

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN, KUALITAS PRODUK
DAN PERSEPSI KEMUDAHAN PEMBUKAAN REKENING
DIGI CS TERHADAP KEPUASAN NASABAH**

(Studi Pada Nasabah BNI KC Tanjung Priok)

SKRIPSI



UNIVERSITAS
MERCU BUANA
Nama : Rahmat Gifari
Nim : 43120120139

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MERCUBUANA
JAKARTA
2023**

PENGARUH KUALITAS LAYANAN, KUALITAS PRODUK DAN PERSEPSI KEMUDAHAN PEMBUKAAN REKENING DIGI CS TERHADAP KEPUASAN NASABAH

(Studi Pada Nasabah BNI KC Tanjung Priok)

Skripsi Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan Memperoleh
Gelara Sarjana Ekonomi pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Program Studi Manajemen Universitas Mercu Buana Jakarta



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

Nama : Rahmat Gifari
NIM : 43120120139

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MERCUBUANA
JAKARTA
2023**

SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Rahmat Gifari

NIM : 43120120139

Program Studi : Manajemen S1

Menyatakan bahwa skripsi ini adalah murni hasil karya sendiri apabila saya mengutip dari hasil karya orang lain, maka saya mencantumkan sumbernya sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Saya bersedia dikenai sanksi pembatalan skripsi ini apabila terbukti melakukan tindakan plagiat (penjiplakan).

Demikianlah pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Jakarta, November 2023



RAHMAT GIFARI
NIM.43120120139

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Yang bertanda Tangan dibawah ini:

Nama : Rahmat Gifari

NIM : 43120120139

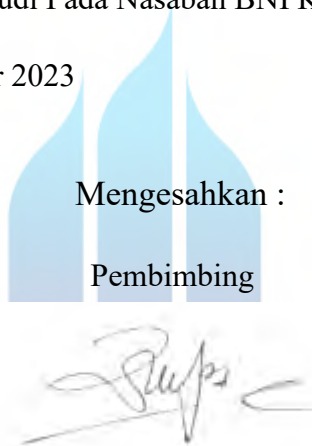
Program Studi : Manajemen S1

Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Layanan, Kualitas Produk Dan Persepsi Kemudahan Pembukaan Rekening Digi CS Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Pada Nasabah BNI KC Tanjung Priok)

Tanggal Lulus Ujian : 19 Oktober 2023

Mengesahkan :

Pembimbing



Dr. Zulfitri, MS, MM

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Ketua Program Studi S1 Manajemen



Dr. Nurul Hidayah, M.Si., Ak., CA



Dudi Permana, Ph.D

LPTA 10233236



Please Scan QRCode to Verify

ABSTRAK

Tujuan penelitian adalah untuk mengetahui pengaruh dari kualitas pelayanan, kualitas produk dan persepsi kemudahan terhadap kepuasan nasabah. Penelitian dilakukan terhadap 192 orang responden nasabah BNI KC Tanjung Priok. Analisis data menggunakan metode Smart-PLS. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan oleh petugas BNI KC Tanjung Priok sudah termasuk yang baik. Demikian pula halnya kualitas produk adalah wajar dan persepsi kemudahan yang dirasakan pelanggan sudah tinggi. Selanjutnya ditemukan bahwa kualitas pelayanan, kualitas produk dan persepsi kemudahan berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah. Jadi semakin baik kualitas pelayanan, kualitas produk dan persepsi kemudahan maka akan semakin tinggi tingkat kepuasan nasabah untuk pembukaan rekening pada BNI KC Tanjung Priok

Kata kunci: Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk, Persepsi Kemudahan, Kepuasan Nasabah



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

ABSTRACT

The research objective was to determine the effect of service quality, quality product and perception of ease of satisfaction of customers . The research was conducted on 1 92 respondents from BNI KC Tanjung Priok customers . Data analysis uses the Smart-PLS method. The results of the study showed that the quality of service provided by BNI KC Tanjung Priok officers was considered good. So the quality product is reasonable and the convenience that customers feel is high. Furthermore, it was found that service quality, quality products and perceptions of convenience have a positive effect on customer satisfaction . So the better the quality of service, quality products and perceptions ease, the higher the level satisfaction customers for opening account at BNI KC Tanjung Priok

Keywords: Service Quality, Quality product , Perception Convenience , Satisfaction Customer



KATA PENGANTAR

Segala puji bagi Allah SWT yang telah memberi peneliti kesempatan serta kemudahan sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini sesuai dengan waktu yang ditentukan. Tanpa pertolongan-Nya tentunya peneliti tidak akan bisa menyelesaikan Tugas ini dengan baik. Tidak lupa Shalawat serta salam semoga terlimpah curahkan kepada Nabi Muhammad SAW yang kita nanti-nantikan syafaatnya di dunia dan akhirat nanti.

Penyusunan skripsi ini, penulis banyak memperoleh bantuan dari berbagai pihak, oleh karena itu pada kesempatan ini penulis menyampaikan terima kasih kepada Dr. Zulfitri, MS, MM, selaku dosen pembimbing skripsi yang telah memberikan saran, waktu, bimbingan, semangat, pengetahuan, dan nasehat-nasehat yang sangat bermanfaat demi terselesaikannya skripsi ini.

Dalam perjalanan peneliti juga tidak terlepas dari bimbingan orang tua peneliti Bapak Edi Sukardi dan Ibu Sri Irmayanti serta kakak dan adik yang telah mendoakan dan memberikan dorongan moril dan materil serta semangat dalam setiap langkah peneliti.

Penulisan skripsi dengan Judul “Pengaruh Kualitas Layanan, Kualitas Produk dan Persepsi Kemudahan Pembukaan Rekening Digi CS Terhadap Kepuasan Nasabah” ini tentunya memerlukan bimbingan dan kerjasama dari berbagai pihak yang ada disekitar peneliti. Untuk itu, peneliti mengucapkan puji syukur atas karunia yang selama ini Allah berikan dan terima kasih yang tak terhingga kepada :

1. Prof. Dr. Ir Andi Adriansyah, M. Eng, selaku Rektor Universitas Mercu Buana
2. Dr. Nurul Hidayah, M.Si, Ak selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Mercu Buana.
3. Dudi Permana, MM, Ph.D selaku ketua Program Studi S1 Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Mercu Buana.
4. Para dosen di FEB Universitas Mercu Buana yang dengan dedikasinya dan keikhlasannya mencurahkan segala ilmu yang dimilikinya untuk diberikan kepada kami. Semoga di hadapan Allah SWT menjadi amal jariyah Bapak/Ibu.
5. Bapak dan Ibu di bagian administrasi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana, yang dengan penuh kesabaran dan keikhlasan bersedia membantu segala urusan administrasi selama penulis kuliah.
6. Seluruh karyawan dan nasabah BNI KC Tanjung Priok, yang telah memberikan informasi yang sangat berguna bagi penulis.

Peneliti menyadari bahwa skripsi ini masih sangat jauh dari kesempurnaan. Untuk itu peneliti mengharapkan adanya masukan baik kritik maupun saran yang bersifat membangun. Semoga skripsi ini bisa bermanfaat bagi seluruh pembaca.

Jakarta, Oktober 2023
peneliti,



RAHMAT GIFARI
NIM.43120120139

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI	iii
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI	iv
ABSTRAK.....	v
<i>ABSTRACT</i>	vi
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Penelitian.....	1
B. Rumusan Masalah.....	9
C. Tujuan Penelitian.....	9
D. Kontribusi Penelitian	10
BAB II LANDASAN TEORI DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS.....	12
A. Kajian Pustaka	12
B. Peneliti Terdahulu.....	28
C. Pengembangan Hipotesis	40
D. Kerangka Berpikir.....	43
BAB III METODE PENELITIAN	45
A. Waktu dan Tempat Penelitian.....	45
B. Desain Penelitian.....	45

C. Definisi dan Operasionalisasi Variabel.....	46
D. Populasi dan Sampel Penelitian.....	52
E. Skala Pengukuran Variabel.....	52
F. Teknik Pengumpulan Data.....	53
G. Teknik Analisis Data.....	54
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	61
A. Gambaran Umum Objek Penelitian.....	.61
B. Analisis Deskriptif.....	62
C. Metode Analisis Data.....	73
D. Hasil dan Pembahasan.....	80
BAB V PENUTUP.....	84
A. Kesimpulan.....	84
B. Saran.....	84
DAFTAR PUSTAKA.....	86
LAMPIRAN.....	88



DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Jumlah Antrian Customer Service dan mesin Digital	
Customer Service periode Juni-Agustus 2022.....	4
Tabel 1.2 Produk Tabungan Pada Mesin BNI Digital	
Customer Service.....	6
Tabel 1.3 Hasil Kuesioner Pra-Survey.....	7
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu.....	28
Tabel 3.1 Tabel Operasionalisasi Variabel Kualitas Layanan.....	46
Tabel 3.2 Tabel Operasionalisasi Variabel Kualitas Produk.....	47
Tabel 3.3 Tabel Operasionalisasi Variabel Persepsi Kemudahan.....	48
Tabel 3.4 Tabel Operasionalisasi Variabel Kepuasan Pelanggan.....	49
Tabel 3.5 Skala Likert.....	50
Tabel 4.1 Data responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	62
Tabel 4.2 Data responden Berdasarkan Usia.....	62
Tabel 4.3 Data responden Berdasarkan Pendidikan.....	63
Tabel 4.4 Data responden Berdasarkan Pekerjaan.....	64
Tabel 4.5 Data responden Berdasarkan Pendapatan.....	64
Tabel 4.6 Data responden Berdasarkan Lama Bekerja.....	64
Tabel 4.7 Data responden Berdasarkan Jabatan.....	65
Tabel 4.8 Hasil Uji Statistik Variabel Kepuasan Konsumen.....	66
Tabel 4.9 Hasil Uji Statistik Variabel Kualitas Layanan.....	67
Tabel 4.10 Hasil Uji Statistik Variabel Kualitas Produk.....	68
Tabel 4.11 Hasil Uji Statistik Variabel Persepsi Kemudahan.....	69
Tabel 4.12 Hasil Uji Convergent Validity.....	71

Tabel 4.13 Hasil Uji Diskriminan Validity.....	74
Tabel 4.14 Hasil Uji Akar EVE.....	74
Tabel 4.15 Hasil Uji R2.....	76
Tabel 4.16 Hasil Uji Hipotesis.....	77



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Berpikir.....	43
Gambar 3.1 Tahapan Analisis PLS.....	54
Gambar 4.1 Model Akhir Analisis.....	76



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner.....	88
Lampiran 2 Hasil Kuesioner.....	94
Lampiran 3 Hasil Olah Data.....	103



UNIVERSITAS
MERCU BUANA