

**ANALISIS PENGARUH KUALITAS PRODUK KARTU KREDIT
CORPORATE DAN KUALITAS PELAYANAN
PT BANK NEGARA INDONESIA, Tbk TERHADAP
KEPUASAN PELANGGAN
(Studi Kasus Pada Kedepuitan Penindakan Komisi Pemberantasan Korupsi)**

TUGAS AKHIR
Diajukan Sebagai Syarat Untuk Memperoleh Gelar
Sarjana Strata Satu (S1)
Program Studi Manajemen
Universitas Bakrie



**UNIVERSITAS
BAKRIE**

Oleh:
JEKLIN SITINJAK
1171921007

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN SOSIAL
UNIVERSITAS BAKRIE
JAKARTA
2019**

**ANALISIS PENGARUH KUALITAS PRODUK KARTU KREDIT
CORPORATE DAN KUALITAS PELAYANAN
PT BANK NEGARA INDONESIA, Tbk TERHADAP
KEPUASAN PELANGGAN
(Studi Kasus Pada Kedeputan Penindakan Komisi Pemberantasan Korupsi)**

TUGAS AKHIR

Diajukan Sebagai Syarat Untuk Memperoleh Gelar
Sarjana Strata Satu (S1)
Program Studi Manajemen
Universitas Bakrie



**UNIVERSITAS
BAKRIE**

Oleh:
JEKLIN SITINJAK
1171921007

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN SOSIAL
UNIVERSITAS BAKRIE
JAKARTA
2019**

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

**Tugas Akhir ini adalah hasil karya saya sendiri.
Semua sumber, baik yang dikutip maupun dirujuk
telah saya nyatakan dengan benar.**

Nama : Jeklin Sitinjak

NIM : 1171921007

Tanda Tangan :

A handwritten signature in black ink, appearing to be 'Jeklin Sitinjak', written over a light gray rectangular background.

Tanggal : 07 Agustus 2019

HALAMAN PENGESAHAN

Tugas Akhir ini diajukan oleh:

Nama : Jeklin Sitinjak

NIM : 1171921007


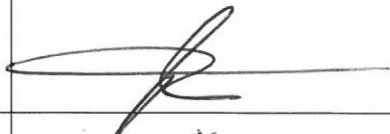
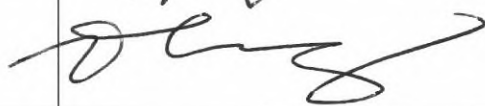
Program Studi : Manajemen

Fakultas : Ekonomi dan Ilmu Sosial

Judul Skripsi : Analisis Pengaruh Kualitas Produk Kartu Kredit *Corporate* dan Kualitas Pelayanan PT Bank Negara Indonesia, Tbk Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus Pada Kedeputian Penindakan Komisi Pemberantasan Korupsi)

Telah berhasil dipertahankan di hadapan Dewan Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Bakrie.

DEWAN PENGUJI

Pembimbing	Arief Suharko, B.S.E.E., M.S.E.E., Ph.D, C.P.I.M.	
Penguji I	Anon Kuswardono., S.E., M.B.A.	
Penguji II	Holila Hatta., S.Pd., M.M.	

Ditetapkan di : Jakarta

Tanggal : 07 Agustus 2019

KATA PENGANTAR

Puji Syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yesus Kristus, atas segala kasih, karunia, dan kemurahan-Nya penulis dapat menyelesaikan perkuliahan dan skripsi pada program studi ini.

Penulis juga mengucapkan terima kasih kepada orang-orang hebat yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.

1. Kedua orangtua dan keluarga penulis. Terima kasih untuk semua doa dan dukungan yang hebat yang selalu diberikan kepada penulis,
2. Bapak Arief Suharko, B.S.E.E., M.S.E.E., Ph.D, C.P.I.M selaku dosen pembimbing selama penulis membuat skripsi ini,
3. Bapak Anon Kuswardono, S.E., M.B.A. dan Ibu Holila Hatta, S.Pd., MM selaku penguji skripsi ini,
4. Seluruh pegawai pada kedeputian penindakan Komisi Pemberantasan Korupsi yang telah bersedia menjadi responden pada penelitian ini,
5. Bapak, Ibu dosen, dan segenap staff program studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Bakrie.

Kiranya semua bantuan yang diberikan kepada penulis dapat bermanfaat untuk penulis dan akan mendapatkan balasan yang berlipat kali ganda dari Tuhan Yang Maha Esa.

Dan kiranya skripsi ini dapat berguna bagi setiap orang yang membacanya.

Jakarta, 07 Agustus 2019

Penulis,

HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI

Sebagai sivitas akademik Universitas Bakrie, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Jeklin Sitinjak

NIM : 1171921007

Program Studi : Manajemen

Fakultas : Ekonomi dan Ilmu Sosial

Jenis Tugas Akhir : Riset Bisnis

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Bakrie **Hak Bebas Royalti Non-eksklusif (*non-exclusive Royalty-Free Right*)** atas karya ilmiah saya yang berjudul:

“Analisis Pengaruh Kualitas Produk Kartu Kredit *Corporate* dan Kualitas Pelayanan PT Bank Negara Indonesia, Tbk Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus Pada Kedeputian Penindakan Komisi Pemberantasan Korupsi)”

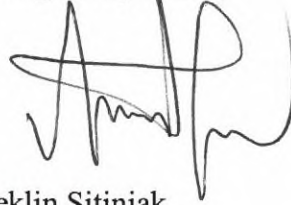
Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Non-eksklusif ini Universitas Bakrie berhak menyimpan, mengalihmedia/formatkan, mengelola dalam bentuk pengkalan data (*database*), merawat, dan mempublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Jakarta

Pada Tanggal : 07 Agustus 2019

Yang Menyatakan,

A handwritten signature in black ink, consisting of several loops and a long horizontal stroke, positioned above the name Jeklin Sitinjak.

Jeklin Sitinjak

**ANALISIS PENGARUH KUALITAS PRODUK KARTU KREDIT
CORPORATE DAN KUALITAS PELAYANAN
PT BANK NEGARA INDONESIA, Tbk TERHADAP
KEPUASAN PELANGGAN
(Studi Kasus Pada Kedeputian Penindakan Komisi Pemberantasan Korupsi)**

Jeklin Sitinjak

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk: (1) Menganalisis pengaruh kualitas produk kartu kredit *corporate* PT Bank Negara Indonesia, Tbk yang terdiri dari (*performance, feature, realibility, conformance, durability, serviceability, asthetic dan perceived quality*) terhadap kepuasan pelanggan pada pegawai kedeputian penindakan Komisi Pemberantasan Korupsi (2) Menganalisis pengaruh kualitas pelayanan PT Bank Negara Indonesia, Tbk yang terdiri dari (*tangibles, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy*) terhadap kepuasan pelanggan pada pegawai kedeputian penindakan Komisi Pemberantasan Korupsi (3) Menganalisis pengaruh kualitas produk kartu kredit *corporate* dan kualitas pelayanan PT Bank Negara Indonesia, Tbk secara bersama – sama terhadap kepuasan pelanggan pada pegawai kedeputian penindakan Komisi Pemberantasan Korupsi. Sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah pegawai pada kedeputian penindakan Komisi Pemberantasan Korupsi. Jumlah sampel yakni 90 responden dengan menggunakan teknik sampling yaitu non probability sampling dengan metode *convenience sampling*. Data dikumpulkan dengan menggunakan kuesioner yang diukur dengan skala likert, lebih lanjut penelitian ini menggunakan analisis regresi linier yang didukung dengan program spss. Hasil penelitian menyatakan bahwa: (1) Kualitas produk kartu kredit *corporate* PT Bank Negara Indonesia, Tbk berpengaruh terhadap kepuasan nasabah. (2) Kualitas pelayanan PT Bank Negara Indonesia, Tbk berpengaruh terhadap kepuasan nasabah. (3) Kualitas produk kartu kredit *corporate* dan kualitas pelayanan PT Bank Negara Indonesia, Tbk berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan nasabah.

Kata Kunci: Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, Kepuasan Nasabah.

**AN ANALYSIS ON THE EFFECT OF THE QUALITY IN CORPORATE
CREDIT CARD PRODUCTS AND THE QUALITY OF SERVICES OF
PT BANK NEGARA INDONESIA, Tbk TO
CUSTOMER SATISFACTION
(Case Study on the Deputy for Corruption Eradication Commission)**

Jeklin Sitinjak

ABSTRACT

This study was aimed to: (1) Analyze the effect on the quality of the corporate credit card products of PT Bank Negara Indonesia, Tbk, consisting of (performance, features, reliability, conformance, durability, serviceability, aesthetic and perceived quality) on customer satisfaction in deputy employees of the Corruption Eradication Commission (2) Analyze the effect on service quality of PT Bank Negara Indonesia, Tbk, consisting of (tangibles, reliability, responsiveness, assurance, and empathy) on customer satisfaction in deputy employees of the Corruption Eradication Commission (3) Analyze the effect on the quality of corporate credit card products and the service quality of PT Bank Negara Indonesia, Tbk together with customer satisfaction in deputy employees of the Corruption Eradication Commission's enforcement action. The sample used in this study was employees of the Deputy for Corruption Eradication Commission's enforcement action. The number of samples was 90 respondents using a sampling technique, i.e. non-probability sampling with convenience sampling method. Data were collected using a questionnaire measured by a Likert scale, further this study used a linear regression analysis supported by the SPSS program. The results showed that: (1) The quality of the corporate credit card products of PT Bank Negara Indonesia, Tbk affected the customer satisfaction. (2) The quality of service of PT Bank Negara Indonesia, Tbk affected the customer satisfaction. (3) The quality of corporate credit card products and the quality of service of PT Bank Negara Indonesia, Tbk had a simultaneous effect on the customer satisfaction.

Keywords: Product Quality, Service Quality, Customer Satisfaction.

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
KATA PENGANTAR	iv
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI.....	v
ABSTRAK	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR GRAFIK.....	xiv
PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang.....	1
1.2. Deskripsi Lokasi Penelitian	5
1.2.1. Sekilas Tentang Komisi Pemberantasan Korupsi (KPK).....	5
1.2.2. Visi dan Misi KPK	6
1.2.2.1. Visi KPK.....	6
1.2.2.2. Misi KPK	6
1.2.3. Tugas KPK	7
1.2.4. Wewenang KPK	7
1.2.5. Struktur Organisasi KPK.....	8
1.3. Rumusan Masalah	8
1.4. Batasan Masalah	9
1.5. Tujuan Penelitian	10
1.6. Manfaat Penelitian	10
LANDASAN TEORI.....	12
2.1. Pengertian Kualitas	12
2.2. Kualitas Produk.....	12
2.3. Kartu Kredit Corporate	14
2.4. Kualitas Produk Kartu Kredit Corporate	15

2.5.	Kualitas Pelayanan.....	16
2.6.	Kepuasan Pelanggan	18
2.6.1.	Pengertian	18
2.6.2.	Metode Pengukuran Kepuasan Pelanggan.....	19
2.7.	Penelitian Sebelumnya.....	20
2.8.	Kerangka Pemikiran.....	22
2.9.	Perumusan Hipotesis.....	25
METODE PENELITIAN.....		26
3.1.	Desain Penelitian	26
3.2.	Operasional Variable	27
3.3.	Populasi dan Sampel	32
3.4.	Sumber dan Jenis Data.....	34
3.5.	Metode Pengumpulan Data.....	35
3.6.	Tempat dan Waktu Penelitian.....	36
3.7.	Metode Analisis Data.....	36
3.7.1.	Uji Validitas dan Reliabilitas.....	36
3.7.1.1	Uji Kesahihan (Validitas)	37
3.7.1.2	Uji Keandalan (Reliabilitas)	39
3.7.2.	Uji Asumsi Model Regresi	40
3.7.3.	Uji Regresi Linier Berganda.....	42
3.7.4.	Pengujian Hipotesis	43
3.7.4.1.	Uji T	43
3.7.4.2.	Uji F	43
HASIL DAN PEMBAHASAN.....		45
4.1.	Identifikasi Responden.....	45
4.2.	Analisis Data.....	47
4.2.1.	Uji Validitas.....	47
4.2.2.	Uji Reliabilitas.....	50
4.2.3.	Uji Asumsi Model Regresi	51
4.2.3.1.	Uji Normalitas.....	51
4.2.3.2.	Uji Homoskedastisitas	52
4.2.3.3.	Uji Multikolinearitas.....	54

4.2.4. Uji Regresi Linier Berganda.....	54
4.2.5. Koefisien Determinasi	56
4.2.6. Pengujian Hipotesis	56
4.2.6.1. Uji T	56
4.2.6.2. Uji F	58
4.3. Pembahasan.....	59
KESIMPULAN, KETERBATASAN PENELITIAN, DAN SARAN.....	63
5.1. Kesimpulan	63
5.2. Keterbatasan Penelitian.....	65
5.3. Saran	65
5.3.1. Saran Bagi Perusahaan	65
5.3.2. Saran Bagi Penelitian Selanjutnya.....	66
DAFTAR PUSTAKA	67
LAMPIRAN.....	69
Lampiran I: Kuesioner Penelitian	70
Lampiran 2: Hasil Uji Validitas	77
Lampiran 3: Hasil Uji Reliabilitas	79
Lampiran 4: Hasil Uji Normalitas.....	80
Lampiran 5: Hasil Uji Homoskedastisitas	81
Lampiran 6: Hasil Uji Multikolonieritas.....	81
Lampiran 7: Hasil Uji Regresi Linier Berganda	82
Lampiran 8: Hasil Uji Koefisien Determinasi	82
Lampiran 9: Hasil Uji T	83
Lampiran 10: Hasil Uji F	83
Lampiran 11: Hasil Data Kuesioner.....	84
Lampiran 12: Kartu Kredit <i>Corporate</i> PT Bank Negara Indonesia, Tbk	91

DAFTAR TABEL

Tabel		Halaman
2.1	Hasil-Hasil Penelitian Sebelumnya	20
3.1	Variabel, Dimensi, Indikator dan Skala Pengukuran	29
3.2	Skala Pengukuran	37
4.1	Jenis Kelamin Responden	45
4.2	Tingkatan Lama Bekerja di KPK	46
4.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Direktorat/Unit Kerja .	46
4.4	Uji Validitas Kualitas Produk	47
4.5	Uji Validitas Kualitas Pelayanan	48
4.6	Uji Validitas Kepuasan Pelanggan	49
4.7	Uji Realibilitas	50
4.8	Uji Normalitas Dengan Kolmogorov-Smirnov	51
4.9	Uji Multikolonieritas	54
4.10	Uji Regresi Linier Berganda	55
4.11	Uji Koefisien Determinasi	56
4.12	Uji T	57
4.13	Uji F	59

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
1.1 Struktur Organisasi KPK	8
2.1. Kerangka Pemikiran Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan	24

DAFTAR GRAFIK

Grafik	Halaman
4.1. Uji Normal P-Plot Uji Normalitas	52
4.2. Grafik <i>Scatterplo</i> Uji Homoskedastisitas	53