

SKRIPSI

**PENGARUH KREDIBILITAS KARYAWAN
DAN DIFERENSIASI PRODUK TERHADAP
KEPUASAN NASABAH PRODUK TABUNGAN
DI BANK RAKYAT INDONESIA
CABANG PASIR PENGARAIAN**

*Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat
Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi Pada Program Studi Manajemen
Fakultas Ekonomi Universitas Pasir Pengaraian*



OLEH :

**FRANS MAR REZEKI
NIM: 1825154**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS PASIR PENGARAIAN
TAHUN 2023**

HALAMAN PENGESAHAN

NAMA : FRANS MAR REZEKI
NIM : 1825154
JUDUL PENELITIAN : PENGARUH KREDIBILITAS KARYAWAN DAN
DIFERENSIASI PRODUK TERHADAP KEPUASAN
NASABAH PRODUK TABUNGAN DI BANK RAKYAT
INDONESIA CABANG PASIR PENGARAIAN.

Skripsi ini telah diuji dan dipertahankan pada Ujian Akhir Komprehensif Program Studi Manajemen pada hari Rabu, 06 Desember 2022 dan telah dilakukan perbaikan sesuai dengan simpulan dan saran Tim Penguji.

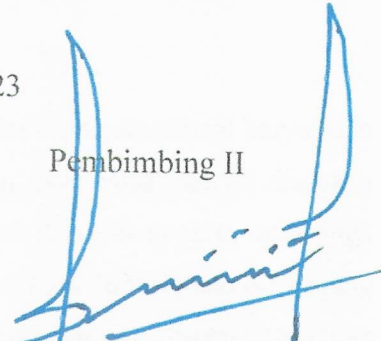
Pasir Pengaraian, 26 Januari 2023

Pembimbing I



Arrafiqur Rahman, SE., MM
NIDN. 1018108502

Pembimbing II



Saprini, SE., MM
NIDN.1025097804

Penguji I



Hidayat, SE., MM, CPHCM
NIDN. 1027058603

Penguji Ujian Akhir Komprehensif,
Penguji II



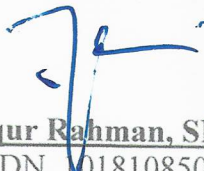
Akmal Yusuf, SE,MM
NIDN. 1004119201

Penguji III



Dr. Afrijal, MM, AK, CA
NIDN. 1027076902

Mengetahui,
Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Pasir Pengaraian



Arrafiqur Rahman, SE,MM
NIDN. 1018108502

PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT

Yang bertanda tangan di bawah ini :

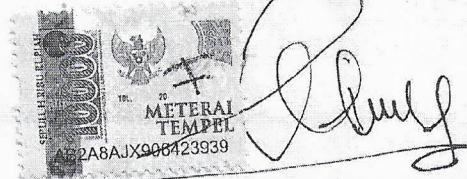
NAMA : FRANS MAR REZEKI
NIM : 1825154
Program Studi : MANAJEMEN
Judul Skripsi : PENGARUH KREDIBILITAS KARYAWAN DAN
DIFERENSIASI PRODUK TERHADAP
KEPUASAN NASABAH PRODUK TABUNGAN DI
BANK RAKYAT INDONESIA CABANG PASIR
PENGARAIAN

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi ini merupakan hasil karya saya sendiri dan sepanjang pengetahuan dan keyakinan saya tidak pernah diajukan untuk memperoleh gelar akademis di suatu Institusi Pendidikan serta tidak juga terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis dan / atau diterbitkan oleh orang lain. Kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Apabila dikemudian hari ditemukan unsur plagiat, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar akademik yang telah diperoleh karena skripsi saya ini, serta sanksi lainnya sesuai norma yang berlaku di Perguruan Tinggi.

Pasir Pengaraian, 23 Agustus 2022

Yang Membuat Pernyataan



FRANS MAR REZEKI

ABSTRAK

FRANS MAR REZEKI. NIM: 1825154. 2022. PENGARUH KREDIBILITAS KARYAWAN DAN DIFERENSIASI PRODUK TERHADAP KEPUASAN NASABAH PRODUK TABUNGAN DI BANK BRI CABANG PASIR PENGARAIAN. PEMBIMBING I: ARRAFIQUR RAHMAN, SE., MM DAN PEMBIMBING II: SEPRINI, SE., MM.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimanakah pengaruh kredibilitas karyawan dan diferensiasi produk terhadap kepuasan nasabah produk tabungan di Bank Rakyat Indonesia Cabang Pasir Pengaraian. Populasi dalam penelitian ini adalah nasabah produk tabungan Bank Rakyat Indonesia Cabang Pasir Pengaraian. Sampel penelitian menggunakan teknik *purposive sampling*, dengan jumlah sebanyak 100 orang. Variabel bebas dalam penelitian ini perencanaan kredibilitas karyawan (X_1) dan diferensiasi produk (X_2), variabel terikat (Y) kepuasan nasabah. Metode pengumpulan data menggunakan observasi, dan kuesioner. Analisis data menggunakan regresi linier berganda menggunakan program SPSS 18 diperoleh persamaan regresi yaitu $Y = 6.410 + 0.384 X_1 + 0.417 X_2$. Dari hasil uji secara parsial diperoleh nilai t_{hitung} kredibilitas karyawan sebesar 1.994, t_{hitung} diferensiasi produk sebesar 2.015. Kesimpulan dari penelitian ini berdasarkan hasil pengujian secara parsial serta pengujian secara simultan kredibilitas karyawan dan diferensiasi produk mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan nasabah. Besarnya pengaruh yang ditunjukkan yaitu 71,5%, Sedangkan sisanya adalah 28,5% kepuasan nasabah dijelaskan oleh variabel-variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini atau sebab-sebab yang lain diluar model

Kata Kunci: Kredibilitas karyawan, diferensiasi produk dan kepuasan nasabah

KATA PENGANTAR

Puji Syukur penulis panjatkan atas ke hadirat Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini tepat pada waktunya. Skripsi ini merupakan tugas akhir untuk mendapatkan gelar Sarjana pada jurusan Manajemen, Fakultas Ekonomi Universitas Pasir Pengaraian. Adapun judul skripsi ini adalah **“PENGARUH KREDIBILITAS KARYAWAN DAN DIFERENSIASI PRODUK TERHADAP KEPUASAN NASABAH PRODUK TABUNGAN DI BANK BRI CABANG PASIR PENGARAIAN”**.

Ucapan terima kasih setulus-tulusnya pada orang tua penulis Ayahanda dan Ibunda, atas semua dukungan dan harapan mulia yang diberikan kepada penulis selama ini.

Terwujudnya skripsi ini tidak lepas dari masukan, arahan, dorongan, dukungan serta bimbingan yang diberikan oleh banyak pihak, karena itu penulis ingin menyampaikan terima kasih dan penghargaan sebesar-besarnya kepada :

1. Bapak Dr. Hardianto, M.Pd selaku Rektor Universitas Pasir Pengaraian.
2. Bapak Arrafiqur Rahman, SE., MM selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Pasir Pengaraian, sekaligus selaku pembimbing I, yang telah mengarahkan saya dalam menyusun skripsi ini.
3. Bapak Purwantoro, SE., M.Si selaku Ketua Program Studi Manajemen Universitas Pasir Pengaraian

4. Ibu Seprini, SE., MM selaku pembimbing II, yang telah mengarahkan saya dalam menyusun skripsi ini.
5. Semua pihak yang tidak dapat saya sebutkan satu persatu, yang telah memberikan informasi berkaitan dengan penelitian ini.
6. Kepada seluruh rekan-rekan se-angkatan yang ikut mendukung penyusunan skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa tulisan ini tentunya masih banyak kekurangan. Oleh karena itu, penulis mengharapkan berbagai macam kritik dan saran demi kemajuan peneliti di masa yang akan datang. Akhir kata, penulis berharap semoga tulisan ini dapat bermanfaat bagi semua pihak yang telah membacanya.

Pasir Pengaraian, Agustus 2022

Penulis

FRANS MAR REZEKI

DAFTAR ISI

Halaman

HALAMAN PENGESAHAN

PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT

ABSTRAK	iii
KATA PENGANTAR	iv
DAFTAR ISI	vi
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR	xi

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian	1
1.2 Perumusan Masalah	8
1.3 Tujuan Penelitian	9
1.4 Manfaat Penelitian	10
1.5 Sistematika Penulisan	10

BAB II LANDASAN TEORI, KERANGKA KONSEPTUAL DAN HIPOTESIS

2.1 Landasan Teori	12
2.1.1 <i>Healty Lifestyle</i>	12
2.1.1.1 Indikator <i>Healty Lifestyle</i>	13
2.1.2 <i>Word Of Mouth</i>	14
2.1.2.1 Dimensi <i>Word Of Mouth</i>	16
2.1.2.2 Jenis-jenis <i>Word Of Mouth</i>	17
2.1.2.3 Manfaat <i>Word Of Mouth</i>	18
2.1.2.4 Indikator <i>Word Of Mouth</i>	19
2.1.3 <i>Brand Image</i>	21
2.1.3.1 Faktor-faktor yang Mempengaruhi <i>Brand Image</i>	23

2.1.3.2	Indikator <i>Brand Image</i>	24
2.1.4	Keputusan Pembelian.....	26
2.1.4.1	Faktor-faktor yang Mempengaruhi Keputusan Pembelian.....	27
2.1.4.2	Tahapan Dalam Keputusan Pembelian.....	30
2.1.4.3	Indikator yang Mempengaruhi Keputusan Pembelian.....	33
2.1.5	Penelitian Terdahulu yang Relevan.....	35
2.2	Kerangka Konseptual	36
2.3	Hipotesis	37
BAB III	METODE PENELITIAN	
3.1	Ruang Lingkup Penelitian	38
3.2	Populasi dan Sampel	38
3.2.1	Populasi.....	38
3.2.2	Sampel.....	38
3.3	Jenis dan Sumber Data	40
3.3.1	Jenis Data.....	40
3.3.2	Sumber Data.....	40
3.4	Teknik Pengambilan Data	41
3.5	Defenisi Operasional	42
3.6	Instrumen Penelitian	43
3.7	Pengujian Instrumen.....	44
3.8	Teknik Analisis Data	45
3.8.1	Analisis Deskriptif.....	45
3.8.2	Analisis Kuantitatif.....	46
3.8.2.1	Uji Asumsi Klasik.....	47
3.8.2.2	Uji Regresi Linier Berganda.....	48
3.8.2.3	Koefisien Determinasi (R^2).....	49
3.8.2.4	Pengujian Hipotesis.....	49

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1	Gambaran Umum Objek Penelitian.....	51
4.1.1	Sejarah Tempat Penelitian.....	51
4.2	Pengujian Instrumen	54
4.2.1	Uji Validitas.....	54
4.2.2	Uji Reliabilitas.....	55
4.3	Karakteristik Responden.....	56
4.3.1	Berdasarkan Jenis Kelamin.....	56
4.3.2	Berdasarkan Usia.....	57
4.3.3	Berdasarkan Pekerjaan.....	58
4.3.4	Berdasarkan Pendapatan/Bulan.....	59
4.3.5	Berdasarkan Pendidikan Terakhir.....	59
4.3.6	Berdasarkan Lama Menjadi Konsumen.....	60
4.3.7	Berdasarkan Frekuensi Pembelian.....	61
4.3.8	Berdasarkan Merek Sepeda yang Dibeli.....	61
4.3.9	Berdasarkan Sumber Informasi.....	62
4.3.10	Berdasarkan Status Pernikahan.....	63
4.4	Analisis Deskriptif.....	63
4.4.1	Deskriptif Variabel <i>Healty Lifestyle</i>	63
4.4.2	Deskriptif Variabel <i>Word Of Mouth</i>	64
4.4.3	Deskriptif Variabel <i>Brand Image</i>	65
4.4.4	Deskriptif Variabel Keputusan Pembelian.....	66
4.5	Analisis Kuantitatif.....	67
4.5.1	Uji Asumsi Klasik.....	67
4.5.1.1	Uji Normalitas.....	67
4.5.1.2	Multikolonieritas.....	68
4.5.1.3	Uji Heteroskedastisitas.....	69
4.5.2	Uji Regresi Linear Berganda.....	70
4.5.3	Koefisien Determinasi (R^2).....	71
4.5.4	Pengujian Hipotesis.....	72
4.5.4.1	Uji Parsial (Uji t).....	72

4.5.4.2 Uji Simultan (F).....	74
4.6 Pembahasan.....	74
BAB V PENUTUP	
5.1 Kesimpulan.....	80
5.2 Saran.....	80
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1 Data Sepeda Di Toko Sepeda Murah.....	7
Tabel 2.1 Penelitian Yang Relevan.....	35
Tabel 3.1 Defenisi Operasional Variabel Penelitian.....	43
Tabel 3.2 Skala Likert.....	44
Tabel 3.3 Skor TCR.....	46
Tabel 4.1 Ringkasan Hasil Validitas Variabel Independen.....	54
Tabel 4.2 Ringkasan Hasil Validitas Variabel Dependen.....	55
Tabel 4.3 Hasil Uji Reliabilitas.....	55
Tabel 4.4 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	56
Tabel 4.5 Responden Berdasarkan Usia.....	57
Tabel 4.6 Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	58
Tabel 4.7 Responden Berdasarkan Jumlah Pendapatan Perbulan.....	59
Tabel 4.8 Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir.....	59
Tabel 4.9 Responden Berdasarkan Lama Menjadi Konsumen.....	60
Tabel 4.10 Responden Berdasarkan Frekuensi Pembelian.....	61
Tabel 4.11 Responden Berdasarkan Merek SEpeda yang Dibeli.....	61
Tabel 4.12 Responden Berdasarkan Sumber Informasi.....	62
Tabel 4.13 Responden Berdasarkan Status Pernikahan.....	63
Tabel 4.14 TCR Variabel <i>Healty Life Style</i>	63
Tabel 4.15 TCR Variabel <i>Word Of Mouth</i>	64
Tabel 4.16 TCR Variabel <i>Brand Image</i>	65
Tabel 4.17 TCR Variabel Keputusan Pembelian.....	66
Tabel 4.18 Hasil Uji Normalitas Data.....	68
Tabel 4.19 Hasil Uji Multikolonearitas.....	69
Tabel 4.20 Hasil Uji Heteroskedastisitas.....	70
Tabel 4.21 Hasil Regresi Linier Berganda.....	70
Tabel 4.22 Hasil Uji Determinasi (R^2).....	72
Tabel 4.21 Hasil Uji T.....	73
Tabel 4.22 Hasil Uji F.....	74

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Proses Pembelian Model Lima Tahap.....	30
Gambar 2.2 Kerangka Konseptual.....	36
Gambar 4.1 Struktur Organisasi	52