

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KUALITAS
PRODUK TABUNGAN TERHADAP KEPUASAN NASABAH
PADA BANK MANDIRI KCP JAKARTA MITRABAHARI**

SKRIPSI

**Diajukan untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan Memperoleh Gelar
Sarjana Ekonomi pada Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Program Studi
Manajemen Universitas Mercu Buana Jakarta**



**UNIVERSITAS
MERCU BUANA**

Disusun Oleh:

Nama : Siti Fitri Lukmana

NIM : 43113110496

**Program Studi Manajemen
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MERCU BUANA
JAKARTA**

2017

SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Siti Fitri Lukmana
NIM : 43113110496
Program studi : S1 Manajemen

Menyatakan bahwa skripsi ini adalah murni hasil karya saya 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).

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Jakarta, 29 Agustus 2017



Siti Fitri Lukmana

NIM : 43113110496

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Siti Fitri Lukmana
NIM : 43113110496
Program Studi : S1 Manajemen
Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kualitas Produk
Tabungan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank
Mandiri KCP Jakarta Mitrabahari
Tanggal Lulus Ujian : 29 Agustus 2017

Disahkan Oleh :

Pembimbing,

Ketua Penguji,

Ibu Viciwati, STL, M.Si

Tanggal : 31 Agustus 2017

Sahibul Munir, Ir. SE., M.Si

Tanggal : 31 Agustus 2017

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis,

Ketua Program Studi
S1 Manajemen,

Dr. Harnovinsah, Ak., M.Si., CA

Tanggal : 31 Agustus 2017

Dudi Permana, MM., Ph.D

Tanggal : 31 Agustus 2017

KATA PENGANTAR

Segala puji bagi Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan karunia-Nya kepada peneliti, serta sholawat dan salam kepada Nabi Muhammad SAW sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul “**Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk Tabungan Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Mandiri KCP Jakarta Mitrabahari**”. Skripsi ini merupakan syarat untuk memperoleh gelar sarjana pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.

Penulis menyadari sebagai manusia biasa dalam penelitian ini tidak lepas dari kesalahan dan kekurangan akibat keterbatasan pengetahuan serta pengalaman. Penyusunan skripsi ini tidak lepas dari bimbingan, bantuan dan dukungan yang sangat berarti dari berbagai pihak, khususnya Ibu Viciwati, STl., M.Si, selaku dosen pembimbing skripsi yang telah memberikan saran, waktu, bimbingan, semangat, pengetahuan dan nasehat-nasehat yang sangat bermanfaat yang telah diberikan untuk penulis. Oleh karena itu, dalam kesempatan ini penulis haturkan alhamdulillah atas kekuatan Allah SWT yang telah mencurahkan anugerahnya dan ingin berterima kasih pada semua pihak yang telah membantu baik langsung maupun tidak langsung dalam penyusunan skripsi ini terutama kepada:

1. Dr. Ir. Arisetyanto Nugroho, MM, selaku Rektor Universitas Mercu Buana
2. Dr. Harnovinsah, Ak.,M.Si, selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana
3. Dudi Permana, MM, Ph.D, selaku Ketua Program Studi Strata 1 Manajemen Universitas Mercu Buana

4. Mochamad Soelton, S.Psi, MM, selaku Sekretaris 1 Prodi Strata 1 Manajemen Universitas Mercu Buana
5. Ryani Dhyan Parashakti, SE, MM, selaku Sekretaris II Prodi Strata 1 Manajemen Universitas Mercu Buana
6. Viciwati, STI., M.Si, selaku Dosen pembimbing yang telah membantu memberikan bimbingan dan berbagai solusi untuk terselesaikannya skripsi ini
7. Kepada Dosen penguji, terimakasih atas saran serta masukannya sehingga skripsi yang penulis buat menjadi layak untuk disajikan
8. Seluruh Dosen dan Staf Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Bisnis Universitas Mercu Buana yang telah memberikan segenap ilmunya
9. Ucapan terima kasih yang tiada akhir, untuk almarhum ayah dan ibu yang menjadi motivasi penulis, serta kakak-kakak berkat doa dan dukungan merekalah yang selalu membangkitkan harapan penulis
10. Suami penulis bernama Elviar Datoe Lolo yang selalu memberikan dukungan moral dan material yang tiada henti-hentinya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini
11. Teman-teman kuliah jurusan manajemen yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu. Terima kasih atas bantuan, motivasi serta doanya
12. Pihak-pihak lain yang tidak dapat di sebutkan satu persatu terima kasih atas dukungan informasi serta doanya

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna dikarenakan terbatasnya pengalaman dan pengetahuan yang dimiliki penulis. Oleh karena itu, penulis mengharapkan segala bentuk saran serta masukan bahkan kritik

yang membangun dari berbagai pihak. Semoga skripsi ini bermanfaat dan dapat menambah pengetahuan khususnya bagi penulis dan pembaca pada umumnya. Akhir kata dengan segala ketulusan dan kerendahan diri, penulis mohon maaf apabila ada kesalahan dan kelemahan dalam skripsi ini.

Jakarta, 15 Oktober 2016

Siti Fitri Lukmana



DAFTAR ISI

SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI	I
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI.....	Ii
ABSTRACT.....	Iii
ABSTRAK.....	Iv
KATA PENGANTAR	V
DAFTAR ISI	Vii
DAFTAR TABEL	Ix
DAFTAR GAMBAR	X
DAFTAR LAMPIRAN	Xi
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar belakang penelitian	1
B. Rumusan Masalah Penelitian.....	6
C. Tujuan dan Kontribusi Penelitian	7
1. Tujuan Penelitian.....	7
2. Kontribusi Penelitian	7
BAB II KAJIAN PUSTAKA, RERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS	
A. Kajian Pustaka	9
1. Pengertian Pemasaran.....	9
2. Pengertian Jasa	11
3. Karakteristik Jasa	11
4. Pengertian Bank	14
5. Pengertian Kualitas Pelayanan	15
6. Dimensi Kualitas Pelayanan	16
7. Pengertian Kualitas Produk.....	18
8. Dimensi Kualitas Produk	20
9. Pengertian Kepuasan Nasabah	23
10. Dimensi Kepuasan Nasabah.....	24
11. Konsep Pengukuran Kepuasan.....	25
12. Faktor-Faktor Kepuasan.....	27
13. Element Kepuasan Nasabah.....	28
B. Penelitian Terdahulu	30
C. Hubungan Antar Variabel	33
1. Hubungan Kualitas Pelayanan Dengan Kepuasan Nasabah.....	33
2. Hubungan Produk Tabungan Dengan Kepuasan Nasabah	34
D. Rerangka Pemikiran	34

E. Hipotesis	34
--------------------	----

BAB III METODE PENELITIAN

A. Waktu dan Tempat Penelitian	35
B. Desain Penelitian	35
C. Definisi dan Operasionalisasi Variabel	36
D. Pengukuran Variabel	40
E. Populasi dan Sampel Penelitian	40
1. Populasi Penelitian	40
2. Sampel Penelitian	40
F. Teknik Pengumpulan Data	42
G. Metode Analisis Data	43
1. Statistik Deskriptif	43
2. Uji Kualitas Data	43
a. Uji Validitas	43
b. Uji Reliabilitas	45
3. Uji Asumsi Klasik	46
a. Uji Normalitas terhadap residual	46
b. Uji Multikolinearitas	47
c. Uji Heteroskedastisitas	47
4. Analisa Regresi Linier Berganda	48
5. Uji Hipotesis	49
a. Koefisien Determinasi	49
b. Uji Signifikansi Simultan (Uji F)	50
c. Uji Signifikansi Partial (Uji t)	51

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Bank Mandiri	53
1. Makna Logo PT Bank Mandiri Tbk	53
2. Visi PT Bank Mandiri Tbk	54
3. Misi PT Bank Mandiri Tbk	54
4. Struktur Organisasi Bank Mandiri KCP Jakarta Mitrabahari	55
B. Hasil Uji Statistik Deskriptif	55
C. Hasil Uji Kualitas Data	63
1. Hasil Uji Validitas	63
2. Hasil Uji Reliabilitas	66
D. Hasil Uji Asumsi Klasik	67
1. Hasil Uji Normalitas terhadap residual	68
2. Hasil Uji Multikolinearitas	69
3. Hasil Uji Heteroskedastisitas	69

E. Hasil Analisis Regresi Linier Berganda.....	70
F. Pengujian Hipotesis.....	71
1. Hasil Uji Koefisien Determinasi (R Square)	71
2. Hasil Uji Signifikansi Simultan (Uji F)	72
3. Hasil Uji Signifikansi Parsial t (Uji-t)	74
G. Pembahasan Hasil Penelitian.....	76
 BAB V SIMPULAN DAN SARAN	
A. Simpulan.....	78
B. Saran	79
 DAFTAR PUSTAKA.....	80
LAMPIRAN	84



DAFTAR TABEL

Keterangan	Hal
Tabel 1.1 Hasil Pra Survey Nasabah	3
Tabel 3.1 Operasionalisasi Variabel	38
Tabel 3.2 Tabel Koefisien Korelasi Spearman	45
Tabel 3.3 Koefisien Determinasi Dan Taksirannya	49
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	56
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Profesi	57
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Penghasilan Responden.....	57
Tabel 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Lama menjadi nasabah.....	58
Tabel 4.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Frekuensi kedatangan	58
Tabel 4.6 Tanggapan Responden Mengenai (X1) Kualitas Pelayanan	59
Tabel 4.7 Tanggapan Responden Mengenai (X2) Kualitas Produk Tabungan ...	61
Tabel 4.8 Tanggapan Responden Mengenai (Y) Kepuasan Nasabah.....	62
Tabel 4.9 Hasil Uji Validitas Kualitas Pelayanan.....	64
Tabel 4.10 Hasil Uji Validitas Kualitas Produk Tabungan	65
Tabel 4.11 Hasil Uji Validitas Kepuasan Nasabah.....	65
Tabel 4.12 Hasil Uji Reliabilitas.....	66
Tabel 4.13 Hasil Pengujian Normalitas <i>One Sample Kolmogorov-Smirnov</i>	68
Tabel 4.14 Hasil Uji Multikolinieritas	69
Tabel 4.15 Koefisien Regresi Linear Berganda.....	71
Tabel 4.16 Hasil Uji Koefisien Determinasi.....	72
Tabel 4.17 Hasil Uji Signifikansi Simultan (Uji F).....	73
Tabel 4.18 Hasil Uji Signifikansi Parsial (Uji t).....	75

DAFTAR GAMBAR

Keterangan	Hal
Gambar 2.1 Rerangka Pemikiran.....	34
Gambar 4.1 Logo Bank Mandiri.....	53
Gambar 4.2 Struktur Organisasi Bank Mandiri KCP Jakarta Mitrabahari.....	55
Gambar 4.3 Uji Heteroskedastisitas.....	70



DAFTAR LAMPIRAN

Keterangan	Hal
Lampiran 1 : Kuisisioner Penelitian	84
Lampiran 2 : Data Responden	88
Lampiran 3 : Hasil Kuesioner	93
Lampiran 4 : Hasil Statistik Deskriptif Karakteristik Responden	101
Lampiran 5 : Hasil Statistik Deskriptif Pernyataan Responden	103
Lampiran 6 : Hasil Uji Kualitas Data	111
Lampiran 7 : Hasil Uji Reliabilitas	115
Lampiran 8 : Hasil Uji Asumsi Klasik	116
Lampiran 9 : Data untuk Analisis Regresi Linear Berganda	118
Lampiran 10 : Hasil Uji Analisis Regresi Linear Berganda	121
Lampiran 11 : Hasil Uji Hipotesis	122
Lampiran 12 : Tabel r	123
Lampiran 13 : Tabel Uji f	124
Lampiran 14 : Tabel Uji t	125

