

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KUALITAS
PRODUK BRIMO TERHADAP KEPUASAN NASABAH
KCP BRI CABANG TEMBUNG**

SKRIPSI

Oleh :

FANI PUTRI LISMALIA

NPM : 2002020044



**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS SOSIAL DAN HUKUM
UNIVERSITAS QUALITY
MEDAN
2025**

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KUALITAS
PRODUK BRIMO TERHADAP KEPUASAN NASABAH
KCP BRI CABANG TEMBUNG**

SKRIPSI

Disusun dan Diajukan Untuk Melengkapi Tugas-tugas dan Memenuhi
Syarat-syarat untuk Memperoleh Gelar Sarjana Manajemen
Pada Fakultas Sosial dan Hukum
Universitas Quality

Oleh :

FANI PUTRI LISMALIA

NPM : 2002020044



**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS SOSIAL DAN HUKUM
UNIVERSITAS QUALITY**

MEDAN

2025_

SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Fani Putri Lismalia

NPM : 2002020044

Program Studi : Manajemen

Fakultas : Sosial Dan Hukum

Menyatakan dengan sesungguhnya dan sebenarnya bahwa skripsi yang saya tulis dengan Judul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk Brimo Terhadap Kepuasan Nasabah KCP BRI Cabang Tembung”** merupakan asli hasil karya peneliti, tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu perguruan tinggi manapun, dan sepanjang pengetahuan peneliti juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh peneliti lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Jika skripsi ini terbukti merupakan duplikasi ataupun plagiasi dari hasil karya tulis lain dan atau dengan sengaja mengajukan karya atau pendapat yang merupakan hasil karya penulis lain, maka peneliti bersedia menerima sanksi akademik berupa pembatalan skripsi dan pencabutan gelar yang peneliti peroleh sebagai hasil ujian akhir studi atas skripsi ini.

Demikian surat pernyataan ini saya perbuat sebagai pertanggung jawaban ilmiah tanpa adanya unsur paksaan maupun tekanan dari pihak manapun juga.

Medan, April 2025

Yang Menyatakan,



Fani Putri Lismalia
NPM : 2002020044

PENGESAHAN SKRIPSI

Judul : PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KUALITAS
PRODUK BRIMO TERHADAP KEPUASAN NASABAH
KCP BRI CABANG TEMBUNG

Nama : FANI PUTRI LISMALIA

Program Studi : MANAJEMEN

Fakultas : SOSIAL DAN HUKUM

Medan, 22 April 2024

Menyetujui
Tim Pembimbing

Pembimbing Utama



Conie Nopinda Br Sitepu, SE.,M.Si
NIP.0112049001

Pembimbing Pendamping



Samuel Tenang Ukur Ardianta S.E., M.M
NIP.0125028105

Ketua Program Studi
Universitas Quality



Rikawati Ginting Munthe SE.,M.Si
NIP.0114028003

Dekan Soshum
Universitas Quality



Vina Maria Ompusunggu S.Sos., MSP
NIP.0107038901

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT Yang Maha Esa, karena atas izin dan kuasa-Nya penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi ini dengan judul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kualitas Produk Brimo Terhadap Kepuasan Nasabah KCP BRI Cabang Tembung”**. Skripsi ini merupakan salah satu syarat untuk menyelesaikan pendidikan dan memperoleh gelar Sarjana Manajemen di Fakultas Sosial dan Hukum Universitas Quality. Bimbingan dan bantuan dari berbagai pihak yang telah diporeh penulis dapat membantu mempermudah proses penyusunan skripsi ini. Dalam kesempatan ini, dengan segala kerendahan hati, penulis menyampaikan rasa hormat dan terimakasih yang tulus kepada :

Bapak Dr. Dedi Holden Simbolon, S,Si.,M.Pd., selaku Rektor Universitas Quality Medan atas perhatian dan bantuannya;

1. Ibu Lasma Melinda Siahaan, SE., M.Si., selaku Dekan Fakultas Sosial dan Hukum Universitas Quality Medan atas perhatian dan bantuannya;
2. Ibu Lasma Melinda Siahaan, SE., M.Si., selaku Ketua Jurusan Manajemen Fakultas Sosial dan Hukum Universitas Quality Medan atas perhatian dan bantuannya;
3. Ibu Conie Nopinda Br. Sitepu, SE.,M.Si., selaku Dosen Pembimbing Utama atas kesediannya memberikan waktu, pengetahuan, bimbingan, serta saran dan kritik dalam proses penyusunan skripsi ini hingga selesai;
4. Bapak Samuel Tenang Ukur Ardianta, SE., MM., selaku Dosen Pembimbing Pendamping atas kesediannya waktu , pengetahuan, bimbingan, serta saran dan kritik dalam proses penyusunan skripsi ini hingga selesai; bagi penulis selama menempuh Pendidikan di Program Studi S1 Manajemen.
5. Seluruh staf di fakultas Sosial dan Hukum Universitas Quality Medan yang telah banyak membantu, baik selama masa perkuliahan maupun penyusunan skripsi. Teriama kasih atas segala bantuan dan kesabaran yang

telah diberikan;

6. Kedua orang tua tercinta beserta keluarga besar, yang dengan tulus memberikan dukungan moral maupun material serta nasehatnya di hari-hari yang berarti.
7. Seluruh teman-teman Manajemen Angkatan 2020 yang tidak dapat disebutkan satu per satu. Terima kasih telah berbagi ilmu, berbagaicanda tawa, dan semoga sukses untuk kalian semua;
8. Adik-adiku tercinta, Dina Auliyah Riski dan Rani Laudia. Terima kasih telah menjadi adik yang sangat baik serta menjadi kebanggaan kakak dan orang tua mu. Semangat mengejar cita-citamu dan semoga kamu dikelilingi hal-hal baik.
9. Kepada orang terkasihku, Kepada orang terkasihku, Edy Syahputra, Natalita Ginting, Rima melati, Elpy, Rose dan Kartini. Terima kasih atas dukunga, doa, semangat, dan bantuan kalian dalam segala proses kehidupan penulis. Tiara, Yiska, dan Yhani terima kasih atas dukungan dan bantuan kalian khususnya selama perkuliahan dan penyusunan skripsi.
10. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang telah membantu dan memberikan masukan serta inspirasi bagi penulis, suatu kebahagiaan telah dipertemukan kalian semua.
11. Almameter tercinta, Fakultas Sosial dan Hukum Universitas Quality Medan.

Penulis menyadari bahwa penulisan skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan. Oleh karena itu kritik dan saran yang bersifat membangun sangat diharapkan guna melengkapi segala kekurangan dan keterbatasan dalam penyusunan skripsi ini. Akhir kata semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi pengembangan ilmu pengetahuan.

Medan, Februari 2025

Penulis

Fani Putri Lismalia

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
<i>ABSTRACT</i>	ii
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI.....	v
DAFTAR TABEL	viii
DAFTAR GAMBAR.....	ix
DAFTAR LAMPIRAN	x
BAB I : PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	8
1.3 Tujuan Penelitian	8
1.4 Manfaat Penelitian	8
BAB II : TINJAUAN PUSTAKA	10
2.1 Landasan Teori.....	10
2.1.1 Kualitas Layanan	10
2.1.2 Kualitas Produk	13
2.1.2.1 Pengertian Kualitas Produk.....	13
2.1.2.2 Dimensi Kualitas.....	14
2.1.2.3 Pengukuran Kualitas Produk.....	15
2.1.2.4 Indikator Kualitas Produk	15
2.1.3 Kepuasan Pelanggan.....	16
2.1.3.1 Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan.....	17
2.1.3.2 Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan	17
2.1.3.3 Pengukuran Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan	18
2.1.3.4 Pengukuran Kepuasan Pelanggan	18
2.1.3.5 Indikator Kepuasan Pelanggan	19
2.1.3.6 Pengukuran Kepuasan Pelanggan	20
2.2 Kerangka Berpikir	21

2.3 Hipotesis Penelitian.....	21
2.4 Penelitian Terdahulu	21
2.5 Definisi Operasional.....	24
BAB III : METODE PENELITIAN	26
3.1 Jenis Penelitian.....	26
3.2 Populasi dan Sampel Penelitian	26
3.2.1 Populasi Penelitian	26
3.2.2 Sampel Penelitian	26
3.3 Lokasi dan Waktu Penelitian	27
3.3.1 Lokasi Penelitian	27
3.3.2 Waktu Penelitian	28
3.4 Fokus Penelitian	28
3.5 Teknik Analisis Data.....	28
3.6 Metode Analisis Data	29
3.6.1 Metode Analisis Data Uji Validitas.....	29
3.6.2 Uji Realibilitas.....	29
3.6.3 Uji Multikolinearitas	30
3.6.4 Uji Heterokedastisitas.....	30
3.6.5 Uji Normalitas	30
3.6.6 Analisis Regresi Linear Berganda	30
3.7 Uji Hipotesis	31
3.7.1 Uji Kelayakan Model (Uji F)	31
3.7.2 Uji Regresi Parsial (Uji Statistik t).....	31
3.7.3 Uji Koefisien Determinasi (R ²).....	32
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	33
4.1 Data Umum	33
4.1.1 Sejarah Beridirinya Bank Rakyat Indonesia	33
4.1.2 Profil KCP BRI Tembung	34
4.1.3 Visi dan Misi	34
4.2 Jenis-Jenis Produk Perusahaan.....	35
4.3 Produk Pelayanan Jasa BRI KCP Tembung	37

4.4 Karakteristik Responden	38
4.4.1 Jenis Kelamin	38
4.4.2 Usia Responden	39
4.4.3 Pekerjaan	39
4.5 Uji Instrumen Penelitian	40
4.5.1 Uji Validitas.....	40
4.5.2 Uji Realibilitas.....	41
4.5.3 Uji Multikolinearitas	42
4.5.4 Uji Heterokedastisitas.....	43
4.5.5 Analisis Linear Berganda	43
4.5.6 Uji Simulan (Uji F).....	44
4.5.7 Uji Parsial (Uji t)	45
4.5.8 Uji Koefisien Determinasi (R ²).....	46
4.6 Pembahasan.....	46
BAB V SIMPULAN DAN SARAN.....	48
5.1 Simpulan	48
5.2 Saran.....	48
DAFTAR PUSTAKA.....	49
LAMPIRAN.....	50

DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
2.1 Penelitian Terdahulu	22
2.2 Definisi Operasional.....	24
3.1 Rencana Waktu Penelitian	28
3.2 Skor Jawaban Responden	29
4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	38
4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	39
4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	40
4.4 Hasil Uji Validitas.....	41
4.5 Uji Realibilitas	42
4.6 Hasil Multikolinearitas.....	42
4.7 Uji Analisis Liniear Berganda.....	43
4.8 Uji Signifikansi Simultan (Uji F).....	44
4.9 Uji Parsial (Uji t).....	45
4.10 Uji Koefisien Determinasi (R2)	46

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
1.1 Kepuasan Nasabah KCP-BRI Tembung pada Tahun 2018-2023	7
2.1 Kepuasan Pelanggan	17
2.2 Kerangka Pemikiran.....	21
4.1 Hasil Uji Heterokedastisitas.....	43



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian.....	51
Lampiran 2 Jawaban Responden.....	55
Lampiran 3 Tabel Nilai t.....	58

