

**PENGARUH KUALITAS PRODUK, CITRA MEREK,
DAN KUALITAS LAYANAN TERHADAP
KEPUASAAN NASABAH
(STUDI KASUS BANK BRI UNIT KALIBARU TIMUR)**

SKRIPSI

**MUHAMMAD AMIEN RAIS
21160000363**



**PROGRAM STUDI STRATA 1 MANAJEMEN
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA
JAKARTA
2021**

**PENGARUH KUALITAS PRODUK, CITRA MEREK,
DAN KUALITAS LAYANAN TERHADAP
KEPUASAAN NASABAH
(STUDI KASUS BANK BRI UNIT KALIBARU TIMUR)**

SKRIPSI

**MUHAMMAD AMIEN RAIS
21160000363**



**SKRIPSI INI DIAJUKAN UNTUK MELENGKAPI SEBAGIAN
PERSYARATAN MENJADI SARJANA MANAJEMEN**

**PROGRAM STUDI STRATA 1 MANAJEMEN
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA
JAKARTA
2021**

PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH

Saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa Karya Ilmiah dengan judul :

PENGARUH KUALITAS PRODUK, CITRA MEREK, DAN KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAAN NASABAH (STUDI KASUS BANK BRI UNIT KALIBARU TIMUR)

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, 16 Februari 2021



Muhammad Amien Rais

NPM 21160000363

PERSETUJUAN BIMBINGAN

Karya ilmiah dengan judul:

**PENGARUH KUALITAS PRODUK, CITRA MEREK, DAN KUALITAS
LAYANAN TERHADAP KEPUASAAN NASABAH (STUDI KASUS BANK
BRI UNIT KALIBARU TIMUR)**

Dibuat untuk melengkapi sebagian persyaratan menjadi Sarjana Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STEI) Jakarta. Karya Ilmiah ini ditulis di bawah bimbingan Dr. Gatot Prabantoro, SE., MM. dan diketahui oleh Kepala Program Studi Muhammad Ramaditya, BBA., M.Sc. serta dinyatakan memenuhi syarat sebagai karya ilmiah pada Program Studi Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STEI), Jakarta.

Jakarta, 16 Februari 2021

Pembimbing,

Kepala Program Studi S1 Manajemen



Dr. Gatot Prabantoro, SE., MM



Muhammad Ramaditya, BBA., M.Sc.



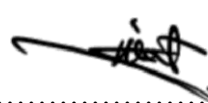

HALAMAN PENGESAHAN

Karya Ilmiah dengan judul:

PENGARUH KUALITAS PRODUK, CITRA MEREK, DAN KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAAN NASABAH (STUDI KASUS BANK BRI UNIT KALIBARU TIMUR)

telah diuji dalam suatu sidang Karya Ilmiah yang diselenggarakan oleh Program Studi Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia pada tanggal 16 Februari 2021 dengan nilai:

Panitia Ujian Karya Ilmiah

1. ; Muhammad Ramaditya, BBA., M. Sc
(Kepala Program Studi Manajemen)
2. ; Dr. Gatot Prabantoro, SE., MM.
(Pembimbing)
3. ; Dr. Iman Sofian Suriawinata, SE., Ak., MBA
(Anggota Penguji)
4. ; Dr. Engkur, S.IP., ME.
(Anggota Penguji)

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT atas berkat karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik. Penulisan skripsi ini merupakan sebagian persyaratan dalam memperoleh gelar Sarjana Manajemen di Program Studi S-1 Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STEI).

Skripsi ini dapat diselesaikan berkat bantuan, bimbingan dan dorongan dari berbagai pihak, sehingga segala macam kendala yang dihadapi dapat diatasi dengan baik. Pada kesempatan ini, peneliti sampaikan ungkapan terima kasih yang setulusnya kepada:

1. Bapak H. Agustian Burda, BSBA, MBA selaku Ketua Yayasan Pendidikan Fatahillah Jakarta (YPFJ)
2. Bapak Drs. Ridwan Maronrong, MSc selaku Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STEI).
3. Bapak Muhammad Ramaditya, BBA., M.Sc. selaku Kepala Program Studi S-1 Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STEI).
4. Bapak Dr. Gatot Prabantoro, SE., MM. atas waktu dan kesabaran yang telah diberikan dalam membimbing pembuatan skripsi ini.
5. Segenap dosen di Program Studi S-1 Manajemen STEI, atas ilmu yang telah diberikan selama penulis menyelesaikan studi.
6. Orang tua mamah M. Tita Arnidar dan ayah Heriyansah yang telah memberikan yang terbaik bagi penulis serta selalu memberikan dukungan yang sebesar-besarnya baik moril dan materil serta memberi semangat agar dapat menyelesaikan skripsi ini.
7. Pimpinan Bank BRI Kantor Cabang Jakarta Kemayoran serta Kepala Unit Bank BRI Unit Kalibaru Timur yang mengizinkan penelitian ini di Bank BRI Unit Kalibaru Timur.
8. Teman spesial saya Farah Nabilah yang selalu mendukung serta membantu dalam menyelesaikan penelitian ini.

9. Teman teman angkatan D 2016 (terutama Arline Puspitasari, Nurisa Afani Eka Putri, Achmad Syahroni, Ryan Julianus, Nuur Anisa, Intan Ayu Cahyani, Aldy Saputra, Gilar Aji, Farhaeny, Hesti) atas dukungan yang diberikan dan semangatnya.
10. Tim dari PT. Sinar Usaha Cemerlang yang mendukung dan membantu dalam menyelesaikan penelitian ini
11. Semua pihak yang telah membantu kelancaran penyelesaian skripsi ini yang tidak dapat disebutkan satu persatu atas bantuan dan kerjasamanya.

Peneliti menyadari sepenuhnya bahwa dalam skripsi ini masih terdapat kekurangan/kelemahan. Untuk itu, peneliti mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun untuk menyempurnakan skripsi ini.

Jakarta, 16 Februari 2021

Muhammad Amien Rais

NPM 21160000363

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 : Muhammad Amien Rais

NPM : 21160000363

Program Studi : S-1

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 KUALITAS PRODUK, CITRA MEREK, DAN KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAAN NASABAH (STUDI KASUS BANK BRI UNIT KALIBARU TIMUR)

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 : 16 Februari 2021

Yang menyatakan,



Muhammad Amien Rais

Muhammad Amien Rais
NPM:21160000363
Program Studi S1 Manajemen

Dosen Pembimbing:
Gatot Prabantoro S.E.MM

**PENGARUH KUALITAS PRODUK, CITRA MEREK, DAN KUALITAS
LAYANAN TERHADAP KEPUASAAN NASABAH
(STUDI KASUS BANK BRI UNIT KALIBARU TIMUR)**

ABSTRAK

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh kualitas produk, citra merek dan kualitas layanan terhadap kepuasan nasabah. Penelitian ini dilakukan di Bank BRI Unit Kalibaru Timur

Strategi penelitian yang dilakukan dalam penelitian ini adalah strategi *penelitian casual*. yaitu penelitian yang bertujuan untuk mengetahui pengaruh antara minimal dua variabel atau lebih dan mencari sebab dan akibat. Adapun metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian kuesioner dimana data diperoleh melalui kuesioner dan data yang dikumpulkan dari pertanyaan dengan jumlah sampel sebanyak 100 orang. Metode pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah *purposive sampling*.

Berdasarkan hasil perhitungan, regresi di dapatkan konstanta 0,851, b_1 0,110, b_2 0,024 b_3 0,731 pada Koefisien determinan (R^2) diperoleh R^2 (*R Square*) sebesar 0,640 atau (64%). Sedangkan sisanya sebesar 34% dipengaruhi atau dijelaskan oleh variabel lain yang tidak dimasukkan dalam model penelitian ini.

Dari hasil uji hipotesis Uji t parsial didapatkan X_1 dan Y $t_{hitung} > t_{tabel}$ (1,807 > 1,984) maka H_0 diterima atau H_a ditolak, X_2 dan Y $t_{hitung} > t_{tabel}$ (0,210 < 1,984) maka H_0 diterima atau H_a ditolak, X_3 dan Y nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ (7,963 > 1,984) maka H_0 ditolak atau H_a diterima dengan α sebesar 5 % , pada Uji F simultan antara kualitas produk, citra merek, dan kualitas layanan dapat disimpulkan bahwa nilai $F_{hitung} > F_{tabel}$ (56,910 > 2,70) kesimpulannya maka H_0 ditolak atau H_a diterima bahwa, secara parsial dan simultan terdapat pengaruh positif dan signifikan

Kata Kunci: Kualitas Produk, Citra Merek, Kualitas Layanan, Kepuasan Nasabah

Muhammad Amien Rais
NPM:21160000363
Program Studi S1 Manajemen

Dosen Pembimbing:
Gatot Prabantoro S.E.MM

THE INFLUENCE OF PRODUCT QUALITY, BRAND IMAGE, AND SERVICE QUALITY ON CUSTOMER SATISFACTION (CASE STUDY OF BANK BRI BRANCH KALIBARU EAST)

ABSTRACT

The purpose of this research is to find out the influence of product quality, brand image and service quality on customer satisfaction. This research was conducted at Bank BRI East Kalibaru Unit

The research strategy conducted in this research is a casual research strategy. namely research that aims to find out the influence between at least two or more variables and look for cause and effect. The research method used in this study is a questionnaire research method where data is obtained through questionnaires and data collected from questions with a sample number of 100 people. The sampling method used in this study was purposive sampling.

Based on the calculation results, regression in the constants 0.851, b1 0.110, b2 0.024 b3 0.731 in the Coefficient determinant (KD) obtained R² (R Square) of 0.640 or (64%). While the remaining 34% were influenced or explained by other variables not included in this research model.

From the results of the hypothesis test partial t test obtained X1 and Y t calculate > t table (1,807 >1,984) then Ho received or Ha rejected, X2 and Y t calculate > t table (0.210 < 1.984) then Ho received or Ha rejected, X3 and Y value t calculate > t table (7,963 > 1,984) then Ho rejected or Ha received with 7 % , in simultaneous F Test between product quality, brand image, and service quality can be concluded that the value of F calculate > F table (56,910 > 2.70) conclusion then Ho rejected or Ha accepted that, partially and simultaneously there is a positive and significant influence

Keyword: Product Quality, Brand Image, Service Quality, Customer Satisfaction

DAFTAR ISI

	HALAMAN
HALAMAN JUDUL.....	i
PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH	ii
PERSTUJUAN BIMBINGAN.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
KATA PENGANTAR	v
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS	vii
ABSTRAK	viii
<i>ABSTRACT</i>	ix
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Perumusan Masalah	4
1.3 Tujuan Penelitian	5
1.4 Manfaat Penelitian	5
BAB II KAJIAN PUSTAKA	5
2.1 Review Hasil Penelitian Terdahulu	5
2.2 Landasan Teori	16
2.2.1 Pengertian manajemen pemasaran	16
2.2.2 Kualitas Produk.....	17
2.2.3 Citra merek.....	20
2.2.4 Kualitas Layanan.....	22
2.2.5 Kepuasan Nasabah	23
2.3 Hubungan antar Variabel Penelitian	26
2.3.1 Pengaruh Kualitas Produk terhadap Kepuasan Nasabah	26
2.3.2 Pengaruh Citra merek terhadap Kepuasan Nasabah.....	26
2.3.3 Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Nasabah.....	26
2.4 Kerangka Konseptual Penelitian dan Pengembangan Hipotesis	27
BAB III METODE PENELITIAN	28
3.1 Strategi Penelitian	28

3.2	Populasi dan Sampel	28
3.2.1	Populasi Penelitian	28
3.2.2	Sampel	29
3.3	Metode Pengumpulan Data	30
3.3.1	Data Primer	30
3.3.2	Data Sekunder	31
3.4	Operasionalisasi Variable.....	31
3.4.1	Instrumen Penelitian.....	31
3.4.2	Pengujian instrumen penelitian.....	34
3.5	Metoda Analisis Data.....	35
3.5.1	Pengolahan Data.....	35
3.5.2	Penyajian Data	35
3.5.3	Metode Analisis Statistik Data.....	36
3.5.4	Uji Hipotesis	37
BAB IV	HASIL DAN PEMBAHASAN.....	41
4.1	Deskripsi Objek Penelitian.....	41
4.1.1	Sejarah Bank Rakyat Indonesia	41
4.1.2	Visi dan Misi Bank BRI	41
4.2	Deskripsi Responden.....	42
4.2.1	Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin	42
4.2.2	Karakteristik responden berdasarkan usia	43
4.2.3	Karakteristik responden berdasarkan pendidikan terakhir	44
4.2.4	Karakteristik responden berdasarkan pekerjaan	45
4.2.5	Karakteristik responden berdasarkan pendapatan	46
4.2.6	Karakteristik Responden berdasarkan lama menabung di Bank BRI	47
4.3	Analisis Pre Test	48
4.3.1	Uji Validitas (<i>Pre-Test</i>)	48
4.3.2	Uji Reliabilitas (<i>Pre-Test</i>).....	50
4.4	Deskripsi Data	50
4.5	Hasil Pengujian Instrumen Penelitian.....	52
4.5.1	Uji Validitas (<i>full Test</i>).....	52
4.5.2	Uji Reliabilitas (<i>full test</i>)	55
4.6	Analisis Statistik Data.....	56
4.6.1	Analisis Regresi Berganda.....	56

4.6.2	Koefisien Determinasi (KD)	56
4.6.3	Pengujian Hipotesis	58
4.7	Pembahasan Hasil Penelitian	61
4.7.1	Pengaruh kualitas produk (X1) terhadap kepuasan nasabah	61
4.7.2	Pengaruh citra merek (X2) terhadap kepuasan nasabah	62
4.7.3	Pengaruh kualitas layanan (X3) terhadap kepuasan nasabah	62
4.7.4	Pengaruh kualitas produk (X1), citra merek (X2) dan kualitas layanan (X3) pada Bank BRI Unit Kalibaru Timur terhadap kepuasan nasabah	62
BAB V	KESIMPULAN DAN SARAN.....	64
5.1	Kesimpulan.....	64
5.2	Saran.....	64
	DAFTAR REFERENSI	66

DAFTAR TABEL

	Halaman
3.1	Kriteria Pengukuran Instrumen Penelitian.....32
3.2	Indikator Variabel Kualitas Produk, Citra merek dan Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Nasabah.....32
4.1	Uji Validitas data PreTest.....49
4.2	Uji Reliabilitas Data Pre-Test.....50
4.3	Validitas Instrumen Per Butir Untuk Variabel Kualitas Produk (X1) (full test).....52
4.4	Validitas Instrumen Per Butir Untuk Variabel Citra merek (X2) (full test).....53
4.5	Validitas Instrumen Per Butir Untuk Variabel Kualitas Layanan (X3) (full test).....53
4.6	Validitas Instrumen Per Butir Untuk Variabel Kepuasan Nasabah (Y) (full test).....54
4.7	Reliabilitas Instrumen Variabel Kualitas Produk, Citra merek, Kualitas Layanan dan Kepuasan Nasabah55
4.8	Hasil Analisa Regresi Linier Berganda Kuslitsd Produk, Citra merek, Kualitas Layanan dan Kepuasan Nasabah.....56
4.9	Koefisien Determinasi Kualitas Produk, Citra merek, dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Nasabah.....57
4.10	Pengujian Hipotesis (Uji T).....59
4.11	Pengujian Hipotesis Secara Simultan (Uji F)60

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
2.1 Kerangka konseptual penelitian	27
4.1 Jenis kelamin responden.....	43
4.2 Usia Responden.....	44
4.3 Pendidikan Terakhir Responden.....	45
4.4 Pekerjaan Responden.....	46
4.5 Pendapatan Responden.....	47
4.6 Lama Menabung Responden.....	48
4.7 Diagram skala likert variabel kualitas produk.....	51
4.8 Diagram skala likert variabel citra merek	51
4.9 Diagram skala likert variabel kualitas layanan.....	51
4.10 Diagram skala likert variabel kepuasan nasabah.....	52
4.11 Kerangka konseptual penelitian hasil koefisien determinan	58
4.12 Kerangka konseptual penelitian hasil uji hipotesis.....	61

DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1. Kuesioner Penelitian.....	67
Lampiran 2. Tabulasi Kriteria Responden.....	73
Lampiran 3. Tabulasi Untuk Skor Kualitas Produk (X1)	79
Lampiran 4. Tabulasi Skor Untuk Citra Merek (X2).....	82
Lampiran 5. Tabulasi Skor Untuk Kualitas Layanan (X3).....	85
Lampiran 6. Tabulasi Skor Untuk Kepuasan Nasabah (Y).....	88
Lampiran 7. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Kualitas Produk (pre-test) ..	91
Lampiran 8. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Citra Merek (pre-test).....	94
Lampiran 9. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Kualitas Layanan (pre-test).....	95
Lampiran 10. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Kepuasan Nasabah (pre-test)	97
Lampiran 11. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Kualitas Produk (X1) (full test).....	99
Lampiran 12. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Citra Merek (X2) (full test).....	102
Lampiran 14. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Kepuasan Nasabah (Y) (full test).....	105
Lampiran 15. Hasil Uji Korelasi Parsial variabel X dengan variabel Y Korelasi Parsial X1 dengan Y.....	107
Lampiran 16. Hasil Uji Regresi, Uji T, Uji F.....	108
Lampiran 17. Surat Keterangan Riset.....	109
Lampiran 18. Daftar Riwayat Hidup.....	111