

**PENGARUH PRESEPSI HARGA, KUALITAS  
PELAYANAN, DAN PROSEDUR KREDIT  
TERHADAP KEPUASAN NASABAH  
(Studi Kasus Bank Mandiri Cabang Juanda Bogor)**

**SKRIPSI**

**FIDIANI MEIKA RISTANTI  
21187000500**



**PROGRAM STUDI STRATA 1 MANAJEMEN  
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA  
JAKARTA  
2020**

## **PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH**

Saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa Karya Ilmiah dengan judul :

### **PENGARUH PRESEPSI HARGA, KUALITAS PELAYANAN, DAN PROSEDUR KREDIT TERHADAP KEPUASAN NASABAH (Studi Kasus Bank Mandiri Cabang Juanda Bogor)**

yang disusun untuk melengkapi sebagian persyaratan menjadi Sarjana Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STEI) Jakarta, sejauh yang saya ketahui bukan merupakan tiruan, duplikasi ataupun plagiat dari karya ilmiah yang sudah dipublikasikan dan atau pernah dipakai untuk mendapatkan gelar kesarjanaan di lingkungan STEI dan di Perguruan Tinggi lainnya, kecuali bagian yang sumber informasinya dicantumkan sebagaimana mestinya. Jika dikemudian hari dapat dibuktikan bahwa terdapat unsur tiruan, duplikasi ataupun plagiat, maka saya bersedia menerima sanksi sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Jakarta, 24 Agustus 2020



**FIDIANI MEIKA RISTANTI**  
NPK: 21187000500

## **PERSETUJUAN PEMBIMBING**

Karya ilmiah dengan judul :

### **PENGARUH PRESEPSI HARGA, KUALITAS PELAYANAN, DAN PROSEDUR KREDIT TERHADAP KEPUASAN NASABAH (Studi Kasus Bank Mandiri Cabang Juanda Bogor)**

dibuat untuk melengkapi sebagian persyaratan menjadi Sarjana Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia. Karya Ilmiah ini ditulis di bawah bimbingan Bapak Asep Saefurahman SE., MSI dan diketahui oleh Kepala Program Studi Bapak Sumitro M.Sc serta dinyatakan memenuhi syarat sebagai karya ilmiah pada Program Studi Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia, Jakarta.

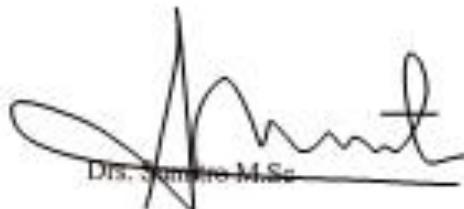
Jakarta, 24 Agustus 2020

Pembimbing



Asep Saefurahman SE., ME

Kepala Program Studi



Drs. Sumitro M.Sc

## **HALAMAN PENGESAHAN**

Karya Ilmiah dengan judul :

### **PENGARUH PRESEPSI HARGA, KUALITAS PELAYANAN, DAN PROSEDUR KREDIT TERHADAP KEPUASAN NASABAH (Studi Kasus Bank Mandiri Cabang Juanda Bogor)**

telah diuji dalam suatu sidang Karya Ilmiah yang diselenggarakan oleh Program Studi S-1 Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia pada tanggal 09 September 2020 dengan nilai 77,00 (A-)

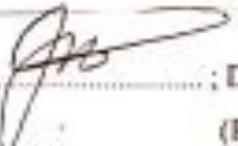
**Panitia Ujian Karya Ilmiah:**

1.  Drs. Sumarmo, MSc.

(Kepala Program Studi S-1 Manajemen)

2.  ; Asep Saefurahman, SE, ME  
(Pembimbing)

3.  ; Drs. Budiono, M.Sc.  
(Penguji I)

4.  ; Drs. Yusuf Suhardi, M.Si, MM  
(Penguji II)

## **KATA PENGANTAR**

Puji syukur peneliti panjatkan atas ke hadirat Allah SWT berkat karunia-Nya, sehingga peneliti dapat menyelesaikan karya ilmiah yang merupakan sebagian persyaratan dalam memperoleh gelar Sarjana Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STEI), Jakarta.

Karya ilmiah ini dapat diselesaikan berkat bantuan, bimbingan dan dorongan dari berbagai pihak, sehingga semua kendala yang dihadapi dapat diatasi dengan baik. Pada kesempatan ini disampaikan ungkapan terima kasih yang setulusnya kepada :

1. Bapak Asep Saefurahman SE., MSi selaku Dosen Pembimbing Skripsi yang telah bersedia meluangkan waktu untuk membimbing, mengarahkan dan memberi petunjuk serta membangun mental penulis dalam mengerjakan tugas akhir ini
2. Bapak Drs. Ridwan Maronrong, M.Sc selaku Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia, Jakarta.
3. Bapak Drs. Sumitro, M.sc selaku Ketua Program Studi Manajemen Pemasaran Industri Elektronika.
4. Bapak Muhammad Ramaditya, BBA., M.Sc selaku Dosen pembimbing akademik yang selalu senantiasa memberikan nasihat dan motivasi selama penggerjaan tugas akhir ini.
5. Bapak Supriyanto selaku Micro Banking Manager dan seluruh karyawan PT Bank Mandiri Juanda Bogor yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk melakukan kerja praktik.
6. Kepada kedua orangtua penulis tercinta Kemin Suseno dan Markumi, terimakasih atas dukungan, kasih sayang, pengorbanan, perhatian, cinta kasih, dan doa yang telah diberikan demi kesuksesan penulis semoga kelak di kemudian hari dapat membahagiakan dan menjadi kebanggaan.
7. Kakak laki – laki penulis Wahyuda Pujianto S.Kom yang telah membantu menyelesaikan tugas akhir dan memberikan dukungan kepada penulis.

8. Seluruh dosen Manajemen Sekolah Tinggi Ekonomi Indonesia yang tidak dapat disebutkan satu persatu, terimakasih kepada Bapak dan Ibu atas bimbingannya selama tiga tahun ini.
9. Teman-teman angkatan 2018 Sekolah Tinggi Ekonomi Indonesia, khususnya program studi Manajemen dan semua pihak yang telah membantu menyelesaikan tugas akhir yang tidak dapat penulis sebutkan satupersatu.

Peneliti menyadari sepenuhnya bahwa dalam karya ilmiah ini masih terdapat kekurangan/kelemahan. Untuk itu, peneliti mengharapkan kritik dan saran untuk penyempurnaan karya ilmiah ini.

Jakarta, 24 Agustus 2020



**FIDIANI MEIKA RISTANTI**  
NPM: 21187000500

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

Sebagai sivitas akademik Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama	:	Fidiani Meika Ristanti
NPM	:	21187000500
Program Studi	:	Manajemen
Jenis Karya	:	Skripsi

demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia **Hak Bebas Royalti Noneksklusif (Non- exclusive Royalty- Free Right)** atas Karya Ilmiah saya yang berjudul:

### **PENGARUH PRESEPSI HARGA, KUALITAS PELAYANAN, DAN PROSEDUR KREDIT TERHADAP KEPUASAN NASABAH (Studi Kasus Bank Mandiri Cabang Juanda Bogor)**

beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif ini Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia berhak menyimpan, mengalihmedia/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*) merawat, dan mempublikasikan Karya Ilmiah saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Jakarta  
Pada Tanggal : 24 Agustus 2020

Yang menyatakan,



Fidiani Meika Ristanti

Fidiani Meika Ristanti NPM : 21187000500 Program Studi S1 Manajemen	Dosen Pembimbing : Asep Saefurahman SE., MSi
---	---

**PENGARUH PRESEPSI HARGA, KUALITAS PELAYANAN, DAN  
PROSEDUR KREDIT TERHADAP KEPUASAN NASABAH  
(Studi Kasus Bank Mandiri Cabang Juanda Bogor)**

**ABSTRAK**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh presepsi harga, kualitas pelayanan, dan prosedur kredit terhadap kepuasan nasabah di Bank Mandiri Juanda Bogor. Kepuasan nasabah sebagai variabel dependen, sedangkan presepsi harga, kualitas pelayanan, dan prosedur kredit sebagai variabel independen.

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian deskriptif pendekatan kuantitatif, yang dianalisis dengan menggunakan regresi linier berganda, dengan *software SPSS Ver 25.00*. Populasi dari penelitian ini adalah nasabah Bank Mandiri yang memiliki pinjaman kredit selama 3 tahun. Sampel ditentukan berdasarkan metode *Purposive Sampling*, dengan sampel sebanyak 132 responden. Uji validitas instrument menggunakan *Construct Validity*, sedangkan uji reliabilitasnya menggunakan *Alpha Cronbach*. Pengujian hipotesis dengan menggunakan menggunakan Uji t., Uji F dan Koefisein Determinasi.

Hasil penelitian menemukan bahwa : (1) Persepsi harga berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah dengan nilai signifikansinya 0,003. (2) Kualitas layanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan dengan nilai tingkat signifikansinya 0,001. (3) Prosedur kredit berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan dengan nilai signifikansinya 0,000. (4) Persepsi harga, kualitas layanan dan prosedur kredit secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan dengan tingkat signifikansinya 0,000, lebih kecil dari 0,05 ( $p < 0,05$ ). (5) Besarnya pengaruh persepsi harga, kualitas layanan dan prosedur kredit terhadap kepuasan pelanggan (*adjusted R<sup>2</sup>*) adalah sebesar 34%.

**Kata Kunci : Presepsi Harga, Kualitas Pelayanan, Prosedur Kredit,  
Kepuasan Pelanggan**

Fidiani Meika Ristanti NPM : 21187000500 Program Studi S1 Manajemen	Dosen Pembimbing : Asep Saefurahman SE., MSi
---	---

**THE EFFECT OF PRICE PRESEPTION, SERVICE QUALITY, AND CREDIT PROCEDURE ON CUSTOMER SATISFACTION**  
**(Case Study on Bank Mandiri Cabang Juanda Bogor)**

**ABSTRACT**

*This study aims to determine the effect of perceived price, service quality, and credit procedures on customer satisfaction at Bank Mandiri Juanda Bogor. Customer satisfaction is the dependent variable, while price perceptions, service quality, and credit procedures are independent variables.*

*This research uses descriptive research with a quantitative approach, which is analyzed using multiple linear regression, with SPSS Ver 25.00 software. The population of this study were Bank Mandiri customers who had credit loans for 3 years. The sample was determined based on the purposive sampling method, with a sample of 132 respondents. Test the validity of the instrument using Construck Validity, while the reliability test using Alpha Cronbach. Testing the hypothesis using the t test, F test and coefficient of determination.*

*The results of the study found that: (1) Price perception has a significant effect on customer satisfaction with a significance value of 0.003. (2) Service quality has a significant effect on customer satisfaction with a significance level of 0.001. (3) Credit procedures have a significant effect on customer satisfaction with a significance value of 0.000 (4) Perceptions of price, service quality and credit procedures simultaneously have a significant effect on customer satisfaction with a significance level of 0.000, less than 0.05 ( $p < 0.05$ ). (5) The magnitude of the effect of perceived price, service quality and credit procedures on customer satisfaction (adjusted R<sup>2</sup>) is 34%*

**Kata Kunci :Price Perception, Service Quality, Credit Procedure, Customer Satisfaction**

# **DAFTAR ISI**

	<b>Halaman</b>
<b>HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH .....</b>	<b>i</b>
<b>PERSETUJUAN PEMBIMBING .....</b>	<b>ii</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN .....</b>	<b>iii</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>iv</b>
<b>HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS .....</b>	<b>v</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>vi</b>
<b>ABSTRACT .....</b>	<b>vi</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>viii</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xi</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
1.1. Latar Belakang .....	1
1.2. Perumusan Masalah .....	4
1.3. Tujuan Penelitian .....	5
1.4. Manfaat Penelitian .....	5
<b>BAB II KAJIAN PUSTAKA</b>	
2.1. Review- Review Hasil Penelitian Terdahulu .....	6
2.2. Landasan Teori .....	10
2.2.1. Marketing Mix .....	10
2.2.2. Presepsi Harga .....	18
2.2.3. Kualitas Pelayanan .....	21
2.2.4. Prosedur Kredit.....	24
2.2.5. Kepuasan Pelanggan .....	28
2.3. Hubungan Antar Variabel .....	30
2.3.1. Pengaruh Presepsi Harga Terhadap Kepuasan Nasabah .....	30
2.3.2. Pengaruh Kualitas Terhadap Kepuasan Nasabah .....	31

2.3.3. Pengaruh Prosedur Kredit Terhadap Kepuasan Nasabah .....	32
2.3.4. Pengaruh Presepsi Harga, Kualitas Pelayana, dan Prosedur Kredit Terhadap Kepuasan Nasabah .....	32
2.4. Pengembangan Hipotesis Penelitian .....	33
2.5. Kerangka Konseptual Penelitian .....	34

### **BAB III METODA PENELITIAN**

3.1. Strategi Penelitian .....	35
3.2. Populasi dan Sampel Penelitian .....	35
3.2.1. Populasi Penelitian .....	35
3.2.2 Sampel Penelitian .....	36
3.3. Data dan Metoda Pengumpulan Data .....	37
3.4. Operasional Variabel .....	38
3.5. Metoda Analisis Data .....	41
3.5.1. Metoda Penyajian Data.....	41
3.5.2. Uji Kualitas Instrumen .....	41
3.5.3. Analisis Statistik Data .....	43

### **BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN**

4.1. Gambaran Umum Perusahaan .....	45
4.1.1. Sejarah Perusahaan .....	45
4.1.2. Visi dan Misi Perusahaan .....	46
4.1.3. Nilai Budaya Perusahaan .....	46
4.2. Deskripsi Karakteristik Responden .....	47
4.2.1. Responden Berdasarkan Usia .....	47
4.2.2. Responden Berdasarkan Pekerjaan .....	47
4.2.3. Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	48
4.2.4. Responden Berdasarkan Berapa Lama Menjadi Nasabah .....	49
4.2.5. Responden Berdasarkan Tujuan Pengajuan Pinjaman .....	49
4.2.6. Responden Berdasarkan Jenis Usaha .....	50
4.3. Metode Analisis Data .....	50
4.3.1. Uji Validitas.....	50
4.3.2. Uji Reliabilitas .....	52

4.3.3. Uji Hipotesis .....	52
<b>BAB V PENUTUP</b>	
5.1. Simpulan.....	58
5.2. Saran .....	59
5.3. Keterbatasan dan Pengembangan Penelitian Selanjutnya .....	60
<b>DAFTAR REFERENSI .....</b> <b>62</b>	
<b>LAMPIRAN.....</b> <b>64</b>	

## **DAFTAR TABEL**

	<b>Halaman</b>
Tabel 2.5 Kerangka Pemikiran .....	34
Tabel 3.1 Bobot Nilai Skala Likert .....	37
Tabel 3.2 Operasional Variabel .....	39
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia .....	47
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan .....	48
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	48
Tabel 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Menjadi Nasabah .....	49
Tabel 4.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Tujuan Pengajuan .....	49
Tabel 4.6 Hasil <i>Output</i> Uji Validitas .....	51
Tabel 4.7 Hasil <i>Output</i> Uji Realibilitas .....	52
Tabel 4.8 Hasil <i>Output</i> Hipotesis Secara Parsial X1 Terhadap Y .....	53
Tabel 4.8 Hasil <i>Output</i> Hipotesis Secara Parsial X2 Terhadap Y .....	54
Tabel 4.8 Hasil <i>Output</i> Hipotesis Secara Parsial X3 Terhadap Y .....	55
Tabel 4.8 Hasil <i>Output</i> Hipotesis Secara Simultan X1, X2, dna X3 Terhadap Y .	56
Tabel 4.8 Hasil <i>Output</i> Hipotesis Koefisien Determinasi .....	57

## **DAFTAR LAMPIRAN**

	<b>Halaman</b>
Lampiran 1 Kuesioner Penelitian.....	64
Lampiran 2 Hasil Kuesioner Penelitian .....	67
Lampiran 3 Hasil <i>Output</i> SPSS 25.0.....	71
Lampiran 4 Tabel Angsuran Kredit .....	76
Lampiran 5 Daftar Riwayat Hidup Peneliti .....	77