

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN ATRIBUT
PRODUK TERHADAP KEPUASAN NASABAH BANK
(Studi Perbandingan Antara Nasabah Tabungan BRITAMA
Dengan Nasabah BNI Taplus Di BRI Kantor Unit Pulogebang
dan BNI Kantor Cabang Unit Pasar Klender)**

**BEN AVAD ERNEST
8215097558**



**Skripsi ini Disusun Sebagai Salah Satu Persyaratan Untuk Memperoleh
Gelar Sarjana Ekonomi**






**PROGRAM STUDI S1 MANAJEMEN
KONSENTRASI PEMASARAN
JURUSAN MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA
2014**

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

**Penanggung Jawab
Dekan Fakultas Ekonomi**



Drs. Dedi Purwana E.S., M.Bus
NIP. 19671207 199203 1 001

| Nama | Jabatan | Tanda Tangan | Tanggal |
|----------------------------------------------------------------------------|---------------|--------------------------------------------------------------------------------------|--------------|
| 1. <u>Dr. Gatot Nazir Ahmad, S.Si., M.Si.</u> NIP 19720506 200604 1 002 | Ketua |  | 22 Juli 2014 |
| 2. <u>Usep Suhud, M.Si.</u> NIP 19700212 200812 1 001 | Sekretaris |  | 22 Juli 2014 |
| 3. <u>Setyo Ferry Wibowo, S.E., M.Si.</u> NIP 19720617 199903 1 001 | Penguji Ahli |  | 24 Juli 2014 |
| 4. <u>Dr. Muhamad Rizan, S.E., M.M.</u> NIP 19720627 200604 1 001 | Pembimbing I |  | 22 Juli 2014 |
| 5. <u>Agung Kresnamurti Rivai, S.T., M.M.</u> NIP 19740416 200604 1 001 | Pembimbing II |  | 22 Juli 2014 |

Tanggal Lulus:

PERNYATAAN ORISINALITAS

Dengan ini Saya menyatakan bahwa:

1. Skripsi ini merupakan Karya asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik sarjana, baik di Universitas Negeri Jakarta maupun di Perguruan Tinggi lain.
2. Skripsi ini belum pernah dipublikasikan, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan disebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar pustaka.
3. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila di kemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh, serta sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di Universitas Negeri Jakarta.

Jakarta, 15 Juli 2014

Yang membuat pernyataan,



Ben Avad Ernest
No.Reg. 8215097558

ABSTRAK

Ben Avad Ernest, 2014; Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Atribut Produk Terhadap Kepuasan Nasabah Bank (Studi Perbandingan Antara Nasabah Tabungan BRITAMA dengan Nasabah BNI Taplus Di BRI Kantor Unit Pulogebang dan BNI Kantor Cabang Unit Pasar Klender)

Tujuan penelitian ini adalah untuk: 1) mengetahui deskripsi kualitas pelayanan, atribut produk dan kepuasan nasabah, 2) menguji pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah, 3) menguji pengaruh atribut produk terhadap kepuasan nasabah, 4) menguji pengaruh kualitas pelayanan dan atribut produk secara simultan terhadap kepuasan nasabah, dan 5) membandingkan pengaruh kualitas pelayanan dan atribut produk secara simultan terhadap kepuasan nasabah pemegang rekening tabungan BRITAMA dan BNI Taplus di BRI Kantor Unit Pulogebang dan BNI Kantor Cabang Unit Pasar Klender. Populasi penelitian ini adalah nasabah BRI Kantor Unit Pulogebang yang sekaligus menjadi nasabah BRITAMA atau pernah menjadi nasabah BNI Taplus minimal selama 5 tahun sebanyak 460 nasabah. Jumlah sampel ditentukan dengan rumus Slovin yaitu sebanyak 214 responden. Hasil pengujian hipotesis menunjukkan: (1) kualitas pelayanan (X_1) secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah (Y) dengan nilai signifikansi $0,000 < 0,05$, (2) atribut produk (X_2) secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah (Y) dengan nilai signifikansi $0,006 < 0,05$, dan (3) kualitas pelayanan (X_1) dan atribut produk (X_2) secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah (Y) dengan nilai signifikansi $0,000 < 0,05$. Berdasarkan tabel koefisien determinasi (R^2), besar persentase variasi kepuasan nasabah (Y) yang bisa dijelaskan oleh variasi dari kedua variabel bebas, yaitu kualitas pelayanan (X_1) dan atribut produk (X_2) sebesar 77,4% sedangkan sisanya sebesar $100\% - 77,4\% = 22,6\%$ dijelaskan oleh variabel-variabel lain diluar penelitian ini.

Kata Kunci : Kualitas pelayanan, atribut produk, kepuasan nasabah

ABSTRACT

Ben Avad Ernest, 2014; The Impact of Service Quality and Product Attributes on Bank Customer Satisfaction (Comparative Study Between Britama Saving's Customer with BNI Taplus's Customer at BRI Pulogebang's Unit Office and BNI Pasar Klender's Unit Branch Office).

The purpose of this study was to: 1) determine the description of service quality, product attributes and customer satisfaction, 2) examine the impact of service quality on customer satisfaction, 3) examine the impact of product attributes on customer satisfaction, 4) examine the impact of service quality and product attributes on customer satisfaction simultaneously, and 5) compared the impact of service quality and product attributes on customer satisfaction simultaneously saving account holders in BRI Pulogebang Unit and BNI Branch Office Unit Klender. The population was customers of BRI Pulogebang Unit Office and have been a BRITAMA saving's customer and had been or still become a customer of BNI Taplus at least 5 years as many as 460 customers. The number of samples was determined by Slovin formula as many as 214 respondents. The results of hypothesis testing showed: (1) quality of service (X_1) significant effect partially on customer satisfaction (Y) with a significance value $0.000 < 0.05$, (2) product attributes (X_2) significant effect partially on customer satisfaction (Y) with the significance value $0.006 < 0.05$, and (3) quality of service (X_1) and product attributes (X_2) significant effect simultaneously on customer satisfaction (Y) with a significance value $0.000 < 0.05$. Based on table of coefficients determination (R^2), large impact percentage of variation of customer satisfaction (Y) which can be explained by the variation of two independent variables, namely the quality of service (X_1) and product attributes (X_2) was 77.4% and the rest at $100\% - 77.4\% = 22.6\%$ explained by other variables outside of this study.

Keywords : service quality, product attributes, customer satisfaction

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa atas segala rahmatNya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Atribut Produk Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Perbandingan Antara Nasabah Tabungan BRITAMA di BRI Kantor Unit Pulo Gebang dengan Nasabah BNI Taplus di BNI Kantor Cabang Unit Pasar Klender).”**

Penulis menyadari bahwa penyusunan skripsi ini tidak dapat diselesaikan tanpa bantuan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis menyampaikan ucapan terima kasih yang tulus kepada semua pihak yang telah membantu dalam proses penyusunan skripsi ini, terutama kepada:

1. Bpk Drs. Dedi Purwana E.S., M.Bus selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta.
2. Ibu Dr. Hamidah, S.E., M.Si selaku Kepala Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta.
3. Bpk Gatot Nazir Ahmad, S.E., M.Si selaku Ketua Program Studi S1 Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta.
4. Bpk Dr. Muhamad Rizan, S.E., M.M selaku Dosen Pembimbing 1 dan Bpk Agung Kresnamurti Rivai, S.T., M.M selaku Dosen Pembimbing 2 yang telah memberikan bimbingan dan masukan selama proses penulisan skripsi ini.
5. Dosen-dosen Jurusan Manajemen yang telah berjasa dalam mendidik saya selama perkuliahan.

6. Sdri Fitri Khasanah selaku sekretaris jurusan Manajemen yang selalu memberi saya motivasi dan informasi-informasi terkait ujian sidang.
7. Kedua orang tua saya yang selalu memberikan dukungan doa dan moril kepada saya selama penulisan skripsi ini.
8. Keluarga besar saya yang selalu memberikan dukungan doa.
9. Teman-teman Manajemen Reg dan Non-Reg 2009 yang selalu memberikan bantuan dan dukungan moril untuk segera menyelesaikan skripsi ini.
10. Adik-adik Jurusan Manajemen Reg dan Non-Reg 2010 yang telah memberikan informasi-informasi terkait ujian sidang.
11. Semua pihak yang tidak disebutkan dalam kolom ini dan telah membantu saya baik secara materi maupun moril selama penulisan skripsi ini

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini masih banyak terdapat kekurangan. Oleh sebab itu, penulis juga mengharapkan berbagai kritik dan saran agar dalam penulisan karya ilmiah selanjutnya dapat menjadi lebih baik.

Jakarta, Juni 2014

Ben Avad Ernest