

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, KUALITAS PRODUK,
PROMOSI DAN CITRA PERUSAHAAN TERHADAP
KEPUASAN NASABAH PADA PT BANK
HSBC INDONESIA CABANG
PERINTIS MEDAN**

SKRIPSI



Oleh:

Fanny

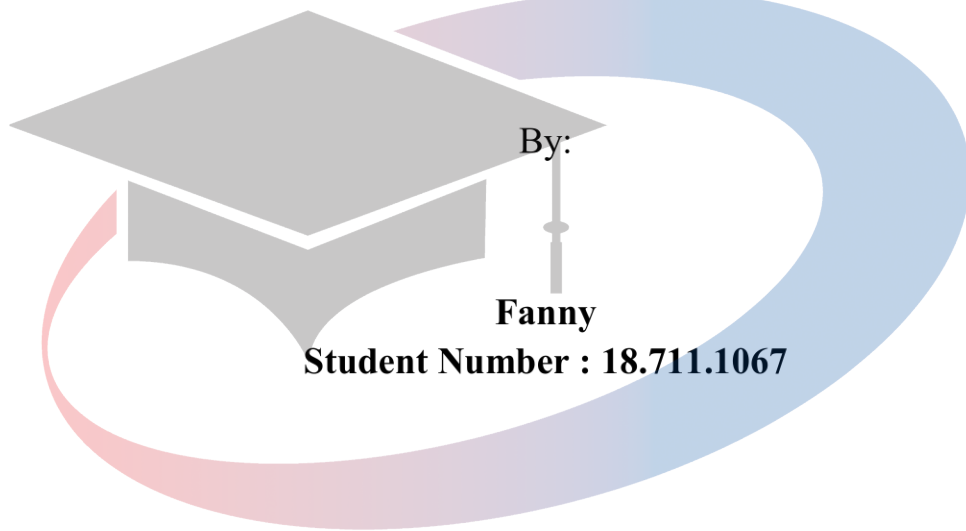
NIM: 18.711.1067



**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS BISNIS
UNIVERSITAS MIKROSKIL
MEDAN
2022**

**THE INFLUENCE OF SERVICE QUALITY, PRODUCT
QUALITY, PROMOTION AND COMPANY IMAGE
TOWARDS CLIENT'S SATISFACTION
AT PT BANK HSBC INDONESIA
BRANCH PERINTIS
MEDAN**

FINAL RESEARCH



**STUDY PROGRAM OF MANAGEMENT
FACULTY OF BUSINESS
UNIVERSITAS MIKROSKIL
MEDAN
2022**

LEMBAR PENGESAHAN

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, KUALITAS PRODUK,
PROMOSI DAN CITRA PERUSAHAAN TERHADAP
KEPUASAN NASABAH PADA PT BANK
HSBC INDONESIA CABANG
PERINTIS MEDAN**

SKRIPSI

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

Oleh :

**FANNY
NIM. 18.711.1067**

Disetujui oleh :

Dosen Pembimbing I,

Dosen Pembimbing II,

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

Apren Halomoan Hutasoit, S.E., M.Si.

Medan, 20 Januari 2022

Diketahui dan Disahkan Oleh :

Ketua Program Studi

Manajemen,

Apren Halomoan Hutasoit, S.E., M.Si.

LEMBAR PERNYATAAN

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

Nama : Fanny
NIM : 18.711.1067
Peminatan : Manajemen

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

Judul Tugas Akhir : Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk, Promosi dan Citra Perusahaan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT Bank HSBC Indonesia Cabang Perintis Medan
Tempat Penelitian : Bank HSBC Cabang Perintis
Alamat Tempat Penelitian : Jl Perintis Kemerdekaan No 9 Medan
No. Telepon Tempat Penelitian : 081233881171

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 Fakultas Bisnis Universitas 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 Universitas 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, Universitas 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 dimasa 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, 20 Januari 2022
Saya yang membuat pernyataan,



Fanny

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk, Promosi dan Citra Perusahaan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT Bank HSBC Indonesia Cabang Perintis Medan, baik secara simultan maupun parsial. Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian deskriptif kuantitatif. Populasi pada penelitian ini adalah Nasabah Bank HSBC Cabang Perintis Medan sebanyak 700 orang. Teknik pengambilan sampel menggunakan metode *Simple random sampling* dengan jumlah sampel sebanyak 255 responden. Metode analisis data yang digunakan adalah analisis regresi linear berganda. Berdasarkan hasil penelitian Hipotesis Pertama secara simultan dan parsial, Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk, Promosi dan Citra Perusahaan berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Nasabah. Nilai *Adjusted R Square* sebesar 82,6% berarti bahwa Kepuasan Nasabah dapat dijelaskan dengan Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk, Promosi dan Citra Perusahaan. Sementara sisanya sebesar 17,4% dijelaskan oleh variabel lainnya yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

Kata Kunci: *Kepuasan Nasabah, Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk, Promosi, Citra Perusahaan*

UNIVERSITAS
MIKROSKIL

ABSTRACT

The purpose of this study was to analyze the influence of service quality, product quality, promotion and company image towards client's satisfaction on PT Bank HSBC Indonesia Branch Perintis Medan. The sampling technique was using simple random sampling and the number of samples in this study amounted to 255 respondents. The method of data analysis used multiple linear regression analysis. Based on the research, it was found that the product quality, promotion and company image variables partially influence the client's satisfaction, while the service quality variable partially has no effect on the client's satisfaction. However, simultaneously variables, service quality, product quality, promotion, and company image affect client's satisfaction. The result of the coefficient of determination is 82.6%, this shows that the variables consisting of service quality, product quality, promotion and company image affect the client's satisfaction variables by 82.6%. While the remaining 17.4% is explained by other variables not examined in this study.

Keywords: *Client Satisfaction, Service Quality, Product Quality, Promotion, Company Image*

UNIVERSITAS
MIKROSKIL

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa atas berkat dan karunia-Nya, penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk, Promosi dan Citra Perusahaan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT Bank HSBC Indonesia Cabang Perintis Medan. Penulisan ini dilakukan untuk melengkapi persyaratan guna untuk mendapatkan gelar Sarjana Strata Satu Program Studi Manajemen Fakultas Bisnis Universitas Mikroskil Medan.

Dalam penulisan skripsi ini, banyak kendala yang dihadapi penulis. Namun berkat motivasi, bimbingan dan bantuan dari segala pihak, maka akhirnya penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini. Sehingga pada kesempatan ini, penulis ingin menyampaikan banyak terima kasih kepada:

1. Bapak Sugianta Ovinus Ginting, S.E., M.M. selaku Dosen Pembimbing I, yang telah meluangkan waktu, saran, motivasi, bimbingan serta pengarahan sehingga skripsi ini dapat diselesaikan.
2. Bapak Apren Halomoan Hutasoit, S.E., M.Si. selaku Dosen Pembimbing II dan selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Bisnis Universitas Mikroskil yang telah meluangkan waktu, saran, motivasi, bimbingan serta pengarahan sehingga skripsi ini dapat diselesaikan.
3. Bapak Dr. Pahala Sirait, S.T, M.Kom, selaku Rektor Universitas Mikroskil Medan.
4. Bapak Gunawan, S.Kom., M.T.I. selaku Wakil Rektor I Universitas Mikroskil Medan.
5. Bapak Djoni, S.Kom., M.T.I. selaku Wakil Rektor II Universitas Mikroskil Medan.
6. Bapak William, S.Kom., M.M. selaku Wakil Rektor III Universitas Mikroskil Medan.
7. Bapak Ir. Mbayak Ginting, S.Kom., M.M. selaku Dekan Fakultas Bisnis Universitas Mikroskil Medan.
8. Ibu Purnaya Sari Br Tarigan, S.E., M.Si. selaku Dosen Wali yang selalu memberikan motivasi dan dukungan.

9. Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Bisnis Universitas Mikroskil yang telah memberikan ilmu pengetahuan yang berharga kepada penulis.
10. Orang tua dan seluruh keluarga yang telah memberikan dukungan serta bantuan dan doa kepada penulis.
11. Teman-teman jurusan Manajemen Bisnis angkatan 2018 yang telah memberikan bantuan dan dorongan kepada penulis.
12. Seluruh responden yang telah meluangkan waktu untuk mengisi kuesioner yang penulis bagikan, serta pihak-pihak yang tidak bisa penulis sebutkan satu per satu yang telah membantu dan mendukung dalam penyelesaian skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih belum sempurna. Oleh karena itu, kritik dan saran dari pembaca sangat diharapkan untuk penyempurnaan skripsi di masa yang akan datang. Semoga skripsi ini bermanfaat dan dapat digunakan sebagai tambahan informasi bagi semua pihak yang membutuhkan.

Medan, 20 Januari 2022

Penulis,

UNIVERSITAS (Fanny)
MIKROSKIL

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
ABSTRACT	ii
KATA PENGANTAR.....	iii
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR TABEL	viii
DAFTAR GAMBAR.....	x
DAFTAR LAMPIRAN	xi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	10
1.3 Ruang Lingkup	11
1.4 Tujuan Penelitian	11
1.5 Manfaat Penelitian	11
1.6 Originalitas	12
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	13
2.1 Landasan Teori	13
2.1.1 Pengertian Manajemen Pemasaran	13
2.1.2 Kualitas Pelayanan.....	15
2.1.3 Kualitas Produk.....	20
2.1.4 Promosi	25
2.1.5 Citra Perusahaan	27
2.1.6 Kepuasan Nasabah / Pelanggan	30
2.2 Review Penelitian Terdahulu.....	34
2.3 Kerangka Konseptual.....	42
2.4 Pengembangan Hipotesis.....	43
2.4.1 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah	44
2.4.2 Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Nasabah	44
2.4.3 Pengaruh Promosi Terhadap Kepuasan Nasabah.....	45
2.4.3 Pengaruh Citra Perusahaan Terhadap Kepuasan Nasabah.....	45

2.4.4 Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk, Promosi dan Citra Perusahaan Terhadap Kepuasan Nasabah	46
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	47
3.1 Jenis Penelitian	47
3.2. Objek Penelitian.....	47
3.3. Populasi dan Sampel.....	47
3.3.1. Populasi.....	47
3.3.2. Sampel.....	48
3.4. Metode Pengumpulan Data.....	49
3.4.1. Penelitian Lapangan (Data primer)	49
3.5. Defenisi Operasional Variabel.....	51
3.6. Metode Analisis Data.....	52
3.6.1. Analisis Statistika Deskriptif.....	53
3.6.2. Pengujian Kualitas Data.....	53
3.6.3. Pengujian Asumsi Klasik.....	54
3.6.4. Analisis Regresi Linear Berganda.....	55
3.6.5. Uji Hipotesis	56
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	59
4.1. Hasil Penelitian.....	59
4.1.1. Gambaran Umum Perusahaan.....	59
4.1.2. Pengiriman dan Pengembalian Kuesioner	63
4.1.3. Gambaran Umum Responden	63
4.1.4. Hasil Statistik Deskriptif.....	65
4.1.5. Hasil Uji Kualitas Data	71
4.1.6 Hasil Uji Asumsi Klasik	77
4.1.7 Hasil Uji Hipotesis.....	81
4.2 Pembahasan Hasil Penelitian.....	84
4.2.1 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah PT Bank HSBC Indonesia Cabang Perintis Medan.....	84
4.2.2 Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Nasabah PT Bank HSBC Indonesia Cabang Perintis Medan.....	85
4.2.3 Pengaruh Promosi Terhadap Kepuasan Nasabah PT Bank HSBC Indonesia Cabang Perintis Medan	86

4.2.4 Pengaruh Citra Perusahaan Terhadap Kepuasan Nasabah PT Bank HSBC Indonesia Cabang Perintis Medan.....	87
4.2.4 Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk, Promosi dan Citra Perusahaan Terhadap Kepuasan Nasabah PT Bank HSBC Indonesia Cabang Perintis Medan	88
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	89
5.1. Kesimpulan.....	89
5.2. Saran	89
DAFTAR PUSTAKA	91
LAMPIRAN.....	93
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	158



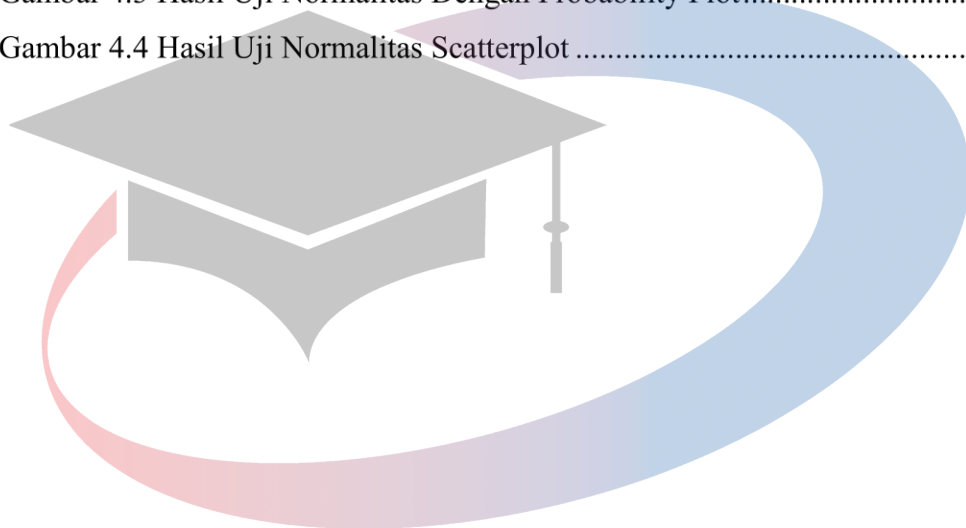
UNIVERSITAS MIKROSKIL

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Review Penelitian Terdahulu	37
Tabel 3.1 Data Jumlah Nasabah Bank HSBC Cabang Perintis Medan	48
Tabel 3.2 Skala Pengukuran Likert.....	49
Tabel 3.3 Definisi Operasional Variabel.....	51
Tabel 4.1 Rincian Pengiriman dan Pengembalian Kuesioner	63
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	63
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Status Pekerjaan	64
Tabel 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	65
Tabel 4.5 Distribusi Jawaban Responden Terhadap Variabel Kualitas Pelayanan....	66
Tabel 4.6 Distribusi Jawaban Responden Terhadap Variabel Kualitas Produk.....	67
Tabel 4.7 Distribusi Jawaban Responden Terhadap Variabel Promosi	68
Tabel 4.8 Distribusi Jawaban Responden Terhadap Variabel Citra Perusahaan	69
Tabel 4.9 Distribusi Jawaban Responden Terhadap Variabel Kepuasan Nasabah	70
Tabel 4.10 Hasil Uji Validitas Kualitas Pelayanan	71
Tabel 4.11 Hasil Uji Validitas Kualitas Produk.....	72
Tabel 4.12 Hasil Uji Validitas Promosi	73
Tabel 4.13 Hasil Uji Validitas Citra Perusahaan	73
Tabel 4.14 Hasil Uji Validitas Kepuasan Nasabah	74
Tabel 4.15 Uji Realibilitas Variabel Kualitas Pelayanan.....	75
Tabel 4.16 Uji Realibilitas Variabel Kualitas Produk.....	75
Tabel 4.17 Uji Realibilitas Variabel Promosi	76
Tabel 4.18 Uji Realibilitas Variabel Citra Perusahaan	76
Tabel 4.19 Uji Realibilitas Variabel Kepuasan Nasabah	76
Tabel 4.20 Hasil Uji Kolmogorov-Smirnov Test.....	78
Tabel 4.21 Hasil Uji Glejser	80
Tabel 4.22 Hasil Uji Multikolinearitas	80
Tabel 4.23 Analisis Linier Berganda	81
Tabel 4.24 Hasil Pengujian Hipotesis Uji Simultan (Uji F).....	82
Tabel 4.25 Hasil Pengujian Hipotesis Uji Parsial (Uji t)	83
Tabel 4.2 Tabel Koefisien Determinan	84

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Best Wealth Manager in Indonesia (HSBC)	5
Gambar 1.2 Kerja Sama HSBC & Grab Food	7
Gambar 2.1 Kerangka Konseptual	43
Gambar 4.1 Struktur Organisasi Bank HSBC Cabang Perintis Medan	60
Gambar 4.2 Uji Normalitas Dengan Grafik Histogram	77
Gambar 4.3 Hasil Uji Normalitas Dengan Probability Plot.....	78
Gambar 4.4 Hasil Uji Normalitas Scatterplot	79



UNIVERSITAS MIKROSKIL

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian.....	93
Lampiran 2 Distribusi Jawaban Responden.....	98
Lampiran 3 Uji Statistik Deskriptif.....	134
Lampiran 4 Hasil Pengolahan Data SPSS.....	136
Lampiran 5 Tabel Distribusi T & R.....	144
Lampiran 6 Tabel Distribusi F.....	144



UNIVERSITAS MIKROSKIL