

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, KUALITAS PRODUK  
DAN KEPUASAN TERHADAP LOYALITAS NASABAH  
DI PT BANK CENTRAL ASIA  
CABANG TAJUR  
BOGOR**

**SKRIPSI**

Disusun Guna Memenuhi Persyaratan Ujian  
Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi Pada Jurusan Manajemen  
Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI

Oleh:

**IKMAL UMARUL  
NIM: 2411807099**



**JURUSAN MANAJEMEN  
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI GICI  
DEPOK  
2022**

JURUSAN MANAJEMEN  
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI GICI  
DEPOK

PERSETUJUAN DAN PENGESAHAN

Skripsi Berjudul

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, KUALITAS PRODUK DAN  
KEPUASAN TERHADAP LOYALITAS NASABAH  
DI PT BANK CENTRAL ASIA  
CABANG TAJUR  
BOGOR**

Oleh:

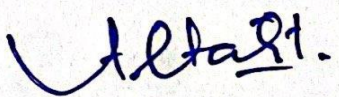
Nama : IKMAL UMARUL  
NIM : 2411807099  
Jurusan : Manajemen

Telah Disetujui dan Disahkan di Depok Pada Tanggal : 15 Agustus 2022

Dosen Pembimbing,

Nurdin Rifai SE, M.AP

Menyetujui,  
Ketua Jurusan Manajemen



Altatit Dianawati, S.Si, MM

Mengesahkan,  
Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI

Prof. Dr Sri Gambir Melati Hatta, SH

JURUSAN MANAJEMEN  
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI GICI  
DEPOK

Skripsi Berjudul

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, KUALITAS PRODUK DAN  
KEPUASAN TERHADAP LOYALITAS NASABAH  
DI PT BANK CENTRAL ASIA  
CABANG TAJUR  
BOGOR**

Oleh:

Nama : IKMAL UMARUL  
NIM : 2411807099  
Jurusan : Manajemen

Telah Dipertahankan di Hadapan Sidang Tim Penguji Skripsi, Pada:

Hari : Senin  
Tanggal : 15 Agustus 2022  
Waktu : 14:20 – 15:40 WIB

**YANG BERSANGKUTAN DINYATAKAN LULUS  
DAN  
Tim Penguji Skripsi**

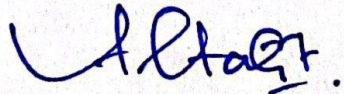
Penguji I : Altatit Dianawati S.Si., MM

(  )

Penguji II : M Rifai Susanto, SE, MM

(  )

Mengetahui,  
Ketua Jurusan Manajemen

  
Altatit Dianawati, S.Si, MM

## PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : IKMAL UMARUL  
Tempat, Tanggal Lahir : Bogor, 26 Oktober 1996  
NIM : 2411807099  
Jurusan : Manajemen  
Nomor KTP : 3201251911960002  
Alamat : Kp. Batukasur RT001/004 Batulayang. Cisarua Bogor

Dengan ini menyatakan bahwa:

1. Skripsi yang berjudul Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Nasabah Di PT Bank Central Asia Cabang Tajur Bogor ini merupakan hasil karya tulis saya sendiri dan bukan merupakan hasil karya orang lain (*plagiat*).
2. Memberikan ijin hak bebas Royalti Non-Eksklusif kepada Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI untuk menyimpan, mengalihmediakan atau mengalihformatkan, mengelola, mendistribusikan dan mempublikasikan skripsi ini melalui internet dan atau media lain bagi kepentingan akademis baik dengan maupun tanpa sepengetahuan saya sebagai penulis.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan penuh rasa tanggung jawab dan saya bersedia menerima konsekuensi dalam bentuk apapun sesuai dengan aturan yang berlaku termasuk dicopot gelar kesarjanaan saya apabila di kemudian hari diketahui bahwa pernyataan ini tidak benar adanya.

Depok, 15 Agustus 2022



IKMAL UMARUL

## ABSTRAK

### **IKMAL UMARUL. NIM 241.180.7099. Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Nasabah Di PT Bank Central Asia Cabang Tajur Bogor.**

---

Dunia perbankan pada saat ini mengalami perkembangan yang sangat pesat, keadaan yang sangat kompetitif menyebabkan perubahan besar dalam persaingan. Hal ini juga menuntut bidang perbankan harus dapat meningkatkan kualitas pelayanan, kualitas produk, kepuasan untuk meningkatkan loyalitas nasabah terhadap perusahaan. Dalam hal ini masih terdapat masalah yang ditemukan khususnya di PT Bank Central Asia Cabang Tajur Bogor. Nasabah masih menemukan kekurangan pada kualitas pelayanan, produk sehingga hal ini dapat berpindahkannya nasabah ke Bank pesaing yang akan menurunkan profit perusahaan dan tentunya akan merugikan perusahaan dalam jangka waktu yang Panjang.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk, dan Kepuasan, Terhadap Loyalitas Nasabah di PT Bank Central Asia Cabang Tajur Bogor. Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian kuantitatif dengan metode penelitian berupa pengumpulan data menggunakan kuesioner. Model analisis data yang digunakan adalah analisis regresi linier berganda. Pemilihan sampel dilakukan dengan cara acak sederhana (*Sample Random Sampling*). Adapun sampel tersebut berjumlah 97 responden, dengan menggunakan analisis linear berganda.

Hasil uji regresi menunjukkan bahwa 98% faktor – faktor Loyalitas Nasabah di PT Bank Central Asia Cabang Tajur Bogor dapat dijelaskan oleh kualitas pelayanan, kualitas produk, dan kepuasan sedangkan sisanya 2 % dijelaskan oleh faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini. Sedangkan hasil uji F menunjukkan bahwa secara simultan variabel kualitas produk, dan kepuasan secara serempak berpengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah dengan hasil analisis, yaitu nilai  $F_{hitung} (1570,810) >$  dari  $F_{tabel} = (2,700)$ . Hasil Uji t menunjukkan variabel kualitas produk hasil analisis  $t_{hitung} (2,950)$ , dan kepuasan  $(33,787)$  dimana  $t_{tabel} (1,985)$  maka secara parsial variabel tersebut berpengaruh secara signifikan terhadap loyalitas nasabah sedangkan variabel kualitas pelayanan menunjukkan hasil  $t_{hitung} (1,191)$  maka secara parsial variabel tersebut tidak berpengaruh secara signifikan terhadap loyalitas nasabah di PT Bank Central Asia Cabang Tajur Bogor. Bisa dijelaskan bahwa variabel yang dominan mempengaruhi loyalitas nasabah di PT Bank Central Asia Cabang Tajur Bogor adalah kepuasan.

**Kata kunci: kualitas pelayanan, kualitas produk, kepuasan, loyalitas nasabah.**

## ABSTRACT

**IKMAL UMARUL. NIM 241.180.7099. The Effect of Service Quality, Product Quality and Satisfaction on Customer Loyalty at PT Bank Central Asia Tajur Bogor Branch.**

---

*The banking world at this time is experiencing a very rapid development, a highly competitive state of affairs led to a huge change in competition. it also demands that the banking sector must be able to improve the quality of service, product quality, satisfaction to increase customer loyalty to the company. In this case, there are still problems found, especially at PT Bank Central Asia Tajur Bogor Branch. Customers still find deficiencies in the quality of service, products so that this can move customers to competing banks which will reduce the company's profits and of course will harm the company in the long term.*

*The purpose of this study is to determine and analyze the Effect of Service Quality, Product Quality, and Satisfaction, on Customer Loyalty at PT Bank Central Asia Tajur Bogor Branch. The type of research used is quantitative research with research methods in the form of data collection using questionnaires. The data analysis model used is multiple linear regression analysis. Sample selection is carried out in a simple random way (Sample Random Sampling) . The sample totaled 97 respondents, using multiple linear analysis.*

*The results of the regression test showed that 98% of customer loyalty factors at PT Bank Central Asia Tajur Bogor Branch can be explained by service quality, product quality, and satisfaction while the remaining 2% is explained by other factors that were not studied in this study. Meanwhile, the results of the F test showed that simultaneously the variables of product quality, and satisfaction simultaneously had a significant effect on customer loyalty with the results of the analysis, namely the calculated F value (1570,810) > from  $F_{table} = (2,700)$ . The results of the t Test showed the variables of product quality from the analysis  $t_{count} (2,950)$ , and satisfaction (33,787) where  $t_{table} (1,985)$  then partially these variables had a significant effect on customer loyalty while the service quality variable showed the results of  $t_{count} (1,191)$  then partially these variables did not have a significant effect on customer loyalty at PT Bank Central Asia Tajur Bogor Branch. It can be explained that the dominant variable that affects customer loyalty at PT Bank Central Asia Tajur Bogor Branch is satisfaction.*

**Keywords: quality of service, product quality, satisfaction, customer loyalty.**

## KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kehadirat Allah SWT penulis panjatkan karena atas rahmat dan karunia-Nya, penulis dapat menyelesaikan penelitian dan skripsi ini yang merupakan salah satu syarat yang harus dipenuhi dalam memperoleh gelar Sarjana Ekonomi di Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI. Keberhasilan penulis dalam melakukan penelitian dan menyusun skripsi yang berjudul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Nasabah Di PT Bank Central Asia Cabang Tajur Bogor”** ini tidak lepas dari bantuan berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis ingin berterima kasih setulus-tulusnya terutama kepada;

1. Bapak H. Nurdin Rifa’i, SE., MAP selaku Ketua Yayasan Nusa Jaya Depok yang telah berusaha untuk selalu mengembangkan Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI ini dengan baik.
2. Ibu Prof Dr Sri Gambir Melati Hatta. SH selaku Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI yang telah mengelola kampus dengan cukup baik.
3. Ibu Altatit Dianawati, S.Si., MM selaku Ketua Jurusan Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI.
4. Bapak H. Nurdin Rifa’i, SE., MAP selaku dosen pembimbing.
5. Bapak Ir. H. Sutikno Selamat, MM. selaku pengganti dosen pembimbing yang dengan sabar memberikan bimbingannya, arahan dan masukan kepada penulis sehingga penulis dapat dengan mudah menyelesaikan proses penyusunan skripsi ini.
6. Seluruh Bapak dan Ibu Dosen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI khususnya Jurusan Manajemen yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu yang telah dengan penuh ketekunan dan dedikasi yang tinggi mengajar penulis hingga penulis bisa menjadi seorang Sarjana Ekonomi seperti sekarang ini.
7. Para staff dan karyawan Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI yang telah melayani penulis dengan sepenuh hati.
8. Bapak Abdul Rojak dan Ibunda Siti Nurhalimah tercinta, yang telah memberikan doa dan dukungan kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan perkuliahan dan penyusunan skripsi ini dengan baik.

9. Rekan-rekan mahasiswa kelas khususnya angkatan 2018 yang telah bersama-sama penulis menjalani masa perkuliahan di Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI selama empat tahun dengan penuh suka cita.
10. Ibu Rimenda Br Ginting selaku Pimpinan BCA Cabang Tajur Bogor dan Bapak Dadang Ali Sadikin sebagai kepala bagian Customer Service yang telah memberikan izin kepada penulis untuk melakukan penelitian.
11. Para staff dan frontliner BCA Cabang Tajur Bogor yang membantu mendapatkan data penelitian dalam skripsi ini.
12. Serta semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu yang telah memberikan dorongan yang luar biasa selama proses pembuatan skripsi ini.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa skripsi ini masih banyak memerlukan penyempurnaan. Oleh sebab itu, penulis selalu mengharapkan saran dan kritik dari para pembaca semuanya. Harapannya, dimasa yang akan datang nanti penulis mampu menulis dengan lebih baik lagi. Akhir kata sekali lagi penulis mengucapkan terima kasih yang tidak terhingga dan semoga kita semua selalu diberikan kesuksesan. Aamiin.

Depok, 15 Agustus 2022  
Penulis,

IKMAL UMARUL  
NIP:2411807099



## DAFTAR ISI

LEMBAR JUDUL .....	i
LEMBARAN PERSETUJUAN DAN PENGESAHAN .....	ii
LEMBARAN JUDUL .....	iii
PERNYATAAN .....	iv
ABSTRAK .....	v
ABSTRACT .....	vi
KATA PENGANTAR .....	vii
DAFTAR ISI .....	ix
DAFTAR TABEL .....	xi
DAFTAR GAMBAR .....	xii
DAFTAR LAMPIRAN .....	xiii
<b>BAB I. PENDAHULUAN</b>	
1.1. Latar Belakang Masalah .....	1
1.2. Identifikasi Masalah .....	4
1.3. Batasan Masalah .....	5
1.4. Rumusan Masalah .....	5
1.5. Tujuan Penelitian .....	5
1.6. Manfaat Penelitian .....	6
1.7. Sistematika Penulisan .....	6
<b>BAB II. TINJAUAN PUSTAKA</b>	
2.1. Landasan Teori .....	8
2.1.1. Kualitas Pelayanan .....	8
2.1.2. Kualitas Produk .....	10
2.1.3. Kepuasan .....	11
2.1.4. Loyalitas Nasabah .....	15
2.2. Penelitian Terdahulu .....	17
2.3. Kerangka Konseptual .....	20
2.4. Hipotesis .....	22
<b>BAB III. METODOLOGI PENELITIAN</b>	
3.1. Tempat dan Waktu Penelitian .....	23
3.2. Jenis dan Metode Penelitian .....	23
3.3. Populasi dan Sampel Penelitian .....	24
3.3.1. Populasi .....	24
3.3.2. Sampel .....	24
3.4. Teknik Pengumpulan Data .....	26
3.5. Definisi Operasional Variabel .....	26
3.5.1. Variabel Bebas .....	27
3.5.2. Variabel Terikat .....	29
3.6. Teknik Analisis Data .....	31
3.6.1. Skala dan Angka Penafsiran .....	31
3.6.2. Persamaan Regresi .....	32

3.6.3. Uji Kualitas Data .....	33
3.6.4. Uji Asumsi Klasik .....	35
3.6.5. Uji Hipotesis .....	36
<b>BAB IV. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN</b>	
4.1. Hasil Penelitian .....	40
4.1.1. Gambaran Umum Perusahaan .....	40
4.1.2. Karakteristik Responden .....	41
4.1.3. Tanggapan Responden .....	43
1. Kualitas Pelayanan .....	43
2. Kualitas Produk .....	46
3. Kepuasan .....	50
4. Loyalitas Nasabah .....	53
4.1.4. Hasil Uji Kualitas Data .....	55
1. Uji Validitas .....	56
2. Uji Reliabilitas .....	58
4.1.5. Hasil Uji Asumsi Klasik .....	59
1. Uji Normalitas .....	59
2. Uji Multikolinieritas .....	61
3. Uji Heteroskedastisitas .....	61
4.1.5. Hasil Uji Hipotesis .....	62
1. Persamaan Regresi Linier Berganda .....	62
2. Hasil Uji F (simultan) .....	64
3. Koefisien Determinasi .....	64
4. Hasil Uji t (Persial) .....	65
5. Pengaruh Dominan .....	66
4.2. Pembahasan .....	66
<b>BAB V. SIMPULAN DAN SARAN</b>	
5.1. Simpulan .....	70
5.2. Saran .....	70
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>72</b>
<b>LAMPIRAN .....</b>	<b>74</b>

## DAFTAR TABEL

Tabel 2.1. Penelitian Terdahulu .....	19
Tabel 3.1. Jadwal Pelaksanaan Penelitian .....	23
Tabel 3.2. Definisi Operasional Variabel .....	30
Tabel 3.5. Angka Penafsiran .....	32
Tabel 4.1. Karakteristik Responden .....	41
Tabel 4.2. Tanggapan Responden Variabel Kualitas Pelayanan .....	43
Tabel 4.3. Tanggapan Responden Variabel Kualitas Produk .....	46
Tabel 4.4. Tanggapan Responden Variabel Kepuasan .....	50
Tabel 4.5. Tanggapan Responden Variabel Loyalitas Nasabah .....	53
Tabel 4.6. Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan .....	56
Tabel 4.7. Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Produk .....	57
Tabel 4.8. Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan .....	57
Tabel 4.9. Hasil Uji Validitas Variabel Loyalitas Nasabah .....	58
Tabel 4.10. Hasil Uji Reliabilitas .....	59
Tabel 4.11. Hasil Uji Normalitas dengan <i>One-Sample Kolmogorov Smirnov</i> .....	60
Tabel 4.12. Hasil Uji Multikolinieritas (Tolerance dan VIF) .....	61
Tabel 4.13. Hasil Uji Regresi Berganda .....	63
Tabel 4.14. Hasil Uji F .....	64
Tabel 4.15. Koefisien Determinasi .....	65
Tabel 4.16. Hasil Uji t .....	66

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1. Siklus Kepuasan Pelanggan ... ..	10
Gambar 2.3. Kerangka Konseptual Penelitian .....	21
Gambar 4.1. Hasil Uji Normalitas .....	60
Gambar 4.2. Hasil Uji Heteroskedastisitas Dengan Pendekatan Grafik .....	62

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuesioner Penelitian.....	74
Lampiran 2. Surat Keterangan Penelitian .....	78
Lampiran 3. Tabulasi Data Penelitian.....	79
Lampiran 4. Hasil Output SPSS (Uji Validitas dan Reliabilitas) .....	80
Lampiran 5. Hasil Output SPSS (Uji Asumsi Klasik dan Uji Hipotesis.....	84
Lampiran 6. Kartu Bimbingan .....	87
Lampiran 7. Daftar Riwayat Hidup.....	88
Lampiran 8. Tabel F.....	89
Lampiran 9. Tabel t .....	90
Lampiran 10. Tabel r .....	91

