

**PENGARUH *PRODUCT KNOWLEDGE*, KOMUNIKASI  
DAN SIKAP LAYANAN TERHADAP PENILAIAN  
NASABAH PADA PT.BANK MAYAPADA  
INTERNASIONAL CABANG  
MEDAN ASIA**

**SKRIPSI**

Oleh:

**VIVI INDRIANI  
222110737**



**PROGRAM STUDI S1 MANAJEMEN  
FAKULTAS BISNIS  
UNIVERSITAS MIKROSKIL  
MEDAN  
2026**

**THE EFFECT OF *PRODUCT KNOWLEDGE*, COMUNICATION,  
AND EMPLOYEE SERVICE ATTITUDE ON CUSTOMER  
EVALUATION AT PT. BANK MAYAPADA INTERNASIONAL  
CABANG MEDAN ASIA**

**FINAL RESEARCH**

By:

**VIVI INDRIANI  
222110737**



**BACHELOR OF MANAGEMENT STUDY PROGRAM  
SCHOOL OF BUSINESS  
UNIVERSITAS MIKROSKIL  
MEDAN  
2026**

**LEMBAR PENGESAHAN**

**PENGARUH *PRODUCT KNOWLEDGE*, KOMUNIKASI, DAN  
SIKAP LAYANAN TERHADAP PENILAIAN NASABAH  
PADA PT. BANK MAYAPADA INTERNASIONAK CABANG  
MEDAN ASIA**

**SKRIPSI**

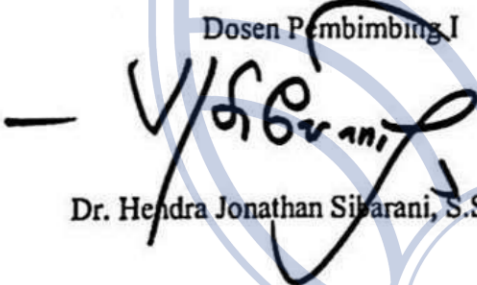
Diajukan untuk Melengkapi Persyaratan Guna  
Mendapatkan Gelar Sarjana Sastra Satu  
Program Studi Manajemen

Oleh :

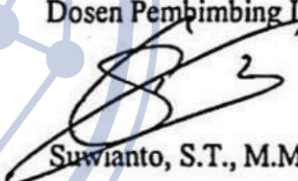
**VIVI INDRIANI**  
**NIM : 222110737**

Disetujui Oleh :

Dosen Pembimbing I

  
Dr. Hendra Jonathan Silbarani, S.ST., M.Si

Dosen Pembimbing II

  
Suwianto, S.T., M.M

Medan, 10 Februari 2026

Diketahui dan Disahkan Oleh :

  
Ketua Program Studi  
Manajemen,  
Christine, S.M., M.Si

## LEMBARAN PERNYATAAN

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

NIM : 222110737  
Nama : Vivi Indriani

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

Judul Tugas Akhir : Pengaruh *Product Knowledge*, Komunikasi, Sikap Layanan Karyawan Terhadap Penilaian Nasabah Pada PT. Bank Mayapada Internasional Cabang Medan Asia  
Tempat Penelitian : PT. Bank Mayapada Internasional Cabang Medan Asia  
Alamat Penelitian : Jl. Asia, Sei Rengas II, Kec. Medan Area, Kota Medan, Sumatera Utara  
No. Telp : 0617326300

Sehubungan dengan Tugas akhir tersebut, dengan ini saya menyatakan dengan sebenar- benarnya bahwa Penelitian dan Penulisan Tugas Akhir tersebut adalah benar merupakan hasil karya saya sendiri (tidak menyuruh orang lain yang mengerjakannya) dan belum dipublikasikan oleh siapapun sebelumnya. Bila dikemudian hari ternyata terbukti bahwa bukan saya yang mengerjakan (membuat) atau sudah pernah dipublikasikan oleh pihak lain, maka saya bersedia dikenakan sanksi yang telah ditetapkan oleh 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. 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 di masa depan, misalnya dalam bentuk artikel atau buku.

Demikian surat pernyataan ini saya perbuat dengan sungguh-sungguh, dalam keadaan sadar dan tanpa ada tekanan dari pihak manapun.

Medan, 14 Januari 2026  
Saya yang membuat pernyataan,

  
METERAI TEMPEL  
FBAMX436138736  
vivi indriani

## ABSTRAK

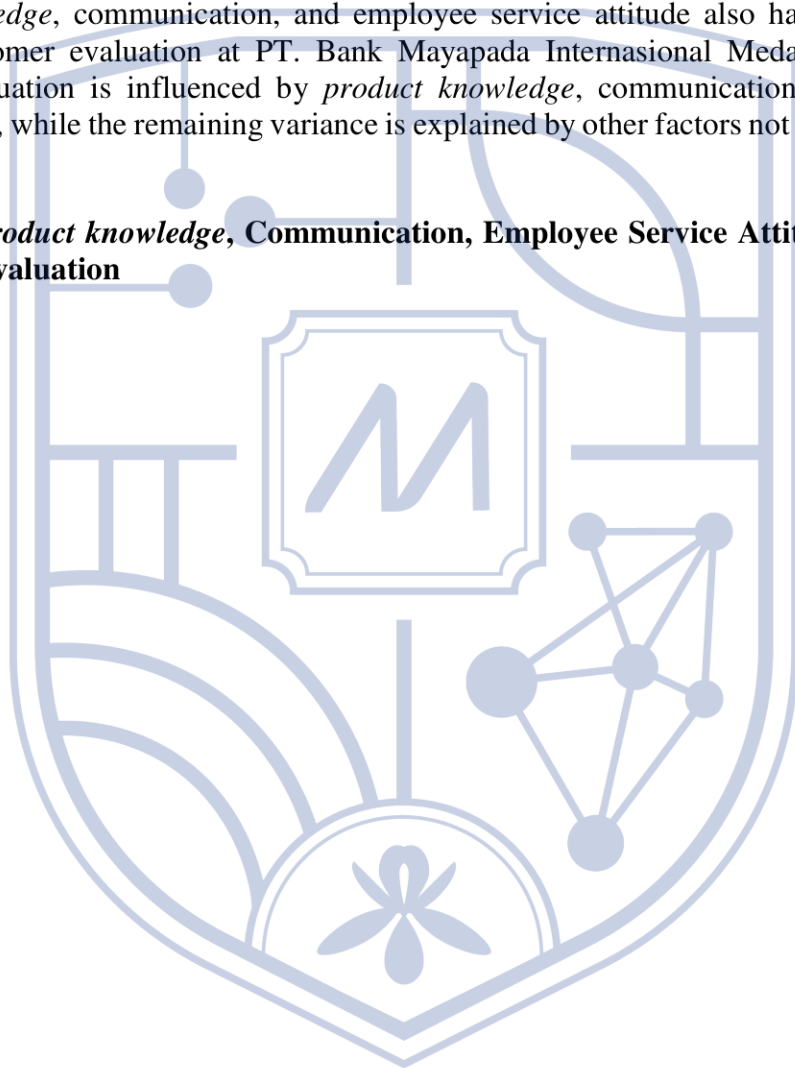
Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh *product knowledge*, komunikasi, dan sikap layanan karyawan terhadap penilaian nasabah pada PT. Bank Mayapada Internasional Cabang Medan Asia. Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian kuantitatif dengan pendekatan asosiatif. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh nasabah aktif PT. Bank Mayapada Internasional Cabang Medan Asia sebanyak 200 nasabah. Teknik pengambilan sampel menggunakan rumus Slovin dengan tingkat kesalahan 5% sehingga diperoleh jumlah sampel sebanyak 133 responden. Data penelitian dikumpulkan melalui penyebaran kuesioner dan dianalisis menggunakan analisis regresi linier berganda dengan bantuan program SPSS versi 25. Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara parsial *product knowledge*, komunikasi, dan sikap layanan karyawan berpengaruh positif dan signifikan terhadap penilaian nasabah. Secara simultan, *product knowledge*, komunikasi, dan sikap layanan karyawan juga berpengaruh signifikan terhadap penilaian nasabah pada PT. Bank Mayapada Internasional Cabang Medan Asia. Penilaian nasabah dipengaruhi oleh *product knowledge*, komunikasi, dan sikap layanan karyawan, sedangkan sisanya dipengaruhi oleh faktor lain di luar variabel yang diteliti dalam penelitian ini.

**Kata Kunci :** *Product knowledge*, Komunikasi, Sikap Layanan, Penilaian Nasabah

## ABSTRACT

This study aims to examine and analyze the effect of *product knowledge*, communication, and employee service attitude on customer evaluation at PT. Bank Mayapada Internasional Medan Asia Branch. This research employs a quantitative approach with an associative research design. The population of this study consists of 200 active customers of PT. Bank Mayapada Internasional Medan Asia Branch. The sample was determined using the Slovin formula with a 5% margin of error, resulting in 133 respondents. Data were collected through questionnaires and analyzed using multiple linear regression analysis with the assistance of SPSS version 25. The results show that *product knowledge*, communication, and employee service attitude individually have a positive and significant effect on customer evaluation. Simultaneously, *product knowledge*, communication, and employee service attitude also have a significant effect on customer evaluation at PT. Bank Mayapada Internasional Medan Asia Branch. Customer evaluation is influenced by *product knowledge*, communication, and employee service attitude, while the remaining variance is explained by other factors not examined in this study.

**Keywords:** *Product knowledge*, Communication, Employee Service Attitude, Customer Evaluation



## KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, karena atas rahmat dan karunianya penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul “**Pengaruh *Product knowledge*, Komunikasi, dan Sikap Layanan Karyawan Terhadap Penilaian Nasabah**”. Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana pada Program Mikroskil Studi Manajemen.

Dalam proses penyusunan skripsi ini, penulis menyadari bahwa masih terdapat keterbatasan pengetahuan dan pengalaman. Namun, berkat bimbingan, arahan serta dukungan dari berbagai pihak, skripsi ini dapat diselesaikan dengan baik. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

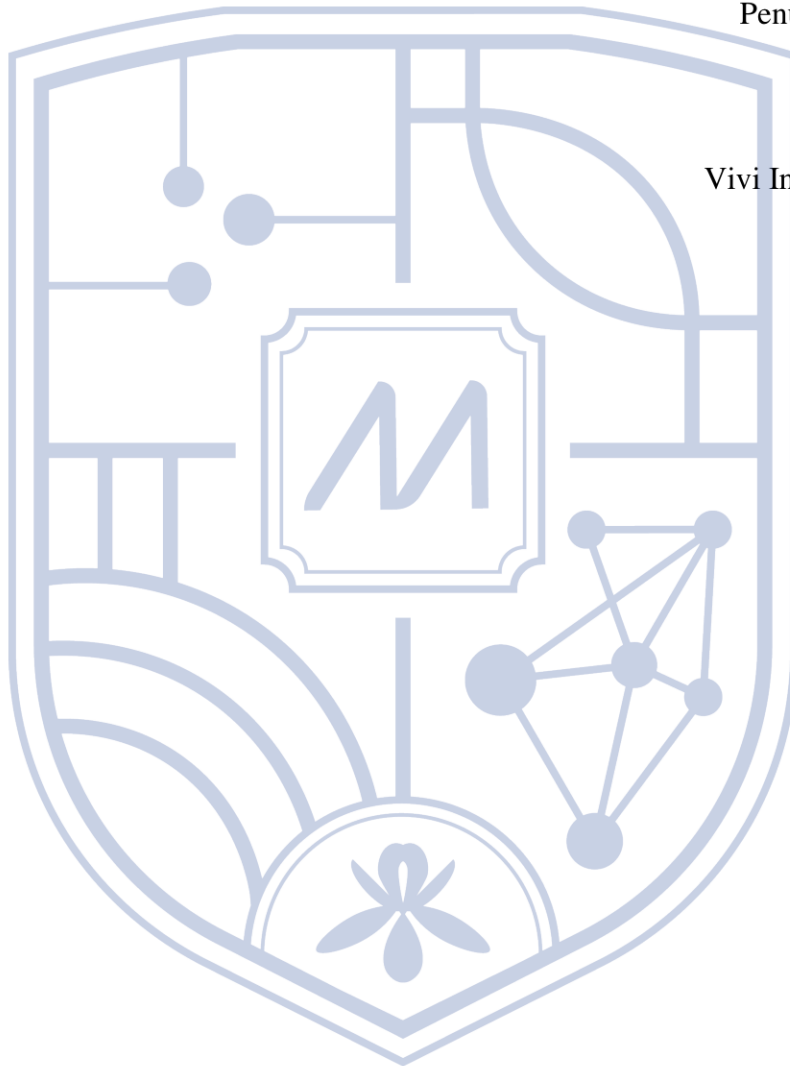
1. Bapak Dr. Hendra Jonathan Sibarani, S.ST., M.Si selaku Dosen Pembimbing I yang telah meluangkan waktu, tenaga, dan pikiran untuk memberikan bimbingan serta masukan yang sangat berarti dalam penyusunan skripsi ini.
2. Bapak Suwianto, S.T., M.M. selaku Dosen Pembimbing II yang telah dengan sabar memberikan arahan, saran dan bimbingan kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
3. Bapak Hardy, S.Kom, M.Sc., Ph.D., selaku Rektor Universitas Mikroskil Medan.
4. Bapak Sugianta Ovinus Ginting, S.E., M.Si., selaku Dekan Fakultas Bisnis Universitas Mikroskil Medan.
5. Ibu Christine, S.M., M.Si., selaku Ketua Program Studi Manajemen Universitas Mikroskil Medan.
6. Ibu Sherly Joe, S.Kom., M.M., selaku Dosen Wali Program Studi Manajemen kelas MN-B Sore.
7. Bapak dan Ibu Dosen yang telah memberikan ilmu dan pengetahuan selama masa perkuliahan.
8. Kedua orang tua dan keluarga saya yang senantiasa memberikan doa, dukungan serta motivasi.
9. Teman – teman penulis yang telah memberikan dukungan, semangat, serta bantuan baik secara langsung maupun tidak langsung selama proses penyusunan skripsi ini.
10. Seluruh responden yang telah meluangkan waktu dan kesediaannya untuk berpartisipasi dalam pengisian kuesioner penelitian, sehingga peneliti ini dapat terlaksana dengan baik.
11. Pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu, yang telah memberikan bantuan dan dukungan selama proses penyusunan skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan. Oleh karena itu, penulis sangat mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun demi penyempurnaan skripsi ini. Semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi pembaca dan pihak-pihak yang membutuhkan

Medan, 14 Januari 2026

Penulis

Vivi Indriani



# DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN

SURAT PERNYATAAN

ABSTRAK..... i

ABSTRACT..... ii

KATA PENGANTAR..... iii

DAFTAR ISI..... v

DAFTAR GAMBAR..... viii

DAFTAR TABEL..... ix

**BAB I PENDAHULUAN.....1**

1.1. Latar Belakang .....1

1.2. Rumusan Masalah.....10

1.3. Ruang Lingkup.....10

1.4. Tujuan.....10

1.5. Manfaat Penelitian.....11

1.6. Originalitas Penelitian.....11

**BAB II TINJAUAN PUSTAKA .....12**

2.1. Landasan Teori.....12

2.1.1. *Product knowledge* .....12

2.1.1.1. Pengertian *Product knowledge* .....12

2.1.1.2. Tujuan *Product knowledge* .....12

2.1.1.3. Fungsi *Product knowledge* .....13

2.1.1.4. Indikator *Product knowledge* .....14

2.1.2. Komunikasi .....14

2.1.2.1. Pengertian Komunikasi.....14

2.1.2.2. Tujuan Komunikasi.....15

2.1.2.3. Fungsi Komunikasi .....15

2.1.2.4. Indikator Komunikasi .....16

2.1.3. Sikap Layanan Karyawan .....16

2.1.3.1. Pengertian Sikap Layanan Karyawan .....16

2.1.3.2. Tujuan Sikap Layanan Karyawan .....17

2.1.3.3. Fungsi Sikap Layanan Karyawan.....18

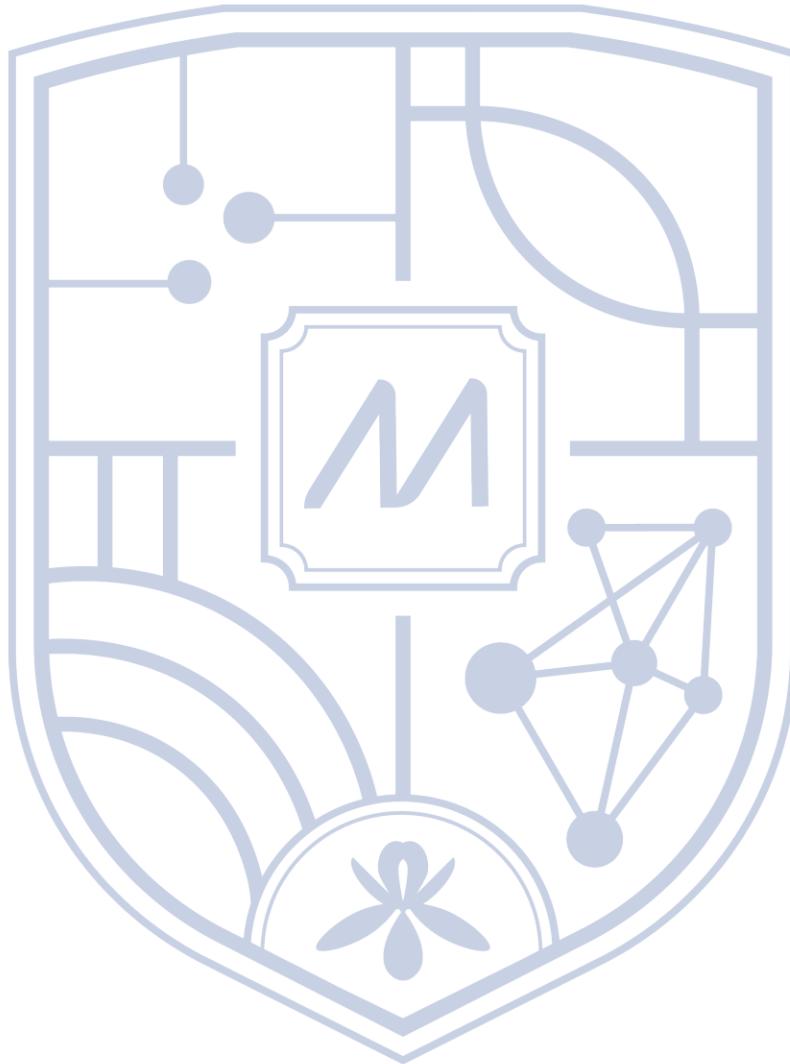
2.1.3.4. Indikator Sikap Layanan Karyawan.....18

2.1.4. Penilaian Nasabah .....	19
2.1.4.1. Pengertian Penilaian Nasabah.....	19
2.1.4.2. Tujuan Penilaian Nasabah .....	19
2.1.4.3. Fungsi Penilaian Nasabah .....	20
2.2. Penelitian Terdahulu .....	21
2.3. Teori Pengaruh <i>Product knowledge</i> Terhadap Penilaian Nasabah .....	22
2.4. Teori Pengaruh Komunikasi Terhadap Penilaian Nasabah.....	22
2.5. Teori Pengaruh Sikap Layanan Karyawan Terhadap Penilaian Nasabah .....	23
2.6. Kerangka Konseptual .....	23
2.7. Hipotensi Penelitian .....	24
<b>BAB III METODE PENELITIAN.....</b>	<b>25</b>
3.1. Jenis Penelitian.....	25
3.2. Objek Penelitian.....	25
3.3. Populasi dan Sampel .....	25
3.3.1. Populasi .....	25
3.3.2. Sampel .....	26
3.4. Metode Pengumpulan Data .....	27
3.4.1. Kuesioner .....	27
3.4.2. Observasi.....	28
3.4.3. Studi Kepustakaan .....	28
3.5. Definisi Operasional Variabel.....	28
3.6. Metode Analisa Data.....	29
3.6.1. Uji Validitas .....	30
3.6.2. Uji Reliabilitas.....	30
3.6.3. Uji Asumsi Klasik.....	30
3.6.3.1. Uji Normalitas.....	31
3.6.3.2. Uji Multikolinearitas .....	31
3.6.3.3. Uji Heteroskedastisitas .....	32
3.6.4. Analisis Regresi Linier Berganda .....	32
3.6.5. Uji t (Uji Parsial).....	33
3.6.6. Uji F (Uji Simultan).....	34
3.6.7. Koefisien Determinasi ( $R^2$ ).....	34
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>36</b>

4.1. Hasil.....	36
4.1.1. Gambaran Umum Perusahaan.....	36
4.1.1.1. Profil Perusahaan.....	36
4.1.1.2. Visi dan Misi Perusahaan.....	37
4.1.2. Pengiriman dan Pengembalian Kuesioner.....	37
4.1.3. Gambaran Umum Responden.....	37
4.1.4. Hasil Statistik Deskriptif.....	39
4.1.4.1. Variabel <i>Product knowledge</i> .....	39
4.1.4.2. Variabel Komunikasi.....	40
4.1.4.3. Variabel Sikap Layanan.....	40
4.1.4.4. Variabel Penilaian Nasabah.....	41
4.1.5. Hasil Uji Kualitas Data.....	42
4.1.5.1. Uji Validitas.....	42
4.1.5.1 Uji Reliabilitas.....	45
4.1.6. Hasil Asumsi Klasik.....	47
4.1.6.1 Uji Normalitas.....	47
4.1.6.2. Uji Multikolonieritas.....	49
4.1.6.3. Uji Heteroskedastisitas.....	50
4.1.7. Hasil Analisis Regresi Linear Berganda.....	51
4.1.8. Hasil Uji Hipotesis.....	52
4.1.8.1. Uji – t (Uji Parsial).....	52
4.2. Pembahasan.....	54
4.2.1. Pengaruh <i>Product knowledge</i> Terhadap Penilaian nasabah.....	54
4.2.2. Pengaruh Komunikasi Terhadap Penilaian nasabah.....	55
4.2.3. Pengaruh Sikap Layanan Terhadap Penilaian nasabah.....	56
4.2.4. Pengaruh <i>Product knowledge</i> , Komunikasi, dan Sikap Layanan Terhadap Penilaian nasabah.....	57
<b>BAB V KESIMPULAN.....</b>	<b>58</b>
5.1. Kesimpulan.....	58
5.2. Saran.....	58
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>60</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>63</b>

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Konseptual..... 24



## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Data Penilaian Nasabah PT. Bank Mayapada Internasional Cabang Medan Asia Pada Tahun 2024 .....	2
Tabel 1.2	Hasil Kuesioner Pra-survey mengenai Penilaian Nasabah PT. Bank Mayapada Internasional Cabang Medan Asia .....	4
Tabel 1.3	Hasil Kuesioner Pra-survey mengenai Penilaian Nasabah PT. Bank Mayapada Internasional Cabang Medan Asia .....	5
Tabel 1.4	Hasil Kuesioner Pra-survey mengenai Penilaian Nasabah PT. Bank Mayapada Internasional Cabang Medan Asia .....	7
Tabel 1.5	Hasil Kuesioner Pra-survey mengenai Penilaian Nasabah PT. Bank Mayapada Internasional Cabang Medan Asia .....	8
Tabel 2.1	Penelitian Terdahulu	21

