PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KEPERCAYAAN TERHADAP KEPUASAN NASABAH PADA PT BANK SUMUT KCP SEI SIKAMBING

SKRIPSI

Oleh

LUSIA WITA NATALIA GIAWA
2129081030/MNJ

FAKULTAS BISNIS DAN HUMANIORA
UNIVERSITAS TJUT NYAK DHIEN
MEDAN
2025

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KEPERCAYAAN TERHADAP KEPUASAN NASABAH PADA PT BANK SUMUT KCP SEI SIKAMBING

SKRIPSI

Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi
Pada Program Studi Manajemen
Universitas Tjut Nyak Dhien

Oleh

LUSIA WITA NATALIA GIAWA
2129081030/MNJ

FAKULTAS BISNIS DAN HUMANIORA
UNIVERSITAS TJUT NYAK DHIEN
MEDAN
2025

HALAMAN PEGESAHAN

JUDUL	: PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KEPERCAYAAN TERHADAP KEPUASAN NASABAH PADA PT BANK SUMUT KCP SEI SIKAMBING
NAMA	: LUSIA WITA NATALIA GIAWA
NPM	: 2129081030
PROGRAM STUDI	: MANAJEMEN

Menyetujui
Komisi Pembimbing

Mella Yunita, S.E.,M.Si
Dosen pembimbing I

Uswatun Hasanah, S.Pd.,M.Si
Dosen pembimbing II

Ketua Program Studi

Khamo Waruwu,, S.E., M.M

Dekan

Dr. Dahlia Kusuma Dewi, S.H., M.M.

FAKULTAS BISNIS DAN HUMANIORA
UNIVERSITAS TJUT NYAK DHIEN MEDAN

BERITA ACARA

UNTUK MEMPERTAHANKAN SKRIPSI BAGI MAHASISWA FAKULTAS BISNIS DAN HUMANIORA UNIVERSITAS TJUT NYAK DHIEN

Panitia Ujian Skripsi Mahasiswa
Fakultas Bisnis Dan Humaniora Universitas Tjut Nyak Dhien
Dalam Sidangnya Yang Diselenggarakan Pada :

Hari/Tanggal	: Kamis / 20 Februari 2025
Nama Mahasiswa	: Lusia Wita Natalia Giawa
Program Studi	: Manajemen
Judul Skripsi	: PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KEPERCAYAAN TERHADAP KEPUASAN NASABAH PADA PT BANK SUMUT KCP SEI SIKAMBIN
Ditetapkan	: (A) Lulus Yudisium
	: ( ) Lulus Bersyarat, Memperbaiki Mengulang Tanggal :
	: ( ) Tidak Luulus

Panitia Uji/Tim Penguji
Ketua

Evalina Pakpahan, S.E.,M.Si

Pembimbing I

Mella Yunita, S.E.,M.Si

Pembimbing II

Uswatun Hasanah, S.Pd.,M.Si

PERNYATAAN ORIGINALITAS

Saya yang bertandatangan di bawah ini :

NAMA : LUSIA WITA NATALIA GIAWA

NPM : 2129081030

FAKULTAS : BISNIS DAN HUMANIORA

JUDUL : PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KEPERCAYAAN TERHADAP KEPUASAN NASABAH PADA PT BANK SUMUT KCP SEI SIKAMBIN

Dengan ini menyatakan hal-hal berikut :

1. Bahan Skripsi yang saya tulis ini bukan merupakan jiplakan dari skripsi atau karya ilmiah orang lain.
2. Apa bila terbukti dikemudian hari ternyatan skripsi ini adalah juplakan, maka segala akibat hukum yang timbul akan menjadi tanggung saya sepenuhnya.

Demikian pernyataan ini saya perbuat dengan sebenarnya secara sehat tanpa ada paksaan dari pihak manapun.

Medan, 20 Februari 2025
Yang Menyatakan,



LUSIA WITA NATALIA GIAWA
NPM. 2129081030

ABSTRAK

Lusia Wita Natalia Giawa, 2129081030, Pengaruh kualitas pelayanan dan kepercayaan terhadap kepuasan nasabah pada PT Bank Sumut KCP Sei Sikambing, Universitas Tjut Nyak Dhien Skripsi Tahun 2025.

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui Pengaruh kualitas pelayanan dan kepercayaan terhadap kepuasan nasabah pada PT Bank Sumut KCP Sei Sikambing.

Penelitian ini dilakukan pada PT Bank Sumut KCP Sei Sikambing yang beralamat di jalan Gatot Subroto No. 105. Populasi dari penelitian ini adalah yaitu nasabah yang telah membuka rekening pada PT Bank Sumut KCP Sei Sikambing dan sampel 60 nasabah. insturmen penelitian adalah angket dengan model skala likert. Metode analisis data menggunakan uji analisis data, regresi linier berganda, asumsi klasik, uji hipotesis dan uji koefisien determinasi.

Hasil penelitian Kualitas pelayanan dan Kepercayaan berpengaruh positif dan signifikan secara parsial terhadap kepuasan nasabah pada Bank Sumut KCP Sei Sikambing. Kualitas pelayanan dan kepercayaan berpengaruh positif dan signifikan secara simultan terhadap kepuasan nasabah pada Bank Sumut KCP Sei Sikambing

Kata Kunci : *Kualitas Pelayanan, Kepercayaan , Kepuasan Nasabah.*

ABSTRACT

Lusia Wita Natalia Giaw, 2129081030, The influence of service quality and trust on customer satisfaction at PT Bank Sumut KCP Sei Sikambing, Tjut Nyak Dhien University, Thesis Year 2025.

The aim of this research is to determine the influence of service quality and trust on customer satisfaction at PT Bank Sumut KCP Sei Sikambing.

This research was conducted at PT Bank Sumut KCP Sei Sikambing which is located at Jalan Gatot Subroto No. 105. The population of this research is customers who have opened an account at PT Bank Sumut KCP Sei Sikambing and a sample of 60 customers. The research instrument is a questionnaire with a Likert scale model. The data analysis method uses data analysis tests, multiple linear regression, classical assumptions, hypothesis testing and coefficient of determination testing.

The research results of service quality and trust have a partially positive and significant effect on customer satisfaction at Bank Sumut KCP Sei Sikambing. Service quality and trust simultaneously have a positive and significant effect on customer satisfaction at Bank Sumut KCP Sei Sikambing .

Keywords: *Service Quality, Trust, Customer Satisfaction*

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Tuhan yang Maha Esa yang telah melimpahkan berkat, rahmat dan karunia-nya, hingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir yang berjudul **"Pengaruh kualitas pelayanan dan kepercayaan terhadap kepuasan nasabah pada PT Bank Sumut KCP Sei Sikambing"** Adapun maksud dari penulisan ini sebagai salah satu syarat guna melengkapi tugas-tugas serta memenuhi syarat untuk mencapai gelar sarjana pada Fakultas Bisnis dan Humaniora Universitas Tjut Nyak Dhien.

Penulis menyadari bahwa penelitian dan penyusunan tugas akhir ini cukup mengalami banyak kesulitan, akan tetapi atas bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak, maka penulis dapat menyelesaikan tugas akhir ini sebagai mestinya. Oleh karena itu dengan segala kerendahan hati penulis mengucapkan terimah kasih kepada:

1. Bapak Dr. Irwan Agusnu Putra, S.P., M.P selaku Rektor universitas Tjut Nyak Dhien.
2. Ibu Dr. Dahlia Kusuma Dewi, S.H., M.M. selaku Dekan Fakultas Bisnis dan Humaniora Universitas Tjut Nyak Dhien.
3. Bapak Khamo Waruwu, S.E., M.M selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Bisnis dan Humaniora Universitas Tjut Nyak Dhien.
4. Ibu Mella Yunita, S.E.,M.Si selaku dosen pembimbing I yang meluangkan waktu, tenaga, dan pikiran dalam membimbing serta mendidik dalam menyelesaikan tugas akhir ini.

5. Ibu Uswatun Hasanah, S.Pd.,M.Si selaku dosen pembimbing II yang meluangkan waktu, tenaga, dan pikiran dalam membimbing serta mendidik dalam menyelesaikan tugas akhir ini.
6. Ibu Evalina Pakpahan, S.E.,M.Si selaku dosen penguji yang telah memberikan bimbingan serta memberikan masukan dan pengarahan agar dapat menyempurnakan skripsi ini.
7. Kepada Bank Sumut KCP Sei Sikambing yang telah mengizinkan penulis untuk riset dan telah dan telah memberikan motivasi dan semangat untuk penulis dalam menyelesaiakan skripsi.
8. Kepada Orang tua penulis (Bapak Toroziduhu Giawa & Ibu Yunimani Tafonao yang selalu memberikan nasehat dan arahan serta dukungan dana kepada penulis, sehingga penulis dapat meyelesaikan penulisan skripsi dengan baik dan tepat waktu.

Penulis menyadari keterbatasan dan kemampuan dalam menyusun skripsi ini, oleh karena itu penulis mengharapkan masukan yang kontruktif agar skripsi lebih berkualitas dan bermanfaat umumnya bagi yang membaca, serta khususnya bagi penulis sendiri.

Medan, 20 Februari 2025



LUSIA WITA NATALIA GIAWA

NPM: 2129081030

DAFTAR ISI

ABSTRAK ..... **i**
ABSTRACT ..... **ii**
KATA PENGANTAR ..... **iii**
DAFTAR ISI ..... **v**
DAFTAR TABEL ..... **vi**
DAFTAR GAMBAR ..... **vii**

BAB I PENDAHULUAN **1**
A. Latar Belakang Penelitian 1
B. Identifikasi Masalah 4
C. Batasan Masalah 5
D. Rumusan Masalah 6
E. Tujuan Penelitian 6
F. Manfaat Penelitian 7

BAB II LANDASAN TEORITIS **8**
A. Kepuasan Nasabah 8
B. Kualitas Pelayanan 10
C. Kepercayaan 13
D. Penelitian Terdahulu 15
E. Kerangka Konseptual 16
F. Hipotesis 18

BAB III METODE PENELITIAN **21**
A. Jenis Penelitian 21
B. Lokasi dan Waktu Penelitian 21
C. Populasi Dan Sampel 21
D. Definisi Operasional 23
E. Teknik Pengumpulan Data 24
F. Teknik Analisa Data 26

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN 32
A. Sejarah Perusahaan 32
B. Hasil Penelitian 42
C. Hasil Uji Kualitas Data 45
D. Analisis Regresi Berganda 48
E. Uji Asumsi Klasik 49
F. Pengujian Hipotesis 51
G. Pengujian Determinasi 52
H. Pembahsan 53

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN 57
A. Simpulan 57
B. Saran 58

DAFTAR PUSTAKA 59

DAFTAR TABEL

No Judul Halaman

1. Penelitian Terdahulu 15
2. Populasi Penelitian 21
3. Definisi Operasional Variabel 22
4. Pemberian Bobot Score Skala Likert 24
5. Distribusi Koesioner 42
6. Jenis Kelamin Responden 43
7. Usia Responden 43
8. Pendidikan Terakhir Responden 44
9. Pekerjaan Responden 44
10. Lama Jadi Nasabah Bank SUMUT 45
11. Uji Validitas epuasan Nasabah 46
12. Uji Validitas Kualitas Pelayanan 46
13. Uji Validitas Kepercayaan 47
14. Uji Reabilitas 47
15. Analisis Regresi Berganda 48
16. *Kolmogorof- Smirnov Test* 49
17. Uji Multikolineritas 50
18. Hasil Uji T (Uji Parsial) 51
19. Hasil Uji F (Uji Simultan). 53
20. Koefisien Determinasi 54

DAFTAR GAMBAR

No Judul **Halaman**

1. Kerangka Konseptual 15
2. Logo Bank Sumut..... 33
3. Struktur Organisasi 35
4. *Scatter Plot* 51