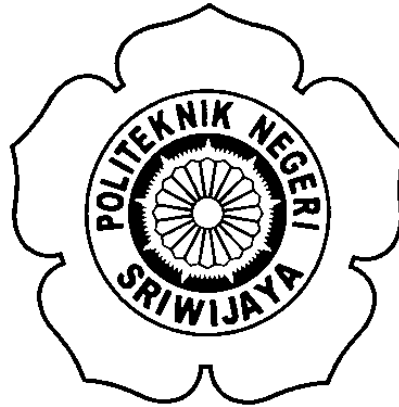


**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KUALITAS PRODUK
TABUNGAN BATARA TERHADAP KEPUASAN NASABAH
PADA PT BANK TABUNGAN NEGARA
KANTOR CABANG PALEMBANG**



SKRIPSI

**Dibuat Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Menyelesaikan Pendidikan Diploma IV
Program Studi Manajemen Bisnis pada Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik
Negeri Sriwijaya**

OLEH:

**NUR WITTRI
NPM 061840631517**

**KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN,
RISET DAN TEKNOLOGI
POLITEKNIK NEGERI SRIWIJAYA
JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS**

2022

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KUALITAS PRODUK
TABUNGAN BATARA TERHADAP KEPUASAN NASABAH
PADA PT BANK TABUNGAN NEGARA
KANTOR CABANG PALEMBANG**



SKRIPSI

Dibuat Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Menyelesaikan Pendidikan Diploma IV
Program Studi Manajemen Bisnis pada Jurusan Administrasi Bisnis
Politeknik Negeri Sriwijaya

OLEH:

**NUR WITTRI
NPM 061840631517**

Menyetujui,

Palembang, 15 Agustus 2022

Pembimbing I

**Dr. Markoni Badri., S.E., MBA
NIP 1961032519889031001**

Pembimbing II

**Dra. Esya Alhadi, S.E., M.M
NIP 196309191990032002**

Mengetahui,

Ketua Jurusan Administrasi Bisnis

**Dr. Heri Setiawan, S.E., M.AB
NIP 197602222002121001**

**Ketua Program Studi D IV
Manajemen Bisnis**

**Dr. Dewi Fadila, S.E., M.M
NIP 197504212001122001**

LEMBAR PENGESAHAN


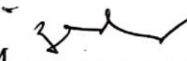
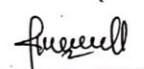

Nama : Nur Witri
NPM : 061840631517
Jurusan/Program Studi : Administrasi Bisnis/ D IV Manajemen Bisnis
Mata Kuliah : Perbankan
Judul Laporan Akhir : Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk Tabungan Batara Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT Bank Tabungan Negara Kantor Cabang Palembang

Telah dipertahankan dihadapan Dewan Penguji Skripsi
Program Studi D IV Manajemen Bisnis Jurusan Administrasi Bisnis
dan dinyatakan LULUS

Pada Hari: Rabu

Tanggal: 3 Agustus 2022

TIM PENGUJI

No.	Nama	Tanda Tangan	Tanggal
1.	Dra. Esya Alhadi, S.E., M.M. Ketua Penguji		12/08/2022
2.	Dr. A. Jalaluddin Sayuti, S.E., M.Hum.Res.M Anggota Penguji		12/08/2022
3.	Dr. Neneng Miskiyah, S.E., M.Si Anggota Penguji		12/08/2022
4.	Keti Purnamasari, S.E., M.Si Anggota Penguji		12/08/2022

SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Nur Wittri

NPM : 061840631517

Jurusan/Program Studi : Administrasi Bisnis/ D IV Manajemen Bisnis

Mata Kuliah : Manajemen Sumber Daya Manusia

Judul Laporan Akhir : Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kualitas Produk
Tabungan Batara Terhadap Kepuasan Nasabah Pada
PT Bank Tabungan Negara Kantor Cabang Palembang

Dengan ini menyatakan bahwa:

1. Skripsi yang saya buat dengan judul sebagaimana tersebut di atas beserta isinya merupakan hasil penelitian saya sendiri.
2. Skripsi ini bukanlah plagiat/salinan skripsi orang lain.
3. Apabila skripsi saya plagiat/menyalin skripsi milik orang lain maka saya sanggup menerima sanksi berupa pembatalan skripsi beserta konsekuensinya.

Demikianlah surat pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya untuk diketahui oleh pihak yang berkepentingan.

Palembang, 12 Agustus 2022

Yang membuat pernyataan,




Nur Wittri

NPM 061840631517

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

“Setiap kamu bertemu orang baru, jangan lupa selalu kosongkan gelasmu.”

(Bob Sadino)

Kupersembahkan kepada:

- **Kedua Orang Tua**
- **Sahabat-Sahabat Terbaik**
- **Teman-Teman kelas 8 MBA 2018**
- **Almamater Kebanggaanku**

KATA PENGANTAR

Puji Syukur kehadirat Allah SWT karena berkat rahmat dan karunia- Nya yang senantiasa dilimpahkan kepada Penulis. Sehingga Penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan segala kemampuan dan dapat selesai sampai batas waktu yang telah ditentukan guna menyelesaikan pendidikan Program Diploma IV Manajemen Bisnis pada Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya.

Skripsi ini berjudul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk Tabungan Batara Terhadap Kepuasan Nasabah Kantor Cabang Palembang”**. Skripsi ini membahas tentang bagaimana kepuasan nasabah terhadap kualitas pelayanan dan kualitas produk tabungan batara pada PT Bank Tabungan Negara Kantor Cabang Palembang.

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini masih banyak terdapat kekurangan karena keterbatasan ilmu yang penulis miliki. Oleh karena itu, dengan segala kerendahan hati Penulis menerima segala kritik dan saran yang sifatnya positif dan membangun demi kesempurnaan skripsi ini.

Akhir kata, Penulis mengucapkan terima kasih kepada seluruh pihak yang telah membantu dalam proses penyusunan skripsi ini karena tanpa adanya bantuan dari berbagai pihak, penulisan skripsi ini tidak dapat terselesaikan. Penulis mengharapkan semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua pihak yang membaca dan membutuhkannya, khususnya mahasiswa Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya.

Palembang, Agustus 2022

Penulis

UCAPAN TERIMA KASIH

Puji syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT karena dapat menyelesaikan skripsi ini tepat pada waktunya. Adapun terwujudnya skripsi ini adalah berkat dukungan, bantuan, pengarahan dan bimbingan dari berbagai pihak. Pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Dr. Ing Ahmad Taqwa, M.T. selaku Direktur Politeknik Negeri Sriwijaya.
2. Bapak Dr. Heri Setiawan, S.E., M.AB. selaku Ketua Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya.
3. Ibu Dr. Marieska Lupikawaty, S.E., M.M. selaku Sekretaris Jurusan Administrasi Bisnis.
4. Ibu Dr. Dewi Fadila, S.E., M.M. selaku Ketua Program Studi Manajemen Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya.
5. Bapak Dr. Markoni, S.E., MBA. selaku Dosen Pembimbing I yang telah membimbing dan mengarahkan penulis dalam penyusunan skripsi.
6. Ibu Dra. Esha Alhadi., M.M. selaku Dosen Pembimbing II yang telah membimbing dan mengarahkan penulis dalam penyusunan skripsi.
7. Bapak Hendra Toto Suprpto selaku Kepala BTN KC Palembang dan Ibu Marthalia Sari selaku *Customer Service Head Unit* yang telah memberikan perizinan dan kepercayaan kepada penulis untuk menjadikan PT Bank Tabungan Negara Kantor Cabang Palembang sebagai objek penelitian skripsi.
8. Bapak/Ibu Dosen dan Staf Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya yang telah membantu dalam penulisan Skripsi.
9. Keluarga besar penulis yang telah memberikan dukungan baik secara moril, materil dan doa sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini tepat waktu.
10. Kepada Azrifani Rizkian yang telah melakukan banyak hal luar biasa, selalu memberi inspirasi, meluangkan waktu untuk berdiskusi dan memberi solusi sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik dan menarik.

11. Sahabat-sahabat terbaikku Vera, Pras, dan Alfredo yang selalu ada, memberi kekuatan dan mengalirkan kasih sayang sehingga Penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan penuh syukur.
12. Sahabat Geng Hits, Meilinda, Fadilah, Ejak, Fathanah, Juianti yang telah menerima Penulis menjadi bagian dari jalinan persahabatan yang tulus, selalu memberi semangat dan motivasi sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini tepat waktu.
13. Sahabat Keluarga Inti, Hanifa, Rafli, Wian, Mega, dan Amin yang telah menerima Penulis menjadi bagian dari jalinan persahabatan yang tulus, selalu memberi semangat dan motivasi sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini tepat waktu.
14. Semua pihak yang terlibat dalam penyusunan skripsi ini yang tidak dapat disebutkan satu persatu.
15. *Last but not least, I wanna thank me for believing in me, I wanna thank me for doinng all this hard work, I wanna thank me for having no days off, I wanna thank me for me never quitting, for just being me at all times.*

Demikian yang dapat penulis sampaikan. Atas segala bantuan dari semua pihak penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya.

Palembang, Agustus 2022

Penulis

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah ada pengaruh kualitas pelayanan dan kualitas produk tabungan batara terhadap kepuasan nasabah pada PT Bank Tabungan Negara Kantor Cabang Palembang. Metode pengumpulan data yang digunakan adalah wawancara dan penyebaran kuesioner melalui google form. Penelitian ini dilakukan pada nasabah PT Bank Tabungan Negara Kantor Cabang Palembang pengguna produk tabungan batara dengan jumlah sampel 100 responden yang ditentukan berdasarkan rumus slovin. Analisis data pada penelitian ini adalah regresi linear berganda. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa secara parsial variabel Kualitas Pelayanan (X_1) dan Kualitas Produk (X_2) berpengaruh positif dengan tingkat signifikan sebesar $0,00 < 0,05$ terhadap variabel Kepuasan Nasabah (Y). Secara simultan variabel Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk secara bersama-sama berpengaruh positif dengan tingkat signifikan sebesar $0,00 < 0,05$ terhadap variabel Kepuasan Nasabah. Data dikumpulkan menggunakan kuesioner yang telah diuji validitas dan reliabilitasnya. Teknik analisa data yang digunakan adalah regresi linear berganda dengan aplikasi komputer SPSS versi 20. Berdasarkan hasil jawaban kuesioner Kualitas Pelayanan (X_1) pada indikator cepat tanggap (*responsiveness*) memiliki jawaban responden paling rendah, oleh karena itu Bank Tabungan Negara harus meningkatkan pelayanan kepada nasabah dengan memperhatikan indikator yang masih belum memenuhi tingkat kepuasan pada nasabah. Sedangkan kuesioner Kualitas Produk (X_2) pada indikator persepsi kualitas (*perceived quality*) memiliki jawaban responden paling rendah, oleh karena itu Bank Tabungan Negara harus terus mempertahankan kualitas produk yang dimiliki serta melakukan evaluasi guna mengetahui indikator-indikator yang perlu diperbaiki.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk, Kepuasan Nasabah

ABSTRACT

This study aims to determine whether there is an effect of service quality and the quality of Batara savings products on customer satisfaction at PT Bank Tabungan Negara Palembang Branch Office. Data collection methods used were interviews and questionnaires distributed via google form. This research was conducted on customers of PT Bank Tabungan Negara Palembang Branch Office users of Batara savings products with a total sample of 100 respondents who were determined based on the slovin formula. Data analysis in this study is multiple linear regression. The results of this study indicate that partially Service Quality (X_1) and Product Quality (X_2) variables have a positive effect with a significant level of $0.00 < 0.05$ on the Customer Satisfaction variable (Y). Simultaneously the variables of Service Quality and Product Quality together have a positive effect with a significant level of $0.00 < 0.05$ on the Customer Satisfaction variable. Data were collected using a questionnaire that had been tested for validity and reliability. The data analysis technique used is multiple linear regression with the SPSS version 20 computer application. Based on the results of the answers to the Service Quality questionnaire (X_1) on the responsiveness indicator, it has the lowest respondent's answers, therefore the State Savings Bank must improve services to customers by pay attention to indicators that still do not meet the level of customer satisfaction. While the Product Quality questionnaire (X_2) on the perceived quality indicator has the lowest respondent's answer, therefore the State Savings Bank must continue to maintain the quality of its products and conduct evaluations to find out the indicators that need to be improved.

Keywords: *Service Quality, Product Quality, Customer Satisfaction*

DAFTAR ISI

	Halaman:
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
HALAMAN PERNYATAAN.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN PENGUJI	iv
MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....	v
KATA PENGANTAR.....	vi
UCAPAN TERIMA KASIH	vii
ABSTRAK	ix
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR.....	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Perumusan Masalah	7
1.3 Ruang Lingkup Pembahasan	7
1.4 Tujuan dan Manfaat Penelitian.....	8
1.4.1 Tujuan Penelitian.....	8
1.4.2 Manfaat Penelitian.....	8
BAB II STUDI KEPUSTAKAAN	
2.1 Landasan Teori	10
2.1.1 Pengertian Bank.....	10
2.1.2 Pengertian Kualitas Pelayanan	10
2.1.3 Pengertian Kualitas Produk	12
2.1.4 Pengertian Kapuasan Nasabah	14

2.1.5	Pengertian Nasabah	15
2.1.6	Pengertian Tabungan Batara.....	16
2.2	Pelatihan Terdahulu	16
2.3	Kerangka Pikir	17
2.4	Hipotesis	17
BAB III METODE PENELITIAN		
3.1	Ruang Lingkup Penelitian	19
3.2	Rancangan Penelitian	19
3.3	Jenis dan Sumber Data	19
3.4	Teknik Pengumpulan Data	20
3.5	Populasi dan Sampel.....	21
3.5.1	Populasi	21
3.5.2	Sampel	21
3.6	Teknik Analisis.....	22
3.6.1	Uji Validitas.....	23
3.6.2	Uji Reliabilitas.....	24
3.6.3	Uji Asumsi Klasik	24
3.6.4	Uji Analisis Regresi Linear Berganda	25
3.6.5	Uji Pengujian Hipotesis.....	26
3.7	Definisi Operasional Variabel	28
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN		
4.1	Gambaran Umum	30
4.1.1	Profil Singkat Bank Tabungan Negara.....	30
4.1.2	Logo Bank Tabungan Negara.....	32
4.1.3	Visi dan Misi Bank Tabungan Negara	33
4.1.4	Struktur Organisasi Bank Tabungan Negara	33
4.2	Gambaran Responden.....	37
4.2.1	Deskripsi Data Resonden	37
4.3	Hasil Olah Data Penelitian	40
4.3.1	Rekapitulasi Jawaban Responden Kualiatas Pelayanan	40

4.3.2 Rekapitulasi Jawaban Responden Kualiatas Produk	41
4.3.3 Rekapitulasi Jawaban Responden Kepuasan Nasabah	42
4.4 Uji Validitas dan Reliabilitas.....	43
4.4.1 Uji Validitas.....	43
4.4.2 Uji Reliabilitas.....	46
4.5 Uji Asumsi Klasis.....	46
4.5.1 Uji Normalitas	46
4.5.2 Uji Multikolinearitas	47
4.5.3 Uji Heterokedastisitas.....	48
4.6 Uji Hipotesis dan Koefisien Determinasi	49
4.6.1 Uji t (Uji Parsial)	49
4.6.2 Uji F (Uji Simultan).....	50
4.6.3 Koefisien Determinasi	51
4.7 Uji Regresi Linear Berganda	52
4.8 Pembahasan	54
4.8.1 Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Secara Parsial Terhadap Kepuasan Nasabah	54
4.8.2 Analisis Pengaruh Kualitas Produk Secara Parsial Terhadap Kepuasan Nasabah	56
4.8.3 Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk Secara Simultan Terhadap Kepuasan Nasabah	57

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan.....	59
5.2 Saran	60

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN-LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Halaman:

Tabel 1.1 Persentase Komplain Nasabah Pertahun.....	5
Tabel 3.1 Skala Likert.....	21
Tabel 3.2 Pembuka Rekening Tabungan Batara.....	21
Tabel 3.3 Definisi Operasional Variabel.....	28
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	37
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	38
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir ..	38
Tabel 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	39
Tabel 4.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Status.....	39
Tabel 4.6 Rekapitulasi Jawaban Responden Kualitas Pelayanan.....	40
Tabel 4.7 Rekapitulasi Jawaban Responden Kualitas Produk.....	41
Tabel 4.8 Rekapitulasi Jawaban Responden Kepuasan Nasabah.....	42
Tabel 4.9 Hasil Uji Validitas Kualitas Pelayanan.....	43
Tabel 4.10 Hasil Uji Validitas Kualitas Produk.....	44
Tabel 4.11 Hasil Uji Validitas Kepuasan Nasabah.....	45
Tabel 4.12 Hasil Uji Reliabilitas.....	46
Tabel 4.13 Hasil Uji Normalitas.....	47
Tabel 4.14 Hasil Uji Multikolinearitas.....	48
Tabel 4.15 Hasil Uji t (Uji Parsial).....	50
Tabel 4.16 Hasil Uji F (Uji Simultan).....	51
Tabel 4.17 Koefisien Determinasi.....	52
Tabel 4.18 Uji Regresi Linear Berganda.....	52

DAFTAR GAMBAR

	Halaman:
Gambar 1.1 Nasabah Tabungan Batara.....	4
Gambar 2.1 Kerangka Pikir.....	17
Gambar 4.1 Logo Bank Tabungan Negara	32
Gambar 4.2 Struktur Organisasi.....	34
Gambar 4.3 Grafik Scatterplo	48

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Surat Rekomendasi Skripsi
- Lampiran 2 Surat Pengantar Pengambilan Data
- Lampiran 3 Surat Izin Pengambilan Data
- Lampiran 4 Surat Kesepakatan Bimbingan Pembimbing
- Lampiran 5 Lembar Bimbingan Skripsi
- Lampiran 6 Tabel Wawancara
- Lampiran 7 Penelitian Terdahulu
- Lampiran 8 Kuesioner
- Lampiran 9 Tabulasi Data
- Lampiran 10 Uji Validitas
- Lampiran 11 Uji Reliabilitas
- Lampiran 12 Uji Asumsi Klasik
- Lampiran 13 Uji Hipotesis
- Lampiran 14 Uji Regresi Linear Berganda
- Lampiran 15 Foto Dokumentasi
- Lampiran 16 Revisi Skripsi (Perbaikan)
- Lampiran 17 Tanda Persetujuan Revisi Skripsi