2.1. Pengertian Kualitas Pelayanan .....                       | 12   |
| 2.1.2.2. Faktor-Faktor dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan ..... | 13   |
| 2.1.2.3. Dimensi Kualitas Pelayanan .....                          | 14   |
| 2.1.3. Kinerja Karyawan .....                                      | 14   |
| 2.1.3.1. Pengertian Kinerja dan Penilaian Kinerja .....            | 14   |
| 2.1.3.2. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kinerja Karyawan .....    | 15   |
| 2.1.3.3. Tujuan Penilaian Kinerja .....                            | 16   |

|                |  |           |
|----------------|--|-----------|
| 2.1.3.4.       | Manfaat Penilaian Kinerja.....               | 16        |
| 2.2.           | Review Penelitian Terdahulu.....             | 17        |
| 2.3.           | Kerangka Konseptual.....                     | 19        |
| 2.4            | Pengembangan Hipotesis.....                  | 20        |
| <b>BAB III</b> | <b>METODE PENELITIAN</b> .....               | <b>22</b> |
| 3.1.           | Jenis Penelitian.....                        | 22        |
| 3.2.           | Objek Penelitian.....                        | 22        |
| 3.3.           | Populasi dan Sampel.....                     | 22        |
| 3.4            | Metode Pengumpulan Data.....                 | 23        |
| 3.5            | Definisi Operasional Variabel.....           | 24        |
| 3.6.           | Metode Analisis Data.....                    | 25        |
| 3.6.1.         | Statistik Deskriptif.....                    | 25        |
| 3.6.2.         | Pengujian Kualitas Data.....                 | 25        |
| 3.6.2.1.       | Uji Validitas.....                           | 26        |
| 3.6.3.         | Uji Reliabilitas.....                        | 26        |
| 3.6.4.         | Uji Asumsi Klasik.....                       | 26        |
| 3.6.4.1.       | Uji Normalitas.....                          | 26        |
| 3.6.4.2.       | Uji Multikolinearitas.....                   | 27        |
| 3.6.4.3.       | Uji Heteroskedastisitas.....                 | 27        |
| 3.6.5.         | Analisis Regresi Berganda.....               | 27        |
| 3.6.6.         | Uji Hipotesis.....                           | 28        |
| 3.6.6.1.       | Uji Signifikansi Parsial (Uji t).....        | 28        |
| 3.6.6.2.       | Uji Signifikansi Simultan (Uji F).....       | 29        |
| 3.6.7.         | Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ ).....     | 29        |
| <b>BAB IV</b>  | <b>HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN</b> ..... | <b>30</b> |
| 4.1.           | Hasil Penelitian.....                        | 30        |
| 4.1.1.         | Gambaran Umum Perusahaan.....                | 30        |
| 4.1.1.1.       | Struktur Organisasi Perusahaan.....          | 32        |
| 4.1.1.2.       | Deskripsi Pekerjaan.....                     | 33        |
| 4.1.2.         | Pengiriman dan Pengembalian Kuesioner.....   | 33        |
| 4.1.3.         | Gambaran Umum Responden (Demografi).....     | 34        |

|                             |  |           |
|-----------------------------|--|-----------|
| 4.1.4.                      | Hasil Statistik Deskriptif.....  | 35        |
| 4.1.5.                      | Hasil Uji Kualitas Data .....  | 36        |
| 4.1.5.1.                    | Uji Validitas .....  | 36        |
| 4.1.5.2.                    | Hasil Uji Reliabilitas .....   | 38        |
| 4.1.6.                      | Hasil Uji Asumsi Klasik .....  | 38        |
| 4.1.6.1.                    | Hasil Uji Normalitas .....   | 38        |
| 4.1.6.2.                    | Hasil Uji Multikolinearitas.....   | 39        |
| 4.1.6.3.                    | Hasil Uji Heteroskedastisitas .....  | 40        |
| 4.1.7.                      | Hasil Uji Regresi Linier Berganda.....   | 41        |
| 4.1.8.                      | Hasil Uji Hipotesis .....  | 42        |
| 4.1.8.1                     | Hasil Uji Signifikansi Parsial (Uji t).....  | 42        |
| 4.1.8.2.                    | Hasil Uji Signifikansi Simultan (Uji F).....                                       | 43        |
| 4.1.9.                      | Koefisien Determinasi.....   | 44        |
| 4.2.                        | Pembahasan.....  | 44        |
| 4.2.1.                      | Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah .....                        | 44        |
| 4.2.2.                      | Pengaruh Kinerja Karyawan Terhadap Kepuasan Nasabah.....                           | 45        |
| 4.2.3                       | Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kinerja Karyawan Terhadap<br>Kepuasan Nasabah..... | 46        |
| <b>BAB V</b>                | <b>KESIMPULAN DAN SARAN</b> .....  | <b>47</b> |
| 5.1.                        | Kesimpulan .....   | 47        |
| 5.2                         | Saran .....  | 47        |
| <b>DAFTAR PUSTAKA</b>       | .....  | <b>49</b> |
| <b>DAFTAR RIWAYAT HIDUP</b> | .....  | <b>88</b> |

## DAFTAR TABEL

|   |    |
|---|----|
| Tabel 1. 1 Total Premi Nasabah pada PT. AJ Adisarana WanaArtha Life (Cabang Multatuli Medan)..... | 3  |
| Tabel 2. 1 Hasil Penelitian Terdahulu.....  | 19 |
| Tabel 3. 1 Bobot Kriteria Jawaban Skala Likert.....   | 24 |
| Tabel 3. 2 Definisi Operasional Variabel.....   | 25 |
| Tabel 4. 1 Rincian Pengiriman dan Pengembalian Kuesioner.....                                     | 34 |
| Tabel 4. 2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....                                 | 34 |
| Tabel 4. 3 Karakteristik Responden Berdasarkan Umur.....  | 34 |
| Tabel 4. 4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan.....                                     | 35 |
| Tabel 4. 5 Statistik Deskriptif Variabel Kualitas Pelayanan.....                                  | 35 |
| Tabel 4. 6 Statistik Deskriptif Variabel Kinerja Karyawan.....                                    | 36 |
| Tabel 4. 7 Statistik Deskriptif Variabel Kepuasan Nasabah.....                                    | 36 |
| Tabel 4. 8 Hasil Uji Validitas Data.....  | 37 |
| Tabel 4. 9 Hasil Uji Reliabilitas Data.....   | 38 |
| Tabel 4. 10 Hasil Uji Normalitas Data.....  | 38 |
| Tabel 4. 11 Hasil Uji Multikolinieritas.....  | 40 |
| Tabel 4. 12 Hasil Uji Glejser.....  | 41 |
| Tabel 4. 13 Hasil Analisis Regresi Linear Berganda.....   | 41 |
| Tabel 4. 14 Hasil Analisis Regresi Secara Parsial (Uji-t).....                                    | 42 |
| Tabel 4. 15 Hasil Analisis Regresi Secara Simultan (Uji F).....                                   | 43 |
| Tabel 4. 16 Koefisien Determinasi.....  | 44 |

## DAFTAR GAMBAR

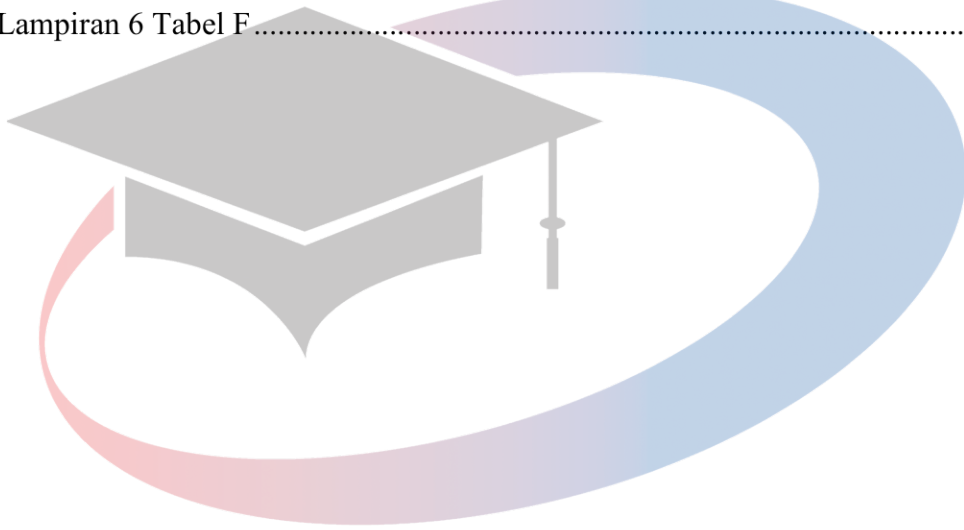
|   |    |
|---|----|
| Gambar 2. 1 Kerangka Konseptual .....                     | 20 |
| Gambar 4. 1 Struktur Organisasi Perusahaan .....          | 33 |
| Gambar 4. 2 Grafik Histogram.....                         | 39 |
| Gambar 4. 3 Hasil Uji Heterokedastisitas Scatterplot..... | 40 |



# UNIVERSITAS MIKROSKIL

## DAFTAR LAMPIRAN

|                                      |    |
|--------------------------------------|----|
| Lampiran 1 Kuesioner Penelitian..... | 51 |
| Lampiran 2 Hasil Kuesioner .....     | 57 |
| Lampiran 3 Hasil SPSS.....           | 69 |
| Lampiran 4 Tabel r.....              | 75 |
| Lampiran 5 Tabel t.....              | 81 |
| Lampiran 6 Tabel F.....              | 86 |



# UNIVERSITAS MIKROSKIL