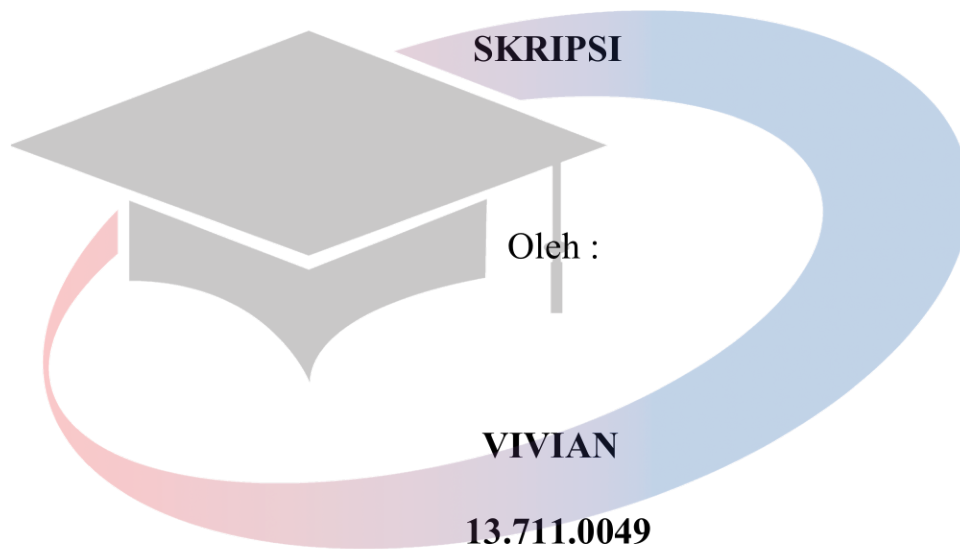


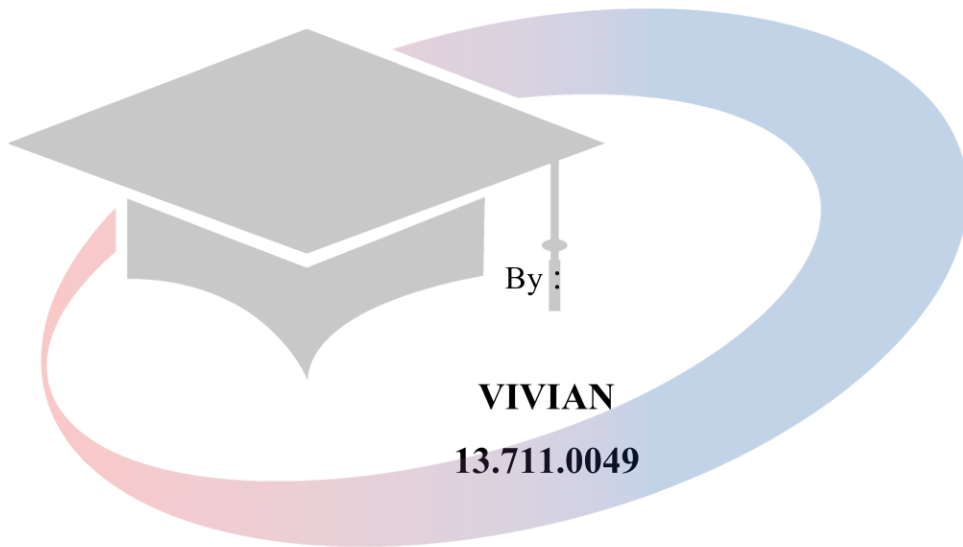
**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KINERJA
KARYAWAN TERHADAP KEPUASAN NASABAH
PADA PT. BANK MAYAPADA CABANG
H.M YAMIN MEDAN**



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

**THE INFLUENCE OF SERVICE QUALITY AND EMPLOYEE
PERFORMANCE ON CUSTOMER SASTISFACTION
PT. BANK MAYAPADA CABANG
H.M YAMIN MEDAN**

FINAL RESEARCH



**UNIVERSITAS
MIKROSKIL**



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

LEMBARAN PENGESAHAN

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KINERJA
KARYAWAN TERHADAP KEPUASAN NASABAH
PADA PT. BANK MAYAPADA CABANG
H.M YAMIN MEDAN**

SKRIPSI

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

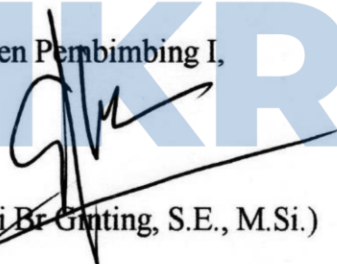
Oleh :

VIVIAN

13.711.0049

Disetujui Oleh :

Dosen Pembimbing I,



(Suriani Br Ginting, S.E., M.Si.)


Dosen Pembimbing II,



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

Medan, 04-08-2017

Diketahui dan Disahkan Oleh :


Ketua Program Studi
Manajemen,



LEMBARAN PERNYATAAN

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

Nama : Vivian
NIM : 137110049
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 PT. BANK MAYAPADA CABANG H.M YAMIN MEDAN
Tempat Penelitian : PT. BANK MAYAPADA CABANG H.M YAMIN MEDAN
Alamat Tempat Penelitian : Jl. Prof H.M Yamin No.72 Medan
No. Telepon Tempat Penelitian : 061-416182

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 Royalti 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 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, 24 Juli 2017

Saya yang membuat pernyataan,



ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah pengaruh kualitas pelayanan dan kinerja karyawan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah pada PT. Bank Mayapada Cabang H.M Yamin Medan. Penelitian ini dilakukan dengan metode deskriptif kuantitatif dengan menyebarkan kuesioner kepada 129 responden nasabah PT. Bank Mayapada Cabang H.M Yamin Medan yang diperoleh dengan menggunakan teknik accidental sampling. Metode analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis statistik deskriptif. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah. Dan variabel kinerja karyawan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan. Selanjutnya, hasil uji secara simultan atau uji F yang dilakukan menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan dan kinerja karyawan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah. Adjusted r square menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dan kinerja karyawan dapat menjelaskan variasi terhadap kepuasan nasabah adalah sebesar 33,4% dan sisanya sebesar 66,6% dijelaskan oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Kinerja Karyawan, Kepuasan Nasabah.

UNIVERSITAS
MIKROSKIL

ABSTRACT

This research aims to determine whether the influence of service quality on performance at PT. Bank Mayapada Branch H.M Yamin Medan. This research was conducted by quantitative descriptive method with the distribution of questionnaires to 129 respondents customer of PT. Bank Mayapada Branch H.M Yamin Medan obtain by using accidental sampling technique. The method of data analyze in this research is descriptive statistic analysis. The result of this study indicate that service quality variables have positive and significant impact on customer satisfaction. And employee performance variable have positive and significant impact on customer satisfaction. Furthermore, simultaneous test results or F tests conducted indicate that the variable quality of service and employee performance have a positive and significant impact on customer satisfaction. Adjusted r square shows that the service quality and employee performance can explain the variation to customer satisfaction variable is equal to 33,4% and the rest of 66.6% explained by other variables not examined in this research.

Keywords: *Service Quality, Employee Performance, Customer Satisfaction.*



UNIVERSITAS
MIKROSKIL

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kehadiran Tuhan Yang Maha Esa atas berkat rahmat serta kasih-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kinerja Karyawan Terhadap Kepuasan Nasabah PT. Bank Mayapada Cabang H.M Yamin Medan”.

Tujuan penulisan skripsi ini untuk memenuhi sebagian syarat memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (SE) bagi mahasiswa program S-1 program studi Manajemen Bisnis Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Mikroskil. Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan, oleh sebab itu penulis mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun dari semua pihak demi kesempurnaan skripsi ini.

Terselesainya skripsi ini tidak terlepas bantuan dari banyak pihak, sehingga pada kesempatan ini dengan segala kerendahan hati dan penuh rasa hormat penulis berterima kasih sebesar-besarnya bagi semua pihak yang telah memberikan bantuan moril maupun materil baik secara langsung maupun tidak langsung dalam penyusunan skripsi ini hingga selesai, terutama kepada yang saya hormati :

1. Ibu Suriani Br Ginting, S.E., M.Si. selaku Dosen Pembimbing I yang telah bersedia membimbing, memotivasi serta memberikan saran selama pembuatan skripsi.
2. Bapak Sugianta Ovinus Ginting, S.E., M.M. selaku Dosen Pembimbing II dan juga selaku Ketua Jurusan Manajemen Bisnis di STIE Mikroskil yang selalu memotivasi serta memberikan kritik dan saran yang menjadikan skripsi ini lebih sempurna.
3. Bapak Ir. Mbayak Ginting, S.Kom., M.M., selaku Ketua STIE Mikroskil Medan yang telah banyak mendukung dalam kelancaran akademis.
4. Bapak Djoni, S.Kom, M.T.I., selaku Wakil Ketua I STIE Mikroskil Medan yang telah banyak membantu dalam kelancaran akademis.
5. Seluruh staf pengajar, Bapak dan Ibu Dosen STIE Mikroskil Medan yang telah membimbing, medidik, memberi motivasi dan juga bekal ilmu yang sangat berharga bagi penulis.
6. Kedua orang tua tercinta yang telah senantiasa memberikan dukungan, bimbingan, nasihat dan doa sehingga penulis dapat terus belajar dan mampu menyelesaikan penyusunan skripsi ini.

7. Kepada teman seperjuangan Susanti, Edwin, Lisa Sumali, dan Marina yang saling mendukung dan membantu, serta Mahasiswa/I khusus kelas Manajemen Bisnis angkatan 2013 sore yang selalu bersama penulis selama 4 tahun terakhir
8. Seluruh mahasiswa Program Studi Manajemen angkatan 2013-2017 yang senantiasa saling mendukung dan berjuang hingga penyusunan skripsi ini selesai.
9. Pihak-pihak lainnya yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu yang turut membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.

Hanya ucapan syukur dan doa yang dapat penulis panjatkan, semoga Tuhan Yang Maha Esa membalas kebaikan dan kasih sayang yang telah Bapak, Ibu, Orang tua, Saudara, Sahabat dan teman-teman berikan.

Akhir kata, penulis menyadari bahwa skripsi ini masih dari kata sempurna, baik dari segi materi maupun penyajiannya. Maka dari itu, penulis sangat mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun dari para pembaca untuk penyempurnaan penulisan skripsi yang lebih baik di masa yang akan datang. Semoga hasil skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi pengembangan ilmu ekonomi khususnya manajemen dan bermanfaat bagi para pembaca serta pihak-pihak yang berkepentingan.

UNIVERSITAS
MIKROSKIL

Medan, Juli 2017

Penulis

Vivian

DAFTAR ISI

ABSTRAK	1
ABSTRACT.....	ii
KATA PENGANTAR.....	iii
DAFTAR ISI.....	v
DAFTAR TABEL	viii
DAFTAR GAMBAR.....	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 Kepuasan Nasabah.....	7
2.1.2 Kualitas Pelayanan.....	10
2.1.3 Kinerja Karyawan.....	14
2.2 Review Peneliti Terdahulu.....	17
2.3 Kerangka Konseptual.....	19
2.4 Pengembangan Hipotesis.....	20
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	22
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	23
3.6 Metode Analisis Data.....	25
3.6.1 Metode Analisis Deskriptif.....	25

3.6.2 Metode Analisis Kuantitatif.....	25
3.6.2.1 Uji Validitas	25
3.6.2.2 Uji Reliabilitas.....	26
3.6.3 Uji Asumsi Klasik.....	26
3.6.3.1 Uji Multikolinearitas	26
3.6.3.2 Uji Normalitas	27
3.6.3.3 Uji Heteroskedastisitas	28
3.6.3.4 Analisis Regresi Linear Berganda	29
3.6.4 Pengujian Hipotesis	29
3.6.4.1 Uji F (uji secara Simultan)	29
3.6.4.2 Uji t (uji secara parsial)	30
3.6.4.3 Koefisien Determinan (R^2).....	31
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	32
4.1 Hasil Penelitian.....	32
4.1.1 Gambaran Umum Perusahaan	32
4.1.1.1 Sejarah PT. Bank Mayapada	32
4.1.1.2 Struktur Organisasi PT. Bank Mayapada	33
4.1.1.3 Deskripsi Pekerjaan PT. Bank Mayapada	34
4.1.2 Pengiriman dan Pengembalian Kuesioner	37
4.1.3 Gambaran Umum Responden (Demografi).....	38
4.1.4 Hasil Statistik Deskriptif.....	40
4.1.4.1 Variabel Kualitas Pelayanan (X_1)	40
4.1.4.2 Variabel Kinerja Karyawan (X_2).....	41
4.1.4.3 Variabel Kepuasan Nasabah (Y).....	42
4.1.5 Hasil Uji Kualitas Data	43
4.1.5.1 Uji Validitas	43
4.1.5.2 Uji Reliabilitas.....	45
4.1.6 Hasil Uji Asumsi Klasik	47
4.1.6.1 Uji Multikolinearitas	47
4.1.6.2 Uji Normalitas	47
4.1.6.3 Uji Heterokedastisitas	50
4.1.7 Analisis Regresi Linear Berganda	51

4.1.8 Hasil Uji Hipotesis.....	52
4.1.8.1 Uji Simultan (Uji F)	52
4.1.8.2 Uji Parsial (Uji t)	53
4.1.9 Uji Koefisien Determinasi (R^2)	53
4.2 Pembahasan	54
4.2.1 Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah	54
4.2.2 Pengaruh Kinerja Karyawan terhadap Kepuasan Nasabah	55
4.2.3 Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kinerja Karyawan terhadap Kepuasan Nasabah.....	55
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	57
5.1 Kesimpulan	57
5.2 Saran	57
DAFTAR PUSTAKA.....	58
LAMPIRAN.....	60
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	96

UNIVERSITAS MIKROSKIL

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Pengaduan Masuk pada PT. Bank Mayapada Cabang H.M Yamin Medan...	2
Tabel 2.1 Review Peneliti Terdahulu	18
Tabel 3.1 Definisi Operasional Variabel	24
Tabel 3.2 Tabel Skala Pengukuran	25
Tabel 4.1 Tingkat Pengembalian Kuesioner	37
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	38
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	39
Tabel 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	39
Tabel 4.5 Distribusi Jawaban Responden Terhadap Kualitas Pelayanan	40
Tabel 4.6 Distribusi Jawaban Responden Terhadap Kinerja Karyawan	41
Tabel 4.7 Distribusi Jawaban Responden Terhadap Kepuasan Nasabah	42
Tabel 4.8 Hasil Uji Validitas Instrumen Variabel Kualitas Pelayanan	43
Tabel 4.9 Hasil Uji Validitas Instrumen Variabel Kinerja Karyawan	44
Tabel 4.10 Hasil Uji Validitas Instrumen Variabel Kepuasan Nasabah	45
Tabel 4.11 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Kualitas Pelayanan	46
Tabel 4.12 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Kinerja Karyawan	46
Tabel 4.13 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Kepuasan Nasabah	46
Tabel 4.14 Hasil Uji Multikolinieritas	47
Tabel 4.15 Hasil Uji Kolomogrov-Smirnov	49
Tabel 4.16 Hasil Uji Glejser	51
Tabel 4.17 Hasil Analisis Regresi Linear Berganda	51
Tabel 4.18 Hasil Uji Simultan (Uji-F)	52
Tabel 4.19 Hasil Uji Parsial (Uji-t)	53
Tabel 4.20 Hasil Uji Koefisien Determinasi	54

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Konseptual	19
Gambar 4.1 Struktur Organisasi PT. Bank Mayapada	33
Gambar 4.2 Hasil Grafik Histogram Uji Normalitas	48
Gambar 4.3 Hasil Uji Normalitas P- Plot	49
Gambar 4.4 Hasil Uji Normalitas Scatterplot	50



UNIVERSITAS MIKROSKIL

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian	61
Lampiran 2 Distribusi Jawaban Responden	67
Lampiran 3 Hasil Statistik Deskriptif	82
Lampiran 4 Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas	83
Lampiran 5 Hasil Uji Asumsi Klasik	85
Lampiran 6 Hasil Analisis Regresi Linear Berganda	88
Lampiran 7 Hasil Uji Hipotesis	88
Lampiran 8 Hasil Uji Koefisien Determinasi	89
Lampiran 9 Tabel Distribusi	89



UNIVERSITAS
MIKROSKIL