

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN,
KEPERCAYAAN DAN KUALITAS PRODUK
TERHADAP KEPUASAN NASABAH BANK DKI
CABANG WALIKOTA JAKARTA UTARA**

SKRIPSI

**SITI HASUNAH
2114000479**



**PROGRAM STUDI STRATA 1 MANAJEMEN
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA
JAKARTA
2019**

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN,
KEPERCAYAAN DAN KUALITAS PRODUK
TERHADAP KEPUASAN NASABAH BANK DKI
CABANG WALIKOTA JAKARTA UTARA**

SKRIPSI

**SITI HASUNAH
2114000479**



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

**PROGRAM STUDI STRATA 1 MANAJEMEN
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA
JAKARTA
2019**

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi dengan judul :

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, KEPERCAYAAN DAN KUALITAS PRODUK TERHADAP KEPUASAN NASABAH BANK DKI CABANG WALIKOTA JAKARTA UTARA

yang disusun untuk melengkapi sebagian persyaratan menjadi Sarjana Manajemen (SM) pada Program Studi S-1 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, 22 Februari 2019



SITI HASUNAH
NPM 2114000479

PERSETUJUAN PEMBIMBING

Skripsi dengan judul :

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, KEPERCAYAAN DAN KUALITAS PRODUK TERHADAP KEPUASAN NASABAH BANK DKI CABANG WALIKOTA JAKARTA UTARA

dibuat untuk melengkapi sebagian persyaratan menjadi Sarjana Manajemen (SM) di Program Studi S-1 Manajemen, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia. Skripsi ini ditulis di bawah bimbingan Doddi Prastuti, SE., MBA dan diketahui oleh Kepala Program Studi S-1 Manajemen, serta dinyatakan memenuhi syarat sebagai skripsi pada Program Studi S-1 Manajemen, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia, Jakarta.

Jakarta, 22 Februari 2019

Pembimbing,

Kepala Program Studi S-1 Manajemen,



Doddi Prastuti, SE., MBA



Drs. Sumitro, MSc

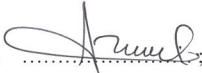
HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi dengan judul :

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, KEPERCAYAAN DAN
KUALITAS PRODUK TERHADAP KEPUASAN NASABAH BANK DKI
CABANG WALIKOTA JAKARTA UTARA**

telah diuji dalam suatu sidang skripsi yang diselenggarakan oleh Program Studi
S-1 Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia pada tanggal 21 Maret
2019 dengan nilai A

Panitia Ujian Skripsi

1.  ; Drs. Sumitro, MSc
(Kepala Program Studi S-1 Manajemen)
2.  ; Muhammad Ramaditya, BBA., MSc
(Sekretaris Program Studi S-1 Manajemen)
3.  ; Doddi Prastuti, SE., MBA
(Pembimbing)
4.  ; Drs. Budiono, MSc
(Anggota Penguji)
5.  ; Dr. Ir. Diah Pranitasari, MM
(Anggota Penguji)

KATA PENGANTAR

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

Skripsi 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. Doddi Prastuti, SE., MBA selaku dosen pembimbing yang telah menyediakan waktu, tenaga dan pikiran untuk mengarahkan peneliti dalam penyusunan skripsi ini.
2. Drs. Budiono, MSc dan Dr. Ir. Diah Pranitasari, MM selaku dosen penguji yang telah meluangkan waktu dan tenaga atas saran dan kritikan selama proses siding.
3. Drs. Ridwan Maronrong, MSc selaku Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia, Jakarta.
4. Drs. Sumitro, MSc selaku Kepala Program Studi S-1 Manajemen.
5. Pihak Bank DKI Cabang Walikota Jakarta Utara yang telah banyak membantu dalam usaha memperoleh data yang peneliti perlukan.
6. Kedua orang tua tercinta dan kakak-kakak tersayang yang selama ini tidak pernah berhenti memberikan kasih sayang, cinta, doa dan dukungannya untuk peneliti.
7. Sahabat-sahabat peneliti (Hana Nadhira, Rosinta Pinaulina, dan Amalia Khairunnisa) yang selama ini sudah memberi dukungan, menemani, menghibur serta selalu memberi saran dalam menyelesaikan skripsi ini.
8. Sahabat-sahabat peneliti (Hilda Wahyuningsih, Desi Diryanti, Qolbiyatunnisa, Masturoh, Tuti Alawiyah, dan Samwan Zikri) yang telah

menemani, selalu ada saat senang maupun sedih, selalu menguatkan serta memberikan semangat dalam menyelesaikan skripsi.

9. Sahabat-sahabat dalam perkuliahan (Nur Rahmah, Ajeng Siti Liani, Kartika Shani dan Yolanda Silviani) yang sudah membantu dan selalu memberikan semangat dalam menyelesaikan skripsi ini.
10. Teman-teman seperjuangan selama skripsi.

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

Jakarta, 22 Februari 2019

SITI HASUNAH
NPM 2114000479

HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

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

Nama	: Siti Hasunah
NPM	: 2114000479
Program Studi	: S-1 Manajemen
Jenis Karya	: Skripsi

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

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, KEPERCAYAAN DAN KUALITAS PRODUK TERHADAP KEPUASAN NASABAH BANK DKI CABANG WALIKOTA JAKARTA UTARA

berserta 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 skripsi 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 : 22 Februari 2019

Yang menyatakan,

Siti Hasunah

Siti Hasunah NPM : 2114000479 Program Studi S-1 Manajemen	Dosen Pembimbing : Doddi Prastuti, SE., MBA
PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, KEPERCAYAAN, DAN KUALITAS PRODUK TERHADAP KEPUASAN NASABAH BANK DKI CABANG WALIKOTA JAKARTA UTARA	
ABSTRAK Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui besarnya pengaruh kualitas, kepercayaan dan kualitas produk terhadap kepuasan nasabah Bank DKI Cabang Walikota Jakarta Utara yang berlokasi di Jalan Yos Sudarso No. 27-29, Tanjung Priok, Jakarta Utara. Strategi yang digunakan dalam penelitian ini adalah strategi asosiatif. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metoda kuantitatif dengan menggunakan survei. Populasi yang digunakan adalah seluruh nasabah Bank DKI Cabang Walikota Jakarta Utara. Jumlah sampel dalam penelitian ini adalah sebanyak 97 nasabah. Metoda analisis data yang digunakan adalah koefisien determinasi parsial dan simulta serta Uji hipotesis. Berdasarkan hasil perhitungan menunjukkan bahwa secara parsial besar pengaruh kualitas pelayanan (X_1) terhadap kepuasan nasabah diperoleh sebesar 1,17%. Secara parsial besarnya pengaruh kepercayaan (X_2) terhadap kepuasan nasabah diperoleh sebesar 4,49%. Secara parsial besar pengaruh kualitas produk (X_3) terhadap kepuasan nasabah sebesar 2.04%. Sedangkan hasil koefisien determinasi secara simultan diperoleh sebesar 8,16% artinya pengaruh kualitas pelayanan, kepercayaan, dan kualitas produk secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah. Sedangkan sisanya dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak ada dalam penelitian ini sebesar 91,4 %.	
Kata kunci : Kualitas Pelayanan, Kepercayaan, Kualitas Produk, Kepuasan Nasabah	

Siti Hasunah NPM : 2114000479 Study Program S-1 Manajemen	Supervisor : Doddi Prastuti, SE., MBA
THE EFFECT OF QUALITY OF SERVICE, TRUST, AND QUALITY OF PRODUCTS ON CUSTOMER SATISFACTION BANK DKI BANK DKI NORTH JAKARTA MAYOR BRANCH OFFICE	
ABSTRACT <i>This study aims to determine the effect of quality, trust and product quality on customer satisfaction of Bank DKI North Jakarta Mayor Branch, located at Jalan Yos Sudarso No. 27-29, Tanjung Priok, North Jakarta.</i> <i>The strategy used in this study is an associative strategy. The method used in this study is a quantitative method using surveys. The population used is all customers of Bank DKI North Jakarta Mayor Branch. The number of samples in this study were 97 customers. The data analysis method used is the coefficient of partial determination and simulta and hypothesis testing.</i> <i>Based on the calculation results show that partially the influence of service quality (X_1) on customer satisfaction is obtained at 1.17%. partially the effect of trust (X_2) on customer satisfaction is 4.49%. partially the influence of product quality (X_3) on customer satisfaction is 2.04%. while the results of the coefficient of determination simultaneously obtained at 8.16% means that the influence of service quality, trust, and product quality simultaneously have a significant effect on customer satisfaction. While the rest is influenced by other factors that are not present in this study amounting to 91.4%.</i>	
Keywords: Service Quality, Trust, Product Quality, Customer Satisfaction	

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI	ii
PERSETUJUAN PEMBIMBING	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
KATA PENGANTAR	v
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI.....	vii
ABSTRAK.....	viii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvi
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang Masalah	1
1.2. Perumusan Masalah.....	2
1.3. Tujuan Penelitian.....	3
1.4. Manfaat Penelitian.....	3
BAB II KAJIAN PUSTAKA.....	5
2.1. Review Hasil-Hasil Penelitian Terdahulu.....	5
2.2. Landasan Teori.....	10
2.2.1. Pemasaran	10
2.2.2. Kualitas Pelayanan	11
2.2.3. Kepercayaan.....	13
2.2.4. Kualitas Produk.....	14

	Halaman
2.2.5. Kepuasan Nasabah.....	15
2.3. Hubungan antar Variabel Penelitian.....	16
2.3.1. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah.....	16
2.3.2. Pengaruh Kepercayaan Terhadap Kepuasan Nasabah.....	16
2.3.3. Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Nasabah.....	17
2.3.4. Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepercayaan dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Nasabah.....	17
2.4. Pengembangan Hipotesis.....	17
2.5. Kerangka Konseptual Penelitian	18
BAB III METODA PENELITIAN.....	19
3.1. Strategi Penelitian.....	19
3.2. Populasi dan Sampel.....	19
3.2.1 Populasi penelitian.....	19
3.2.2 Sampel penelitian.....	19
3.3. Data dan Metoda Pengumpulan Data	20
3.3.1 Data.....	20
3.3.2 Metoda Pengumpulan Data.....	21
3.4. Operasional Variabel.....	22
3.5. Metoda Analisis Data.....	26
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	31
4.1. Deskripsi Perusahaan	33
4.1.1. Sejarah Bank DKI.....	31
4.4.2. Visi, Misi, Nilai-Nilai Budaya dan Produk Bank DKI.....	31
4.2. Deskripsi Responden	33
4.2.1. Berdasarkan Jenis Kelamin.....	33

	Halaman
4.2.2. Berdasarkan Usia.....	33
4.2.3. Berdasarkan Pekerjaan.....	34
4.2.4. Berdasarkan Menjadi Nasabah Bank DKI.....	34
4.3. Deskripsi Data.....	34
4.4. Hasil Pengujian Instrumen Penelitian.....	37
4.5. Analisis Statistik Data.....	40
4.6. Temuan Hasil Penelitian.....	46
BAB V SIMPULAN DAN SARAN	48
5.1. Simpulan.....	48
5.2. Saran	48
5.3. Keterbatasan Penelitian dan Pengembangan Penelitian Selanjutnya.....	48
	Halaman
DAFTAR REFERENSI	49
LAMPIRAN	50

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 3.1. Indikator Variabel Kualitas Pelayanan (X_1).....	22
Tabel 3.2. Indikator Variabel Kepercayaan (X_2).....	23
Tabel 3.3. Indikator Variabel Kualitas Produk (X_3).....	24
Tabel 3.4. Indikator Variabel Kepuasan Nasabah (Y).....	25
Tabel 3.5. Skala Likert untuk Instrumen Penelitian	25
Tabel 4.1. Identitas Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	33
Tabel 4.2. Identitas Responden Berdasarkan Usia.....	33
Tabel 4.3. Identitas Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	34
Tabel 4.4. Identitas Responden Berdasarkan Lamanya Menjadi Nasabah Bank DKI.....	34
Tabel 4.5. Validitas Instrumen Kualitas Pelayanan	37
Tabel 4.6. Validitas Instrumen Kepercayaan	38
Tabel 4.7. Validitas Instrumen Kualitas Produk	38
Tabel 4.8. Validitas Instrumen Kepuasan Nasabah	38
Tabel 4.9. Reliabilitas Variabel Kualitas Pelayanan	39
Tabel 4.10. Reliabilitas Variabel Kepercayaan	39
Tabel 4.11. Reliabilitas Variabel Kualitas Produk	39
Tabel 4.12. Reliabilitas Variabel Kepuasan Nasabah	40
Tabel 4.13. Hasil Uji Reliabilitas Instrument	40
Tabel 4.14. Koefisien Determinasi Parsial Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Nasabah	41
Tabel 4.15. Koefisien Determinasi Parsial Kepercayaan dengan Kepuasan Nasabah	42
Tabel 4.16. Koefisien Determinasi Parsial Kualitas Produk dengan Kepuasan Nasabah	42

	Halaman
Tabel 4.17. Koefisien Determinasi Berganda X_1, X_2, X_3 terhadap Y.....	43
Tabel 4.18. Pengujian Hipotesis secara Parsial	44
Tabel 4.19. Pengujian Hipotesis secara Simultan	45
Tabel 4.20. Temuan Hasil Penelitian	46

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1. Kerangka Konseptual Penelitian.....	18
Gambar 4.1. Diagram Skala Likert X_1	35
Gambar 4.2. Diagram Skala Likert X_2	36
Gambar 4.3. Diagram Skala Likert X_3	36
Gambar 4.4. Diagram Skala Likert Y	37

DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1. Kuesioner Penelitian.....	51
Lampiran 2. Tabulasi Skor Jawaban Responden Variabel Kualitas Pelayanan (X ₁).....	55
Lampiran 3. Tabulasi Skor Jawaban Responden Variabel Kepercayaan (X ₂).....	58
Lampiran 4. Tabulasi Skor Jawaban Responden Variabel Kualitas Produk (X ₃).....	61
Lampiran 5. Tabulasi Skor Jawaban Responden Variabel Kepuasan Nasabah (Y).....	64
Lampiran 6. Uji Reliabilitas Variabel Kualitas Pelayanan.....	67
Lampiran 7. Uji Reliabilitas Variabel Kepercayaan.....	69
Lampiran 8. Uji Reliabilitas Variabel Kualitas Produk.....	70
Lampiran 9. Uji Reliabilitas Variabel Kepuasan Nasabah.....	72
Lampiran 10. Surat Keterangan Penelitian.....	73
Lampiran 11. Daftar Riwayat Hidup Penelitian	74