

**PENGARUH PELAYANAN , KUALITAS PRODUK DAN
PROMOSI TERHADAP KEPUASAN NASABAH
PADA PT. BANK HSBC CABANG
GLUGUR MEDAN**

SKRIPSI

Oleh :

SUTANTO

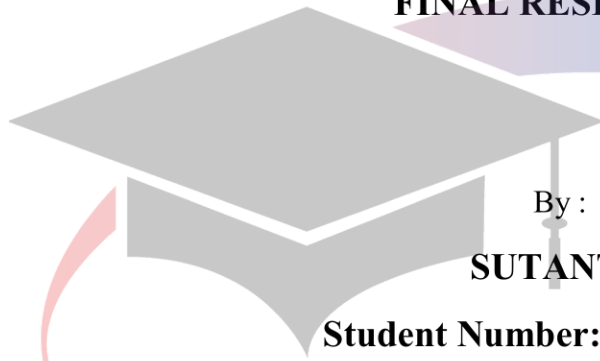
NIM : 15.711.0272



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

**THE INFLUENCE OF SERVICE, QUALITY PRODUCT,
AND PROMOTION ON CUSTOMER SATISFACTION
AT PT. BANK HSBC BRANCH
GLUGUR MEDAN**

FINAL RESEARCH



By :

SUTANTO

Student Number: 15.711.0272



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

LEMBAR PENGESAHAN

PENGARUH PELAYANAN , KUALITAS PRODUK DAN
PROMOSI TERHADAP KEPUASAN NASABAH
PADA PT. BANK HSBC CABANG
GLUGUR MEDAN

SKRIPSI

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

Oleh:

SUTANTO

NIM: 157110272

Disetujui oleh:
Dosen Pembimbing I,

UNIVERSITAS
MIKROSKIL


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

Medan, 20 Agustus 2019
Diketahui dan Disahkan oleh:

Ketua Program Studi
Manajemen,


Sugianta Ovinus Ginting, S.E., M.

LEMBAR PERNYATAAN

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

Nama Mahasiswa : Sutanto

NIM : 157110272

Perminatan : Manajemen Bisnis

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

Judul Tugas Akhir : Pengaruh Pelayanan, Kualitas Produk dan Promosi Terhadap Kepuasan Nasabah pada PT. Bank HSBC cabang Glugur Medan

Tempat Penelitian : HSBC Glugur Medan

Alamat Tempat Penelitian : Komplek Golen Trade Centre

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 benar, baik yang dikutip maupun dirujuk, telah saya nyatakan benar.** Bila dikemudian 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.



ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Pengaruh Pelayanan, Kualitas Produk dan Promosi terhadap Kepuasan Nasabah pada PT. Bank HSBC Indonesia Cabang Glugur Medan, baik secara simultan maupun parsial. Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian asosiatif. Populasi pada penelitian ini adalah Nasabah Bank HSBC. Teknik pengambilan sampel menggunakan metode *simple random sampling* dengan jumlah sampel sebanyak 254 responden. Teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner yang telah diuji validitas dan reliabilitasnya. Teknik analisis data yang digunakan untuk menjawab hipotesis adalah analisis regresi linier berganda. Nilai Koefisien determinasi ($\text{adjusted } R^2$) yang di peroleh sebesar 0.513. Secara simultan, Pelayanan, Kualitas Produk dan Promosi berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Nasabah. Secara parsial, Pelayanan tidak berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Nasabah, sedangkan Kualitas Produk dan Promosi berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Nasabah.

Kata kunci: *Pelayanan, Kualitas Produk, Promosi, Kepuasan Nasabah.*



UNIVERSITAS
MIKROSKIL

ABSTRACT

This study aims to determine the Effect of Service, Product Quality and Promotion of Customer Satisfaction at PT. Bank HSBC Indonesia Glugur Branch, both simultaneously and partially. This type of research used in this research is associative research. The population in this study is HSBC Bank Customers. The sampling technique uses a simple random sampling method with a total sample of 254 respondents. Data collection techniques using a questionnaire that has been tested for validity and reliability. The data analysis technique used to answer hypotheses is multiple linear regression analysis. The coefficient of determination (adjusted R²) obtained was 0.513. Simultaneously, Service, Product Quality and Promotion significantly influence Customer Satisfaction. Partially, Service has no significant effect on Consumer Satisfaction, while Product Quality and Promotion has a significant effect on Consumer Satisfaction

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



UNIVERSITAS
MIKROSKIL

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, karena berkat kemurahannya penulis dapat menyelesaikan sebuah karya tulis dengan judul “Pengaruh Pelayanan, Kualitas Produk dan Promosi Terhadap Kepuasan Nasabah”. 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 yang telah memberikan waktu dan bimbingan yang berharga dalam menyelesaikan skripsi ini.
2. Bapak Pioner Pelawi S.E., M.SI., selaku pembimbing pendamping yang telah memberikan waktu dan bimbingan yang berharga dalam menyelesaikan 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 STIE Mikroskil Medan.
5. Bapak Paulus, S.Kom., M.T., selaku Wakil Ketua II STIE Mikroskil Medan.
6. Bapak Saliman, S.T. selaku Wakil Ketua III STIE 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., M.Si. selaku Sekretaris Program Studi Manajemen STIE Mikroskil Medan.
9. Dosen STIE – Mikroskil yang telah memberikan bekal ilmu kepada penulis.
10. PT. BANK HSBC Cabang Glugur Medan yang telah memberikan izin kepada penulis untuk mengadakan penelitian serta mendukung penulis dalam penyelesaian skripsi ini.
11. Orang tua penulis yang selalu memberikan doa, dukungan dan kasih sayang serta perhatian yang tak terhingga.

12. Teman-teman seperjuangan penulis Meriyanti, jellyseliciana, Sally Frisca, Sutrisno, Susanto, Dermanto serta teman seangkatan yang selalu memberi penulis masukan dan dukungan sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.
13. Sahabat-Sahabat penulis Kevin Lorent, Jimmy, Hardi Winata, yang memberikan doa, dukungan motivasi dan saran kepada penulis.
14. Pihak-pihak yang tidak bisa penulis 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, 20 Agustus 2019
Penulis,



(Sutanto)

UNIVERSITAS MIKROSKIL

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
ABSTRACT	ii
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI	v
DAFTAR GAMBAR	viii
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR LAMPIRAN	x
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Rumusan Masalah.....	4
1.3. Ruang Lingkup.....	5
1.4. Tujuan Penelitian	5
1.5. Manfaat Penelitian	5
1.6. Originalitas.....	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	7
2.1. Landasan Teori.....	7
2.1.1. Pengertian Manajemen Pemasaran	7
2.1.2. Kepuasan Nasabah.....	8
2.1.3. Pelayanan	11
2.1.4. Kualitas Produk.....	14
2.1.5. Promosi	20
2.2. Review Peneliti Terdahulu.....	23
2.3. Kerangka Konseptual	27
2.4. Pengembangan Hipotesis	28
2.4.1. Pengaruh Variable Kualias Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah.....	28
2.4.2. Pengaruh Variable Kualitas Produk terhadap Kepuasan Nasabah	29
2.4.3. Pengaruh Variable Promosi terhadap Kepuasan Nasabah	29
2.4.4. Pengaruh Pelayanan, Kualitas Produk dan Promosi terhadap Kepuasan Nasabah	30
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	31

3.1. Jenis Penelitian.....	31
3.2. Objek Penelitian.....	31
3.3. Populasi dan Sampel.....	31
3.3.1. Populasi.....	31
3.3.2. Sampel.....	31
3.4. Metode Pengumpulan Data.....	32
3.4.1. Penelitian Lapangan (Data Primer).....	32
3.4.2. Studi Kepustakaan (Data Sekunder).....	33
3.5. Variabel Penelitian dan Definisi Operasional Variabel.....	33
3.6. Metode Analisis Data.....	34
3.6.1. Analisis Statistik Deskriptif.....	35
3.6.2. Pengujian Kualitas Data.....	35
3.6.3. Pengujian Asumsi Klasik.....	36
3.6.4. Analisis Regresi Linier Berganda.....	38
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	41
4.1 Hasil Penelitian.....	41
4.1.1. Gambaran Umum Perusahaan.....	41
4.1.2. Pengiriman dan Pengembalian Kuesioner.....	45
4.1.3. Gambaran Umum Responden (Demografi).....	45
4.1.4. Hasil Statistik Deskriptif.....	47
4.1.5. Hasil Uji Kualitas Data.....	50
4.1.6. Hasil Uji Asumsi Klasik.....	55
4.1.7. Analisis Regresi Linear Berganda.....	61
4.1.8. Hasil Uji Hipotesis.....	62
4.1.9. Uji Koefisien Determinasi (R^2).....	64
4.2. Pembahasan.....	64
4.2.1. Pengaruh Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah.....	64
4.2.2. Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Nasabah.....	65
4.2.3. Pengaruh Promosi Terhadap Kepuasan Nasabah.....	65
4.2.4. Pengaruh Pelayanan, Kualitas Produk dan Promosi Terhadap Minat Beli.....	66
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	67

5.1. Kesimpulan.....	67
5.2. Saran.....	67
Daftar Pustaka	69
LAMPIRAN.....	72
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	123



UNIVERSITAS MIKROSKIL

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Kejutan 1 Point HSBC di Smarco.....	4
Gambar 2.1 Kerangka Konseptual.....	28
Gambar 4.1 Struktur Organisasi PT BANK HSBC INDONESIA	42
Gambar 4.2 Hasil Grafik Histogram Uji Normalitas	57
Gambar 4.3 Hasil Uji Normalitas Normal P-P Plot.....	58
Gambar 4.4 Hasil Uji Heterokedastisitas Scatterplot	60



DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Review Penelitian Terdahulu.....	25
Tabel 3.1 Skala Likert.....	33
Tabel 3.2 Definisi Operasional Variabel	34
Tabel 4.1 Pengiriman dan Pengembalian Kuesioner	45
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia Nasabah.....	45
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Status Pekerjaan Nasabah	46
Tabel 4.4 Karakteristik Responden berdasarkan Jenis Kelamin	46
Tabel 4.5 Distribusi Jawaban Responden Terhadap Variabel Pelayanan.....	47
Tabel 4.6 Distribusi Jawaban Responden Terhadap Variabel Harga	48
Tabel 4.7 Distribusi Jawaban Responden Terhadap Variabel Promosi	49
Tabel 4.8 Distribusi Jawaban Responden Terhadap Variabel Kepuasan Nasabah.....	50
Tabel 4.9 Hasil Uji Validitas Variabel Pelayanan	51
Tabel 4.10 Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Produk.....	52
Tabel 4.11 Hasil Uji Validitas Variabel Promosi	53
Tabel 4.12 Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Nasabah	53
Tabel 4.13 Hasil Uji Reliabilitas Pelayanan	54
Tabel 4.14 Hasil Uji Reliabilitas Kualitas Produk.....	54
Tabel 4.15 Hasil Uji Reliabilitas Promosi	55
Tabel 4.16 Hasil Uji Reliabilitas Kepuasan Nasabah	55
Tabel 4.17 Hasil Uji Multikolinearitas	56
Tabel 4.18 Hasil Uji Normalitas Kolmogorov-Smirnov.....	59
Tabel 4.19 Hasil Uji Glejser	61
Tabel 4.20 Analisis Regresi Linear Berganda	61
Tabel 4.21 Hasil Uji Parsial (Uji t)	62
Tabel 4.22 Hasil Uji Simultan (Uji-F)	63
Tabel 4.23 Uji Koefisien Determinasi (R^2).....	64

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 KUESIONER PENELITIAN	72
Lampiran 2 Distribusi Jawaban Responden.....	79
Lampiran 3 Hasil Statistik Deskriptif	100
Lampiran 4 Hasil Uji Validitas dan Reabilitas	102
Lampiran 5 Uji Asumsi Klasik	105
Lampiran 6 Hasil Analisis Regresi Linear Berganda	108
Lampiran 7 Hasil Uji Hipotesis	109
Lampiran 8 Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2).....	110
Lampiran 9 Tabel Distribusi	111



UNIVERSITAS
MIKROSKIL