

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KUALITAS  
PRODUK TERHADAP TINGKAT KEPUASAN NASABAH PT.  
BANK MAYAPADA INTERNASIONAL KANTOR CABANG  
PEMUDA MEDAN**

**SKRIPSI**

Oleh :

**DENNY KRISWANTO**

**NIM:13.711.0189**



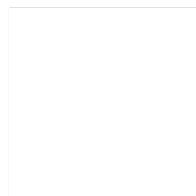
**UNIVERSITAS  
MIKROSKIL**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN**

**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI MIKROSKIL**

**MEDAN**

**2017**



**INFLUENCE OF QUALITY OF SERVICE AND QUALITY OF  
PRODUCT TO CUSTOMER SATISFACTION LEVEL PT. BANK  
MAYAPADA INTERNATIONAL BRANCH OFFICE OF  
PEMUDA MEDAN**

**FINAL RESEARCH**

By :

**DENNY KRISWANTO**

**STUDENT NUMBER. 13.711.0189**



**UNIVERSITAS  
MIKROSKIL**

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

**MEDAN**

**2017**

LEMBARAN PENGESAHAN

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KUALITAS PRODUK TERHADAP  
TINGKAT KEPUASAN NASABAH PT. BANK MAYAPADA INTERNASIONAL  
KANTOR CABANG PEMUDA MEDAN  
SKRIPSI**

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

Oleh :

**DENNY KRISWANTO**  
NIM: 13.711.0189

Disetujui Oleh :

Dosen Pembimbing I,


Dosen Pembimbing II,

  
(Ir. Mbayak Ginting, S.Kom., M.M.)

  
(Magge Senata, S.E.)

Medan, 21 Agustus 2017  
Diketahui dan Disahkan Oleh :

Ketua Program Studi  
Manajemen,

  
(Sugianta Ovinus, 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:

Nama : Denny Kriswanto

NIM : 13.711.0189

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 Kualitas Produk Terhadap Tingkat Kepuasan Nasabah PT. Bank Mayapada Internasional Kantor Cabang Pemuda Medan

Tempat Penelitian : PT. Bank Mayapada Internasional Kantor Cabang Pemuda Medan

Alamat Tempat Penelitian : Jl. Pemuda, A U R, Medan Maimun, Kota Medan, Sumatera Utara 20212, Indonesia.

No. Telepon Tempat Penelitian : (061) 4153066

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, Agustus 2017

Saya yang m

  
Denny Kriswanto

## ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dan kualitas produk terhadap tingkat kepuasan nasabah. Jenis penelitian ini adalah penelitian asosiatif. Teknik pengambilan sampel menggunakan teknik sampling insidental, sampel berjumlah 384 responden nasabah PT. Bank Mayapada Internasional kantor cabang pemuda Medan. Metode analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis linear berganda.

Data-data yang telah memenuhi uji validitas, uji reliabilitas, dan uji asumsi klasik diolah sehingga menghasilkan persamaan regresi sebagai berikut:

$$Y = 0,805 + 0.507 X_1 + 0.757 X_2$$

Dimana variabel Tingkat Kepuasan Nasabah (Y), Variabel Kualitas Pelayanan ( $X_1$ ), Variabel Kualitas Produk ( $X_2$ ). Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk secara simultan berpengaruh terhadap Tingkat Kepuasan Nasabah. Secara parsial variabel Kualitas Produk berpengaruh signifikan terhadap Tingkat Kepuasan Nasabah, sedangkan variabel Kualitas Pelayanan tidak signifikan terhadap Tingkat Kepuasan Nasabah. Hasil analisis koefisien determinasi sebesar 56,9% sedangkan sisanya sebesar 43,1% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini. Variabel Kualitas Produk merupakan faktor yang paling berpengaruh terhadap Tingkat Kepuasan Nasabah. Penelitian ini menyarankan agar PT. Bank Mayapada Internasional kantor cabang pemuda Medan mempertahankan kualitas produk yang unggul agar nasabah selalu *loyal* kepada Bank Mayapada.

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

# UNIVERSITAS MIKROSKIL

## **ABSTRACT**

*This study aims to determine the influence of service quality and product quality on customer satisfaction level. This type of research is descriptive quantitative. Sampling technique using Incidental sampling technique, the sample amounted to 384 respondents of PT.Bank Mayapada International customer branch office pemuda Medan. The method of analysis used in this research is multiple linear analysis.*

*that data has met the validity test, reliability test, and classical assumption test is processed so as to produce regression equation as follows:*

$$Y=0,805+0,507X_1+0,757X_2$$

*Where the variable of Customer Satisfaction Level (Y), Variable Quality of Service (X1), Variable Product Quality (X2). The results showed that the variable quality of service and product quality simultaneously affect the level of customer satisfaction. Partially variable of product quality significantly influence to customer satisfaction level, while service quality variable is not significant to customer satisfaction level. Results coefficient analysis determination of 56,9% while the rest of 43,1% influenced by other variables not examined in this study. Product quality variable is the most influential factor to customer satisfaction level. This research suggest that PT. Mayapada International branch office pemuda Medan maintains superior product quality so customers are always loyal to Bank Mayapada.*

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

# 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 Kualitas Produk Terhadap Tingkat Kepuasan Nasabah PT. Bank Mayapada Internasional Kantor Cabang Pemuda Medan” dengan baik.

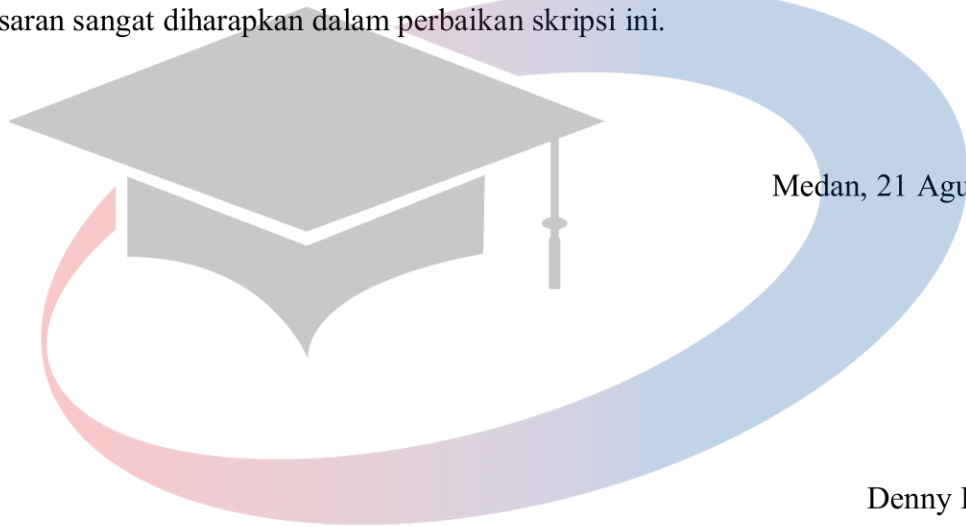
Banyak pihak yang telah membantu dalam penyelesaian skripsi ini baik secara moril maupun spiritual, maka dalam kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada :

1. Bapak Ir. Mbayak Ginting, S.Kom., M.M. selaku dosen pembimbing I dan Ketua STIE Mikroskil Medan yang telah memberikan bimbingan, saran dan pengarahan dalam penulisan skripsi ini.
2. Ibu Maggee Senata, S.E. selaku dosen pembimbing II dan Sekretaris Program Studi Manajemen Mikroskil yang telah memberikan bimbingan, saran dan pengarahan dalam penulisan skripsi ini.
3. Bapak Djoni, S.Kom., M.T.I., selaku Wakil Ketua I Mikroskil Medan yang telah memberikan dukungan dalam penulisan skripsi ini.
4. Bapak Paulus, S.Kom., M.T., selaku Wakil Ketua II Mikroskil Medan yang telah memberikan dukungan dalam penulisan skripsi ini.
5. Bapak Saliman, S.T., selaku Wakil Ketua III Mikroskil Medan yang telah memberikan dukungan dalam penulisan skripsi ini.
6. Bapak Sugianta Ovinus Ginting, S.E., M.M. selaku Ketua Program Studi Manajemen STIE Mikroskil 2017.
7. Bapak Eko Yuliawan, S.E., M.Si. selaku Dosen Wali kelas Manajemen Bisnis B sore angkatan 2013.
8. Kedua orang tua dan keluarga besar yang memberikan dukungan kasih sayang serta perhatian yang tak terhingga bagi penulis, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
9. Teman-teman Manajemen Bisnis angkatan 2013 yang telah menemani selama empat tahun terakhir di bangku kuliah yang telah banyak membantu dalam menyelesaikan skripsi ini.



10. Responden yang telah membantu dalam hal mengisi data-data kuesioner sehingga penulis terbantu akan perolehan data yang akurat.
11. Pihak-pihak yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu yang telah memberikan bantuan, baik secara langsung maupun tidak langsung.

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, 21 Agustus 2017

Penulis,

Denny Kriswanto

# UNIVERSITAS MIKROSKIL



## DAFTAR ISI

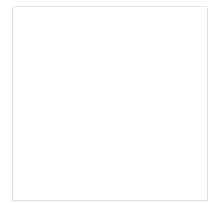
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>v</b>
<b>ABSTRACT</b> .....	<b>vi</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>vii</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>ix</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>xii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>xiii</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	<b>xiv</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	5
1.3 Ruang Lingkup Penelitian.....	5
1.4 Tujuan Penelitian.....	5
1.5 Manfaat Penelitian.....	6
1.6 Originalitas .....	6
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	<b>8</b>
2.1 Landasan Teori .....	8
2.1.1 Pemasaran Jasa .....	8
2.1.1.1 Tujuan Pemasaran Jasa .....	8
2.1.2 Bank dan Lembaga Keuangan.....	10
2.1.2.1 Pengertian Jasa Perbankan.....	10
2.1.2.2 Keuntungan Jasa Bank .....	11
2.1.2.3 Jenis Jasa-Jasa Bank .....	11
2.1.3 Kualitas Pelayanan .....	13
2.1.3.1 Dasar-Dasar Pelayanan.....	15
2.1.3.2 Sifat-Sifat Pelanggan .....	17
2.1.3.3 Ciri-Ciri Pelayanan yang Baik .....	18
2.1.4 Kualitas Produk .....	21
2.1.4.1 Klasifikasi Produk .....	22
2.1.4.2 Penggolongan Produk.....	22
2.1.4.3 Produk Perbankan .....	23
2.1.5 Kepuasan Pelanggan.....	26

2.1.5.1	Mengukur Kepuasan Pelanggan.....	27
2.1.5.2	Strategi Kepuasan Pelanggan.....	27
2.1.5.3	Elemen Kepuasan.....	28
2.2	Review Penelitian Terdahulu .....	30
2.3	Kerangka Konseptual.....	33
2.4	Pengembangan Hipotesis .....	33
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>		<b>36</b>
3.1	Jenis Penelitian .....	36
3.2	Objek Penelitian .....	36
3.3	Populasi dan Sampel.....	36
3.4	Metode Pengumpulan Data .....	37
3.5	Definisi Operasional Variabel.....	38
3.6	Metode Analisis Data .....	39
3.6.1	Analisis Statistik Deskriptif .....	39
3.6.2	Analisis Kualitas Data .....	40
3.6.2.1	Uji Validitas .....	40
3.6.2.2	Uji Reliabilitas .....	40
3.6.3	Uji Asumsi Klasik .....	41
3.6.3.1	Uji Normalitas.....	41
3.6.3.2	Uji Multikolinearitas .....	41
3.6.3.3	Uji Heteroskedastisitas .....	41
3.6.4	Analisis Regresi Linear Berganda .....	42
3.6.5	Uji Hipotesis.....	43
3.6.5.1	Uji Signifikan Parsial (Uji t).....	43
3.6.5.2	Uji Signifikan Simultan (Uji F) .....	43
3.6.5.3	Uji koefisien Determinasi ( $R^2$ ).....	43
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>		<b>45</b>
4.1	Hasil Penelitian.....	45
4.1.1	Gambaran Umum Perusahaan .....	45
4.1.1.1	Visi, Misi, dan Budaya Perusahaan.....	46
4.1.1.2	Struktur Organisasi Perusahaan .....	47
4.1.1.3	Produk-Produk PT Bank Mayapada Internasional.....	51

4.1.2	Pengiriman dan Pengembalian Kuesioner .....	57
4.1.3	Gambaran Umum Responden .....	57
4.1.4	Hasil Data Deskriptif .....	58
4.1.5	Hasil Uji Kualitas Data .....	60
4.1.5.1	Uji Validitas .....	60
4.1.5.2	Uji Reliabilitas.....	61
4.1.6	Hasil Uji Asumsi Klasik Sebelum Data <i>Trimming</i> .....	62
4.1.6.1	Uji Normalitas Sebelum Data <i>Trimming</i> .....	62
4.1.6.2	Uji Multikolinearitas Sebelum Data <i>Trimming</i> .....	64
4.1.6.3	Uji Heterokedastisitas Sebelum data <i>Trimming</i> .....	65
4.1.7	Hasil Uji Asumsi Klasik Setelah Data <i>Trimming</i> .....	67
4.1.7.1	Uji Normalitas Setelah Data <i>Trimming</i> .....	67
4.1.7.2	Uji Multikolinearitas Setelah Data <i>Trimming</i> .....	69
4.1.7.3	Uji Heterokedastisitas Setelah Data <i>Trimming</i> .....	69
4.1.8	Hasil Analisis Regresi Linear Berganda .....	70
4.1.9	Hasil Uji Hipotesis.....	72
4.1.8.1	Uji Signifikan Parsial (Uji-t).....	72
4.1.8.2	Uji Signifikan Simultan (Uji-F) .....	72
4.1.8.3	Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ ).....	73
4.2	Pembahasan.....	74
4.2.1	Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Nasabah .....	74
4.2.2	Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Tingkat Kepuasan Nasabah .....	74
4.2.3	Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk Terhadap Tingkat Kepuasan Nasabah.....	75
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>		<b>76</b>
5.1	Kesimpulan .....	76
5.2	Saran .....	76
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>		<b>78</b>
<b>LAMPIRAN .....</b>		<b>80</b>
<b>DAFTAR RIWAYAT HIDUP.....</b>		<b>124</b>

## DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Review Penelitian Terdahulu .....	31
Tabel 3. 1 Skala Likert.....	38
Tabel 3. 2 Definisi Operasional Variabel.....	39
Tabel 4.1 Tingkat Pengembalian Kuesioner .....	57
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	57
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia .....	58
Tabel 4.4 Distribusi Jawaban Responden Terhadap Variabel Kualitas Pelayanan.....	58
Tabel 4.5 Distribusi Jawaban Responden Terhadap Variabel Kualitas Produk.....	59
Tabel 4.6 Distribusi Jawaban Responden Terhadap Variabel Tingkat Kepuasan Nasabah.....	60
Tabel 4.7 Hasil Uji Validitas .....	61
Tabel 4.8 Hasil Uji Reliabilitas .....	62
Tabel 4.9 Hasil Uji Normalitas Kolmogorov-Smirnov Sebelum Data <i>Trimming</i> .....	64
Tabel 4. 10 Hasil Uji Multikolinearitas Sebelum Data <i>Trimming</i> .....	65
Tabel 4.11 Hasil Uji Glejser Sebelum Data <i>Trimming</i> .....	66
Tabel 4.12 Hasil Uji Normalitas Kolmogorov-Smirnov Setelah Data <i>Trimming</i> .....	68
Tabel 4.13 Hasil Uji Multikolinearitas Setelah Data <i>Trimming</i> .....	69
Tabel 4. 14 Hasil Uji Glejser Setelah Data <i>Trimming</i> .....	70
Tabel 4.15 Hasil Analisis Regresi Linear Berganda.....	71
Tabel 4.16 Hasil Uji Hipotesis Uji Parsial (Uji-t).....	72
Tabel 4.17 Hasil Pengujian Hipotesis Uji Simultan (Uji-F) .....	73
Tabel 4.18 Koefisien Determinasi .....	73

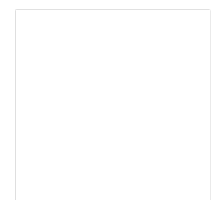


## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Kerangka Konseptual.....	33
Gambar 4.1 Struktur Organisasi PT. Bank Mayapada Internasional.....	47
Gambar 4.2 Hasil Grafik Histogram Uji Normalitas Sebelum Data <i>Trimming</i> .....	63
Gambar 4.3 Hasil Uji Normalitas P-Plot Sebelum Data <i>Trimming</i> .....	63
Gambar 4.4 Hasil Uji Normalitas Scatterplot Sebelum Data <i>Trimming</i> .....	66
Gambar 4.5 Hasil Grafik Histogram Uji Normalitas Setelah Data <i>Trimming</i> .....	67
Gambar 4.6 Hasil Uji Normalitas Normal P-Plot Setelah Data <i>Trimming</i> .....	68
Gambar 4.7 Hasil Uji Normalitas Scatterplot Setelah Data <i>Trimming</i> .....	70



UNIVERSITAS  
MIKROSKIL





**DAFTAR LAMPIRAN**

Lampiran 1 Kuesioner.....80  
Lampiran 2 Distribusi Jawaban Responden .....85  
Lampiran 3 Hasil SPSS.....110  
Lampiran 4 tabel t.....121  
Lampiran 5 Tabel F.....122



**UNIVERSITAS  
MIKROSKIL**