

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN ATM (*AUTOMATIC
TELLER MACHINE*) DAN KEPUASAN TERHADAP
LOYALITAS NASABAH PT. BANK SUMUT
CABANG KABANJAHE**

SKRIPSI

Disusun dan Diajukan Untuk Melengkapi Tugas-tugas dan memenuhi
syarat-syarat untuk Memperoleh Gelar Sarjana Manajemen
Pada Fakultas dan Hukum
Universitas Quality Berastagi

Oleh:

**SEILA SUSIANA PURBA
NPM: 1812010004**



**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS SOSHUM
UNIVERSITAS QUALITY BERASTAGI
2022**



UNIVERSITAS QUALITY BERASTAGI
FAKULTAS SOSIAL DAN HUKUM

Quality Hill-Peceren Lau Gumba, Berastagi-Kabupaten Karo
Suaratera Utara, Telp (0628) 92188

PENGESAHAN SKRIPSI

Judul :Pengaruh Kualitas Pelayanan ATM(*Automatic Teller Machine*) Dan
Kepuasan Terhadap Loyalitas Nasabah Bank Sumut Bank Sumut
Cabang Kabanjahe
Nama : seila Susiana Purba
NPM : 1812010004
Program Studi : Manajemen
Fakultas : Sosial Dan Hukum

Berastagi, Agustus 2022

Menyetujui
Tim Pembimbing

Pembimbing Utama

Ingan Ukur Br Sitepu, S.E, MM
NIDN: 0101037003

Pembimbing Pendamping

Benni Purba,S.E.,M.M
NIDN: 0105087202

Ketua Program Studi Manajemen

Connie Nopinda Br Sitepu, SE., M.Si
NIDN: 0112049001

Dekan F. Soshum
Universitas Quality Berastagi

Rayani Saragih. S.H.,M.H
NIDN: 0105109201



UNIVERSITAS QUALITY BERASTAGI
FAKULTAS SOSIAL DAN HUKUM

Quality Hill, Pecenon Lau Gumba, Berastagi Kabupaten Karo
Sumatera Utara, Telp (0628) 92188

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN ATM(AUTOMATIC TELLER MACHINE)
DAN KEPUASAN TERHADAP LOYALITAS NASABAH
BANK SUMUT CABANG KABANJAHE**

SKRIPSI

OLEH :

SEILA SUSIANA PURBA

NPM : 181201004

PROGRAM STUDI MANAJEMEN

Telah Diuji Dan Dinyatakan Lulus Dalam Ujian Sarjana
Pada Tanggal Agustus 2022

Tim Penguji

Pembimbing Utama

Ingan Ukur Br Sitepu, S.E, MM
NIDN: 0101037003

Pembimbing Pendamping

Benni Purba,S.E.,M.Si
NIDN: 0105087202

Ketua Program Studi Manajemen

Conic Nopinda Br Sitepu, SE., M.Si
NIDN: 0112049001

Dekan F. Soshum
Universitas Quality Berastagi

Rayani Saragih, S.H.,M.H
NIDN: 0105109201



UNIVERSITAS QUALITY BERASTAGI FAKULTAS SOSIAL DAN HUKUM

Quality Hill-Pecerren Lau Gumba, Berastagi-Kabupaten Karo
Sumatera Utara, Telp (0628) 92188

BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI

Berdasarkan surat keputusan Rektor/Dekan Fakultas Sosial Dan Hukum Universitas Quality Berastagi (UQB) Nomor : 1561/SU/SOSHUM/UQB/VIII/2022 Tanggal 8 Agustus 2022, telah dilaksanakan Ujian Meja Hijau/Skripsi Program S-1 Universitas Quality Berastagi Jurusan Manajemen Program S-1 untuk Tahun 2022.

Nama : Seila Susiana Purba
NPM : 1812010004
Jurusan : Manajemen
Jenjang Program : S-1 (Strata Satu)
Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan ATM(Automatic Teller Machine) Dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Nasabah Bank Sumut Cabang Kabanjahe
Tanggal Ujian : 08 Agustus 2022
Waktu Ujian : 09.00 WIB
Tempat Ujian : Melalui Aplikasi Google Meet
Lulus Ujian Dengan Nilai : A-

Disetujui Dewan Penguji

Penguji I

Ingan Ukur Br Sitepu, S.E., MM
NIDN: 0101037003

Penguji II

Benni Purba, S.E., M.Si
NIDN: 0105087202

Penguji III

Dra. Menanti Sembiring, M.M
NIDN:0103066503

Ketua Program Studi Manajemen

Conie Nopinda Br Sitepu, S.E., M.Si
NIDN: 0112049001



UNIVERSITAS QUALITY BERASTAGI
FAKULTAS SOSIAL DAN HUKUM

Quality Mall-Peceren Lad Gumba, Berastagi-Kabupaten Karo
Sumatera Utara, Telp (0628) 92188

PERSETUJUAN PERBANYAK SKRIPSI

Sesuai dengan hasil draft skripsi mahasiswa :

Nama : Scila Susiana Purba
NPM : 1812010004
Jurusan : Manajemen

DOSEN PEMBIMBING

1. Ingan Ukur Br Sitepu, S.E, MM
2. Benni Purba, S.E, M.Si

Telah memperbaiki sesuai hasil, oleh sebab itu skripsi tersebut telah diperbanyak berdasarkan peraturan yang berlaku di Fakultas Sosial Dan Hukum Universitas Quality Berastagi.

No.	Nama	Sebagai	Tanda Tangan
1.	Ingan Ukur Br Sitepu, S.E, MM	Penguji I	
2.	Benni Purba, S.E, MM	Penguji II	
3.	Dra. Menanti Sembiring M.M	Penguji III	
4.	Ingan Ukur Br Sitepu, S.E, MM	Pembimbing I	
5.	Benni Purba, S.E, MM	Pembimbing II	
6.	Conie Nopinda Br. Sitepu S.E., M.Si	Moderator	

Demikian surat pernyataan skripsi ini diperbuat untuk dipergunakan seperti maksud di atas.

Mengetahui

Dekan Fak. Sosial Dan Hukum

Kaprodi Manajemen

Rayani Saragih. S.H., M.H

NIDN: 0105109201

Conie Nopinda Br. Sitepu S.E., M.Si

NIDN: 0112049001

SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Seila Susiana Purba
NPM : 1812010004
Fakultas : Fakultas Soshum Universitas Quality Berastagi

Menyatakan dengan sesungguhnya dan sebenarnya bahwa skripsi yang saya tulis dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Atm (Automatic Teller Machine) Dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Nasabah PT. Bank Sumut Cabang kabanjahe” merupakan asli hasil karya peneliti, tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu perguruan tinggi manapun, dan sepanjang pengetahuan peneliti juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh peneliti lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Jika skripsi ini terbukti merupakan duplikasi ataupun plagiasi dari hasil karya tulis lain dan atau dengan sengaja mengajukan karya atau pendapat yang merupakan hasil karya penulis lain, maka peneliti bersedia menerima sanksi akademik berupa pembatalan skripsi dan pencabutan gelar yang peneliti peroleh sebagai hasil ujian akhir studi atas skripsi ini.

Demikian surat pernyataan ini saya perbuat sebagai pertanggung jawaban ilmiah tanpa adanya unsur paksaan maupun tekanan dari pihak manapun juga.

Berastagi, Juli 2022

Yang menyatakan,


METERAI
TEMPEL
804AJX876272599
Seila Susiana Purba
NPM : 1812010004

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Pemurah dan Maha Penyayang, dengan limpah karunia-Nya Penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi ini dengan judul “**Pengaruh Kualitas Pelayanan ATM (Automatic Teller Machine) Dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Nasabah PT. Bank Sumut Kabanjahe**”. Skripsi yang saya buat ini sebagian tugas dan syarat pada program studi Manajemen, Fakultas Sosial dan Hukum Universitas Quality Berastagi.

Dalam Penyusunan skripsi ini, tanpa bantuan berbagai pihak, ini tidak akan terwujud. Oleh karena itu, dalam kesempatan ini saya mengucapkan terima kasih kepada berbagai pihak:

1. Ibu Prof Dr. Erna Frida, M.Si selaku Rektor Universitas Quality Berastagi.
2. Ibu Rayani Saragih, S.H.,M.H selaku Dekan Fakultas Sosial dan Hukum Universitas Quality Berastagi.
3. Ibu Conie Nopinda Br Sitepu,S.E.,M.Si selaku ketua program studi manajemen pada Fakultas Sosial dan Hukum Universitas Quality Berastagi
4. Ibu Ingan Ukur Br Sitepu,S.E.,M.M selaku dosen pembimbing utama, yang telah memberikan bimbingan kepada saya dalam penyusunan skripsi ini.
5. Bapak Benni Purba,,S.E.,M.Si selaku dosen pembimbing pendamping, yang telah memberikan bimbingan kepada saya dalam penyusunan skripsi ini.
6. Bapak Danny Oscar Pangaribuan selaku *owner/* Manajer PT. Bank Sumut Cabang Kabanjahe dan seluruh Karyawan yang telah menerima dan membantu penulis dalam penelitian skripsi ini.
7. Bapak Pdt. Ezra Kunaraz Pillay beserta keluarga, Pdt. Daniel Ginting beserta keluarga, Pdt. Muda Sry eva Girsang dan Pdt. Muda Alamsyah Ketaren, dan seluruh fulltimer, team pelayan, dan jemaat Gereja Elim Kairos Berastagi Yang membantu dalam doa.

8. Teristimewa kepada orang tua penulis Ayah Kandung Rahmat Jaya Purba yang telah memberikan doa dan dukungan, Dan Ibu Kandung Rut Damanik yang telah melahirkan saya, dan begitu juga orang tua Sambung Penulis yang menjadi Ayah Ronal Purba, Kela Tagor Nainggolan, dan menjadi Ibu Penulis Roselli Purba, beserta adik Christa Fayola Purba yang telah memberikan dukungan, motivasi dan senantiasa mencurahkan perhatian, doa serta kasih sayang yang tiada hentinya hingga selesainya penyusunan skripsi ini.
9. Tidak lupa saya ucapkan kepada teman seperjuangan saya di universitas Quality Berastagi yang telah memberikan semangat dan bantuan agar saya dapat menyelesaikan skripsi ini.

Semoga Tuhan membalas segala kebaikan kepada berbagai pihak yang telah memberi Masukan, Dorongan, Doa dan Motivasi kepada saya. Dalam penulisan skripsi ini banyak saya dapatkan rintangan dan kesulitan. Namun, dengan berkat bantuan berbagai pihak maka skripsi ini dapat diselesaikan. Dengan Perbaikan selanjutnya saya menerima kritik dan saran yang akan membangun dan membantu saya dalam kesempurnaan skripsi ini saya terima dengan rendah hati. Kiranya skripsi ini dapat berguna bagi orang lain termasuk saya.

Berastagi, Juli 2022

Seila Susiana Purba
NPM : 1812010004

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
ABSTRACT	ii
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI	v
DAFTAR TABEL	viii
DAFTAR GAMBAR	ix
DAFTAR LAMPIRAN	x
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Identifikasi Masalah	6
1.3 Batasan Masalah	6
1.4 Rumusan Masalah	6
1.5 Tujuan Penelitian	7
1.6 Manfaat Penelitian	7
BAB II KAJIAN TEORI	8
2.1 Kualitas Pelayanan	8
2.1.1 Pengertian Kualitas Pelayanan	8
2.1.2 Karakteristik Kualitas Pelayanan	10
2.1.3 Dimensi kualitas pelayanan	11
2.2 Kepuasan	13
2.2.1 Pengertian Kepuasan.....	13
2.2.2 Manfaat kepuasan	14
2.2.3 Tingkat Kepuasan Konsumen	16
2.2.4 Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan konsumen	18
2.2.5 Indikator Kepuasan Pelanggan	20
2.3 Loyalitas Nasabah	21
2.3.1 Pengertian Loyalitas	21
2.3.2 Tingkat Loyalitas	22
2.3.3 Karakteristik Loyalitas Nasabah	23
2.3.4 Indikator Pengukuran Loyalitas Konsumen	23
2.4 Penelitian Terdahulu	24
2.5 Kerangka Pemikiran	28
2.6 Definisi Oprasional	29
2.7 Hipotesis	33

BAB III METODE PENELITIAN	34
3.1 Tempat dan Waktu Penelitian	34
3.1.1 Tempat	34
3.1.2 Waktu.....	34
3.2 Populasi dan Sampel Penelitian	35
3.2.1 Populasi.....	35
3.2.2 Sampel	35
3.3 Jenis Penelitian.....	36
3.3.1 Penelitian Kuantitatif	36
3.4 Prosedur Penelitian.....	36
3.5 Instrumen Penelitian.....	36
3.5.1 Tes	36
3.5.2 Angket	36
3.5.3 Wawancara / Interview	37
3.5.4 Observasi	37
3.5.5 Dokumentasi.....	37
3.6 Analisa Data.....	37
3.6.1 Uji Validitas	37
3.6.2 Uji Reliabilitas	38
3.7 Uji Asumsi Klasik	38
3.7.2 Uji Normalitas	38
3.7.3 Uji Heteroskedastisitas	39
3.7.4 Uji Multikolinearitas	39
3.8 Analisis Regresi Linear Berganda.....	40
3.9 Uji Hipotesis	40
3.9.2 Uji Parsial (t)	40
3.9.3 Uji Koefisiensi Determinasi (R^2).....	41
3.9.4 Uji Simultan (F).....	41
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	42
4.1 Hasil Penelitian	42
4.1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian	42
4.1.1.1 Sejarah Singkat PT. Bank Sumut Cabang Kabanjahe	42
4.1.1.2 Visi dan Misi Kantor PT. Bank Sumut Cabang Kabanjahe	43
4.1.1.3 Struktur Organisasi PT. Bank Sumut Cabang Kabanjahe	43
4.1.2 Analisis Deskriptif Responden	47
4.1.3 Analisis Statistik Deskriptif Variabel	49
4.1.4 Teknik Analisis Data	58
4.1.4.1 Uji Validitas	58
4.1.4.2 Uji Reliabilitas	59
4.1.5 Uji Asumsi Klasik	60

4.1.5.1 Uji Normalitas	60
4.1.5.2 Uji Heteroskedastisitas	60
4.1.5.3 Uji Multikolinearitas	62
4.1.6 Analisis Regresi Linear Berganda	62
4.1.7 Uji Hipotesis	64
4.1.7.1 Uji Parsial (t)	64
4.1.7.2 Uji Simultan (F)	65
4.1.7.3 Uji Koefisiensi Determinasi (R^2)	65
4.2 Pembahasan	66
4.2.1 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah PT. Bank Sumut Cabang Kabanjahe	66
4.2.2 Pengaruh Kepuasan Terhadap Loyalitas Nasabah PT. Bank Sumut Cabang Kabanjahe	67
4.2.3 Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Nasabah PT. Bank Sumut Cabang Kabanjahe	69
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	70
5.1 Kesimpulan	70
5.2 Saran	70
DAFTAR PUSTAKA	72
LAMPIRAN	



DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Komposisi Nasabah Pengguna ATM Tabungan Bank Sumut	4
Tabel 2.1	Penelitian Terdahulu	24
Tabel 2.2	Defenisi Operasional	29
Tabel 3.1	Waktu Penelitian	36
Tabel 3.2	Rating Penilaian Berdasarkan Kriteria dan Skor.....	38
Tabel 4.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	49
Tabel 4.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	50
Tabel 4.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan	51
Tabel 4.4	Distribusi Jawaban Responden Terhadap Variabel Pelayanan	51
Tabel 4.5	Distribusi Jawaban Responden Terhadap Variabel Kepuasan	54
Tabel 4.6	Distribusi Jawaban Responden Terhadap Variabel Loyalitas Nasabah	57
Tabel 4.7	Hasil Uji Validitas	60
Tabel 4.8	Hasil Uji Reliabilitas	61
Tabel 4.9	Hasil Uji Kolmogorov-Smirnov	62
Tabel 4.10	Hasil Uji Multikolineritas	64
Tabel 4.11	Persamaan Regresi Linear Berganda	65
Tabel 4.12	Uji parsial (Uji t)	66
Tabel 4.13	Hasil Uji F	67
Tabel 4.14	Uji Koefisien Determinasi	68



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1: Kerangka Pemikiran Penelitian	28
Gambar 4.1 : Struktur Organisasi	46
Gambar 4.2 : Analisis Grafik	63
Gambar 4.3 : Uji <i>Scatter Plot</i>	63



DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1. Kuesioner
- Lampiran 2. Tabulasi Nilai Pertanyaan Variabel
- Lampiran 3. Uji Validitas
- Lampiran 4. Uji Reliability
- Lampiran 5. Uji Asumsi Klasik
- Lampiran 6. Analisis Regresi Linear Berganda
- Lampiran 7. Uji Hipotesis
- Lampiran 8. Tabel r
- Lampiran 9. Tabel t
- Lampiran 10. Tabel f

