

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KUALITAS PRODUK
TERHADAP KEPUASAN NASABAH DI BANK MANDIRI KCP
MANTANG LOMBOK TENGAH**



Oleh :

DENI SAPUTRA

NIM.170502292

**JURUSAN PERBANKAN SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI MATARAM
MATARAM**

2021

SKRIPSI

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KUALITAS
PRODUK TERHADAP KEPUASAN NASABAH DI BANK
MANDIRI KCP MANTANG LOMBOK TENGAH**

**Diajukan kepada Universitas Islam Negeri Mataram untuk melengkapi
persyaratan mencapai gelar Sarjana Ekonomi**



Oleh :

DENI SAPUTRA

NIM.170502292

**JURUSAN PERBANKAN SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI MATARAM
MATARAM**

2021

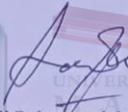
PERSETUJUAN PEMBIMBING

Skripsi oleh: Deni Saputra, NIM: 170502292 dengan judul Pengaruh kualitas pelayanan dan kualitas produk terhadap kepuasan nasabah di Bank Mandiri Kcp Lombok Mantang” telah memenuhi syarat dan disetujui untuk diuji.

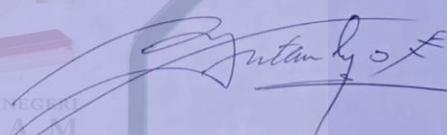
Disetujui pada tanggal, *kamis 19 September 2021*

Pembimbing I,

Pembimbing II,


Naili Rahmawati, M.Ag.

NIP 197909132009012008


Intan Kusuma Pratiwi, M.SEI

NIP 199101302019032012

Perpustakaan UIN Mataram

NOTA DINAS PEMBIMBING

Mataram, *Senin* 9 September 2021

Hal : Ujian Skripsi

Yang Terhormat

**Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
di Mataram**

Assalamu'alaikum, Wr. Wb

Dengan hormat, setelah melakukan bimbingan, arahan, dan koreksi, kami berpendapat bahwa skripsi saudara:

Nama : Deni Saputra

NIM : 170502292

Jurusan/Prodi : Perbankan Syariah

Judul : Pengaruh Kualitas pelayanan dan kualitas produk terhadap kepuasan nasabah di Bank Mandiri Kcp Lombok Mantang

telah memenuhi syarat untuk diajukan dalam sidang *munaqasyah* skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Mataram. Oleh karena itu, kami berharap agar skripsi ini dapat segera di-*munaqasyah*-kan.

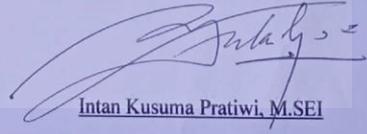
Wassalamu'alaikum Wr. Wb

Pembimbing I

Pembimbing II


Naili Rahmawati, M.Ag

NIP 197909132009012008


Intan Kusuma Pratiwi, M.SEI

NIP 199101302019032012

PENGESAHAN

Skripsi oleh: Deni Saputra, NIM: 170502292 dengan judul "Pengaruh kualitas pelayanan dan kualitas produk terhadap kepuasan nasabah di Bank Mandiri Kcp Mantang Lombok Tengah" telah dipertahankan di depan dewan penguji Prodi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Mataram pada tanggal 16 Desember 2021

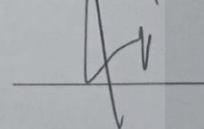
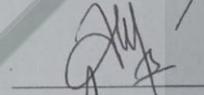
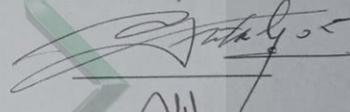
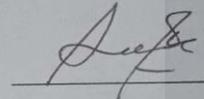
Dewan Penguji

Naili Rahmawati, M.Ag.
(ketua sidang/pembimbing I)

Intan Kusuma Pratiwi, M.SEI
(Sekertaris Sidang/Pemb. II)

Any Tsalasatul Fitriyah, S.Si., M.Si.
(Penguji I)

Lalu Ahmad Ramadani, M.E.
(Penguji II)



Perpustakaan UIN Mataram Mengetahui,

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam



MOTTO

“ Dan ketahuilah bahwa Allah Maha kaya lagi Maha Terpuji “

(QS, Al-Baqarah (2): 267)

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
M A T A R A M

Perpustakaan UIN Mataram

PERSEMBAHAN

“ Ku persembahkan skripsi ini untuk diriku sendiri yang telah berjuang dalam menyelesaikannya dan khususnya untuk Orang tuaku Nurman Joe dan Elminah yang telah menyemangatiku dari dulu sampai sekarang, Kakak-kakak ku, Keponkan ku, Sahabat-sahabat ku, Keluarga besar kelas G perbankan syariah, Almamaterku, semua guru dan dosenku.”



Perpustakaan UIN Mataram

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah, segala puji hanya bagi Allah, Tuhan semesta alam dengan menyebut nama Allah yang Maha Pengasih dan Maha Penyayang, yang telah memberikan penulis kekuatan serta kelancaran dalam menyelesaikan skripsi ini. Sholawat serta salam semoga selalu tercurahkan kepada Nabi Muhammad, juga kepada keluarga, sahabat, dan semua pengikutnya. Amin.

Penulis menyadari bahwa proses penyelesaian skripsi ini tidak akan sukses tanpa bantuan dan keterlibatan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, dengan ketulusan hati penulis menyampaikan banyak terimakasih kepada :

1. Prof. Dr. H. Masnun Tahir, M.Ag selaku rector Uin Mataram
2. Ibu Naili Rahmawati M. Ag, selaku Dosen pembimbing 1 dan Ibu Intan Kusuma Pratiwi M. SEI selaku Dosen pembimbing 2 yang telah meluangkan waktu dan memberikan banyak saran, bimbingan dan arahan dalam penyusunan skripsi ini.
3. Bapak Dr. Riduan Mas'ud, M. Ag., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam (FEBI) Universitas Islam Negeri Mataram.
4. Bapak Ridwan Mas'ud, selaku wali kelas G Perbankan Syariah yang selalu mendidik dan membimbing kami selama melakukan studi di Universitas Islam Negeri Mataram.
5. Bapak/Ibu Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam (FEBI) Universitas Islam Negeri Mataram yang telah mengajarkan berbagai disiplin ilmu pengetahuan dan bantuan pada masa studi di Universitas Islam Negeri Mataram. Semoga dengan ilmu yang telah diajarkan bermanfaat bagi penulis, masyarakat, agama, dan bangsa.
6. Kedua orang tuaku Ibu Elminah dan Bapak Nurman joe yang selalu memberikan semangat dan dukungan baik dukungan moril maupun materil serta Do'a-Do'a untuk kesuksesanku sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.
7. Semua keluargaku, guru-guru, sahabat dan teman-teman yang selalu memberikan semangat, motivasi dan dukungan serta do'a yang kalian berikan.

8. Pimpinan kantor Bank Mandiri Kcp Lombok Mantang beserta jajarannya yang telah meluangkan waktunya untuk memberikan informasi, data dan dokumen yang penulis butuhkan sehingga skripsi ini dapat diselesaikan.
9. Seluruh teman-teman Jurusan Perbankan Syariah angkatan 2017, khususnya kelas G terimakasih untuk persahabatan, kebersamaan dan kekompakan selama dibangku kuliah. Semoga tali silaturahmi kita tidak pernah terputus.
10. Dan kepada semua pihak yang tidak dapat disebutkan namanya satu persatu yang juga telah memberikan kontribusi memperlancar penyelesaian skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan, oleh karena itu penulis sangat mengharapkan kritik dan saran dari semua pihak yang sifatnya membangun demi kesempurnaan penelitian selanjutnya. Semoga amal kebaikan dari berbagai pihak tersebut mendapat pahala yang berlipat ganda dari Allah. Dan semoga karya ilmiah ini bermanfaat bagi semesta.

Aamiin ya robbal 'alamiin.

Perpustakaan UIN Mataram

Mataram, oktober 2021

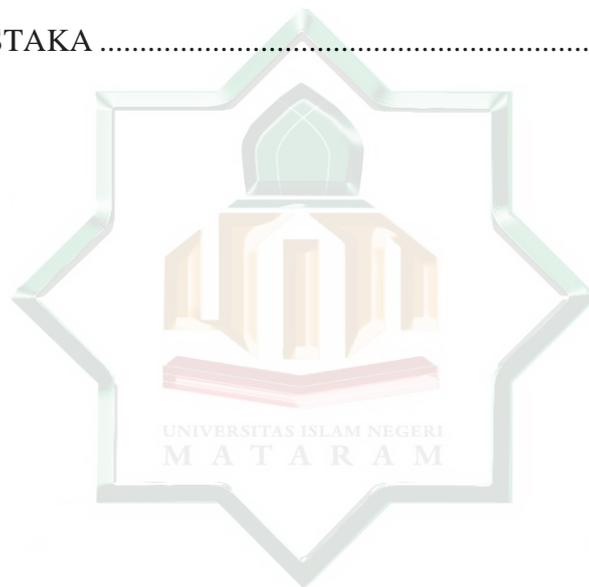
Penulis

Deni Saputra

DAFTAR ISI

SKRIPSI.....	2
PERSETUJUAN PEMBIMBING.....	Error! Bookmark not defined.
NOTA DINAS PEMBIMBING.....	Error! Bookmark not defined.
PERSEMBAHAN.....	viii
KATA PENGANTAR.....	ix
DAFTAR ISI.....	xi
ABSTRAK.....	xiii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah.....	5
C. Tujuan dan Manfaat.....	5
BAB II KAJIAN PUSTAKA DAN HIPOTESISI PENELITIAN.....	7
A. Kajian Pustaka.....	7
1. Kualitas Pelayanan.....	7
2. Kualitas produk.....	11
3. Kepuasan Nasabah.....	16
B. Penelitian Terdahulu.....	21
C. Kerangka Berpikir.....	25
D. Hipotesis Penelitian.....	26
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....	27
A. Jenis dan pendekatan penelitian.....	27
B. Populasi dan Sampel.....	27
C. Waktu dan Tempat penelitian.....	30
D. Variabel Penelitian.....	30
E. Definsi Operasional.....	31
F. Desain Penelitian.....	33
G. Instrumen Penelitian.....	35
H. Prosedur Pengumpulan Data.....	40

I. Teknik Analisis Data	41
BAB IV HASIL PENELITIAN	46
A. Profile Mandiri Kcp Mantang Lombok Tengah	46
B. Hasil Penelitian	51
C. Pembahasan.....	61
BAB V PENUTUP.....	66
A. Kesimpulan	66
B. Saran	67
DAFTAR PUSTAKA	xiv



Perpustakaan UIN Mataram

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KUALITAS PRODUK
TERHADAP KEPUASAN NASABAH DI BANK MANDIRI KCP
LOMBOK MANTANG**

Oleh :

Deni Saputra
NIM: 170502292

ABSTRAK

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui apakah variabel kualitas pelayanan dan kualitas produk berpengaruh terhadap kepuasan nasabah di Bank mandiri Kcp Lombok Mantang. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif karena bertujuan untuk mengkonfirmasi data yang di dapatkan di lapangan dengan teori yang ada. Sampel diperoleh sebanyak 90 responden nasabah Bank Mandiri Kcp Mantang Lombok Tengah dengan Random Sampling. Sedangkan untuk tehnik pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan metode angket, Observasi, Dokumentasi. Data diolah Menggunakan Uji Realibilitas, validitas, dan asumsi klasik.

Dari hasil pengolahan data tersebut data tersebut menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap variabel kepuasan nasabah yang di tunjukkan dengan besarnya nilai $0,000 < 0,05$ dengan nilai t test menunjukkan angka 8,681. Kualitas produk berpengaruh positif tidak signifikan terhadap kepuasan nasabah sebesar $0,216 > 0,05$ dengan nilai t test menunjukkan angka -1,245. Kualitas pelayanan dan kualitas produk secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah yang di tunjukkan dengan besarnya nilai F test sebesar $87,013 > 3,10$. Dari hasil tersebut dapat di simpulkan bahwa semakin baik kualitas pelayanan dan kualitas produk maka semakin tinggi kepuasan nasabah.

Kata kunci : kepuasan nasabah, kualitas produk, kualitas layanan

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Perbankan merupakan bagian penting dari sistem keuangan guna kelancaran kegiatan perekonomian suatu negara. Bank merupakan alternatif bagi masyarakat dalam memilih perbankan yang sesuai terhadap kapitalis dan sistem sosialis. Didalam memenuhi kebutuhan calon nasabah serta untuk mengembangkan dan memberikan pelayanan kepada masyarakat, maka beberapa bank telah memperluas daerah operasinya dengan membuka kantor-kantor cabang pembantu sehingga bank dapat meningkatkan pelayanannya.¹

Kepuasan dapat diartikan sebagai upaya pemenuhan sesuatu atau membuat sesuatu memadai. Kepuasan pelanggan ditingkatkan sebagai penilaian pelanggan tentang kualitas inti dan relasional dan fitur kinerja menjadi lebih menguntungkan dan dengan kepuasan pelanggan dengan masalah bank upaya pemulihan. Pelanggan yang mengalami masalah atau yang peminjam dinilai bank kurang menguntungkan dari pada yang lain. Kepuasan nasabah, selain dipengaruhi oleh persepsi kualitas jasa, juga

¹ Natalia Ribka Lumempow, dkk, "Analisis Faktor-faktor Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah", *Jurnal EMBA*, Vol.3 No.3 Sept. 2015, hlm. 1275-1286

ditentukan oleh kualitas produk, harga, dan faktor-faktor yang bersifat pribadi serta yang bersifat situasi sesaat.²

Kepuasan konsumen adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang timbul karenamembandingkan kinerja yang di persepsikan terhadap ekspektasi mereka, jika kinerja gagal memenuhi ekspektasi, konsumen tidak akan puas, jika kinerja melebihi ekspektasi pelanggan akan sangat puas atau senang.³ Dan kepuasan nasabah terjadi jika kinerja berada dibawah harapan , maka konsumen tersebut akan merasa dikecewakan, jika memenuhi harapan konsumen akan berasa senang dan puas. Konsumen yang puasa akan bertahan lebih lama dan member komentar yang baik tentang perusahaan.⁴

Konsumen dapat menilai sebuah kualitas pelayanannya terhadap perusahaan setelah konsumen menerima jasa atau pelayanan yang diberikan oleh perusahaan tersebut. Konsumen dapat menilai sebuah kualitas pelayanan melalui lima aspek yaitu, aspek reliabilitas (*realibility*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*empathy*), dan bukti fisik (*tangibles*). Kelima aspek ini dikenal dengan aspek kualitas pelayanan jasa. Bisnis perbankan yang ada di Indonesia selalu mengikuti apa yang dibutuhkan konsumen saat ini, agar dapat berkembang dan mempertahankan keberadaanya serta menyesuaikan

²Andrianto Widjaja, Analisis Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Nasabah pada PT. Bank Mandiri Tbk, *Jurnal Ekonomi* Vol.5 No.6 Agustus 2006), hlm. 102

³ Kotler, *Menejemen Pemasaran Edisi Ketiga Belas Jilid I* (PT Gelora aksara pratama: penerbit erlangga, 2008), hlm. 138-139

⁴John C Mowen, Michael Minor, *perilaku Konsumen*, (Jakarta: Penerbit Erlangga, 2002), hlm,89

kapasitas internalnya dengan pasar yang dituju. Sebagai salah satu bank terkemuka di Indonesia PT. Bank Mandiri (persero) Tbk. memberikan jasa dan pelayanan bank tersebut melalui tabungan giro, kredit, deposito, tabungan investasi dan lain-lain. Bank mandiri menawarkan produk dari perbankan dan fasilitas yang lengkap sehingga memiliki banyak nasabah yang tersebar di seluruh Indonesia.⁵

Menurut Undang-undnag perbank pasal 1 nasabah adalah pihak yang menggunakan jasa bank. Nasabah penyimpan adalah nasabah yang menempatkan dananya di bank dalam bentuk simpanan berdasarkan perjanjian bank dengan nasabah yang bersangkutan dan orang yang bersangkutan dan orang yang berinteraksi dengan perusahaan setelah proses produksi selesai, karena mereka adalah pengguna produk. Dan nasabah merupakan konsumen yang membeli atau menggunakan produk yang ditawarkan oleh bank. Dari pendapatan diatas dapat disimpulkan bahwa nasabah itu adalah berintraksi dengan bank dan nasabah menggunakan produk yang ditawarkan kepada konsumen.⁶

Selain dari kualitas pelayanan faktor kepercayaan merupakan faktor penting, karena tanpa kepercayaan maka masyarakat tidak akan menyimpan danannya di bank. Untuk itu bank harus mampu menjaga kepercayaan masyarakat bahwa dana yang di simpan aman. Kepercayaan terbentuk dari pengalaman masalah dan interaksi terdahulu. Nasabah Bank yang bernama Sanu Wahyudi adalah salah satu nasabah yang ada di

⁵ Oni Dian Rahmatiwi, dkk, Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan, *Jurnal Administrasi Bisnis*, Vol. 29 No. 1 Desember 2015

⁶ Yamsir, *Nasabah Konsumen* (Yogyakarta: Irwan, 2010), hlm. 27

Bank Mandiri kantor cabang Mantang yang menabung setiap bulan untuk masa depan anaknya yang berjalan selama satu tahun lebih. Pelayanan yang ada di bank Mandiri Kcp Mantang Lombok Tengah sangatlah baik, pegawainya sopan, ramah, dan murah senyum sehingga membuat nasabahnya merasa terlayani saat memasuki bank tersebut.⁷

Kualitas produk merupakan segala sesuatu yang dapat memenuhi kebutuhan yang ditawarkan perusahaan untuk di perhatikan, di minta, digunakan oleh kosnumen. Kualitas produk dapat mempengaruhi kepuasan kosnumen. Kepuasan tergantung oleh kualitas produk perusahaan, karena jika semakin tinggi kualitas produk maka semakin tinggi tingkat kepuasan konsumen yang dihasilkan. Kualitas dapat dikategorikan sebagai suatu senjata yang strategis untuk berkompetisi dengan para pesaing, karena peran kualitas produk sangat menentukan keinginan kosnumen tersebut sehingga dengan kualitas produk akan tercapai suatu kepuasan tersendiri bagi kosnumen.⁸

⁷Observasi, Bank Mandiri Kcp Lombok Mantang, dikutip pada tanggal 28 Juni 2021 pukul 16.00

⁸Analia Lumban Gaol,dkk Pengaruh Kualitas Produk terhadap Tingkat Kepuasan Konsumen dan Loyalitas Konsumen, *Jurnal Administrasi Bisnis*, Vol. 38 No. 1 September 2016, hlm. 128

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah diatas maka rumusan masalah yang di angkat dalam penelitian ini adalah

1. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah?
2. Apakah kualitas produk berpengaruh terhadap kepuasan nasabah?
3. Apakah kualitas pelayanan dan kualitas produk berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan nasabah?

C. Tujuan dan Manfaat

1. Tujuan Penelitian
 - a. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah.
 - b. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh kualitas produk terhadap kepuasan nasabah.
 - c. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui kualitas pelayanan dan kualitas produk secara simultan terhadap kepuasan nasabah.
2. Manfaat penelitian
 - a. manfaat teoritis
 - 1) Bagi peneliti selanjutnya

Penelitian ini dilakukan ntuk menambah referensi penelitian mengenai kualitas pelayanan dan kualitas produk terhadap kepuasan nasabah.

2) Bagi pembaca

Penelitian ini diharapkan memberikan manfaat sebagai wawasan baru dan bahan masukan bagi pembaca dan nasabah mengenai kualitas pelayanan dan kualitas produk terhadap kepuasan nasabah

b. Manfaat Praktis

1) Bagi Bank Mandiri Kcp Lombok Mnatang

Sebagai bahan masukan dan pertimbangan perusahaan dalam pengambilan keputusan dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan dan kualitas produk.

2) Bagi Konsumen

Diharapkan dengan adanya penelitian ini dapat digunakan sebagai sumber informasi dan referensi bagi konsumen mengenai kualitas pelayanan dan kualitas produk.

BAB II

KAJIAN PUSTAKA DAN HIPOTESIS PENELITIAN

A. Kajian Pustaka

1. Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan dapat didefinisikan sebagai seberapa jauh perbedaan antara kenyataan dan harapan para pelanggan atas layanan yang mereka terima. Kualitas pelayanan dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi para pelanggan atas layanan yang benar-benar mereka terima. Dalam sumber lain dijelaskan bahwa Kualitas pelayanan merupakan “Tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi nasabah”. Apabila jasa yang diterima sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas jasa dipersepsikan baik dan memuaskan. Jika jasa yang diterima melampaui harapan pelanggan, maka kualitas jasa dipersepsikan ideal. Sebaliknya jika jasa yang diterima lebih rendah dari pada yang diharapkan, maka kualitas jasa dianggap buruk. Sehingga dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan suatu perusahaan itu ialah seberapa jauh ia dapat memenuhi harapan para pelanggannya.⁹

⁹Nina Indah Febriana, Analisis Kualitas Pelayanan Bank Terhadap Kepuasan Nasabah, *AN-NISBAH*, Vol. 03, No 01, Oktober 2016

Kualitas pelayanan sangat berpengaruh terhadap kepuasan konsumen karena sangat berhubungan dengan harapan konsumen. Jika pelayanan yang diberikan baik dan memuaskan, maka harapan dari konsumen akan tercapa, sebaliknya jika pelayanan yang diberikan perusahaan buruk maka harapan dari konsumen tidak tercapai.¹⁰

Parasuraman telah mengembangkan suatu alat ukur kualitas layanan yang disebut SERVQUAL (*Service Quality*), SERVQUAL ini merupakan skala multi item yang terdiri dari 22 pertanyaan yang dapat digunakan untuk mengukur persepsi nasabah atas kualitas layanan. Menurut Parasuraman kualitas layanan meliputi lima dimensi

1. *Tangibles*, meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, personilnya dan sarana komunikasi. Hal ini berkaitan dengan fasilitas fisik, penampilan karyawan, peralatan dan teknologi yang dipergunakan dalam memberi layanan. Penampilan karyawan yang baik akan memberikan rasa dihargai bagi nasabah yang dilayani sedang dalam peralatan dan teknologi yang dipergunakan dalam memberikan layanan akan memberikan kontribusi pada kecepatan dan ketepatan layanan.
2. *Reliability* (kehandalan), yaitu kemampuan untuk menghasilkan kinerja pelayanan yang dijanjikan secara akurat dan pasti. Hal ini berarti bahwa pelayanan harus tepat waktu. Dan dalam spesifikasi

¹⁰Januarisya Respati, dkk, Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah dan Dampaknya Pada Loyalitas Nasabah”, *Jurnal Administrasi Bisnis*, Vol. 41 No. 1 Desember 2016, hlm. 39

yang sama, tanpa kesalahan, kapanpun pelayanan tersebut diberikan.

3. *Responsiveness* (keikutsertaan), yaitu kemampuan para karyawan untuk membantu para nasabah dan memberikan layanan dengan tanggap. Hal ini tercermin pada kecepatan, ketepatan layanan yang diberikan kepada nasabah, keinginan karyawan⁹ untuk membantu para nasabah serta adanya karyawan pada jam-jam sibuk.
4. *Assurance*, yaitu kemampuan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki oleh para staff, bebas dari bahaya, risiko dan keragu-raguan. Berkaitan dengan kemampuan para karyawan dalam menanamkan kepercayaan kepada nasabah, adanya perasaan aman bagi nasabah dalam melakukan transaksi, dan pengetahuan dan sopansantun karyawan dalam memberikan layanan kepada konsumen, pengetahuan, kesopanan dan kemampuan karyawan akan menimbulkan kepercayaan dan keyakinan terhadap perusahaan.
5. *Empathy*, yaitu kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, perhatian pribadi dan memahami kebutuhan nasabah. Hal ini berhubungan dengan perhatian atau kepedulian karyawan kepada pelanggan. Kepedulian karyawan terhadap masalah yang dihadapinya. Perusahaan memiliki objefitas yaitu: memperlakukan secara sama semua nasabah.

Semua nasabah berhak untuk memperoleh kemudahan layanan yang sama tanpa didasari apakah mempunyai hubungan khusus dengan karyawan atau tidak.¹¹

Menurut Kotler kualitas pelayanan adalah model yang menggambarkan kondisi pelanggan dalam membentuk harapan akan layanan dari pengalaman masa lalu, promosi dari mulut ke mulut, dan iklan dengan membandingkan pelayanan yang mereka harapkan dengan apa yang mereka terima atau rasakan.¹²

Ada beberapa karakter yang harus dimiliki oleh petugas bank dalam melakukan pelayanan kepada nasabah, diantaranya adalah¹³

- a) Tidak melakukan perbuatan tercela
- b) Memegang teguh amanah
- c) Menjaga nama baik bank dan nasabah
- d) Beriman dan mempunyai tanggung jawab moral
- e) Sabar tapi tegas dalam menghadapi masalah, seperti keluhan nasabah
- f) Memiliki integrasi, artinya bertindak jujur dan benar
Tidak egois, disiplin dan tidak kasar.

¹¹Andrianto Widjaja, Analisis Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Nasabah pada PT. Bank Mandiri Tbk, *Jurnal Ekonomi*, (Vol.5 No.6 Agustus 2006), hlm. 107

¹²Resty Avita Haryanto, Strategi Promosi Kualitas produk, Kualitas pelayanan Terhadap kepuasan pelanggan, *Jurnal EMBA* (Vol.1 No.4 Desember 2013, hlm. 1465

¹³Henry Achmad Buchhory dan Djasalim Saladin, *Dasar-dasar Pemasaran Bank*, (Bandung: Linda Karya, 2006), hlm 209

2. Kualitas produk

Kualitas produk merupakan keseluruhan ciri dari suatu produk yang dapat memenuhi kebutuhan pelanggan sesuai dengan yang diharapkan pelanggan. Penjelasan mengenai kualitas produk yang sudah dikemukakan tersebut dapat dinyatakan bahwa apabila perusahaan dapat memberikan atau menawarkan suatu produk yang berkualitas, maka perusahaan dapat menciptakan kepuasan nasabah. Seseorang pelanggan akan merasa puas biasanya dikarenakan adanya pengalaman melakukan pembelian terhadap suatu produk yang dapat dikosumsi atau digunakan. Kualitas produk memiliki peran penting dalam mempengaruhi kepuasan nasabah dan membentuk nasabah untuk loyal terhadap produk yang ditawarkan perusahaan.¹⁴

Menurut Kotler dan Keller kualitas dapat terpenuhi ketika perusahaan dapat memberikan produk sesuai dengan apa yang diharapkan pelanggan. Perusahaan yang menawarkan akan menciptakan hubungan yang baik dengan pelanggan. Hubungan yang sudah tercipta dalam jangka panjang akan membuat perusahaan mengerti terhadap kebutuhan yang diharapkan pelanggan. Hal seperti ini yang akan memberikan keuntungan positif bagi perusahaan.¹⁵

¹⁴Dita Putri Angraeni, Pengaruh Kualitas Produk terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan, *Jurnal Administrasi Bisnis*, (Vol.37 No. 1 Agustus 2006) hlm. 171

¹⁵*Ibid*, hlm. 171

Menurut Amstrong kualitas produk karakteristik sebuah produk atau jasa yang memberikan kemampuan untuk mencukupi kebutuhan pelanggan.¹⁶ Jadi kualitas produk adalah kemampuan sebuah produk mempergerakkan fungsinya, hal ini termasuk keseluruhan durabilitas, reliabilitas, ketepatan, kemudahan pengoprasian dan reparasi produk juga atribut produk lainnya

Menurut Gasperz kualitas memiliki banyak definisi yang berbeda, dan bervariasi dari yang konvensional sampai yang lebih strategik. Definisi konvensional dari kualitas menggambarkan karakteristik langsung dari produk seperti *Performance*, keandalan (*Reliability*), dan mudah dalam penggunaan (*easy of use*), estetika (*esthetic*). Sedangkan definisi strategik dari kualitas adalah segala sesuatu yang mampu memenuhi keinginan atau kebutuhan nasabah.¹⁷

Karjewski dan Ritzman memberedakan pengertian kualitas menurut pandangan produsen dan konsumen. Menurut pandangan ini produsen kualitas adalah kesesuaian terhadap spesifikasi dalam hal ini produsen memberikan toleransi tertentu yang dispesifikasikan untuk atribut-atribut kritis dari setiap bagian yang dihasilkan. Dari sudut pandang konsumen, kualitas adalah nilai (*value*), yaitu seberapa baik suatu prooduk atau jasa menyediakan tujuan yang dimaksudkan dengan

¹⁶Resty Avita Haryanto, Strategi Promosi Kualitas produk, Kualitas pelayanan Terhadap kepuasan pelanggan *Jurnal EMBA*, (Vol.1 No.4 Desember 2013, hlm. 1465

¹⁷Andrianto Widjaja, Analisis Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan nasabah pada PT. Bank Mandiri Tbk, *Jurnal Ekonomi* (Vol.5 No.6 Agustus 2006), hlm. 106

tingkat harga yang keras yang berupa wujud fisik atau peralatan, pendukung produk atau jasa, dan kesan secara psikologis.¹⁸

Kualitas produk menjadi faktor penting diteliti berikutnya karena produk dengan berbagai fitur yang melekat di dalamnya merupakan hal dasar yang dapat dipegang nasabah. Hanya produk dengan fitur yang sesuai dengan kebutuhan, kondisi dan harapan nasabah yang akan dibeli oleh nasabah. Keunggulan, kualitas atau superioritas produk seperti keunikan, nilai dan keuntungan yang ditawarkan akan lebih memberikan kepuasan kepada nasabah. Kualitas produk berpengaruh terhadap kepuasan nasabah dengan arah positif, artinya makin baik kualitas produk maka kepuasan nasabah akan semakin tinggi.¹⁹

Menurut Muliins, dkk, apabila perusahaan ingin mempertahankan keunggulan kompetitifnya dalam pasar, perusahaan harus mengerti aspek dimensi apa saja yang digunakan oleh konsumen untuk membedakan produk yang di jual perusahaan tersebut dengan produk pesaing.²⁰ definsi kualitas produk yaitu sebagai berikut:

¹⁸*Ibid...*

¹⁹Meli Andriyani, Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Nasabah Bank, *Jurnal Ekonomi Manajemen Bisnis*, Vol.01 Issue 02 Juli 2020

²⁰*Ibid...*

a. Kinerja (*performance*)

Berhubungan dengan karakteristik operasi dasar dari sebuah produk.

b. Daya tahan (*durability*)

Merupakan umur produk yang bersangkutan bertahan sebelum produk tersebut harus diganti. Semakin besar frekuensi pemakaian konsumen terhadap produk maka semakin besar puladaya tahan produk

c. Kesesuaian dengan spesifikasi (*corformance to specipication*)

Yaitu sejauh mana karakteristik operasi dasar dari sebuah produk memenuhi spesifikasi tertentu dari konsumen atau tidak ditemukannya cacat pada produk

d. Fitur (*fetaures*)

merupakan karakteristik produk yang dirancang untuk menyempurnakan fungsi produk atau menambah ketertarikan konsumen terhadap produk

e. Keandalan (*realibility*)

Merupakan probabilitas bahwa produk akan bekerja dengan memuaskan atau tidak dalam periode waktu tertentu. Semakin kecil kemungkinan terjadinya kerusakan maka produk tersebut dapat diandalkan

Indikator kualitas produk menurut Kotler dan Keller sebagai berikut:

- a. Bentuk (*form*), Bentuk sebuah produk dapat meliputi ukuran, bentuk, atau struktur fisik produk.
- b. Fitur (*Feature*), Fitur produk yang melengkapi fungsi dasar suatu produk
- c. Penyesuaian (*customization*), pemasar dapat mendiferensiasikan produk dengan menyesuaikan produk tersebut dengan keinginan perorangan
- d. Kualitas Kinerja (*Performance Quality*), tingkat dimana karakteristik utama produk beroperasi. kualitas menjadi dimensi yang semakin penting untuk diferensiasi ketika perusahaan ketika perusahaan menerapkan sebuah model nilai dan memberikan kualitas yang lebih tinggi dengan apa yang lebih mudah
- e. Kualitas Kesesuaian (*Conformance Quality*), tingkat dimana semua unit yang di produksi identik dan memenuhi spesifikasi yang di janjikan
- f. Ketahanan (*Durability*), merupakan ukuran umur operasi harapan pproduk dalam kondisi biasa atau penuh tekanan, merupakan atribut berharga untuk produk-produk tertentu.
- g. Keandalan (*Reliability*), ukuran kemungkinan produk tidak akan mengalami kerusakan atau kegagalan dalam periode waktu tertentu.

- h. Kemudahan Perbaikan (*Repairability*), ukuran kemudahan perbaikan produk ketika produk itu tidak berfungsi atau gagal.²¹

3. Kepuasan Nasabah

Dalam dunia perbankan yang dimaksud dengan konsumen atau pelanggan adalah pihak yang menggunakan jasa bank sedangkan nasabah yang menempatkan dananya di bank dalam bentuk simpanan berdasarkan perjanjian bank dengan nasabah yang bersangkutan.²²

Saat ini kepuasan nasabah menjadi fokus perhatian oleh hampir semua pihak, baik pemerintah, pelaku bisnis, konsumen dan sebagainya. Hal ini disebabkan semakin baiknya pemahaman mereka atas konsep kepuasan nasabah sebagai strategi untuk memenangkan persaingan di dunia bisnis. Kepuasan nasabah merupakan hal yang penting bagi penyelenggara jasa, karena nasabah akan menyebarkan rasa puasnya kepada calon nasabah, sehingga akan menaikkan reputasi pemberi jasa.²³

Beberapa definisi kepuasan pelanggan, beberapa diantaranya adalah Tse dan Wilton menyatakan bahwa kepuasan nasabah adalah respon nasabah terhadap evaluasi ketidaksesuaian yang dirasakan setelah pemakaiannya. Engel mendefinisikan kepuasan nasabah sebagai evaluasi purna beli dimana alternatif yang dipilih sekurang-

²¹*Ibid...*

²²Undang-undang No. 10 tahun. 1998 Tentang Perbankan Pasal 1

²³ Andrianto Widjaja, Analisis Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Nasabah pada PT. Bank Mandiri Tbk, *Jurnal Ekonomi* (Vol.5 No.6 Agustus 2006), hlm. 108

kurangnya sama atau melampaui harapan nasabah, sedangkan ketidakpuasan timbul apabila hasil tidak memenuhi harapan nasabah. Sedangkan Kotler menyatakan bahwa kepuasan nasabah adalah tingkat keadaan perasaan seseorang yang merupakan hasil perbandingan antara penilaian kinerja/hasilakhir produk dalam hubungannya dengan harapan nasabah.²⁴

Dari definisi-definisi di atas, dapat disimpulkan bahwa kepuasan atau ketidakpuasan nasabah merupakan perbedaan antara harapan sebelum pembelian dengan kinerja atau hasil yang dirasakan setelah pembelian. Pelanggan adalah orang yang menerima hasil pekerjaan seseorang atau organisasi, maka yang dapat menentukan kualitasnya seperti apa yang mereka dan mereka dapat menyampaikan apa dan bagaimana kebutuhan mereka.²⁵

Kepuasan nasabah akan mempengaruhi kinerja keuangan setiap perusahaan. Ini logika dan pengalaman sehari-hari dalam menjalankan bisnis membuktikan hal ini. Kepuasan nasabah telah menjadi konsep sentral dalam teori dan praktik pemasaran, serta merupakan salah satu tujuan esensial bagi aktivitas bisnis. Kepuasan nasabah berkontribusi pada sejumlah aspek krusial, seperti terciptanya loyalitas nasabah, meningkatnya reputasi perusahaan, berkurangnya elastisitas harga, berkurangnya biaya transaksi masa depan, dan meningkatnya efisiensi dan produktivitas karyawan.

²⁴*Ibid*, hlm. 108

²⁵*Ibid*, hlm. 109

Pentingnya kepuasan nasabah berkaitan dengan persaingan yang makin ketat, serta tingkat kerugian dan keuntungan perusahaan. Khusus alasan yang terakhir, keuntungan, memang tidak selalu ditentukan oleh faktor kepuasan nasabah, tetapi juga oleh kepercayaan dan kesetiaan nasabah terhadap suatu produk dan perusahaan. Beberapa faktor itu jelas saling mempengaruhi karena di tengah ketatnya persaingan, kesetiaan nasabah menjadi hal yang sangat sulit dipertahankan.²⁶

Menurut Rambat nasabah adalah seseorang secara kontinu dan berulang datang ke bank untuk memuaskan keinginannya dengan memiliki suatu produk atau mendapatkan suatu jasa dan membayar produk atau jasa produk.²⁷

Menurut Kotler dan Keller Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara kinerja (hasil) produk yang dipikirkan terhadap kinerja (hasil) yang diharapkan. Apabila kinerja gagal memenuhi ekspektasi, konsumen tidak akan puas. Apabila kinerja sesuai dengan ekspektasi, konsumen akan puas. Apabila kinerja melebihi ekspektasi konsumen akan sangat puas.²⁸

Menurut Kotler kepuasan pelanggan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara

²⁶*Ibid*,

²⁷Tri Astuti, *Kualitas Pelayanan Nasabah*, (Yogyakarta: Sleman, 2010), hlm. 30

²⁸DwiAliyyah Apriyani, Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen, *Jurnal Manajemen*, Vol. 51 No. 2 Oktober 2017, hlm. 2-3

persepsi/kesannya terhadap hasil dan harapan-harapannya. Kepuasan dapat diartikan sebagai upaya pemenuhan kebutuhan atau membuat sesuatu memadai.²⁹

Menurut Lovelock Menjelaskan bahwa kepuasan adalah keadaan emosional, reaksi pasca pembelian mereka dapat berupa kemarahan, ketidakpuasan, kejengkelan kegembiraan atau kesenangan. Tidak mengherankan bahwa perusahaan telah menjadi terobsesi dengan kepuasan pelanggan, mengingat hubungan yang langsung dengan kesetiaan pelanggan, pangsa pasar dan keuntungan. Kepuasan pelanggan atau konsumen total tidak mungkin terjadi akan tetapi ada cara untuk meminimalisir ketidakpuasan pelanggan dengan beberapa strategi.³⁰

Dalam menentukan kepuasan nasabah terdapat faktor-faktor yang perlu di perhatikan oleh bank yaitu,

- 1) Kualitas Pelayanan atau jasa, yaitu konsumen akan merasa sangat puas apabila mereka mendapatkan pelayanan yang baik atau yang sesuai dengan yang diharapkan.
- 2) Nilai produk, yaitu nasabah akan puas apabila hasil dari produk yang mereka gunakan menunjukkan bahwa produk tersebut memiliki kualitas yang baik.

²⁹Marlina Kurnia, Kepuasan Konsumen: Analisis Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelayanan dan kualitas produk terhadap kepuasan nasabah, *Jurnal Balance*, Vol. XV No. 1 Januari 2008, hlm. 2

³⁰*Ibid*

- 3) Harga, yaitu produk yang mempunyai kualitas yang sama tetapi menetapkan harga yang relatif murah akan memberikan nilai yang lebih tinggi kepada konsumen.
- 4) Emosional, pelanggan akan merasa bangga dan mendapatkan keyakinan bahwa orang lain akan kagum terhadap dia bila menggunakan produk dengan merek tertentu yang cenderung mempunyai tingkat kepuasan yang lebih tinggi.
- 5) Biaya, konsumen tidak perlu menggunakan biaya tambahan atau tidak perlu membuang waktu untuk mendapatkan suatu produk atau jasa, mereka akan cenderung puas terhadap produk atau jasa tersebut.
- 6) Faktor situasi, yaitu keadaan atau kondisi yang dialami oleh konsumen.
- 7) Faktor pribadi dari konsumen, yaitu karakteristik konsumen yang mencakup kebutuhan pribadi.³¹

Pada dasarnya tujuan dari suatu bisnis adalah untuk menciptakan pelanggan yang merasa puas. Terciptanya kepuasan nasabah dapat memberikan beberapa manfaat, diantaranya adalah hubungan antara perusahaan dan pelanggan menjadi harmonis, terciptanya loyalitas pelanggan atas pembelian yang berulang dan dapat membentuk suatu rekomendasi dari mulut kemulut yang menguntungkan bagi perusahaan

³¹Lupiyo Adi, dkk, *Manajemen Pemasaran Jasa* (Salemba Empat: Jakarta, A.2001), hlm.

B. Penelitian Terdahulu

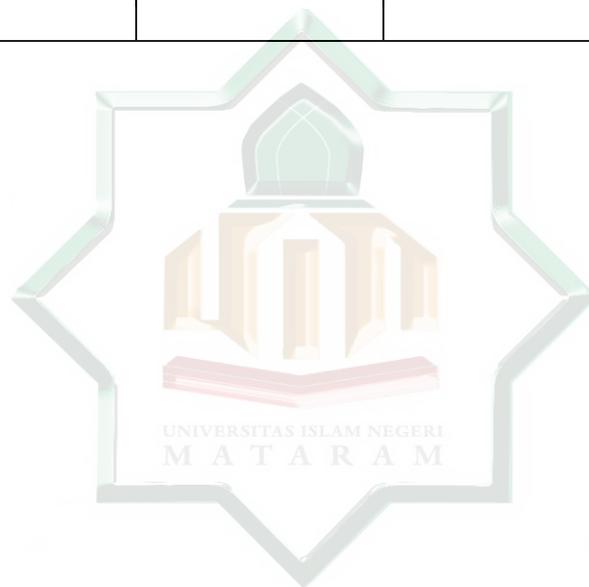
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu

No	Nama Pene- liti	Judul penelitian	Metode Penelitian	Perbedaan penelitian terdahulu	Hasil penelitian
1.	Heri Setiawan, Maria Magdalena Minarsih dan Aziz Fathoni 2016	Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas pelayanan dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Nasabah dan Loyalitas Nasabah Dengan Kepuasan Sebagai Variabel Intervening (Studi Kasus Pada Nasabah Koperasi Rejo Agung Sukses	Analisis Data Menggunakan Analisis Regresi Linier Berganda	Lokasi penelitian, Judul penelitian sedikit berbeda	Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara parsial antara variabel kualitas produk, kualitas pelayanan, dan kepercayaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah. Kepuasan nasabah berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah

		Cabang Ngaliyan)			
2.	Intan Karmila 2017	Pengaruh Kualitas Produk dan kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Kasusu Pada Bank Syariah Mandiri Cabang Jakarta Simprug)	Penelitian Menggunakan Metode <i>Partial Least Square</i> (PLS)	Lokasi penelitian, Metdode analisis data (Uji Instrumen data)	Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa variabel kualitas produk berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan nasabah dan variabel kualitas pelayanan berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan nasabah
3.	Novi Wahyu Worodiyanti (2016)	Pengaruh Kualitas Produk, Harga, dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen di	Analisis Regresi Linier Berganda	Lokasi penelitian, Judul penelitian sedikit berbeda	Hasil dari penelitian ini menunjukkan terdapat kualitas produk, harga, dan kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan

		Elladema <i>Skin Care</i> Malang			nasabah.
4.	Udin Lestiyono 2018	Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Konsumen CV. Multi Usaha Raya Jepara	Penelitian Ini Menggunakan Analisis Deskriptif dan Regresi berganda	Lokasi penelitian, Theknik pengambilan sampel,	Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas produk dan kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan
5.	Heldalina 2016	Analisis Pengaruh <i>Service Quality</i> Terhadap <i>Customer Satisfaction</i> Bank syraiah (Studi Kasus Pada PT. Bank Muamalat Indonesia dan Pt	Analisis data Menggunakan Analisis Regresi Linier Berganda dan <i>One way Anova</i>	Lokasi penelitian, Theknik pengambilan sampel	Hasil analisis linier berganda menunjukkan bahwa variabel <i>Service Quality</i> berpengaruh signifikan secara simultan terhadap <i>Customer Satisfaction</i> . Hasil penelitian <i>One way Anova</i> menunjukkan

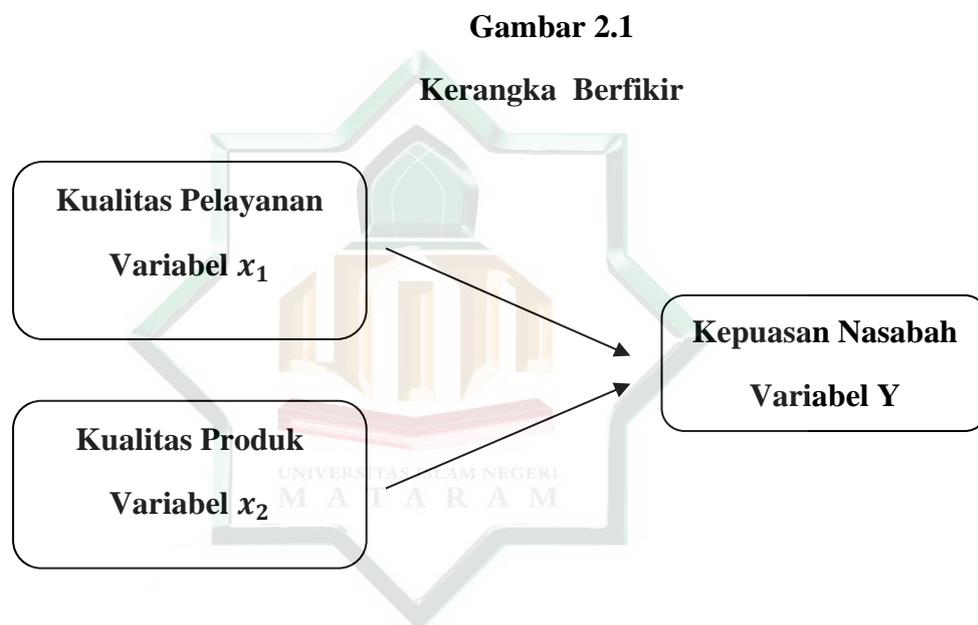
		Bank Syariah Mandiri di Kota Banjarmasin			tidak ada perbedaan kepuasan antara nasabah bank Muamalat Indonesia dan Bank Syariah Mandiri
--	--	--	--	--	---



Perpustakaan UIN Mataram

C. Kerangka Berpikir

Kerangka berpikir disusun atas dasar tinjauan teoritis dan kemudian dilakukan analisis serta pemecahan masalahnya melalui penelitian. Adapun kerangka berpikir dari penelitian ini dapat dilihat pada kerangka atau gambar di bawah ini:



Kualitas pelayanan sangat berpengaruh terhadap kepuasan konsumen karena sangat berhubungan dengan harapan konsumen. Jika pelayanan yang diberikan baik dan memuaskan, maka harapan dari konsumen akan tercapai, sebaliknya jika pelayanan yang diberikan perusahaan buruk maka harapan dari konsumen tidak tercapai.

Kepuasan tergantung oleh kualitas produk perusahaan, karena jika semakin tinggi kualitas produk maka semakin tinggi tingkat kepuasan konsumen yang dihasilkan. Kualitas dapat dikategorikan sebagai suatu senjata yang strategis untuk berkompetisi dengan para pesaing, karena

peran kualitas produk sangat menentukan keinginan kosnumen tersebut sehingga dengan kualitas produk akan tercapai suatu kepuasan tersendiri bagi kosnumen.

D. Hipotesis Penelitian

Hipotesis merupakan jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian, oleh karena itu rumusan masalah dalam penelitian biasanya disusun dalam bentuk kalimat pertanyaan. Dikatakan sementara karena jawaban yang diberikan baru didasarkan pada teori yang relevan, belum didasarkan pada fakta-fakta empiris yang diperoleh melalui pengumpulan data.³²

Berdasarkan uraian dari latar belakang sebelumnya, hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini adalah :

Ha “terdapat pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah di Bank Mandiri Kcp lombok mantang “

Ha2 “terdapat pengaruh yang kualitas produk terhadap kepuasan nasabah di Bank Mandiri Kcp lombok mantang “

³² Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*, (Bandung : Alfabeta, 2019), hlm.64.

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

A. Jenis dan pendekatan penelitian

Dalam penelitian ini, jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian kuantitatif dimana peneliti menggunakan metode ini adalah untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dan kualitas produk terhadap kepuasan nasabah di Bank Mandiri Kcp Lombok Mantang.

B. Populasi dan Sampel

1. Populasi

Populasi itu merupakan keseluruhan atau himpunan semua individu atau benda yang menjadi sasaran atau objek yang dituju dalam penelitian atau yang akan menjadi bahan pembicaraan dalam melakukan penelitian. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh nasabah bank Mandiri Kcp Lombok Mantang dengan jumlah 789 nasabah.

2. Sampel

Menurut Sugiyono sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi yang dipilih untuk mewakili

Keseluruhan dari populasi, pengambilan sampel ini merupakan proses untuk memilih sejumlah bagian untuk mewakili dari populasi, apa yang dipelajari dari sampel itu, kesimpulannya akan dapat diberlakukan untuk populasi.³³

Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan *simple Random Sampling*. Teknik ini merupakan teknik yang sederhana. Sampel diambil secara acak tanpa memperhatikan tingkatan yang ada dalam populasi, setiap elemen populasi memiliki peluang yang sama untuk terpilih sebagai subjek penelitian.³⁴ Dalam Penelitian ini sampel yang digunakan di Bank Mandiri Kcp Lombok Mantang dengan jumlah 90 responden.

Cara menentukan jumlah elemen /anggota sampel dari suatu populasi adalah salah satunya menggunakan rumus *Slovin*, yakni sebagai berikut :

$$n = \frac{N}{1+(N \times e^2)}$$

Dimana :

n = Jumlah anggota sampel

N = Jumlah anggota populasi

e = *Error level* (tingkat kesalahan)

³³ Julian Noor, *Metodologi Penelitian* (Jakarta : Kencana Prenadamedia Group, 2013), hlm.148.

³⁴*Ibid*, hlm.151.

Jumlah populasi dalam penelitian ini adalah seluruh nasabah Bank Mandiri Kcp Lombok Mantang sebanyak 789 nasabah, dengan tingkat kesalahan pengambilan sampel 10%, maka penghitungannya sebagai berikut :

n = Jumlah anggota sampel

$N = 789$

$e = 10\%$ atau $0,1$

Maka :

$$n = \frac{789}{1+(789 \times 0,01^2)}$$

$$n = \frac{789}{1+(790 \times 0,01)}$$

$$n = \frac{789}{1+7,89} = \frac{789}{8,89}$$

$n = 88,75$

Jadi jumlah sampel yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah sebanyak 88,75 dengan tingkat kesalahan 10% dibulatkan menjadi 90 orang/nasabah.

C. Waktu dan Tempat penelitian

1. Waktu Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan pada semester ganjil tahun pelajaran 2021/2022 yaitu dari bulan Juli sampai selesai.

2. Tempat Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di Bank Mandiri Kcp Lombok mantang yang beralamat di jalan Raya Aik Darek, Desa Aik Darek, kecamatan batukliang kabupaten Lombok Tengah, Nusa Tenggara Barat 83552.

D. Variabel Penelitian

1. Variabel *Independent*

Variabel *Independent* atau variabel bebas merupakan variabel yang mempengaruhi atau yang menjadi sebab perubahannya atau timbulnya variabel *dependent* (terikat), biasanya variabel ini disimbolkan dengan (X).³⁵ Variabel independen dalam penelitian ini adalah :

X_1 = Kualitas Pelayanan

X_2 = Kualitas Produk

³⁵*Ibid*, hlm.4.

2. Variabel *Dependent*

Variabel *Dependent* atau variabel terikat merupakan variabel yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat, karena adanya variabel bebas, biasanya variabel ini disimbilkan dengan (Y). Variabel *dependent* dalam penelitian ini adalah kepuasan nasabah.

E. Definsi Operasional

Definisi operasional adalah batasan pengertian yang dijadikan pedoman dalam penelitian. Tujuan dari definisi operasional yaitu untuk menjelaskan maksud dari bagian-bagian judul sehingga tidak terjadi kesalahan pemahaman terhadap maksud dari judul penelitian. Beberapa istilah atau kata kunci yang dipandang penting untuk didefinisikan adalah :

1. Kepuasan Konsumen

Menurut KBBI (Kamus besar bahasa Indonesia) arti dari konsumen adalah pemakai barang hasil produksi. Kepuasan konsumen adalah hasil dari akumulasi konsumen dalam menggunakan produk dan jasa. Oleh karena itu, setiap transaksi atau pengakaman baru, akan memberikan pengaruh kepuasan konsumen. Dengan demikian, kepuasan konsumen memiliki dimenasi waktu karena hasil akumulasi.³⁶ Kepuasan konsumen mencakup perbedaan antara harapan dan kinerja (kenyataan) atau hasil yang dirasakan. Oleh karena itu penting bagi perusahaan untuk memuaskan konsumen.

³⁶Irawan, *Kepuasan Konsumen*, (Yogyakarta: PT. Media Komputindo, 2002), hlm. 37

2. Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan adalah upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan, serta ketepatan penyampaiannya untuk mengimbangi harapan pelanggan. Kualitas jasa adalah tingkat keunggulan yang diharapkan oleh pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan. Kualitas pelayanan bukan bukanlah dilihat dari sudut pandang pihak penyelenggara atau penyedia layanan, melainkan berdasarkan persepsi pelanggan, karena pelangganlah yang mengkonsumsi dan merasakan pelayanan yang diberikan sehingga merekalah yang seharusnya menilai dan menentukan kualitas pelayanan.³⁷

3. Kualitas produk

Kualitas produk merupakan keseluruhan ciri dari suatu produk yang dapat memenuhi kebutuhan pelanggan sesuai dengan yang diharapkan pelanggan. Penjelasan mengenai kualitas produk yang sudah dikemukakan tersebut dapat dinyatakan bahwa apabila perusahaan dapat memberikan atau menawarkan suatu produk yang berkualitas, maka perusahaan dapat menciptakan kepuasan nasabah. seseorang pelanggan akan merasa puasbiasanya dikarenakan adanya pengalaman melakukan pembelian terhadap suatu produk yang dapat dikosnumsi atau digunakan. kualitas produk memiliki peran penting

³⁷ Tri Astuti, *Kualitas Pelayanan Nasabah*, (Yogyakarta: Sleman, 2010), hlm. 20

dalam mempengaruhi kepuasan nasabah dan membentuk nasabah untuk loyal terhadap produk yang ditawarkan perusahaan.³⁸

F. Desain Penelitian

Desain penelitian adalah semua proses yang diperlukan dalam perencanaan dan pelaksanaan penelitian. Oleh karena itu penelitian yang berjudul “pengaruh kualitas pelayanan dan kualitas produk terhadap kepuasan nasabah di Bank Mandiri Kcp lombok mantang” ini menggunakan pendekatan penelitian kuantitatif dan untuk menganalisis data yang sudah terkumpul menggunakan statistik analisis regresi. Pada umumnya peneliti tidak memanipulasi keadaan variabel yang ada dan langsung mencari keberadaan hubungan dan tingkat hubungan variabel yang direfleksikan dalam koefisien korelasi. Karena penelitian ini bersifat kuantitatif, maka data dan informasi akan bersifat kuantitatif juga. Oleh karena itu diperlukan perhitungan yang memerlukan angka dengan menggunakan analisis statistik.

Mengenai langkah-langkah yang akan dilakukan oleh peneliti. Langkah-langkah ini erat hubungannya dengan data yang akan di kumpulkan, untuk memperoleh data dalam penelitian ini peneliti menggunakan sebuah angket dan dokumentasi. Dimana angket terdiri dari Kualitas pelayanan , kualitas produk dan kepuasan nasabah. Dokumentasi untuk mendapatkan data nasabah dan pengambilan gambar nasabah saat

³⁸Dita Putri Angraeni, Pengaruh Kualitas Produk terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan, *Jurnal Administrasi Bisnis*, (Vol.37 No. 1 Agustus 2006) hlm. 171

pengisian angket akan di analisis dalam penelitian ini adalah angket kualitas pelayanan dan kualitas produk terhadap kepuasan Instrumen dan Bahan Penelitian.

Instrumen yang digunakan oleh peneliti dalam penelitian ini adalah berupa butir-butir soal dalam angket yang sesuai dengan masing- masing indikator untuk mengukur kepuasan nasabah terhadap kualitas pelayanan. Adapun skala pengukuran yang digunakan adalah skala likert dimana skala likert adalah skala yang digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena social.³⁹ Untuk mengukur pengaruh kualitas pelayanan dan kualitas produk terhadap kepuasan konsumen menggunakan butir soal positif dan negative.

Berikut ini skor jawaban pengukuran skala likert⁴⁰

Perpustakaan IAIN Mataram
Tabel 3.1 Skor Skla likert

Jawaban	Skor	
	Item(+)	Item(-)
Sangat Setuju	5	1
Setuju	4	2
Kurang Setuju	3	3
Tidak Setuju	2	4
Sangat Tidak Setuju	1	5

³⁹*Ibid*, hlm. 93

⁴⁰*Ibid*, hlm. 94

G. Instrumen Penelitian

1. Kualitas Pelayanan

Teknik pengumpulan data terkait kualitas pelayanan adalah dengan menggunakan angket, dengan instrument berupa butir soal dalam bentuk angket.

Table 3.2

Kisi-Kisi Instrumen Kualitas Pelayanan

Variabel	Indicator	Sub indicator	No butir soal
Kualitas Pelayanan (Variabel X_1)	<i>Tangibles</i>	1. Puas dengan yalanan jasa karyawan di Bank Mandiri Kcp Lombok Mantang 2. Puas dengan layanan fasilitas di Bank Mandiri Kcp Lombok Mantang	1,2
	<i>Reliability</i>	1. Layanan tepat waktu 2. Tidak ada kesalahan dalam melayani	3
	<i>Responsiveness</i>	1. Respon yang cepat dalam melayani	4,5

		<p>nasabah</p> <p>2. Melayani nasabah dengan sepenuh hati</p>	
	<i>Assurance</i>	<p>1. Dapat dipercaya yang dimiliki oleh karyawan Bank Mandiri Kcp Lombok Mantang dalam menangani masalah</p> <p>2. Sopan dalam memberikan layanan kepada nasabah</p>	6,7
	<i>Empathy</i>	<p>1. Mudah dalam melakukan hubungan dengan nasabah</p> <p>2. komunikasi yang baik</p> <p>3. memahami kebutuhan nasabah</p>	8,9,10

2. Kualitas Produk

Teknik pengumpulan data terkait Kualitas Produk adalah dengan menggunakan angket, dengan instrumen berupa butir-butir soal dalam bentuk angket. dalam bentuk angket

Tabel 3.3

Kisi-kisi Instrumen Kualitas Produk

Variabel	Indikator	Sub Indikator	No Butir soal
Kualitas Produk (Variabel X_2)	Kinerja	Setoran tabungan sesuai dengan kemampuan nasabah	1
	Durability	Produk yang ditawarkan memiliki kinerja yang baik	2
	Comformance with	Produk tabungan memiliki	3

	specifications	teknologi yang canggih	
	Features	Potongan harga	4
	Realibility	Produk tabungan sesuai dengan kebutuhan nasabah	5



Perpustakaan UIN Mataram

3. Kepuasan Nasabah

Teknik pengumpulan data terkait kepuasan nasabah adalah dengan menggunakan angket, dengan instrument berupa butir soal dalam bentuk angket.

Table 3.4

Kisi-Kisi Instrument Kepuasan nasabah

Variable	Indikator	Sub indikator	No Butir Soal
Kepuasan Nasabah(variable Y)	Kinerja	1. Mengajak keluarga menggunakan produk/jasa 2. Menggunakan lebih dari satu produk	1,2
	Daya tahan	1. Kecepatan pelayanan 2. Menggunakan produk atau jasa sesuai kebutuhan	3,4
	Kesesuaian dengan spesifikasi	1. perasaan puas atau tidak dengan kualitas yang di berikan 2. perasaan puas atau tidak puas dengan pelayanan	5,6
	Kesan kualitas	1. Pelayanan yang di berikan sesuai dengan harapan	7

H. Prosedur Pengumpulan Data

Tehnik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu:

1. Angket

Tehik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk di jawab.⁴¹Teknik ini digunakan untuk memperoleh data, yang berkaitan dengan“pengaruh kualitas pelayanan dan kualitas produk terhadap kepuasan nasabahdi Bank Mandiri Kcp lombok mantang”.

2. Observasi

Observasi atau pengamatan merupakan suatu teknis atau cara mengumpulkan data dengan jalan mengadakan pengamatan terhadap kegiatan yang sedang berlangsung.⁴²

Dalam penelitian ini, observasi digunakan untuk memperoleh data mengenai “pengaruh kualitas pelayanan dan kualitas produk terhadap kepuasan nasabah di Bank Mandiri Kcp lombok mantang”.

3. Dokumentasi

Dokumentasi merupakan suatu teknik pengumpulan data dengan menghimpun dan menganalisis dokumen-dokumen, baik dokumen tertulis, gambar maupun elektronik.⁴³

⁴¹Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif*.... Hlm. 142

⁴²Nana syaodih sukmadaniata, *metode penelitian pendidikan*, (bandung : PT remaja rosdakarya, 2011), hlm. 220

Teknik ini digunakan untuk memperoleh data tentang kualitas pelayanan dan kualitas produk terhadap kepuasan nasabah di Bank tersebut dan data-data lain yang berhubungan dengan penelitian pada saat nasabah menjawab angket.

I. Tekhnik Analisis Data

Analisis data adalah salah satu langkah dalam kegiatan penelitian yang sangat menentukan ketepatan dan kesahihan hasil penelitian. Analisis data sebagai bukti hasil penelitian yang dilakukan peneliti berhasil.

1. Uji Validitas dan Reabilitas

Uji validitas dan reabilitas dilakukan untuk menguji apakah suatu kuisisioner layak untuk digunakan sebagai instrument penelitian. Validitas menunjukkan seberapa nyata suatu pengujian mengukur apa yang seharusnya diukur. Sedangkan reabilitas menunjukkan akurasi dan konsistensi dari pengukuran tersebut.

a) Uji Validitas

Uji validitas dalam penelitian ini digunakan untuk menguji kevalidan dan kesahihan dari kuisisioner. Validitas menunjukkan sejauh mana ketepatan suatu alat ukur dalam

⁴³*Ibid*, hlm. 221

melakukan pengukuran, validitas ini menyangkut akurasi instrumen.

Pengukuran valid atau tidaknya suatu item instrumen dapat diketahui dengan membandingkan indeks korelasi *product moment* atau r_{hitung} dengan nilai kritisnya atau dapat menggunakan program SPSS untuk mengujinya. Pengujian dilakukan dengan taraf signifikan 0,05 menggunakan program SPSS maka :

- 1) Jika $r_{hitung} > r_{tabel}$ maka pernyataan dikatakan valid.
 - 2) Jika $r_{hitung} < r_{tabel}$ maka pernyataan dikatakan tidak valid.
- b) Uji Reabilitas

Uji reabilitas digunakan untuk mengetahui konsistensi alat ukur, hasil pengukuran dapat dipercaya apabila dilakukan pengukuran ulang terhadap gejala yang sama dengan menggunakan alat pengukur yang sama maka diperoleh hasil yang relatif sama pula. Pengujian dilakukan dengan menggunakan program SPSS butir pernyataan yang sudah dikatakan valid dalam uji validitas, maka selanjutnya akan diuji reabilitasnya.

2. Uji Asumsi Klasik

Uji asumsi klasik dilakukan dalam upaya untuk memperoleh hasil analisa regresi yang sah (*valid*). Uji asumsi klasik terdiri dari *normality*, *multicollinearity*, dan *heteroscedasticity*.

a. Uji normalitas (*normality*)

Menurut Ghozali, tujuan uji normalitas untuk menguji apakah dalam model regresi, variabel pengganggu atau residual memiliki distribusi normal.⁴⁴ Menurut Sunjoyo dkk, untuk mendeteksi normalitas data dapat mengubah uji *kolmogorof smirnov* dilihat dari nilai residual. Dikatakan normal apabila nilai residual lebih tinggi dari nilai signifikansi yang ditetapkan.⁴⁵

b. Uji multikolinieritas (*multicollinearity*)

Uji multikolinieritas bertujuan untuk menguji apakah model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas (*independent*). Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi diantara variabel independen.

c. Uji heteroskedastisitas (*heteroscedasticity*)

Uji heteroskedastisitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan *variance* dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain. Model regresi yang baik adalah yang tidak terjadi heteroskedastisitas.

3. Analisis Regresi Linier Berganda

Untuk alat uji hipotesis pada penelitian ini, peneliti menggunakan analisis regresi linier berganda. Uji regresi linier berganda digunakan untuk memprediksi pengaruh dari dua variabel

⁴⁴Ghozali, Imam, *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 21 Up Date PLS Regresi*, (Semarang : Badan Penerbit, 2013), hlm.160.

⁴⁵Sunjoyo dkk, *Aplikasi SPSS untuk SMART Riset (Program IBM SPSS 21.0)*, (Bandung : Alfabeta, 2013), hlm.60.

bebas (*independent*) atau lebih terhadap satu variabel terikat (*dependent*).⁴⁶

Rumus regresi linier berganda :

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + e$$

Keterangan :

a = Nilai konstanta

Y = Kepuasan Nasabah

X₁ = Kualitas Pelayanan

X₂ = Kualitas produk

e = standar error

4. Uji Hipotesis

Uji hipotesis dilakukan untuk mengetahui sejauh mana pengaruh secara simultan antara kelompok data X₁ X₂ (variabel bebas) terhadap data Y (Variabel terikat). Serta untuk menguji signifikansi secara parsial tiga variabel bebas (*independent*) terhadap variabel terikat (*dependent*).

a. Uji t (Uji parsial)

Uji t yaitu uji untuk mengetahui pengaruh dari variabel bebas (*independent*) terhadap variabel (*dependent*), yakni

⁴⁶Sugiyono, *Statistika*,....hlm.232.

mengukur secara terpisah kontribusi dari masing-masing variabel.⁴⁷

b. Uji F(Uji simultan)

Uji F yakni untuk mengetahui pengaruh dari variabel bebas (*independent*) terhadap variabel (*dependent*), pengukuran dilakukan dengan cara bersamaan.⁴⁸



Perpustakaan UIN Mataram

⁴⁷Muhammad Teguh, *Metodologi peneltiannEkonomi*”, (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada 1999), hlm. 201

⁴⁸*Ibid*, hlm. 202

BAB IV

HASIL PENELITIAN

A. Profile Mandiri Kcp Mantang Lombok Tengah

1. Sejarah Bank Mandiri

Bank mandiri merupakan salah satu bank terbesar di Indonesia dari sisi aktiva, kredit yang diberikan dan simpanan. Kegiatan utama bank mandiri adalah *ccorporate banking*, *commercial banking*, dan *cosumer banking*. Kegiatan *corporatae banking* dan *consumer banking* menyediakan berbagai produk dan jasa termasuk produk simpanan dan kredit, serta berbagai jasa yang memiliki nilai tambah seperti jasa pembiayaan perdagangan, jasa *cash management*, *jasa treasury*, dan jasa *corresponden banking*. Kegiatan consumer banking menyediakan produk dan jasa termasuk kredit, simpanan, kartu kredit, kartu debit, traveller's cheques, safe deposit box, dan jasa pembayaran tagihan. Selain itu kegiatan treasury and capital market adalah suatu kegiatan yang mengelola jasa-jasa keuangan yang ditawarkan kepada nasabah seperti transaksi penukaran mata uang asing, custodian, dan jasa pasar modal lainnya.

Bank mandiri didirikan di Indonesia pada tanggal 2 Oktober 1998, pada saat itu, pemerintah sedang berusaha menanggulangi krisis ekonomi regional sejak tahun 1997, salah satunya caranya adalah pemerintah Republik Indonesia melakukan restrukturisasi bank, baik

bank umum swasta, ataupun pemerintah dengan bantuan international monetary Fund (IMF) Bank dunia. Asia development Bank (ADB). Bank mandiri mengalami strukturasi dimana empat bank pemerintah yang berbeda di gabungkan bersama dengan satu bank dengan bank mandiri akhirnya pada tahun 1999 keempat bank yang digabungkan bersama bank mandiri merupakan bank-bank yang memiliki sejarah yang cukup panjang dan turut membentuk riwayat perbankan di Indonesia.⁴⁹

2. Visi Misi Bank

a) Visi

Menjadi partner financial pilihan utama anda

b) Misi

Menyediakan solusi perbankan digital yang handal dan simple yang menjadi bagian hidup nasabah

3. Nilai-nilai utama

a) Amanah Memegang teguh kepercayaan yang di berikan

b) Kompeten Terus belajar dan mengembangkan kapabilitas

c) Harmonis Saling peduli dan menghargai perbedaan

d) Loyal Berdedikasi dan mengutamakan kepentingan bangsa dan Negara

e) Adaptif Terus berinovasi dan antusias dalam menggerakkan ataupun menghadapi perubahan

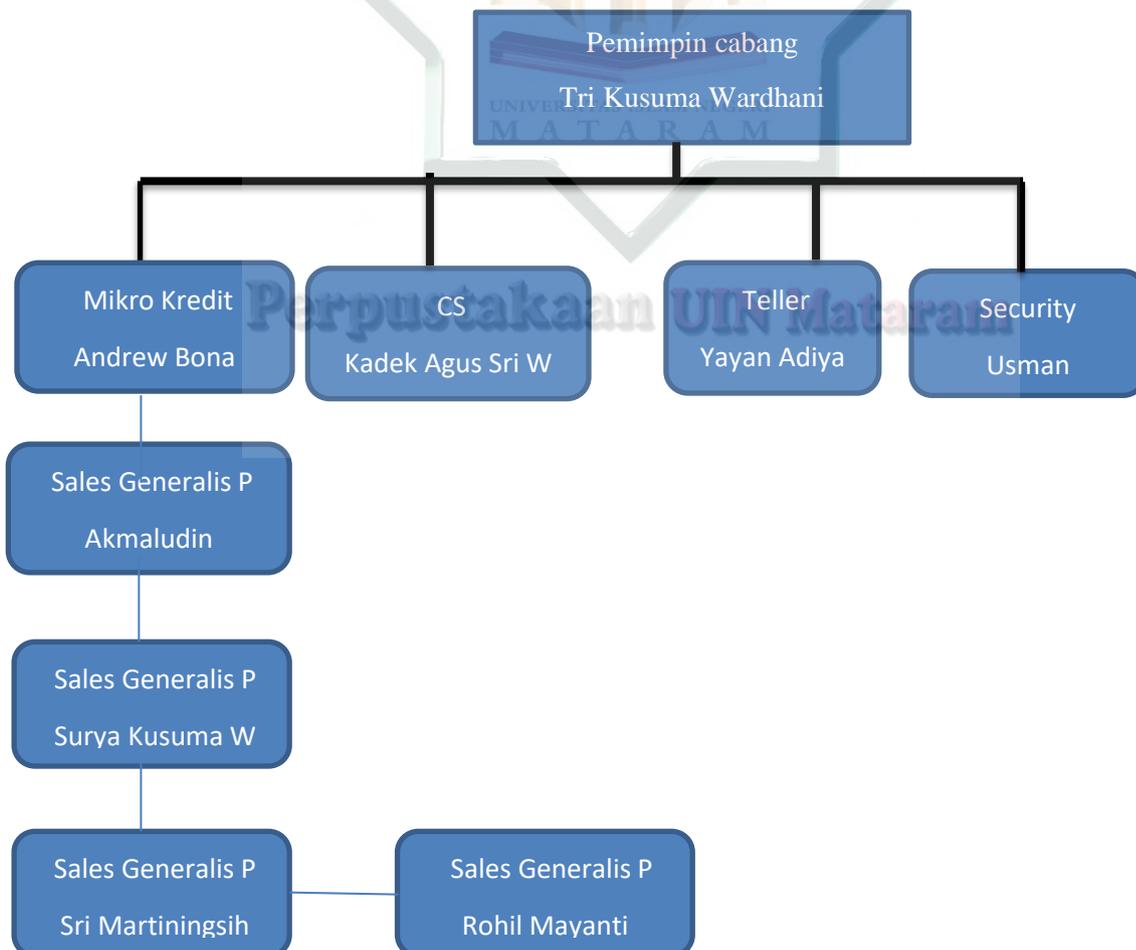
⁴⁹ Wawancara, Tri Kusuma Wardhani, Selaku pembimpin cabang di Bank Mandiri Kcp Lombok Mantang

f) Kolaboratif Membangun kerja sama yang sinergis

4. Struktur organisasi Bank Mandiri Kcp Mantang Lombok Tengah

Dalam rangka melaksanakan tugas operasional perusahaan, perlu adanya struktur organisasi. Struktur organisasi adalah kerangka dan susunan dan perwujudan pola hubungan diantara fungsi-fungsi, bagian-bagian dan orang-orang yang menunjukkan bagian delegasi tugas, kedudukan, wewenang, dan tanggung jawab yang berbeda-beda dalam suatu perusahaan. Berikut bentuk struktur organisasi Bank Mandiri Kcp Mantang Lombok Tengah.

Gambar 4.1 Struktur Organisasi



5. Job Discription

Uraian tugas dan wewenang dari masing-masing bagian pada Bank mandiri kcp Mantang Lombok Tengah sebagai berikut:

a) Tri Kusuma Wardhani (Pemimpin)

- 1) Memimpin, mengkoordinir, membimbing dan mengawasi serta melakukan penilaian terhadap kinerja pejabat dan karyawan di lingkungan kantor cabang pembantu
- 2) Membimbing dan mengarahkan kegiatan pelayanan terhadap nasabah, penggunaan teknologi informasi, administrasi kredit, pengelolaan likuiditas serta memantau dan mengendalikan kegiatan-kegiatan tersebut.
- 3) Membimbing dan mengarahkan kegiatan penghimpunan dana, penyaluran kredit, pemasaran jasa-jasa bank sesuai dengan ketentuan yang berlaku berdasarkan kebijakan direksi pada rencana kerja bank serta memantau dan mengendalikan kegiatan-kegiatan tersebut

b) Kadek Agus Ari Wijaya (Customer service)

- 1) Memberikan penjelasan kepada nasabah atau calon nasabah mengenai produk-produk maupun syarat-syarat serta tata cara prosedurnya
- 2) Melayani pembukaan rekening dan tabungan sesuai permohonan nasabah

- 3) Melayani percetakan cek atau blyet giro
- c) Yayan Aditya Dahmudi (Teller)
- 1) Melayani penarikan, transfer dan penyetoran uang dari pelanggan
 - 2) Melakukan pemeriksaan kas, dan menghitung transaksi harian menggunakan computer, kalkulator atau mesin penghitung
 - 3) Pemeriksaan kas dan membayarkan penarikan uang pelanggan setelah memverifikasi data, jumlah uang dan memastikan akun pelanggan memiliki dana yang cukup untuk penarikan
- d) Andrew Bona (Mikro Kredit)
- Adapun tugas dan tanggung jawab dari Mikro kredit adalah sebagai berikut:
- 1) Mencari nasabah yang kompeten dan layak untuk di biyai
 - 2) Melakukan verifikasi awal kepada calon debitur
 - 3) Mengumpulkan dokumen yang di persyaratkan
 - 4) Melaksanakan kunjungan usaha atau survey ke tempat usaha calon debitur
- e) Sales Generalis Produktif (Akmaludin, Surya Kusuma Mawardhi, Sri Mawartiningsih, Rohil Mayanti)

Tugas dari sales generalis produktif adalah memasarkan produk kredit mikro, melakukan investigasi dan verifikasi kelayakan nasabah, dan menjaga hubungan baik dengan nasabah agar portofolio kreditnya bisa terjaga dan tetap sehat. Memasarkan

produk CASA Mikro Bank mandiri dan selalu memperkenalkan budaya perbankan di sekitar unit kerja.⁵⁰

B. Hasil Penelitian

1. Uji Instrumen Data

a. Uji Validitas

Hasil uji validitas r hitung $>$ r tabel maka pernyataan dianggap valid dan dapat digunakan dalam penelitian selanjutnya. Sampel yang di gunakan dalam penelitian ini adalah 90 responden.

Adapun hasil uji validitas instrument kualitas pelayanan dengan jumlah 10 butir soal angket yang peneliti sebarakan, di temukan 8 butir angkat yang valid dan 2 butir angket yang tidak valid, sedangkan dari hasil validitas kualitas produk dengan jumlah 5 butir soal di temukan 5 butir soal valid dan 0 butir soal yang tidak valid, dan untuk uji validitas angket kepuasan nasabah dengan jumlah 4 butir soal angkat yang peneliti sebarakan, ditemukan 4 angket valid dan 0 angket tidak valid.

Tabel 4.1

Uji validitas x_1 kualitas pelayanan

No soal	R tabel	R hitung	Keterangan
1	0,207	0.174	Tidak valid
2	0,207	0.457	Valid

⁵⁰ *Ibid...*

3	0,207	0.418	Valid
4	0,207	0.307	Valid
5	0,207	0.595	Valid
6	0,207	0.548	Valid
7	0,207	0.296	Valid
8	0,207	0.132	Tidak Valid
9	0,207	0.289	Valid
10	0,207	0.398	Valid

Tabel 4.2

Uji validitas x_2 kualitas produk

No soal	R tabel	R hitung	Keterangan
1	0,207	0.371	Valid
2	0,207	0.574	Valid
3	0,207	0.446	Valid
4	0,207	0.342	Valid
5	0,207	0.647	Valid

Tabel 4.3
uji validitas y kepuasan nasabah

No soal	R tabel	R hitung	Keterangan
1	0,207	0.493	Valid
2	0,207	0.638	Valid
3	0,207	0.648	Valid
4	0,207	0.405	Valid

b. Uji reabilitas

Setelah pengujian instrument angket kemudian dilakukan pengujian reabilitas terlebih dahulu sebelum soal itu digunakan, karna di samping soal sudah valid juga harus reliable. Dimana uji reabilitas dilakukan dengan menggunakan spss 25,0

Perpustakaan UIN Mataram

Tabel uji reabilitas kualitas pelayanan

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.676	.666	15

Berdasarkan tabel di atas uji statistic dengan menggunakan spss, diperoleh nilai *alpha crobach* $0,676 > 0,60$, sehingga instrument kualitas pelayanan dikatakan reliable.

Tabel 4.5

Uji realibilitas kualitas produk

Reliability Statistics			
Cronbach's Alpha		Alpha Based on Standardized Items	
Cronbach's Alpha	Items	Standardized Items	N of Items
.636		.625	10

Berdasarkan tabel di atas uji statistic dengan menggunakan spss, diperoleh nilai *alpha crobach* $0,636 > 0,60$, sehingga instrument kualitas pelayanan dikatakan reliable.

Tabel 4.6

uji realibilitas kepuasan nasabah

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.637	7

Berdasarkan tabel di atas uji statistic dengan menggunakan spss, diperoleh nilai *alpha crobach* $0,637 > 0,60$, sehingga instrument kualitas pelayanan dikatakan reliable.

2. Penyajian data penelitian

Pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan tehnik penyebaran angket kualitas pelayanan, kualitas produk dan kepuasan nasabah angket disebarkan kepada nasabah bank mandiri kcp Lombok mantang yang berjumlah 90 nasabah

Jumlah butir pertanyaan kualitas pelayanan berjumlah 10 butir soal, kualitas produk berjumlah 5 butir soal dan kepuasan nasabah berjumlah 4 butir soal adapun pilihan untuk jawaban yakni sangat setuju, setuju, kurang setuju, tidak setuju, dan sangat tidak setuju dengan bobot 5,4,3,2, dan 1

3. Uji asumsi klasik

a. Uji normalitas

Menurut Ghozali, tujuan uji normalitas untuk menguji apakah dalam model regresi, variabel pengganggu atau residual memiliki distribusi normal.⁵¹

⁵¹ Ghozali, Imam, *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 21 Up Date PLS Regresi*, (Semarang : Badan Penerbit, 2013), hlm.160

Tabel 4.7
uji normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		100
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	2.65560275
Most Extreme Differences	Absolute	.070
	Positive	.070
	Negative	-.038
Test Statistic		.070
Asymp. Sig. (2-tailed)		.200 ^{c,d}

- a. Test distribution is Normal.
 b. Calculated from data.
 c. Lilliefors Significance Correction.
 d. This is a lower bound of the true significance.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
M A T A R A M

Berdasarkan hasil uji normalitas menggunakan spss 25 diketahui nilai signifikansi $0,200 > 0,05$ maka dapat di simpulkan bahwa nilai residua berdistribusi normal.

b. Uji multikolinieritas

Uji multikolinieritas digunakan untuk mengetahui terjadi atau tidaknya penyimpangan asumsi klasik multikolinieritas, yaitu merupakan adanya hubungan linier antara variabel independen dalam model regresi. Dengan kriteria penilaian sebagai berikut:

Tabel 4.8
uji multikolinieritas

Model	Coefficients ^a						Collinearity Statistics	
	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Tolerance	VIF	
	B	Std. Error	Beta					
1 (Constant)	-11.405	3.442		-3.314	.001			
KUALITAS PELAYANAN	.478	.066	.585	7.208	.000	.687	1.455	
KUALITAS PRODUK	.251	.083	.245	3.019	.003	.687	1.455	

a. Dependent Variable: KEPUASAN NASBAH

Berdasarkan hasil uji multikolinieritas nilai collinearity tolerance $0,687 > 0,10$ maka artinya tidak terjadi multikolinieritas, Dan untuk nilai VIF $1,455 < 10,00$ maka artinya tidak terjadi multikolinieritas.

c. Uji heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas bertujuan untuk menguji apakah model regresi terjadi ketidaksamaan variance dan residual satu pengamatan ke pengamatan lain tetap, maka, disebut homoskedastisitas dan jika berbeda disebut heteroskedastisitas.

Tabel 4.9 uji heteroskedastisitas

Model	Coefficients ^a					Collinearity Statistics	
	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Tolerance	VIF
	B	Std. Error	Beta				
1 (Constant)	-1.779	2.040		-.872	.385		
KUALITAS PELAYANAN	-.053	.039	-.153	-1.336	.185	.687	1.455
KUALITAS PRODUK	.182	.049	.423	3.705	.000	.687	1.455

a. Dependent Variable: RES2

Berdasarkan hasil uji heteroskedastisitas nilai sig. x1 0,185 > 0,05 yang artinya tidak terjadi heteroskedastisitas, dan nilai sig. x2 0,000 > 0,05 yang artinya terjadi heteroskedastisitas

4. Analisis regresi linier berganda

a. Uji t (Uji Parsial)

Uji t digunakan untuk mengetahui apakah variabel-variabel independen secara parsial berpengaruh nyata atau tidak terhadap variabel independen

Tabel 4.10 Uji t

Model	Coefficients ^a						
	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1 (Constant)	-11.405	3.442		-3.314	.001		
KUALITAS PELAYANAN	.478	.066	.585	7.208	.000	.687	1.455
KUALITAS PRODUK	.251	.083	.245	3.019	.003	.687	1.455

a. Dependent Variable: KEPUASAN NASBAH

Hipotesis Ha1

Diketahui nilai sig. untuk pengaruh x1 terhadap y adalah sebesar $0,000 < 0,05$ dan nilai t hitung $7,208 > 1,987$, sehingga dapat di simpulkan bahwa Ha1 di terima yang berarti terdapat pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah.

Hipotesis Ha2

Diketahui nilai sig. untuk pengaruh x2 terhadap y adalah sebesar $0,003 > 0,05$ dan nilai t hitung $3,019 < 1,987$, sehingga dapat di simpulkan bahwa Ha2 di tolak yang berarti tidak terdapat pengaruh kualitas produk terhadap kepuasan nasabah.

b. Uji F (uji simultan)

Uji F digunakan digunakan untuk mengetahui apakah variabel-variabel independen secara simultan berpengaruh signifikan terhadap variabel independen.

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	894.580	2	447.290	62.144	.000 ^b
	Residual	698.170	97	7.198		
	Total	1592.750	99			

a. Dependent Variable: KEPUASAN NASBAH

b. Predictors: (Constant), KULITAS PRODUK, KUALITAS PELAYANAN

Berdasarkan output di atas di ketahui nilai signifikansi untuk pengaruh x1 dan x2 secara simultan terhadap y adalah sebesar $0,000 < 0,05$ dan nilai F hitung $62,144 > 3,10$ sehingga dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh x1 dan x2 secara simultan terhadap y.

c. Koefisien determinasi (R^2)

Koefisien determinasi merupakan suatu alat yang digunakan untuk mengukur besarnya persentase pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat.

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.749 ^a	.562	.553	2.68284

a. Predictors: (Constant), KULITAS PRODUK, KUALITAS PELAYANAN

Hasil analisis diperoleh nilai Adjusted R^2 sebesar 0,562, hal ini dapat menunjukkan bahwa kepuasan nasabah di pengaruhi oleh kualitas pelayanan dan kualitas produk sebesar 56,2%. Sedangkan sisanya di pengaruhi oleh faktor lain yang tidak di teliti dalam penelitian ini.

C. Pembahasan

1. Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah

Kualitas pelayanan dapat didefinisikan sebagai seberapa jauh perbedaan antara kenyataan dan harapan para pelanggan atas layanan yang mereka terima. Kualitas pelayanan dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi para pelanggan atas layanan yang benar-benar mereka terima.

Menurut Kotler kualitas pelayanan adalah model yang menggambarkan kondisi pelanggan dalam membentuk harapan akan layanan dari pengalaman masa lalu, promosi dari mulut ke mulut, dan iklan dengan membandingkan pelayanan yang mereka harapkan dengan apa yang mereka terima atau rasakan.⁵²

Dari hasil perhitungan secara persial atau Uji t adalah variabel kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap variabel kepuasan nasabah di tunjukkan dengan besarnya $0,000 < 0,05$ dengan nilai t test menunjukkan angka 8,681, artinya variabel kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah sehingga hipotesis

⁵² Resty Avita Haryanto, Strategi Promosi Kualitas produk, Kualitas pelayanan Terhadap kepuasan pelanggan, *Jurnal EMBA* (Vol.1 No.4 Desember 2013, hlm. 1465

pertama (H1) diterima yang menyatakan tingkat kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah.

Hasil penelitian ini didukung oleh penelitian sebelumnya yang dilakukan Khasan dalam penelitiannya yang berjudul Analisis pengaruh kualitas pelayanan dan kualitas produk terhadap tingkat kepuasan nasabah di BMT Islamic Centre kab.cirebon menyimpulkan bahwa kualitas pelayanan dan kualitas produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap tingkat kepuasan nasabah.

2. Pengaruh kualitas produk terhadap kepuasan nasabah

Kualitas produk merupakan segala sesuatu yang dapat memenuhi kebutuhan yang ditawarkan perusahaan untuk di perhatikan, di minta, digunakan oleh kosnumen. Kualitas produk dapat mempengaruhi kepuasan kosnumen. Kepuasan tergantung oleh kualitas produk perusahaan, karena jika semakin tinggi kualitas produk maka semakin tinggi tingkat kepuasan konsusmen yang dihasilkan. Kualitas dapat di kategorikan sebagai suatu senjata yang strategis untuk berkompetisi dengan para pesaing, karena peran kualitas produk sangat menentukan keinginan kosnumen tersebut sehingga dengan kualitas produk akan tercapai suatu kepuasan tersendiri bagi kosnumen.⁵³

⁵³ Analia Lumban Gaol,dkk Pengaruh Kualitas Produk terhadap Tingkat Kepuasan Konsumen dan Loyalitas Konsumen, *Jurnal Administrasi Bisnis*, Vol. 38 No. 1 September 2016, hlm. 128

Menurut Amstrong kualitas produk karakteristik sebuah produk atau jasa yang memberikan kemampuan untuk mencukupi kebutuhan pelanggan.⁵⁴ Jadi kualitas produk adalah kemampuan sebuah produk mempergerakkan fungsinya, hal ini termasuk keseluruhan durabilitas, reliabilitas, ketepatan, kemudahan pengoprasian dan reparasi produk juga atribut produk lainnya

Karjewski dan Ritzman (1990) memberdakan pengertian kualitas menurut pandangan produsen dan konsumen. Menurut pandangan ini produsen kualitas adalah kesesuaian terhadap spesifikasi dalam hal ini produsen memberikan toleransi tertentu yang dispesifikasikan untuk atribut-atribut kritis dari setiap bagian yang dihasilkan. Dari sudut pandang konsumen, kualitas adalah nilai (*value*), yaitu seberapa baik suatu prooduk atau jasa menyedikan tujuan yang dimaksudkan dengan tingkat harga yang keras yang berupa wujud fisik atau peralatan, pendukung produk atau jasa, dan kesan secara psikooogis.⁵⁵

Dari hasil perhitungan persisal atau Uji t test adalah variabel kuaalitas produk berpengaruh positif tidak signifikan terhadap variabel kepuasan nasabah yang di tunjukkan dengan besarnya nilai $0,216 > 0,05$ dengan nilai t test menunjukkan angka $-1,245$ artinya variabel kualitas produk berpengaruh positif tidak signifikan terhadap variabel

⁵⁴ Resty Avita Haryanto, Strategi Promosi Kualitas produk, Kualitas pelayanan Terhadap kepuasan pelanggan *Jurnal EMBA*, (Vol.1 No.4 Desember 2013, hlm. 1465

⁵⁵ Andrianto Widjaja, Analisis Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan nasabah pada PT. Bank Mandiri Tbk, *Jurnal Ekonomi* (Vol.5 No.6 Agustus 2006), hlm. 106

kepuasan nasabah, sehingga hipotesis kedua (H2) ditolak yang menyatakan tingkat keualitas produk berpengaruh positif tidak signifikan terhadap kepuasan nasabah.

Hasil penelitian ini didukung oleh penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Nasution yang berjudul pengaruh kualitas pelayanan, kualitas produk dan tingkat suku bunga terhadap kepuasan nasabah pada Bank BCA Cabang Medan menyimpulkan bahwa hasil Uji persial menunjukkan bahwa kualitas produk tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah Bank BCA Cabang Medan.

3. Pengaruh kualitas pelayanan dan kualitas produk secara simultan terhadap kepuasan nasabah

Dari hasil perhitungan secara simultan atau Uji F test adalah variabel kualitas pelayanan dan variabel kualitas produk simultan berpengaruh signifikan terhadap variabel kepuasan nasabah yang ditunjukkannya dengan besarnya nilai F test sebesar $87,013 > 3,10$. Dari hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan dan kualitas produk simultan mempengaruhi secara signifikan variabel kepuasan nasabah.

Hasil penelitian ini didukung oleh penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Frafasta dalam peneliotikan dengan judul Analisis pengaruh kualitas pelayanan dan produk simpanan terhadap kepuasan anggota BMT ANDA Semarang menyimpulkan bahwa berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dan produk

simpanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan anggota.



Perpustakaan UIN Mataram

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan Uji analisis data, pengujian hipotesis dan pembahasan yang telah diuraikan pada Bab IV, maka dapat diambil kesimpulannya sebagai berikut

1. Kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah, sehingga hipotesis pertama (H1) yang menyatakan tingkat kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah
2. Kualitas produk berpengaruh positif tidak signifikan terhadap kepuasan nasabah, sehingga hipotesis kedua (H2) yang menyatakan tingkat kualitas produk berpengaruh positif tidak signifikan terhadap kepuasan nasabah.
3. Kualitas pelayanan dan kualitas produk simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan terhadap variabel kepuasan nasabah. Dari hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa H_0 diterima, yang berarti variabel independen (kualitas pelayanan dan kualitas produk) secara simultan mempengaruhi secara signifikan variabel dependen (kepuasan nasabah)

B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan maka saran yang dapat di ajukan adalah sebagai berikut

1. Bagi peneliti selanjutnya, hendaknya memperluas penelitian sehingga di peroleh informasi yang lebih lengkap tentang kualitas pelayanan dan kualitas produk terhadap kepuasan nasabh
2. Penelitian ini memfokuskan pada kajian 3 variabel, yaitu terdiri dari variabel independen (kualitas pelayanan dan kualitas produk) dan variabel dependen (kepuasan nasabah). Penambahan variabel atau indikator baru perlu dilakukan dalam penelitian yang akan datang agar dapat menghasilkan gambaran yang lebih luas tentang masalah penelitian yang sedang di teliti
3. Diharapkan pada penelitian yang akan datang jumlah sampel yang digunakan bisa lebih banyak, dengan sampel yang lebih banyak, maka hasil analisis dari penelitian yang di dapatkan akan lebih akurat

DAFTAR PUSTAKA

- Ahmad Khusaini, *Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen...*
- Analia Lumban Gaol, dkk, *Pengaruh Kualitas Produk terhadap Tingkat Kepuasan Konsumen dan Loyalitas Konsumen*, Vol. 38 No. 1
September 2016
- Andrianto Widjaja, Analisis Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan nasabah, pada PT. Bank Mandiri Tbk, *Jurnal Ekonomi* (Vol5 No.6 Agustus 2006),
- Dita Putri Angraeni, Pengaruh Kualitas Produk terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan, *Jurnal Administrasi Bisnis* (Vol.37 No. 1 Agustus 2006)
- DwiAliyyah Apriyani, *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen*, Vol. 51 No. 2 Oktober 2017,
Profil perusahaan Bank Mandiri Kcp Lombok Mantang.
- Ghozali, Imam, *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 21 Up Date PLS Regresi*, (Semarang : Badan Penerbit, 2013),
- Henry Achmad Buchhory dan Djasalim Saladin, *Dasar-dasar Pemasaran Bank*, (Bandung: Linda Karya, 2006),
- Irawan, *Kepuasan Konsumen*, (Yogyakarta: PT. Media Komputindo, 2002),
- Januarisya Respati, dkk, Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah dan Dampaknya Pada Loyalitas Nasabah, *Jurnal Adminisrtasi Bisnis* Vol. 41 No. 1 Desember 2016
- John C Mowen, Michael Minor, *perilaku Konsumen*, (Jakarta: Penerbit Erlangga, 2002),
- Julian Noor, *Metodologi Penelitian* (Jakarta : Kencana Prenadamedia Group, 2013),
- Kotler, *Menejemen Pemasaran Edisi Ketiga Belas Jilid I* (PT Gelora aksara pratama: penerbit erlangga, 2008),

Lupiyo Adi, dkk, *Menejemen Pemasaran Jasa* (Salemba Empat: Jakarta, A.2001),
 Marlina Kurnia, *Kepuasan Konsumen: Analisis Faktor-faktor yang mempengaruhi*, Vol. XV No. 1 Januari 2008,
 Meli Andriyani, *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Nasabah Bank*, Vol.01 Issue 02 Juli 2020
 Muhammad Teguh, *Metodologi penelitiaannEkonomi*”, (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada 1999),
 Nana Syaodih Sukmadaniata, *metode penelitian pendidikan*, (bandung : PT remaja rosdakarya, 2011),
 Nasabah Bank Mandiri Kcp lombok mantang, dikutip pada tanggal 28 Juni 2021 pukul 16.00
 Natalia Ribka Lumempow, dkk, Analisis Faktor-faktor Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah, *Jurnal EMBA* Vol.3 No.3 Sept. 2015,
 Nina Indah Febriana, *Analisis Kualitas Pelayanan Bank Terhadap Kepuasan Nasabah*, Vol. 03, No 01, Oktober 2016
 Oni Dian Rahmatiwati, dkk, *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan*, Vol.29 No. 1 Desember 2015
 Resty Avita Haryanto, *Strategi Promosi Kualitas produk, Kualitas pelayanan Terhadap kepuasan pelanggan*, (Vol.1 No.4 Desember 2013,
 Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*, (Bandung : Alfabeta, 2019),.
 Sunjoyo dkk, *Aplikasi SPSS untuk SMART Riset (Program IBM SPSS 21.0)*, (Bandung : Alfabeta, 2013),
 Tri Astuti, *Kualitas Pelayanan Nasabah*, (Yogyakarta: Sleman, 2010),
 Undang-undang No. 10 tahun. 1998 Tentang Perbankan Pasal 1
 Wawancara, Tri Kusuma Wardhani, Selaku pembimpin cabang di Bank Mandiri Kcp Lombok Mantang
 Yamsir, *Nasabah Konsumen* (Yogyakarta: Irwan, 2010)



Perpustakaan **UIN Mataram**

\

Lampiran Uji validitas

Uji validitas kualitas pelayanan

No	nama nasabah	jawaban angkat										total
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
1	Yoga Afrian H	5	4	4	3	4	5	4	4	3	4	40
2	Rupawan	4	3	5	4	5	5	3	3	4	4	40
3	Azhar	5	4	4	4	3	4	4	5	4	4	41
4	M. Hairul Paud	3	3	3	3	3	4	5	5	5	5	39
5	Erliawati	5	5	3	3	4	3	5	5	3	3	39
6	Sarinap	4	4	2	2	3	4	4	5	3	5	36
7	Sahwan	5	3	2	3	2	2	4	4	3	3	31
8	Muhammad Karim	3	3	3	4	3	3	4	5	4	3	35
9	Sapwan Hadi	2	2	4	3	4	4	5	5	5	4	38
10	Asih	4	3	5	4	5	5	4	4	3	5	42
11	Jasman	3	4	5	5	4	2	5	5	4	4	41
12	Mawardi	3	3	4	4	3	3	4	4	5	3	36
13	Tohri	5	3	3	3	2	4	4	5	3	4	36
14	Malzum	5	3	2	4	3	5	5	4	4	5	40
15	Niswatul Audah	5	4	3	5	5	5	5	4	5	4	45
16	Masturah	4	4	4	4	3	4	5	5	4	3	40

17	I Nengah Gunawan	4	3	3	3	3	3	4	4	5	4	36
18	Inaq Ernawati	3	3	4	4	2	2	3	5	4	4	34
19	Salihi	4	2	4	5	4	3	5	5	3	4	39
20	Bryan Aditya	4	3	3	3	4	4	5	5	4	3	38
21	Mirata	5	4	2	4	4	3	4	5	5	4	40
22	Darmawan	4	3	3	4	3	2	5	4	4	3	35
23	Nurul Fikhri	5	2	4	3	3	3	4	4	3	4	35
24	Jamilah	4	3	5	3	4	4	5	4	4	5	41
25	Sohri	5	4	5	4	4	5	4	4	5	5	45
26	Faah	4	5	4	4	3	5	5	5	4	3	42
27	Farmuji Mayadi Hadijah	5	4	3	3	3	4	4	4	3	4	37
28	Hurnawati	4	3	3	3	5	3	5	5	4	5	37
29	Fathurrial	5	4	3	4	5	2	4	4	4	4	39
30	Muhrim	4	5	4	5	5	3	4	5	5	3	43
31	Supardi Adi Putra	5	4	3	4	5	4	4	4	5	4	42
32	Muh. Alexan	3	3	5	5	4	5	5	5	4	5	44
33	Maat Hasim	4	4	4	3	4	3	5	4	4	4	39
34	Fujiana Suhardi	5	5	2	4	4	5	5	5	4	3	42
35	M. Nasir	3	3	3	4	3	4	4	4	5	4	37
36	Samsul Bahri	4	2	4	5	3	4	5	5	3	5	40
37	Hayyatudin	5	3	5	4	2	5	4	4	4	4	40

38	M. Zainuddin	3	4	4	4	3	3	5	5	5	3	39
39	Jihan	4	5	3	3	4	3	4	4	4	4	38
40	Supardiawan	5	3	3	4	3	4	5	5	4	5	41
41	Zaenab	3	4	4	4	3	5	4	4	3	4	38
42	Sapnawati	4	3	5	3	4	4	5	5	4	3	40
43	Sahnun	5	3	3	3	3	4	4	4	5	3	37
44	Saknah	3	3	3	4	4	2	5	5	4	4	37
45	Sila Rahmawati	3	4	3	4	3	4	4	4	3	4	36
46	Fatimah	4	4	4	4	4	5	5	4	4	5	43
47	Nurhasanah	5	3	4	3	3	5	4	4	5	3	39
48	Mariatun	4	4	3	3	2	5	5	5	4	3	38
49	Jamaah Agung	5	5	3	4	2	4	4	4	3	4	38
50	Hasim	3	5	3	5	3	4	5	5	4	5	42
51	Jupriadi	5	4	4	4	4	3	4	4	5	4	41
52	Sahrnun	4	3	5	3	3	3	5	5	5	5	41
53	L. M. Ezha Wilya	3	4	4	3	2	2	4	4	4	4	34
54	Ahmad Fajri	4	5	5	4	4	4	5	5	3	5	44
55	Mujjtahid	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	42
56	Ikhasan	3	3	3	5	3	5	5	4	5	3	39
57	Syahrial	4	3	4	3	5	5	4	5	5	4	42
58	Nurlina Komala	5	4	5	3	5	4	5	4	4	5	44
59	Darwin	4	4	3	4	5	3	5	5	4	4	41

60	Topan Hidayatullah	3	4	3	4	4	4	4	4	5	5	40
61	Hermawan	3	5	4	5	3	4	5	5	4	5	43
62	Naam	4	4	4	4	3	5	4	4	3	5	40
63	Musleh	5	5	4	3	4	4	5	5	4	5	44
64	Supriadi	5	4	5	3	5	5	4	4	5	4	44
65	Nazzamudin	4	5	5	4	4	4	5	5	4	4	44
66	Muhtar	5	3	3	5	3	3	4	4	3	3	36
67	Sariati	4	4	3	4	3	3	4	5	4	4	38
68	M. Nasrullah	3	5	4	3	4	4	5	4	5	5	42
69	Kasrah	4	3	5	3	5	5	4	5	5	4	43
70	Samsul Maarif	3	4	3	3	4	4	5	4	4	3	37
71	Saifullah	4	5	4	4	4	3	4	5	5	3	41
72	Rohani Samsudin	5	4	5	3	5	4	5	4	3	4	42
73	Abdul Mujib	3	4	3	4	4	5	4	5	4	5	41
74	Nahrianto	4	5	3	3	5	3	5	4	5	4	41
75	Wartini	5	4	3	4	4	5	4	5	4	3	41
76	Raudatul Sanafira	4	5	3	5	5	5	5	4	3	4	43
77	Hasyatillah	4	4	4	5	4	3	4	5	4	5	42
78	M. Hairil Anam	4	5	3	5	5	5	4	4	5	4	44
79	m. Zainul Hafiz	4	3	3	4	4	4	4	5	5	3	39
80	Mansyur	5	3	4	4	3	3	4	4	4	4	38

81	Ahmad Sulton	5	4	4	3	3	3	4	5	3	4	38
82	Karyani	4	5	3	5	4	4	4	4	4	4	41
83	Abdul Hanan	5	4	3	4	4	5	4	5	5	5	44
84	Sadikin	4	3	4	5	3	4	5	4	4	4	40
85	Lale Dwi Aryani	5	4	3	3	4	3	5	4	3	3	37
86	baiq Cahya	5	5	4	3	4	4	5	5	4	4	43
87	Suhaimi	5	4	4	4	3	5	5	4	5	5	44
88	Ripai	3	3	3	5	3	4	5	5	4	5	40
89	Ira Sapayarna	3	5	4	4	4	3	4	5	3	5	40
90	Suhariakim	4	5	4	4	5	4	5	5	4	4	44
r hitung		0.174061	0.457743	0.418514	0.307076	0.595523	0.548018	0.296928	0.132402	0.289144	0.398617	
r tabel		0.207	0.207	0.207	0.207	0.207	0.207	0.207	0.207	0.207	0.207	
v/t		t	v	v	v	v	V	v	t	v	v	

Perpustakaan UIN Mataram

Tabel 4.1 kualitas layanan

No soal	R tabel	R hitung	Keterangan
1	0,207	0.174	Tidak valid
2	0,207	0.457	Valid
3	0,207	0.418	Valid
4	0,207	0.307	Valid
5	0,207	0.595	Valid
6	0,207	0.548	Valid
7	0,207	0.296	Valid
8	0,207	0.132	Tidak Valid
9	0,207	0.289	Valid
10	0,207	0.398	Valid

Uji validitas kualitas produk

No	nama nasabah	jawaban angkat					total
		1	2	3	4	5	
1	Yoga Afrian H	5	4	4	3	4	20
2	Rupawan	4	3	5	4	5	21
3	Azhar	5	4	4	4	3	20
4	M. Hairul Paud	3	3	3	3	3	15
5	Erliawati	5	5	3	3	4	20
6	Sarinap	4	4	2	2	3	15
7	Sahwan	5	3	2	3	2	15
8	Muhammad Karim	3	3	3	4	3	16
9	Sapwan Hadi	2	2	4	3	4	15
10	Asih	4	3	5	4	5	21
11	Jasman	3	4	5	5	4	21
12	Mawardi	3	3	4	4	3	17
13	Tohri	5	3	3	3	2	16
14	Malzum	5	3	2	4	3	17
15	Niswatul Audah	5	4	3	5	5	22
16	Masturah	4	4	4	4	3	19
17	I Nengah Gunawan	4	3	3	3	3	16
18	Inaq Ernawati	3	3	4	4	2	16
19	Salih	4	2	4	5	4	19
20	Bryan Aditya	4	3	3	3	4	17
21	Mirata	5	4	2	4	4	19
22	Darmawan	4	3	3	4	3	17
23	Nurul Fikhri	5	2	4	3	3	17
24	Jamilah	4	3	5	3	4	19
25	Sohri	5	4	5	4	4	22
26	Faah	4	5	4	4	3	20
27	Farmuji Mayadi Hadijah	5	4	3	3	3	18
28	Hurnawati	4	3		3	5	15
29	Fathurrial	5	4	3	4	5	21
30	Muhrim	4	5	4	5	5	23
31	Supardi Adi Putra	5	4	3	4	5	21
32	Muh. Alexan	3	3	5	5	4	20
33	Maat Hasim	4	4	4	3	4	19
34	Fujiana Suhardi	5	5	2	4	4	20
35	M. Nasir	3	3	3	4	3	16
36	Samsul Bahri	4	2	4	5	3	18

37	Hayyatudin	5	3	5	4	2	19
38	M. Zainuddin	3	4	4	4	3	18
39	Jihan	4	5	3	3	4	19
40	Supardiawan	5	3	3	4	3	18
41	Zaenab	3	4	4	4	3	18
42	Sapnawati	4	3	5	3	4	19
43	Sahnun	5	3	3	3	3	17
44	Saknah	3	3	3	4	4	17
45	Sila Rahmawati	3	4	3	4	3	17
46	Fatimah	4	4	4	4	4	20
47	Nurhasanah	5	3	4	3	3	18
48	Mariatun	4	4	3	3	2	16
49	Jamaah Agung	5	5	3	4	2	19
50	Hasim	3	5	3	5	3	19
51	Jupriadi	5	4	4	4	4	21
52	Sahrin	4	3	5	3	3	18
53	L. M. Ezha Wilya	3	4	4	3	2	16
54	Ahmad Fajri	4	5	5	4	4	22
55	Mujjtahid	5	4	4	4	5	22
56	Ikhasan	3	3	3	5	3	17
57	Syahrial	4	3	4	3	5	19
58	Nurlina Komala	5	4	5	3	5	22
59	Darwin	4	4	3	4	5	20
60	Topan Hidayatullah	3	4	3	4	4	18
61	Hermawan	3	5	4	5	3	20
62	Naam	4	4	4	4	3	19
63	Musleh	5	5	4	3	4	21
64	Supriadi	5	4	5	3	5	22
65	Nazzamudin	4	5	5	4	4	22
66	Muhtar	5	3	3	5	3	19
67	Sariati	4	4	3	4	3	18
68	M. Nasrullah	3	5	4	3	4	19
69	Kasrah	4	3	5	3	5	20
70	Samsul Maarif	3	4	3	3	4	17
71	Saifullah	4	5	4	4	4	21
72	Rohani Samsudin	5	4	5	3	5	22
73	Abdul Mujib	3	4	3	4	4	18
74	Nahrianto	4	5	3	3	5	20
75	Wartini	5	4	3	4	4	20
76	Raudatul Sanafira	4	5	3	5	5	22
77	Hasyatillah	4	4	4	5	4	21

78	M. Hairil Anam	4	5	3	5	5	22
79	m. Zainul Hafiz	4	3	3	4	4	18
80	Mansyur	5	3	4	4	3	19
81	Ahmad Sul-ton	5	4	4	3	3	19
82	Karyani	4	5	3	5	4	21
83	Abdul Hanan	5	4	3	4	4	20
84	Sadikin	4	3	4	5	3	19
85	Lale Dwi Aryani	5	4	3	3	4	19
86	baiq Cahya	5	5	4	3	4	21
87	Suhaimi	5	4	4	4	3	20
88	Ripai	3	3	3	5	3	17
89	Ira Sapayarna	3	5	4	4	4	20
90	Suhariakim	4	5	4	4	5	22
r hitung		0.371201	0.574883	0.446798	0.342818	0.647784	
r tabel		0.207	0.207	0.207	0.207	0.207	
v/t		v	V	v	v	v	

Tabel 4.2 kualitas Produk

No soal	R tabel	R hitung	Keterangan
1	0,207	0.371	Valid
2	0,207	0.574	Valid
3	0,207	0.446	Valid
4	0,207	0.342	Valid
5	0,207	0.647	Valid

Uji validitas kepuasan nasabah

No	nama nasabah	jawaban angkat				
		1	2	3	4	total
1	Yoga Afrian H	3	4	5	4	16
2	Rupawan	4	5	5	3	17
3	Azhar	4	3	4	4	15
4	M. Hairul Paud	3	3	4	5	15
5	Erliawati	3	4	3	5	15
6	Sarinap	2	3	4	4	13
7	Sahwan	3	2	2	4	11
8	Muhammad Karim	4	3	3	4	14
9	Sapwan Hadi	3	4	4	5	16
10	Asih	4	5	5	4	18
11	Jasman	5	4	2	5	16
12	Mawardi	4	3	3	4	14
13	Tohri	3	2	4	4	13
14	Malzum	4	3	5	5	17
15	Niswatul Audah	5	5	5	5	20
16	Masturah	4	3	4	5	16
17	I Nengah Gunawan	3	3	3	4	13
18	Inaq Ernawati	4	2	2	3	11
19	Salihi	5	4	3	5	17
20	Bryan Aditya	3	4	4	5	16
21	Mirata	4	4	3	4	15
22	Darmawan	4	3	2	5	14
23	Nurul Fikhri	3	3	3	4	13
24	Jamilah	3	4	4	5	16
25	Sohri	4	4	5	4	17
26	Faah	4	3	5	5	17
27	Farmuji Mayadi Hadijah	3	3	4	4	14
28	Hurnawati	3	5	3	5	16
29	Fathurrial	4	5	2	4	15
30	Muhrim	5	5	3	4	17
31	Supardi Adi Putra	4	5	4	4	17
32	Muh. Alexan	5	4	5	5	19
33	Maat Hasim	3	4	3	5	15
34	Fujiana Suhardi	4	4	5	5	18
35	M. Nasir	4	3	4	4	15
36	Samsul Bahri	5	3	4	5	17

37	Hayyatudin	4	2	5	4	15
38	M. Zainuddin	4	3	3	5	15
39	Jihan	3	4	3	4	14
40	Supardiawan	4	3	4	5	16
41	Zaenab	4	3	5	4	16
42	Sapnawati	3	4	4	5	16
43	Sahnun	3	3	4	4	14
44	Saknah	4	4	2	5	15
45	Sila Rahmawati	4	3	4	4	15
46	Fatimah	4	4	5	5	18
47	Nurhasanah	3	3	5	4	15
48	Mariatun	3	2	5	5	15
49	Jamaah Agung	4	2	4	4	14
50	Hasim	5	3	4	5	17
51	Jupriadi	4	4	3	4	15
52	Sahrnun	3	3	3	5	14
53	L. M. Ezha Wilya	3	2	2	4	11
54	Ahmad Fajri	4	4	4	5	17
55	Mujjtahid	4	5	4	4	17
56	Ikhasan	5	3	5	5	18
57	Syahrial	3	5	5	4	17
58	Nurlina Komala	3	5	4	5	17
59	Darwin	4	5	3	5	17
60	Topan Hidayatullah	4	4	4	4	16
61	Hermawan	5	3	4	5	17
62	Naam	4	3	5	4	16
63	Musleh	3	4	4	5	16
64	Supriadi	3	5	5	4	17
65	Nazzamudin	4	4	4	5	17
66	Muhtar	5	3	3	4	15
67	Sariati	4	3	3	4	14
68	M. Nasrullah	3	4	4	5	16
69	Kasrah	3	5	5	4	17
70	Samsul Maarif	3	4	4	5	16
71	Saifullah	4	4	3	4	15
72	Rohani Samsudin	3	5	4	5	17
73	Abdul Mujib	4	4	5	4	17
74	Nahrianto	3	5	3	5	16
75	Wartini	4	4	5	4	17
76	Raudatul Sanafira	5	5	5	5	20
77	Hasyatillah	5	4	3	4	16

78	M. Hairil Anam	5	5	5	4	19
79	m. Zainul Hafiz	4	4	4	4	16
80	Mansyur	4	3	3	4	14
81	Ahmad Sulton	3	3	3	4	13
82	Karyani	5	4	4	4	17
83	Abdul Hanan	4	4	5	4	17
84	Sadikin	5	3	4	5	17
85	Lale Dwi Aryani	3	4	3	5	15
86	baiq Cahya	3	4	4	5	16
87	Suhaimi	4	3	5	5	17
88	Ripai	5	3	4	5	17
89	Ira Sapayarna	4	4	3	4	15
90	Suhariakim	4	5	4	5	18
r hitung		0.493007	0.638523	0.648313	0.405379	
r tabel		0.207	0.207	0.207	0.207	
v/t		V	V	V	v	

Tabel 4.3 Kepuasan Nasabah

No soal	R tabel	R hitung	Keterangan
1	0,207	0.493	Valid
2	0,207	0.638	Valid
3	0,207	0.648	Valid
4	0,207	0.405	Valid

Lampiran uji Reabilitas

Tabel uji reabilitas kualitas pelayanan

Tabel 4.4
Reliability Statistics

Cronbach's	
Alpha	N of Items
.338	10

Tabel 4.5

Uji realibilitas kualitas produk

Reliability Statistics

Cronbach's	
Alpha	N of Items
.215	5

Tabel 4.6

uji realibilitas kepuasan nasabah

Perpustakaan UIN Mataram

Reliability Statistics

Cronbach's	
Alpha	N of Items
.253	4

Lampiran uji Normalitas

Tabel 4.7
uji normalitas
One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		90
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	1.00629688
Most Extreme Differences	Absolute	.087
	Positive	.087
	Negative	-.045
Test Statistic		.087
Asymp. Sig. (2-tailed)		.092 ^c

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

c. Lilliefors Significance Correction.

Lampiran multikolinieritas

Tabel 4.8

uji multikolinieritas

Perpustakaan UIN Mataram

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	-4.149	1.530		-2.712	.008		
	kkualitas layanan	.553	.064	.920	8.681	.000	.341	2.932
	kkualitas produk	-.113	.090	-.132	-1.245	.216	.341	2.932

a. Dependent Variable: kepuasan nasabah

Lampiran Uji Heteroskedastisitas

Tabel 4.9 uji heteroskedastisitas

Model		Coefficients ^a			T	Sig.	Collinearity Statistics	
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients			Tolerance	VIF
		B	Std. Error	Beta				
1	(Constant)	.651	.878		.741	.460		
	kualitas layanan	.017	.037	.087	.476	.635	.341	2.932
	kualitas produk	-.028	.052	-.098	-.536	.593	.341	2.932

a. Dependent Variable: RES2

Lampiran Analisis Uji Regresi Linier Berganda

Tabel 4.10 Uji t

Model		Coefficients ^a			T	Sig.
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	-4.149	1.530		-2.712	.008
	kkullitas layana	.553	.064	.920	8.681	.000
	kulitas produk	-.113	.090	-.132	-1.245	.216

a. Dependent Variable: kepuasan nasabah

Tabel 4.11 uji F

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	180.276	2	90.138	87.013	.000 ^b
	Residual	90.124	87	1.036		
	Total	270.400	89			

a. Dependent Variable: kepuasan nasabah

b. Predictors: (Constant), kualitas produk, kkullitas layana

Tabel 4.12 konfision determinasi (R²)

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.817 ^a	.667	.659	1.01780

a. Predictors: (Constant), kualitas produk, kullitas pelayanan



Perpustakaan UIN Mataram

Daftar Riwayat Hidup

A. Identitas Diri

Nama :Deni Saputra
Tempat & Tanggal Lahir :Gunung Gua, 19 Maret 1999
Jenis Kelamin :Laki-laki
Alamat :Gunung Amuk, Desa Bujak, Kec.
Batukliang, Kab.Lombok Tengah,
Prov.NTB
Nama Ayah :Nurman
Nama Ibu :Elminah
Agama :Islam
No.Telpon :083132900846



B. Riwayat Pendidikan

1. Pendidikan Formal

- a. SDN GUNUNG AMUK 2004-2010
- b. SMP NEGERI 4 BATUKLIANG 2010-2013
- c. SMA NEGERI 1 BATUKLIANG 2013-2017
- d. S1 Universitas Islam Negeri Mataram Jurusan Perbankan syariah
Tahun 2017-2021

Mataram, 1 November 2021

Deni Saputra

Lampiran Angket/Kuesioner Penelitian

KUESIONER/ANGKET PENELITIAN

Kepada Yth :

Ibu/Bapak Responden

Dengan Hormat,

Saya Deni Saputra, mahasiswa S1 jurusan perbankan syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam (FEBI) Universitas Islam Negeri Mataram. Saat ini saya sedang melakukan penelitian akhir (skripsi) dengan judul “ **Pengaruh kualitas pelayanan dan kualitas produk terhadap kepuasan nasabah di bank Mandiri Kcp Lombok Mantang**”

Penelitian ini merupakan salah satu syarat kelulusan di jenjang S1. Berkaitan dengan hal tersebut saya mohon kesediaan Ibu/Bapak untuk meluangkan waktu untuk melengkapi kuesioner ini sehingga dapat membantu dalam melengkapi data yang saya perlukan untuk penelitian. Atas kesediaan waktu yang telah diluangkan, saya ucapkan terima kasih.

Hormat saya,

Deni Saputra

17050229

IDENTITAS RESPONDEN

CARA PENGISIAN ANGKET

Berikan tanggapan anda terhadap pertanyaan-pertanyaan atau uraian dibawah ini sesuai dengan petunjuk.

Petunjuk : pilihlah satu atau jawaban yang sesuai dengan anda, dengan memberikan tanda check (√)

1. Nama : _____
2. Jenis kelamin
 Laki-laki Perempuan
3. Usia responden
 < 20 tahun 21-40 tahun
 41-60 tahun > 60 tahun
4. Tingkat pendidikan
 SD s/d SMA D3
 S1 Pasca (S2 /S3)
5. Pekerjaan
 PNS / TNI / POLRI Pegawaiswasta/wiraswasta
 Pelajar / mahasiswa Ibu rumah tangga / pensiun
6. Sudah berapa lama menjadi nasabah Bank mandiri kcp
 1 tahun
 1-3 tahun
 3-10 tahun lebih dari 10 tahun

Petunjuk :

Pilihlah jawaban dengan memberikan tanda check (\surd) pada salah satu jawaban yang paling sesuai menurut Saudara. Penilaian dapat dilakukan berdasarkan skala berikut ini :

Mulai dari skala 1 sampai dengan 5 semakin besar angka yang anda pilih semakin puas, dan sebaliknya.

STS	: Sangat Tidak Setuju	nilainya 1
TS	: Tidak Setuju	nilainya 2
KS	: Kurang Setuju	nilainya 3
S	: Setuju	nilainya 4
SS	: Sangat Setuju	nilainya 5

Perpustakaan UIN Mataram

Kepuasan Pelayanan (Variabel X1)

NO	PERTANYAAN	STS	TS	KS	S	SS
<i>Tangibles (Bukti langsung)</i>						
1	Pegawai Bank mandiri kcp lombok mantang selalu tampil menarik					
2	Fasilitas ruang antrian bank nyaman, bersih, dan tenang					
<i>Reliability (Kehandalan)</i>						
3	Pegawai Bank mandiri kcp lombok mantang menyelesaikan pelayanan tepat waktu					
4	Pegawai Bank mandiri kcp lombok mantang jarang melakukan kesalahan dalam pelayanan					
<i>Responsivess (Ketanggapan)</i>						
5	Pegawai Bank mandiri kcp lombok mantang memberikan informasi pelayanan dengan jelas					
6	Pegawai Bank mandiri kcp lombok mantang selalu bersedia membantu bila nasabah dalam kesulitan					
<i>Assurance (Jaminan)</i>						
7	Bank mandiri kcp Lombok mantang memberikan rasa aman terhadap nasabah sewaktu melakukan transaksi					
8	Bank mandiri kcp Lombok mantang menjamin kerahasiaan tabungan nasabah					
<i>Emphaty (Empati)</i>						
9	Dalam memberikan pelayanan, pegawai Bank mandiri kcp Lombok mantang tidak lupa menyebut nama nasabah					
10	Pegawai Bank mandiri kcp lombok mantang berusaha memberikan solusi yang terbaik terhadap masalah yang nasabah hadapi					

Kualitas produk (Variabel X2)

NO	PERTANYAAN	STS	TS	KS	S	SS
Performance (Kinerja)						
1	Setoran pembukaan produk tabungan di Bank mandiri kcp lombok mantang sudah sesuai dengan kemampuan nasabah					
Durability (Daya tahan)						
2	Produk yang di tawarkan bank mandiri kcp lombok mantang memiliki kinerja dan tahan lama					
Comformance with specifications						
3	Kecanggihan teknologi produk tabungan di bank mandiri kcp lombok mantang					
Features (Fitur)						
4	Adanya potongan harga di <i>marchant</i> tertentu					
Realibility (Keandalan)						
5	Produk tabungan di bank mandiri kcp lombok mantang sesuai dengan kebutuhan nasabah					

Kepuasan nasabah (Variabel Y)

NO	PERTANYAAN	STS	TS	KS	S	ST
1	Nasabah puas akan pelayanan di bank mandiri kcp Lombok mantang					
2	Produk tabungan bank mandiri kcp Lombok mantang memiliki kinerja dan kualitas yang tahan lama					
3	Biaya administrasi yang murah					
4	Nasabah akan merasa puas apabila pelayanan yang di berikan pegawai bank mandiri kcp Lombok mantang sesuai dengan harapan					

Lampiran Dokumentasi Penelitian



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI





Perpustakaan **UIN Mataram**