

**PENGARUH KUALITAS PRODUK TERHADAP
KEPUASAN NASABAH PENGGUNA BRImo PADA
MAHASISWA PENDIDIKAN EKONOMI FAKULTAS
EKONOMI UNIVERSITAS PENDIDIKAN GANESHA**

SKRIPSI

**Diajukan kepada
Universitas Pendidikan Ganesha
Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan dalam Menyelesaikan
Program Sarjana Pendidikan Ekonomi**

Oleh:

Jakfar Shodiq

NIM. 2017011056

PROGRAM STUDI PENDIDIKAN EKONOMI

JURUSAN EKONOMI DAN AKUNTANSI

FAKULTAS EKONOMI

UNIVERSITAS PENDIDIKAN GANESHA

SINGARAJA

2024

SKRIPSI

**DIAJUKAN UNTUK MELENGKAPI TUGAS
DAN MEMENUHI SYARAT-SYARAT UNTUK
MENCAPAI GELAR SARJANA PENDIDIKAN**

Menyetujui

Pembimbing I,



Drs. I Nyoman Sujana, M.Si.
NIP.196706261993031003

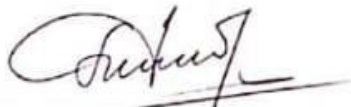
Pembimbing II,



Dr. Luh Indrayani, S.Pd., M.Pd.
NIP. 198208192009122003

Skripsi oleh Jakfar Shodiq
Telah dipertahankan di depan dewan penguji
Pada tanggal, 12 Juni 2024

Dewan Penguji,



Drs. I Nyoman Sujana, M.Si.
NIP.196706261993031003

(Ketua)



Dr. Luh Indrayani, S.Pd., M.Pd.
NIP. 198208192009122003

(Anggota)



I Putu Arya Dharmayasa, S.Pd., M.Pd.
NIP. 199110302019031009

(Anggota)

Diterima oleh Panitia Ujian Fakultas Ekonomi
Universitas Pendidikan Ganesha
Guna memenuhi syarat-syarat untuk mencapai gelar sarjana pendidikan

Pada:

Hari : Rabu

Tanggal : 12 Juni 2024


Mengetahui,

Ketua Ujian,



Dr. Dra. Ni Made Suci, M.Si.
NIP 196810291993032001

Sekretaris Ujian,



Dr. M. Rudi Irwansyah, S.Pd., M.Pd.
NIP. 198712112018031002

Mengesahkan
Dekan Fakultas Ekonomi



Prof. Dr. Gede Adi Yuniarta, S.E., Ak., M.Si
NIP 197906162002121003

PERNYATAAN

Dengan ini penulis menyatakan bahwa karya tulis yang berjudul “Pengaruh Kualitas Produk terhadap Kepuasan Nasabah Pengguna BRImo pada Mahasiswa Pendidikan Ekonomi Fakultas Ekonomi Universitas Pendidikan Ganesha” beserta seluruh isinya benar benar karya sendiri, dan penulis tidak melakukan penjiplakan dan pengutipan dengan cara cara yang tidak sesuai dengan etika yang berlaku dalam masyarakat keilmuan. Atas pernyataan ini, penulis siap menanggung risiko/sanksi yang dijatuhkan kepada penulis apabila kemudian ditemukan pelanggaran atas etika keilmuan dalam karya penulis ini atau ada klaim terhadap keaslian karya penulis ini.

Singaraja, 4 Juni 2024

Yang membuat pernyataan



Jakfar Shodiq
NIM. 2017011056

MOTTO

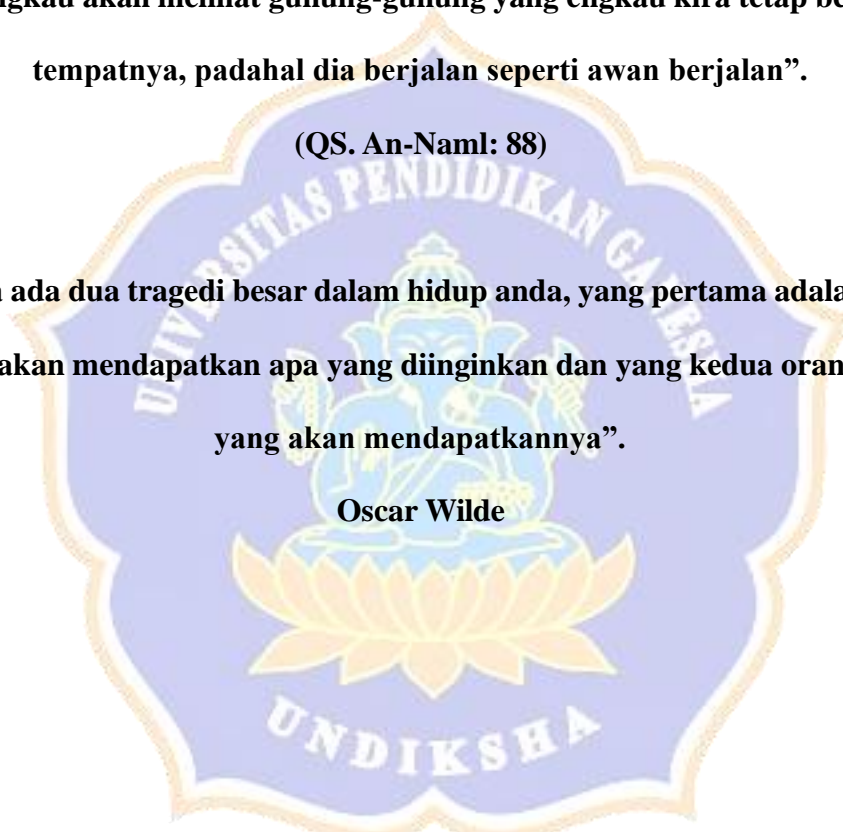
“Aturan lima untuk lima. Jika suatu hal tidak akan berguna untukmu dalam lima tahun ke depan, maka jangan habiskan waktumu lebih dari lima menit untuk mengurus hal itu”

“Dan engkau akan melihat gunung-gunung yang engkau kira tetap berdiri di tempatnya, padahal dia berjalan seperti awan berjalan”.

(QS. An-Naml: 88)

“Hanya ada dua tragedi besar dalam hidup anda, yang pertama adalah anda tidak akan mendapatkan apa yang diinginkan dan yang kedua orang lain yang akan mendapatkannya”.

Oscar Wilde



PRAKATA

Puji Syukur penulis panjatkan kehadapan Tuhan Yang Maha Esa karena berkat dan Rahmat-Nya penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Pengaruh Kualitas Produk terhadap Kepuasan Nasabah Pengguna BRImo pada Mahasiswa Pendidikan Ekonomi Fakultas Ekonomi Universitas Pendidikan Ganesha”. Penulis menyadari bahwa keberhasilan penulisan skripsi ini tidak lepas dari doa dan dukungan dari berbagai pihak, dalam kesempatan ini penulis mengucapkan terimakasih kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Wayan Lasmawan, M.Pd. selaku Rektor Universitas Pendidikan Ganesha.
2. Bapak Prof. Dr. Gede Adi Yuniarta, S.E., Ak., M.Si. selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Pendidikan Ganesha.
3. Bapak Dr. Kadek Rai Suwena, S.Pd., M.Pd. selaku Ketua Jurusan Ekonomi dan Akuntansi Universitas Pendidikan Ganesha sekaligus Dosen Pembimbing Akademik yang dengan sabar dan selalu meluangkan waktu untuk memberikan arahan serta bimbingan dalam pembelajaran hingga penyelesaian skripsi ini.
4. Bapak Dr. M. Rudi Irwansyah, S.Pd., M.Pd. selaku koordinator Program Studi S1 Pendidikan Ekonomi yang selalu meluangkan waktu untuk memberikan arahan terkait pembelajaran hingga proses penyusunan skripsi ini.
5. Bapak Drs. I Nyoman Sujana, M.Si. selaku Dosen Pembimbing Utama yang dengan sabar dan selalu meluangkan waktunya untuk memberikan arahan serta bimbingan dalam penyelesaian skripsi ini.
6. Ibu Dr. Luh Indrayani, S.Pd., M.Pd. selaku Dosen Pembimbing Pendamping yang dengan sabar dan selalu meluangkan waktunya untuk memberikan arahan serta bimbingan dalam penyelesaian skripsi ini.
7. Bapak I Putu Arya Dharmayasa, S.Pd., M.Pd. selaku Dosen Penelaah yang telah memberikan banyak saran serta masukan masukan yang sangat membantu dalam proses skripsi ini.
8. Bapak dan Ibu Dosen Program Studi S1 Pendidikan Ekonomi beserta seluruh Staf di Lingkungan Fakultas Ekonomi Universitas Pendidikan

Ganesha yang sudah membimbing penulis selama duduk di bangku kuliah dan memberikan arahan dalam pelaksanaan serta penyusunan skripsi ini.

9. Yang teramat mulia, orang tua penulis yang bernama Bapak Busana dan Ibu Jumiah yang telah dengan sabar mengasuh putranya dan yang selalu mendoakan. Segala yang dilakukan dan diusahakan penulis semata hanya untuknya. Tidak hentinya penulis berterimakasih atas segala perjuangan yang diberikan baik materi dan non-materi, bekerja keras untuk anaknya hingga penulis bisa tumbuh dan berada di posisi saat ini. Semoga Allah SWT selalu melindungi dan memberikan banyak rahmat kepadanya.
10. Yang tercinta, Ibu kandung yang bernama Niyati Nurfatihah, Bapak kandung Alm. Syaiful Bahri, dan Bapak tiri yang bernama Semboto. Yang tiada hentinya memberikan kasih sayang dengan penuh cinta dan selalu mendoakan putranya. Sosok hebat yang selalu menjadi motivasi penulis untuk terus berkembang menjadi pribadi yang lebih baik, segala yang penulis usahakan saat ini semata hanya untuknya. Penulis ucapkan terimakasih atas segala yang diberikan baik materi dan non-materi. Semoga Allah SWT selalu melindungi, memberikan kesehatan dan memberikan banyak rahmat kepadanya.
11. Yang penulis sayangi, Saudara penulis yang bernama Khoirul Umam, Riyanti Tri Agustin, Hesti Rohmi, Putri Azizah, dan Agus Suyono. Terimakasih telah menjadi saudara yang saling mendukung dan saling menyayangi satu sama lain. Semoga Allah SWT senantiasa melindungi kita bersama.
12. Sahabat seperti saudara, Fendi Purnawirawan, yang telah menemani penulis dan menjadi sahabat dekat penulis dari SMP hingga di Perguruan Tinggi dan M. Fajar Tabroni serta Anita Rumanis, yang telah menemani penulis dan menjadi sahabat dekat penulis mulai dari awal studi hingga saat ini. Suka dan duka telah kita lewat bersama, saling menguatkan, saling membantu dan saling mengasihi satu sama lain layaknya seorang saudara. Terimakasih selalu berada disamping penulis, menjadi sahabat yang selalu diandalkan dan membantu penulis ketika penulis mengalami kesulitan.

Semoga Allah SWT. Selalu melindungi kalian berdua dan selalu meletakkan senyum pada wajah dan hati kalian.

13. Teman dekat penulis selama studi, yakni Noprista, Sukma, Ulan, Novi, Monika, Amalia, Ayun, Deva, Dejun, dan Aristya. Terimakasih telah menjadi teman dekat penulis dan selalu berbagi suka maupun duka. Semoga kebahagiaan selalu menyertai kalian semua.
14. Seluruh teman teman Angkatan 2020 Program Studi Pendidikan Ekonomi. Terimakasih telah menjadi teman belajar yang asyik, seru, konyol, dan lucu. Semoga kita semua bisa mencapai apa yang di cita-citakan dan menjadi versi terbaik dari diri masing-masing.
15. Kepada diri sendiri, Jakfar Shodiq, apresiasi paling tinggi dan rasa bangga terhadap diri sendiri karena telah bertanggung jawab dalam menyelesaikan masa studi Perguruan Tinggi hingga selesai. Terimakasih karena telah berusaha maksimal dan tidak menyerah dalam menjalani proses hidup yang bisa dibbilang tidak mudah. Terimakasih telah bertahan sampai sejauh ini hingga penulisan skripsi ini selesai.
16. Kepada seluruh pihak yang tidak bisa disebutkan satu persatu karena keterbatasan yang dimiliki, siapapun yang telah berkontribusi untuk diri penulis, penulis ucapkan terimakasih sebanyak banyaknya dan semoga kebaikan yang telah diberikan akan kembali kepada yang memberikannya.

Penulis menyadari sepenuhnya apa yang tercantum dalam skripsi ini masih jauh dari kata sempurna karena keterbatasan kemampuan yang penulis miliki. Maka dari itu, demi kesempurnaan skripsi ini penulis mengharapkan kritik maupun saran yang sifatnya membangun dari berbagai pihak. Penulis berharap semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi kita semua khususnya bagi peningkatan kepuasan nasabah.

Singaraja, 4 Juni 2024

Jakfar Shodiq

DAFTAR ISI

PERNYATAAN	i
MOTTO.....	ii
PRAKATA	iii
ABSTRAK	vi
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR GAMBAR.....	x
DAFTAR LAMPIRAN	xi
BAB I	1
PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Identifikasi Masalah.....	9
1.3 Pembatasan Masalah.....	9
1.4 Rumusan Masalah.....	10
1.5 Tujuan Penelitian	10
1.6 Manfaat Penelitian	10
BAB II.....	12
KAJIAN TEORI.....	12
2.1 Deskripsi Teoritis.....	12
2.1.1 Kepuasan konsumen.....	12
2.1.2 Kualitas produk	19
2.2 Kajian Penelitian Yang Relevan.....	24
2.3 Kerangka Berpikir.....	27
2.4 Hipotesis Penelitian	34
BAB III.....	35
METODE PENELITIAN	35
3.1 Tempat dan Waktu Penelitian.....	35
3.2 Rancangan Penelitian.....	35
3.3 Populasi dan Sampel Penelitian	36
3.4 Definisi Operasional Variabel	38
3.5 Jenis dan Sumber Data.....	39

3.6 Metode dan Instrumen Pengumpulan Data.....	40
3.7 Metode dan Teknik Analisis Data.....	43
3.8 Uji Hipotesis	45
BAB IV	47
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	47
4.1 Deskripsi Data	47
4.2 Pengujian Asumsi	49
4.3 Analisis Regresi Linier Sederhana.....	51
4.4 Pengujian Hipotesis	53
4.5 Pembahasan Hasil Penelitian.....	54
4.6 Implikasi	57
BAB V.....	59
PENUTUP.....	59
5.1 Rangkuman.....	59
5.2 Simpulan.....	61
5.3 Saran.....	61
DAFTAR PUSTAKA.....	63
LAMPIRAN.....	65



DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu.....	25
Tabel 2.2 Persamaan dan Perbedaan Penelitian Terdahulu.....	26
Tabel 3.1 Populasi dan Sampel.....	37
Tabel 3.2 Definisi Operasional Variabel.	38
Tabel 3.3 Skor Skala Likert.....	41
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Semester.....	47
Tabel 4.2 Hasil Statistik Deskriptif.....	48
Tabel 4.3 Hasil Uji Normalitas.....	50
Tabel 4.4 Hasil Uji Linearitas.....	51
Tabel 4.5 Hasil Analisis Regresi Linear Sederhana.....	52
Tabel 4.6 Hasil Uji t Pengaruh Kualitas Produk terhadap Kepuasan Nasabah.....	53



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Berpikir	33
Gambar 3.1 Rancangan Penelitian.....	35



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Daftar Nama Responden Uji Validitas dan Reliabilitas.	66
Lampiran 2. Kuesioner Penelitian.	68
Lampiran 3. Rekapitulasi Hasil Uji Coba.....	72
Lampiran 4. Hasil Uji Coba Validitas dan Reliabilitas.	74
Lampiran 5. Hasil Data Uji Coba Kuesioner.....	77
Lampiran 6. Responden Penelitian.....	79
Lampiran 7. Data Hasil Penelitian.....	84
Lampiran 8. Gambaran Umum Responden.....	92
Lampiran 9. Output Analisis Statistik Deskriptif.....	93
Lampiran 10. Output SPSS Uji Normalitas.....	93
Lampiran 11. Output SPSS Uji Linearitas.....	93
Lampiran 12. Output Uji Regresi Linear Sederhana.....	94
Lampiran 13. Output Uji t Pengaruh Kualitas Produk terhadap Kepuasan Nasabah.....	95
Lampiran 14. Dokumentasi.....	96

