

**PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN KUALITAS PELAYANAN
TERHADAP MINAT MENABUNG DI MAYBANK PALEMBANG**



SKRIPSI

**Dibuat Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Mengikuti Ujian Skripsi Pada
Program Studi Manajemen Bisnis Jurusan Administrasi Bisnis
Politeknik Negeri Sriwijaya**

Oleh:

M. Dio Fermanda

061840631852

**POLITEKNIK NEGERI SRIWIJAYA
JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
PRODI MANAJEMEN BISNIS
2022**

**PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN KUALITAS PELAYANAN
TERHADAP MINAT MENABUNG DI MAYBANK PALEMBANG**



SKRIPSI

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

Oleh:

M. Dio Fermanda

NPM 061840631852

Menyetujui,

Palembang,

2022

Pembimbing I,

**Purwati, S.E., M.M.
NIP 196507111988032002**

Pembimbing II,

**Yusleli Herawati, S.E., M.M.
NIP 196005071988112001**

Mengetahui,

Ketua Jurusan Administrasi Bisnis

**Dr. Heri Setiawan, S.E., M.A.B
NIP 197602222002121001**

**Ketua Program Studi DIV
Manajemen Bisnis**

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

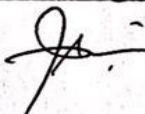
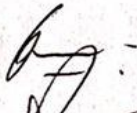

LEMBAR PENGESAHAN

Nama : M. Dio Fermanda
NPM : 061840631852
Jurusan/Program Studi : Administrasi Bisnis/Manajemen Bisnis
Mata Kuliah : Manajemen Pemasaran
Judul Laporan Akhir : Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Minat Menabung Di Maybank Palembang

Telah dipertahankan dihadapan Dewan Penguji Skripsi
Program Studi DIV Manajemen Bisnis, Jurusan Administrasi Bisnis
dan Dinyatakan LULUS

Pada Hari : K a m i s
Tanggal : 11 Agustus 2022

TIM PENGUJI

<u>No</u>	<u>Nama</u>	<u>Tanda Tangan</u>	<u>Tanggal</u>
1.	Dr. Heri Setiawan, S.E., M. AB. Ketua Penguji		11 Agustus 2022
2.	Yulia Pebrianti, S.E., M. Si. Anggota Penguji		11 Agustus 2022
3.	Rini, S.E., M. AB. Anggota Penguji		11 Agustus 2022

SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : M. Dio Fermanda
NPM : 061840631852
Jurusan/Program Studi : Administrasi Bisnis/Manajemen Bisnis
Mata Kuliah : Manajemen Pemasaran
Judul Laporan Akhir : Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Minat Menabung di Maybank 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 milik orang lain.
3. Apabila skripsi saya plagiat/menyalin skripsi milik orang lain maka saya sanggup menerima sanksi berupa pembatalan skripsi beserta konsukensinya.

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

Palembang, Juli 2022
Yang membuat pernyataan,



Dio Fermanda
NPM 061840631852

Motto dan Persembahan

Motto: *“Seorang pengecut mungkin menemukan seribu solusi untuk masalahnya, tetapi dia hanya menyukai salah satunya yakni melarikan diri”*

Ku persembahkan kepada:

1. Ayah dan Ibu Tercinta
2. Para Saudara dan Keluarga Kami
3. Sahabat dan Teman Seperjuangan
4. Amamaterku

KATA PENGANTAR

Puji syukur selalu tercurahkan kepada Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat, ridho serta karunia-Nya kepada penulis sehingga penulis berhasil menyelesaikan penyusunan skripsi ini dengan baik dan tepat waktu.

Skripsi yang berjudul “**Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Minat Menabung di Maybank Palembang**”. Skripsi ini membahas tentang bagaimana pengaruh dari kualitas produk dan kualitas pelayanan terhadap minat menabung di Maybank Palembang.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna, namun penulis telah memberikan karya terbaik dari ketidaksempurnaan yang ada. Penulis mengucapkan terima kasih kepada seluruh pihak yang telah mendukung penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.

Akhir kata penulis memohon maaf atas segala kesalahan yang telah penulis perbuat dalam proses penyelesaian skripsi ini. Penulis mengharapkan semoga skripsi ini dapat berguna bagi segala pihak yang memerlukan.

Palembang, Juli 2022

Penulis

UCAPAN TERIMA KASIH

Alhamdulillah Robbil'alamin,

Dalam penulisan skripsi ini, penulis banyak sekali mendapatkan bantuan serta dukungan dari berbagai pihak. Oleh sebab itu, pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan terima kasih 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 Politeknik Negeri Sriwijaya.
4. Ibu Dr.Dewi Fadila, S.E.,M.M selaku Kepala Program Studi Manajemen Bisnis Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya.
5. Ibu Purwati, S.E., M.M., selaku Pembimbing I yang telah membimbing penulis dalam menyelesaikan skripsi ini hingga selesai dengan baik.
6. Ibu Yusleli Herawati, S.E., M.M., selaku Pembimbing II yang telah membimbing penulis dalam menyelesaikan skripsi ini hingga selesai dengan baik.
7. Kepada Bapak/Ibu Dosen Pengajar di Jurusan Administrasi Bisnis yang banyak memberikan ilmunya kepada penulis selama penulis kuliah di Politeknik Negeri Sriwijaya.
8. Ayah dan Ibu yang sangat penulis cintai Audi Murfi dan Maryanti. Terima kasih atas segala kasih dan sayangnya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Terima kasih selalu percaya dan bangga kepada penulis.
9. Terima kasih kepada Amelya Yuniar yang selalu memberi dukungan moral untuk penulis dalam menyelesaikan skripsi.
10. Kepada keluarga besar kelas 8 MBB yang telah kebersamai perjuangan selama 4 tahun dengan suka maupun duka.

11. Kepada semua pihak yang telah ikut berkontribusi dalam penyelesaian skripsi ini yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu, penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya

Penulis mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah memberikan bantuannya, semoga Allah SWT membalas semua kebaikan yang telah diberikan dan semoga kita selalu mendapat perlindungan-Nya. Akhir kata, semoga laporan ini memberikan manfaat bagi kita semua. Aamiin.

Palembang, Juli 2022

Penulis

ABSTRAK

Penelitian ini untuk menguji variabel kualitas produk dan kualitas pelayanan terhadap pengaruh minat menabung di MayBank Palembang. Penelitian ini bersifat kualitatif serta mengambil sampel sebanyak 80 responden dari nasabah MayBank Palembang. Teknik pengumpulan data pada penelitian ini dengan menyebarkan kuesioner menggunakan skala likert. Sumber data yang digunakan merupakan data primer dan data sekunder. Teknik analisis data yang digunakan yaitu analisis linier berganda yang diolah menggunakan SPSS versi 25 for *windows*. Penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas produk berpengaruh positif sebesar 0,335 secara parsial terhadap minat menabung dan kualitas pelayanan juga berpengaruh positif sebesar 0,275 secara parsial terhadap minat menabung di MayBank. Kualitas produk lebih dominan berpengaruh terhadap minat menabung dari pada kualitas pelayanan. Dapat diartikan bahwa kualitas produk dan kualitas pelayanan berpengaruh secara simultan terhadap minat menabung di MayBank Palembang.

Kata Kunci: Kualitas Produk, Minat Menabung, Perbankan

ABSTRACT

This study is to test the variables of product quality and service quality on the influence of interest in saving at MayBank Palembang. This research is qualitative and took a sample of 80 respondents from MayBank Palembang customers. Data collection techniques in this study by distributing questionnaires using a likert scale. The data sources used are primary data and secondary data. The data analysis technique used is multiple linear analysis which is processed using SPSS version 25 for windows. This research shows that product quality has a positive effect of 0.335 partially on saving interest and service quality also has a positive effect of 0.275 partially on saving interest at MayBank. Product quality is more dominant in affecting the interest in saving than the quality of service. It can be interpreted that product quality and service quality have a simultaneous effect on the interest in saving at MayBank Palembang.

Keywords: Product Quality, Saving Interest, Banking

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
SURAT PERNYATAAN	iii
MOTTO DAN PERSEMBAHAN	iv
KATA PENGANTAR	v
UCAPAN TERIMA KASIH	vii
ABSTRAK	viii
ABSTRACT	ix
DAFTAR ISI	x
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Rumusan Masalah	5
1.3. Ruang Lingkup Pembahasan	5
1.4. Tujuan dan Manfaat Penelitian	6
1.4.1 Tujuan Penelitian	6
1.4.2 Manfaat Penelitian	6
BAB II STUDI KEPUSTAKAAN	7
2.1. Landasan Teori	7
2.1.1 Kualitas Produk	7
2.1.2 Kualitas Pelayanan.....	10
2.1.3 Minat Menabung.....	12
2.1.4 Faktor-faktor yang Mempengaruhi Perilaku Nasabah	13
2.2. Penelitian Terdahulu	14
2.3. Kerangka Pikir	19
2.4. Hipotesis	19
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	21
3.1. Ruang Lingkup Penelitian	21
3.2. Rancangan Penelitian	21
3.3. Jenis dan Sumber Data	21
3.3.1. Jenis Data	21
3.3.2. Sumber Data	22

3.4. Teknik Pengumpulan Data	22
3.5. Populasi dan Sampel	23
3.5.1. Populasi	23
3.5.2. Sampel.....	24
3.6. Teknik Analisis	25
3.6.1 Uji Validitas.....	25
3.6.2 Uji Reliabilitas	26
3.6.3 Analisis Linear Berganda	26
3.6.4 Uji Asumsi Klasik.....	27
3.6.5 Uji Normalitas	27
3.6.6 Uji Multikolinearitas	27
3.6.7 Uji Heterokadistasitas	28
3.6.8 Uji Parsial (Uji T)	28
3.6.9 Uji Simultan f (Uji f)	29
3.7. Oprasional Variabel	29
3.7.1 Variabel Dependen	30
3.7.2 Variabel Independen	30
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	33
4.1. Hasil Penelitian	33
4.1.1 Deskripsi Objek Penelitian.....	33
4.1.2 Visi dan Misi Maybank Indonesia	35
4.1.3 Deskripsi Data	36
4.1.4 Gambaran Karakteristik Responden	36
4.1.5 Uji Validitas Data	40
4.1.5.1 Uji Validitas	40
4.1.5.2 Uji Reliabilitas	43
4.1.5.3 Analisis Linier Berganda	44
4.1.6 Uji Asumsi Klasik	46
4.1.6.1 Uji Normalitas	46
4.1.6.2 Uji Multikoliniertias	49
4.1.6.3 Uji Heteoskedasitas	50
4.1.7 Uji Hipotesis	52
4.1.7.1 Uji Parsial (Uji T).....	52
4.1.7.2 Uji Simultan (Uji f)	54
4.1.7.3 Koefisien Determinasi	56
4.2. Pembahasan	56
4.2.1 Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Minat Menabung	56
4.2.2 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Minat Menabung	57
4.2.3 Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas pelayanan Terhadap Minat Menabung.....	57
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	59
5.1. Kesimpulan.....	59
5.2. Saran.....	59
DAFTAR PUSTAKA	61
LAMPIRAN	

