

SKRIPSI

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KUALITAS PRODUK
TERHADAP KEPUASAN NASABAH BANK MANDIRI (Persero) Tbk.
(Studi Kasus Bank Mandiri Cabang Surabaya Undaan)**



Oleh :

SEVA SILVIANA

NBI : 211307817

**FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA
2017**

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KUALITAS PRODUK
TERHADAP KEPUASAN NASABAH BANK MANDIRI (Persero) Tbk.
(Studi Kasus Bank Mandiri Cabang Surabaya Undaan)**

SKRIPSI

**Diajukan Untuk Memenuhi Persyaratan Guna
Mendapatkan Gelar Sarjana Ekonomi
Program Studi Manajemen**

Oleh :

**SEVA SILVIANA
NBI : 211307817**

**FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA
2017**

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Desain Penelitian

Desain penelitian ini adalah analisis deskriptif. Menurut Nazir (2003:54) analisis deskriptif yaitu suatu metode dalam meneliti status sekelompok manusia, suatu objek, suatu kondisi, suatu sistem pemikiran, ataupun suatu kelas peristiwa pada masa yg akan datang. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode survei eksplanatory, yaitu metode yang digunakan untuk menjalankan hubungan kausal antar variabel melalui pengujian hipotesis. Penelitian ini memiliki dua sifat yang pertama adalah deskriptif yaitu suatu metode dalam meneliti status sekelompok manusia, suatu objek, suatu set kondisi, suatu sistem pemikiran ataupun suatu kelas peristiwa pada masa sekarang. Tujuan dari penelitian deskriptif ini adalah untuk membuat deskripsi, gambaran atau lukisan secara sistematis, faktual dan akurat mengenai fakta-fakta, sifatsifat serta hubungan antar fenomena yang diselidiki (Nazir, 2005 54). Kedua metode verifikatif yaitu metode yang bertujuan untuk menguji secara matematis dugaan mengenai adanya hubungan antara variabel dan masalah yang diselidiki didalam hipotesis.

Untuk dapat mencapai tujuan penelitian pertama dan kedua dalam penelitian ini, yaitu untuk mengetahui tanggapan konsumen Mengenai kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah pada Bank Mandiri Cabang Surabaya Undaan maka dilakukan penelitian yang berjenis deskriptif dengan menggunakan sumber data primer yang diperoleh dari hasil observasi dan wawancara kepada manajemen Bank Mandiri Cabang Undaan dan nasabah serta hasil penyebaran kuesioner. Dalam mencapai tujuan penelitian yang ketiga yaitu mengetahui bagaimana menganalisis kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah pada PT. Bank Mandiri Cabang Undaan dilakukan penelitian yang bersifat verifikatif dan deskriptif dengan menggunakan data primer yaitu dengan meneliti hasil yang didapat dari responden yang dalam penelitian ini adalah nasabah Bank Mandiri Undaan Surabaya

3.2 Lokasi dan Subyek Penelitian

Penelitian ini dilakukan pada Bank Mandiri Cabang Undaan. Adapun alasan penulis mengambil lokasi di Bank Mandiri cabang Undaan adalah karena belum terdapat penelitian dengan judul yang sama di lokasi tersebut dan penelitian akan dilakukan Tahun 2017.

3.3 Jenis Data dan Sumber Data

3.3.1 Jenis Data

Data yang di gunakan yaitu data primer merupakan data yang diperoleh dari responden yang diamati dan dicatat oleh peneliti mengenai Identitas responden, jenis kelamin, umur, jenis pekerjaan,

jumlah penghasilan, dan tanggapan nasabah mengenai pelayanan dan fasilitas yang diberikan oleh Bank Mandiri Cabang Undaan.

3.3.2 Sumber Data

Sumber data yang digunakan data sekunder merupakan data yang diperoleh dari kepustakaan Bank Mandiri Cabang Undaan mengenai sejarah, visi misi, struktur organisasi, produk dan ~~serta~~ sumber sumber pustaka yang berkaitan dengan penelitian yang dilakukan.

3.4 Populasi dan Sampel

3.4.1 Populasi

Menurut Arikunto (2010; 173) Populasi adalah keseluruhan subjek penelitian. Populasi adalah Gabungan ~~seluruh~~ elemen yang berbentuk peristiwa, hal atau orang yang memiliki karakteristik yang serupa yang menjadi pusat perhatian seseorang peneliti karena itu dipandang sebagai sebuah semesta penelitian. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh nasabah ~~yang~~ melakukan pemakaian produk di Bank Mandiri Cabang Undaan.

3.4.2 Sampel

Sampel adalah pengumpulan data tidak dilakukan dari seluruh responden yang menjadi anggota populasi tetapi hanya sebagian saja (Umar, 2007:78). Sampel dalam penelitian ~~adalah~~ sebagian nasabah Bank Mandiri Cabang Undaan. Mengingat populasi dapat ditentukan

secara tepat maka untuk menentukan ukuran sampel dari suatu populasi digunakan rumus Slavin sebagai berikut (Umar, 2007:78)

Dimana :

n = Ukuran sampel

N = Ukuran populasi

e = Persen kelonggaran ketidaktelitian karena kesalahan pengambilan sampel yang masih dapat ditolelir atau diinginkan sebesar 10% atau 0,1.

Berdasarkan informasi dari pihak manajemen, nasabah yang melakukan kunjungan selama tiga tahun terakhir (~~2009~~) yaitu sebanyak 34.773 orang. Sehingga ukuran sampel dalam penelitian ini melalui perhitungan rumus Slovin sehingga sampel yang di dapatkan menjadi 100 orang. Dalam pengambilan sampel Teknik yang digunakan dalam penelitian ini adalah Non Probability Sampling, yaitu semua elemen dalam populasi tidak memiliki kesempatan yang sama untuk dipilih menjadi sampel (Ferdinand, 2006:231). Hal ini dilakukan karena mengingat keterbatasan waktu yang ada, maka metode pengambilan sampel menggunakan Convenience sampling

yaitu pengambilan sampel berdasarkan kebetulan, siapa saja yang kebetulan bertemu dengan peneliti, dapat digunakan sebagai sampel jika responden dipandang cocok sebagai sumber data.

3.5 Teknik Pengumpulan Data

Untuk tujuan pengumpulan data baik primer penulis melakukan :

1. Studi Perpustakaan

Studi kepustakaan adalah segala usaha yang dilakukan oleh peneliti untuk menghimpun informasi yang relevan dengan topik atau masalah yang akan atau sedang diteliti. Informasi itu dapat diperoleh dari buku-buku ilmiah, laporan penelitian, karangan ilmiah, tesis dan disertasi, peraturan-peraturan, ketetapan-ketetapan, buku tahunan, ensiklopedia, dan sumber-sumber tertulis baik tercetak maupun elektronik lain.

2. Observasi

Pengamatan secara langsung pada obyek penelitian, guna memperoleh gambaran yang jelas terhadap permasalahan yang diteliti.

3. Kuesioner

Penelitian ini dilakukan dengan menyebarkan kuesioner kepada para nasabah pengguna jasa Bank Mandiri Cabang Surabaya Undaan, penelitian akan menyebarkan kuesioner, menjelaskan tujuan penelitian secara ringkas dan menjelaskan cara pengisian kuesioner, untuk memperbanyak tingkat pengembalian kuesioner dan menghindarkan kesalahan persepsi terhadap

pertanyaan yang diajukan, maka penelitian akan menunggu responden selama pengisian kuesioner

4. Skala Pengukuran

Kuesioner ini menggunakan skala likert merupakan skala yang terdiri dari pernyataan yang mengekspresikan suatu sikap yang menyenangkan atau tidak menyenangkan terhadap obyek (Cooper & Schindler, 1998:189).

Penelitian ini menggunakan 4 skala penilaian sebagai berikut :

- a. Sangat setuju (SS) dengan bobot 4
- b. Setuju (S) dengan bobot 3
- c. Tidak setuju dengan bobot 2
- d. Sangat tidak setuju dengan bobot 1

3.6 Definisi Variabel dan Definisi Operasional

3.6.1 Definisi Variabel

a. Kualitas Layanan

1. Kualitas pelayanan (X1) adalah perbandingan antara layanan yang dirasakan (persepsi) pelanggan dengan kualitas layanan yang diharapkan pelanggan.
2. Kualitas produk (X2) adalah keseluruhan ciri serta sifat dari suatu produk yang berpengaruh pada kemampuan untuk memuaskan kebutuhan yang dinyatakan atau tersirat

3. Kepuasan nasabah(Y) adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesannya terhadap kinerja (hasil) suatu produk dan harapannya.

b. Teknik Pengolahan Data

1. Editing, merupakan kegiatan ~~nya~~ meneliti atau memilih data yang telah disusun untuk mengetahui apakah data tersebut cukup baik atau tidak dalam penelitian.
2. Coding, merupakan Memberikan kode data yang sudah terpilih atau mengklarifikasikan agar tidak tertukar dengan data yang lain dengan menggunakan angka.
3. Tabulating, merupakan penyusunan dan memasukan ~~data~~ data yang telah diproses kedalam bentuk tabel ataupun dalam bentuk daftar agar lebih mudah untuk dipahami.

3.7 Model Analisis

Dalam menganalisa data dalam penelitian ini peneliti menggunakan regresi berganda. Karena penelitian ini meneliti lebih dari satu variabel bebas yaitu kualitas pelayanan (X1) dan kualitas produk kartu kredit (X2). Adapun persamaan regresinya adalah sebagai berikut

Dimana:
$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + \epsilon_i$$

Y = Kepuasan Nasabah

A = Konstanta

B = Koefisien Regresi

X1 = Kualitas Pelayanan

X2 = Kualitas Produk

Produkt_i = Error term

Definisi Operasional Variabel

1. Kualitas pelayanan(X1) adalah perbandingan antara pelayanan yang dirasakan (persepsi) pelanggan dengan kualitas layanan yang diharapkan pelanggan.
2. Kualitas produk (X2) adalah keseluruhan ciri serta sifat dari suatu produk yang berpengaruh pada kemampuan untuk memuaskan kebutuhan yang dinyatakan atau tersirat.
3. Kepuasan nasabah(Y) adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesannya terhadap kinerja (hasil) suatu produk dan harapannya.

Uji Validitas

Uji validitas dihitung dengan membandingkan nilai r_{hitung} (correlated item-total correlations) dengan nilai r_{tabel} . Jika $r_{hitung} >$ dari r_{tabel} (Ghozali, 2005). Untuk menentukan nilai degree of freedom (df) adalah dengan rumus $(df) = n - k$, dalam hal ini n adalah jumlah sampel dan k adalah jumlah item variabel.

Uji Reliabilitas

Dalam penelitian ini, uji reliabilitas dilakukan dengan melihat hasil perhitungan nilai cronbach alpha (α) (Ghozali, 2005). Suatu variabel

dikatakan reliabel jika memberikan nilai cronbach alpha (α) > 0,05. Jika dilakukan penelitian ulang dengan waktu dan dimensi yang berbeda akan menghasilkan kesimpulan yang sama. Sebaliknya bila $\alpha < 0,05$ maka dianggap kurang handal, artinya bila variabel tersebut dilakukan penelitian ulang dengan waktu dan dimensi yang berbeda akan menghasilkan kesimpulan yang berbeda.

3.8 Proses Pengolahan Data

1. Editing, merupakan kegiatan yang meneliti atau memilih data yang telah disusun untuk mengetahui apakah data tersebut cukup baik atau tidak dalam penelitian.
2. Coding, merupakan Memberikan kode data yang sudah terpilih atau mengklarifikasikan agar tidak tertukar dengan data yang lain dengan menggunakan angka.
3. Tabulating, merupakan penyusunan dan memasukan data yang telah diproses kedalam bentuk tabel ataupun dalam bentuk grafik agar lebih mudah untuk dipahami

3.9 Analisis Data dan Teknik Pengujian Hipotesis

Teknik Pengujian Hipotesis

1. Pengujian Secara Parsial (Uji t)

- a. Apabila nilai thitung > ttabel, maka hipotesis yang diajukan diterima. Artinya kualitas pelayanan dan kualitas produk secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah.

- b. Apabila nilai $t_{hitung} < t_{tabel}$, maka hipotesis yang diajukan ditolak. Artinya kualitas pelayanan dan kualitas produk secara parsial tidak berpengaruh terhadap kepuasan nasabah.

2. Pengujian Secara Simultan

- a. Apabila nilai $F_{hitung} > F_{tabel}$, maka hipotesis yang diajukan diterima. Artinya kualitas pelayanan dan kualitas produk secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah.
- b. Apabila nilai $F_{hitung} < F_{tabel}$, maka hipotesis yang diajukan ditolak. Artinya kualitas pelayanan dan kualitas produk secara simultan tidak berpengaruh terhadap kepuasan nasabah.

LEMBAR PENGESAHAN UJIAN SKRIPSI

Dipertahankan didepan sidang Dewan Penguji Skripsi Fakultas Ekonomi Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya dan dinyatakan diterima untuk memenuhi syarat guna memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi pada tanggal : 09 Agustus 2017

TIM PENGUJI :

1. Dr. Nanis Susanti, MM.

2. Dra. Ec. Hj. Endang Setyowati, M.Si.

3. Drs. Ec. Matadji, MM.

TANDA TANGAN

- Ketua

- Anggota

- Anggota

Mengesahkan

Fakultas Ekonomi Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya

Dekan,




Dr. Sigit Sardjono, M.Ec

NPP : 20210.86.0070

SURAT PERNYATAAN ANTI PLAGIAT

Yang Bertanda Tangan dibawah ini :

Nama : Seva Silviana

Agama : Kristen Protestan

Alamat Rumah : Ds. Baran Dsn Besuk Kec Gurah Kab Kediri

Dengan ini menyatakan Skripsi yang berjudul :

PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN KUALITAS PRODUK TERHADAP
KEPUASAN NASABAH PT BANK MANDIRI PERSERO Tbk STUDI KASUS PADA BANK
MANDIRI CABANG SURABAYA UNDAAN

Adalah hasil kerja tulisan saya sendiri bukan hasil plagiat dari Karya Tulis Ilmiah Orang lain
baik berupa Artikel, Skripsi, Thebunsis ataupun Disertasi

Demikian Surat Pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya, jika di kemudian hari ternyata
terbukti bahwa Skripsi yang kami tulis adalah hasil Plagiat maka kami bersedia menerima sangsi.

Dan saya bertanggung jawab secara mandiri tidak ada sangkut pautnya dengan Dosen
Pembimbing dan Kelembagaan Fak Ekonomi Untag Surabaya

Surabaya, 05 Oktober 2017

Seva Silviana



**PERNYATAAN PERSETUJUAN
PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya mahasiswa:

Nama : SEVA SILVIANA

Nomor Mahasiswa : 211307817

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, saya memberikan kepada Badan Perpustakaan UNTAG Surabaya karya ilmiah saya yang berjudul :

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KUALITAS PRODUK TERHADAP KEPUASAN NASABAH BANK MANDIRI (persero) Tbk. (Studi Kasus Bank Mandiri Cabang Surabaya Unalgar)

beserta perangkat yang diperlukan (bila ada).

Dengan demikian saya memberikan kepada Badan Perpustakaan UNTAG Surabaya hak untuk menyimpan, mengalihkan dalam bentuk media lain, mengelolanya dalam bentuk pangkalan data, mendistribusikan secara terbatas, dan mempublikasikannya di Internet atau media lain untuk kepentingan akademis tanpa perlu meminta ijin dari saya maupun memberikan royalti kepada saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis.

Demikian pernyataan ini yang saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di Surabaya

Pada tanggal : 30-04-2018

Yang menyatakan



(.....)

SKRIPSI

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KUALITAS PRODUK
TERHADAP KEPUASAN NASABAH BANK MANDIRI (Persero) Tbk.
(Studi Kasus Bank Mandiri Cabang Surabaya Undaan)

Oleh:

Seva Silviana
NBI : 211307817

FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA
2017

SKRIPSI

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KUALITAS PRODUK
TERHADAP KEPUASAN NASABAH BANK MANDIRI (Persero) Tbk.
(Studi Kasus Bank Mandiri Cabang Surabaya Undaan)

Diajukan Untuk Memenuhi Persyaratan Guna
Mendapatkan Gelar Sarjana Ekonomi
Program Studi Manajemen

Oleh :

Seva Silviana
NBI : 211307817

FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA
2017

KATA PENGANTAR

Puji syukur kami panjatkan atas nikmat Tuhan Yang Maha Esa (YME). Dimana Tuhan Yang Maha Esa telah memberikan anugerah dan kanya. Sehingga penulis bias menyelesaikan skripsi yang berjudul ~~€PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN KUALITAS PRODUK TERHADAP KEPUASAN NASABAH BANK MANDIRI CABANG SURABAYA UNDAAN•~~

Penulisan skripsi ini diajukan untuk memenuhi salah satu syarat Memperoleh gelar Sarjana pada program Ekonomi Manajemen Universitas 17 Agustus 1945. Dalam penyusunan dan penulisan skripsi ini tidak lepas dari bantuan, bimbingan serta dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu dalam kesempatan ini penulis dengan senang hati menyampaikan terimakasih kepada yang terhormat :

1. Dra.Ec Hj. Endang Setyowati, Mi.
2. Dr. Nanis Susanti, MM.
3. Drs. Ec. Matadji, MM.

Semoga Tuhan Yang Maha Esa (YME) memeberikan balasan berlipat ganda kepada semuanya. Demi perbaikan selanjutnya, saran dan kritik yang membangun akan penulis terima dengan senang hati. Akhirnya , hanya kepada Tuhan Maha Esa penulis serahkan segalanya mudah dan dapat bermanfaat khususnya bagi penulis umumnya bagi kita semua.

Surabaya 01 Agustus 2017

Penulis,

(Seva Silviana)

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
ABSTRAK	iii
DAFTAR TABEL.....	iv
DAFTAR GRAFIK dan GAMBAR.....	v
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	5
1.3 Tujuan.....	6
1.4 Manfaat Penelitian.....	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	8
2.1 Landasan Teori	8
2.1.1 Definisi Pemasaran.....	8
2.1.2 Definisi Kualitas Pelayanan.....	11
2.1.3 Definisi Kualitas Produk.....	13
2.1.4 Pengertian Pelayanan.....	17
2.1.5 Kualitas Produk.....	21
2.1.6 Produk Bank Mandiri.....	26
2.1.7 Kualitas Jasa.....	28
2.1.8 Karakteristik Jasa.....	30
2.1.9 Kepuasan Nasabah.....	31
2.2 Penelitian Terdahulu.....	33
2.3 Kerangka Konseptual.....	36
2.4 Hipotesis.....	37
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	38
3.1 Desain Penelitian.....	38
3.2 Lokasi dan Subyek Penelitian.....	39

3.3	Jenis dan Sumber Data.....	39
3.4	Populasi dan Sampel.....	40
3.5	Teknik Pengumpulan Data.....	42
3.6	Definisi Variabel dan Definisi Operasional.....	43
3.7	Metode Analisis.....	44
3.8	Proses Pengolahan Data.....	46
3.9	Analisis Data dan Teknik Pengujian Hipotesis.....	46
BAB IV KEADAAN UMUM DAERAH PENELITIAN		48
4.1	Gambaran Umum Keadaan Kota Surabaya.....	48
4.1.1	Keadaan Geografis Kota Surabaya.....	48
4.1.2	Keadaan Topografi Kota Surabaya.....	51
4.1.3	Keadaan Penduduk Kota Surabaya 2016.....	53
4.2	Gambaran Umum Tentang Bank Mandiri.....	53
4.2.1	Konsolidasi dan integrasi.....	54
4.2.2	Rencana & Strategi Jangka Panjang 2015-2020.....	54
BAB V HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN		57
5.1	Karakteristik Responden.....	57
5.1.1	Deskripsi Statistik.....	57
5.2	Pembahasan Hasil Penelitian.....	60
5.2.1	Uji Validitas Variabel Penelitian.....	60
5.2.2	Uji Reliabilitas.....	61
5.2.3	Analisis Koefisien Regresi Linear Berganda.....	62
5.2.4	Nilai Koefisien Korelasi dan Koefisien Determinasi.....	64
5.3	Pengujian Hipotesis.....	64
5.3.1	Pengujian Secara Parsial.....	64
5.3.2	Pengujian Secara Simultan.....	65
Bab VI PENUTUP.....		67
6.1	Kesimpulan.....	67
6.2	Saran.....	68
6.3	Implikasi.....	69
DAFTAR PUSTAKA		70

LAMPIRAN -LAMPI RAN€€€€€€€€€€€€€€€€. 71
--------------------------------------	----------

ABSTRAK

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dan kualitas produk terhadap kepuasan nasabah pada Bank Mandiri (Persero) Tbk (Studi Kasus Pada Bank Mandiri Cabang Surabaya Undaan). Yang menjadi subjek pada penelitian ini adalah para nasabah yang mempunyai produk bank pada Bank Mandiri Cabang Surabaya Undaan. Dan sampel dalam penelitian ini berjumlah 100 responden. Adapun teknik pengumpulan data yang digunakan yaitu kuesioner, studi kepustakaan dan observasi. Penulis menyebarkan kuesioner kepada 100 orang nasabah Bank Mandiri Cabang Surabaya Undaan. Untuk nilai koefisien korelasi (R) diperoleh sebesar 0,218 dan nilai Adjusted R² sebesar 0,52 atau 5,2% dan sisanya sebesar 0,948 atau (94,8%) dipengaruhi oleh faktor lain di luar model penelitian ini (error term). Dari hasil pengujian secara parsial, kedua variabel bebas yakni kualitas pelayanan (X1) memiliki nilai thitung (2,270) > ttabel (1,987) dan kualitas produk (X2) memiliki nilai thitung (0,745) > ttabel (1,987), jadi dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan (X1) dan kualitas produk (X2) berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan nasabah (Y) pada Bank Mandiri Cabang Surabaya Undaan. Untuk pengujian secara simultan atau bersamaan (Uji F), kualitas pelayanan (X1) dan kualitas produk (X2) berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan nasabah (Y) pada Bank Mandiri Cabang Surabaya Undaan. Nilai Fhitung (2,270) > Ftabel (1,984). Dan untuk variabel yang paling dominan mempengaruhi kepuasan nasabah adalah kualitas pelayanan (X1) dengan nilai Fhitung (2,270).

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk, Kepuasan Nasabah