

TUGAS AKHIR

PENGARUH KUALITAS LAYANAN, KUALITAS PRODUK DAN KUALITAS LAYANAN *MOBILE BANKING* TERHADAP KEPUASAN NASABAH BPRDN



Diajukan sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan
pendidikan program sarjana

Disusun Oleh:
Oktavina Richita
2019121005

Pembimbing:
Mochammad Nugraha Reza Pradana, S.E., M.M

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS BISNIS
UNIVERSITAS UNIVERSAL
2023**

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Oktavina Richita

NIM : 2019121005

Program Studi : Manajemen

Judul TA : Pengaruh Kualitas Layanan, Kualitas Produk Dan Kualitas Layanan *Mobile Banking* Terhadap Kepuasan Nasabah BPRDN

Menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa tugas akhir yang saya tulis ini adalah benar-benar karya saya sendiri, bukan hasil jiplakan (plagiat), belum pernah diterbitkan atau dipublikasikan dimanapun atau dalam bentuk apapun, serta belum pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu perguruan tinggi.

Atas pernyataan ini, saya siap menerima sanksi apabila di kemudian hari ditemukan pelanggaran terhadap tugas akhir saya ini.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya.

Batam, 21 Juli 2023

Yang membuat pernyataan

Oktavina Richita

2019121005

LEMBAR PENGESAHAN

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN, KUALITAS PRODUK
DAN KUALITAS LAYANAN *MOBILE BANKING* TERHADAP
KEPUASAN NASABAH BPRDN**

Disusun oleh:

Oktavina Richita

2019121005

Pembimbing

Mochammad Nugraha Reza Pradana, S.E., M.M

Tanggal: 21 Juli 2023

Batam, 21 Juli 2023

Program Studi Manajemen

Fakultas Bisnis

Universitas Universal

Koordinator Prodi Manajemen

Mochammad Nugraha Reza Pradana, S.E., M.M.

NIDN 1027069102

ABSTRAK

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisis kualitas layanan, kualitas produk dan kualitas layanan *mobile banking* terhadap kepuasan nasabah BPRDN. Penelitian ini dilakukan di BPRDN dan memiliki jumlah responden sebanyak 96 responden. Data dianalisis dengan menggunakan alat bantu analisis *Partial Least Square - Structural Equation Modeling* (PLS-SEM) pada program aplikasi SmartPLS. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas layanan, kualitas produk dan kualitas layanan *mobile banking* berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan nasabah BPRDN.

Kata Kunci: Kualitas layanan, kualitas produk, kualitas layanan *mobile banking* dan kepuasan nasabah

ABSTRACT

The purpose of this study was to identify and analyze service quality, product quality and mobile banking service quality on BPRDN customer satisfaction. This research was conducted at BPRDN and had a total of 96 respondents. Data were analyzed using analytical tools Partial Least Square - Structural Equation Modeling (PLS-SEM) in the SmartPLS application program. The results showed that service quality, product quality and mobile banking service quality had a significant positive effect on BPRDN customer satisfaction.

Keywords: *Service quality, product quality, mobile banking service quality and customer satisfaction*

PRAKATA

Puji syukur kehadiran Tuhan Yang Maha Esa, atas berkat rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Pengaruh kualitas layanan, kualitas produk dan kualitas layanan *mobile banking* terhadap kepuasan nasabah BPRDN”. Dimana skripsi ini merupakan salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Strata 1 (S-1) dari Fakultas Bisnis pada Program Studi Manajemen di Universitas Universal.

Pada kesempatan ini penulis juga ingin mengucapkan rasa terima kasih yang tak terhingga kepada semua pihak yang telah banyak membantu penulis dalam proses penyusunan skripsi ini, terutama kepada:

1. Bapak Dr. techn Aswandy, M.T. selaku Rektor Universitas Universal.
2. Bapak Dr. Didi Sundiman, S.T., M.M. selaku Dekan Fakultas Bisnis Universitas Universal.
3. Bapak Mochammad Nugraha Reza Pradana, S.E., M.M. selaku Pembimbing yang telah mendidik membimbing dan memudahkan proses penulisan skripsi ini.
4. Seluruh Dosen Universitas Universal yang telah memberikan ilmu dan pengetahuan selama menjadi mahasiswa Universitas Universal.
5. Seluruh responden yang telah bersedia membantu dan meluangkan waktu dalam pengisian kuesioner.
6. Secara khusus untuk kedua orang tua dan keluarga yang selalu sabar dan setia dalam memberikan motivasi dan dorongan untuk menyelesaikan penelitian ini.
7. Teman-teman seperjuangan yang telah memberikan semangat dan dukungannya serta menemani dari awal hingga akhir penyelesaian skripsi ini.
8. Keluarga Besar Manajemen 2019 yang telah memberikan kesan menyenangkan selama perkuliahan.
9. Serta seluruh pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu secara langsung maupun tidak langsung yang telah memberikan dukungan, sumbangan pikiran, motivasi, dan bantuan dalam penyusunan skripsi ini.

Akhir kata penulis mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini dan penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua pihak.

Batam, 21 Juli 2023

Penulis

Oktavina Richita

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN	ii
ABSTRAK	iii
<i>ABSTRACT</i>	iv
PRAKATA.....	v
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR TABEL.....	xii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 LATAR BELAKANG.....	1
1.2 Rumusan Masalah	6
1.3 Tujuan Penelitian.....	6
1.4 Manfaat Penelitian.....	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN KERANGKA KONSEPTUAL PENELITIAN	8
2.1 Hasil Penelitian Terdahulu	8
2.2 Kajian Teori.....	11
2.2.1 Customer Relationship Management (CRM)	11
2.2.2 Kualitas Layanan.....	13
2.2.3 Kualitas Produk.....	14
2.2.4 Kualitas Layanan Mobile Banking.....	14
2.2.5 Kepuasan Nasabah	15
2.3 Kerangka Konseptual Penelitian	15
2.4 Hipotesis Penelitian tentang Hubungan antar Variabel.....	16

2.4.1	Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Nasabah	17
2.4.2	Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Nasabah	17
2.4.3	Pengaruh Kualitas Layanan Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah 18	
2.5	Model Penelitian.....	19
2.6	Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel Penelitian	20
BAB III METODE PENELITIAN.....		23
3.1	Pendekatan Penelitian.....	23
3.2	Lokasi dan Waktu Penelitian.....	23
3.3	Populasi dan Sampel Penelitian	23
3.4	Metode Pengumpulan Data	24
3.5	Pengujian Instrumen.....	25
3.6	Metode Analisis Data	25
3.6.1	Analisis Statistik Deskriptif	25
3.6.2	Analisis Jalur (Path Analysis) dengan PLS-SEM	27
3.6.3	Uji Model Pengukuran (Outer Model)	29
3.6.4	Pengukuran Indikator Reflektif.....	29
3.6.5	Pengukuran Indikator Formatif.....	30
BAB IV		32
HASIL DAN PEMBAHASAN.....		32
4.1	Gambaran Umum Objek Penelitian dan Karakteristik Responden	32
4.1.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	32
4.1.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	33
4.1.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	34
4.1.4	Karakteristik Responden Berdasarkan Berapa Lama Menjadi Nasabah BPRDN?	35
4.1.5	Karakteristik Responden Berdasarkan Berapa Kali Dalam Satu Bulan Nasabah Transaksi Di BPRDN	35

4.1.6	Karakteristik Responden Berdasarkan Apakah Nasabah Pernah Mengikuti Program Tabungan Undian di BPRDN.....	36
4.2	Deskripsi Variabel Penelitian	37
4.2.1	Deskripsi Variabel Kualitas Layanan.....	37
4.2.2	Deskripsi Variabel Kualitas Produk.....	38
4.2.3	Deskripsi Variabel Kualitas Layanan Mobile Banking	39
4.2.4	Deskripsi Variabel Kepuasan Nasabah	40
4.3	Analisis Inferensial.....	41
4.3.1	Outer Model	41
4.3.2	Discriminant Validity.....	44
4.3.3	Uji Reliabilitas	46
4.3.4	Inner Model.....	47
4.4	Pengujian Hipotesis	49
4.4.1	Hipotesis Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Nasabah 49	
4.4.2	Hipotesis Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Nasabah	50
4.4.3	Hipotesis Pengaruh Kualitas Layanan Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah.....	50
4.5	Profil Variabel Penelitian	50
4.5.1	Profil Variabel Kualitas Layanan.....	50
4.5.2	Profil Variabel Kualitas Produk.....	51
4.5.3	Profil Variabel Kualitas Layanan Mobile Banking.....	52
4.5.4	Profil Variabel Kepuasan Nasabah	54
4.6	Pembahasan Hasil Penelitian.....	55
4.6.1	Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Nasabah	55
4.6.2	Pengaruh Kualitas Produk terhadap Kepuasan Nasabah	56
4.6.3	Pengaruh Kualitas Layanan Mobile Banking terhadap Kepuasan Nasabah	56
4.7	Implikasi Peneltian	57

4.7.1	Implikasi Toritis	57
4.7.2	Implikasi Praktis	57
4.8	Keterbatasan Penelitian	57
BAB V.....		59
KESIMPULAN DAN SARAN.....		59
5.1	Kesimpulan.....	59
5.2	Saran	59
DAFTAR PUSTAKA		60
LAMPIRAN.....		63
	Lampiran 1. Kuesioner Penelitian	63

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Hasil Pra Survei Kepuasan Nasabah Pada BPRDN	4
Gambar 2.1 Kerangka Konseptual Penelitian	16
Gambar 2.2 Model Penelitian	20
Gambar 4.1 Hasil Uji Outer Model.....	42
Gambar 4.2 Hasil Uji Outer Model Setelah Estimasi Ulang	43

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Perkembangan Nasabah Tabungan	2
Tabel 1.2 Jumlah Nasabah Deposito	3
Tabel 1.3 Data Pra Survei Kepuasan Nasabah Pada BPRDN.....	3
Tabel 2.1 Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel Penelitian.....	20
Tabel 3.1 Kriteria Penilaian Model PLS-SEM	28
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	33
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	33
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	34
Tabel 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Berapa Lama Menjadi Nasabah BPRDN	35
Tabel 4.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Berapa Kali Dalam Satu Bulan Nasabah Transaksi di BPRDN	36
Tabel 4.6 Karakteristik Responden Berdasarkan Apakahh Nasabah Pernah Mengikuti Program Tabungan Undian di BPRDN	37
Tabel 4.7 Deskripsi Variabel Kualitas Layanan	38
Tabel 4.8 Deskripsi Variabel Kualitas Produk.....	39
Tabel 4.9 Deskripsi Variabel Kualitas Layanan <i>Mobile Banking</i>	40
Tabel 4.10 Deskripsi Variabel Kepuasan Nasabah	41
Tabel 4.11 Outer Loading	43
Tabel 4.12 Cross Loading	45
Tabel 4.13 <i>Average Variance Extracred (AVE)</i>	46
Tabel 4.14 Hasil Uji Reliabilitas	47
Tabel 4.15 R-Square.....	47
Tabel 4.16 Path Coefficients	48
Tabel 4.17 Profil Variabel Kualitas Layanan.....	50
Tabel 4.18 Profil Variabel Kualitas Produk.....	51
Tabel 4.19 Profil Variabel Kualitas Layanan <i>Mobile Banking</i>	52
Tabel 4.20 Profil Variabel Kepuasan Nasabah	54

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 LATAR BELAKANG

Era globalisasi yang modern saat ini, tingkat mobilitas dan kesibukan yang semakin meningkat mengakibatkan banyak masyarakat membutuhkan alat yang bisa mempermudah dalam pemenuhan kebutuhan. Salah satunya adalah sektor industri perbankan.

Bank adalah lembaga keuangan yang kegiatan utamanya menerima simpanan giro, tabungan dan deposito. Kemudian bank juga dikenal sebagai tempat untuk meminjam uang (kredit) bagi masyarakat yang membutuhkannya. Di samping itu, bank juga dikenal sebagai tempat untuk menukar uang, memindahkan uang atau menerima segala macam bentuk pembayaran dan setoran seperti pembayaran listrik, telepon, air, pajak, uang kuliah dan pembayaran lainnya (Khasmire, 2018).

Bank Perkreditan Rakyat (BPR) adalah Bank yang melaksanakan kegiatan usaha secara konvensional atau berdasarkan prinsip syariah, yang dalam kegiatannya tidak memberikan jasa dalam lalu lintas pembayaran. Kegiatan BPR jauh lebih sempit jika dibandingkan dengan kegiatan bank umum karena BPR dilarang menerima simpanan giro, kegiatan valas, dan perasuransian (OJK, 2017). Bank Perkreditan Rakyat (BPR) adalah lembaga keuangan bank yang menerima simpanan hanya dalam bentuk deposito berjangka, tabungan, dan/atau bentuk lainnya yang dipersamakan dan menyalurkan dana sebagai usaha BPR (Simatupang, 2019).

Menurut Hikmah dan Latib (2020) Bisnis perbankan merupakan bisnis jasa yang berdasarkan pada azas kepercayaan sehingga masalah kualitas layanan menjadi faktor yang sangat menentukan dalam keberhasilan usaha. Terlebih lagi pada era globalisasi ini dimana tingkat persaingan dalam dunia bisnis semakin ketat. Perusahaan harus dituntut untuk tidak hanya meningkatkan kualitas produk saja tetapi juga harus meningkatkan kualitas layanan agar dapat menciptakan *good performance* perusahaan tersebut dalam hal ini adalah bank. Kualitas layanan yang diberikan kepada nasabahnya akan mencerminkan baik tidaknya bank tersebut.

Masa era globalisasi seperti sekarang ini bank perlu mempersiapkan diri menghadapi persaingan antar bank, maka bank-bank harus jeli dalam melihat peluang pasar serta keinginan dan kebutuhan dari nasabah. Bank harus dapat memberikan jasa berkualitas dengan biaya yang lebih murah dan kualitas layanan yang lebih baik serta dapat memuaskan kebutuhan nasabah sehingga timbul kepuasan agar dapat membuat para nasabah puas kepada bank (Hikmah dan Latib, 2020).

Walaupun orientasi bank tidak semata mata mencari laba akan tetapi pada dasarnya setiap perusahaan dalam hal ini adalah bank berusaha untuk mendapatkan laba untuk kelancaran usahanya. Apabila kualitas layanan yang diberikan berkualitas maka akan menimbulkan kepuasan nasabah yang dapat menaikkan tingkat laba yang akan diperoleh oleh bank (Dwi A, 2019).

Bank harus mengetahui keinginan nasabah dalam memanfaatkan produk perbankan yang ditawarkan. Berdasarkan kualitas jasa yang ada di industri perbankan, maka setiap nasabah dalam memilih bank memiliki kriteria sendiri-sendiri. Perbedaan kriteria pemilihan bank oleh nasabah ini, maka bank dituntut untuk selalu berusaha meningkatkan dan melakukan inovasi secara terus menerus (Siregar, 2018). Menurut Lovelock (2005) kualitas layanan bisa dilihat dari segi *Reliability* (kemampuan mewujudkan janji), *Responsiveness* (ketanggapan dalam membantu dan memberi pelayanan yang cepat), *Assurance* (jaminan layanan), *Empathy* (kemampuan bank memahami keinginan nasabah), dan *Tangibles* (tampilan fisik layanan). Berikut terlampir tabel 1.1 yang menunjukkan perkembangan nasabah tabungan:

Tabel 1.1 Perkembangan Nasabah Tabungan

Tahun	Jumlah
2017	952
2018	3107
2019	3394
2020	1363
2021	576

Sumber: BPRDN, 2022

Berdasarkan tabel 1.1 dapat dilihat perkembangan penabung pertahun pada BPRDN yang mengalami peningkatan dan penurunan. Pada tahun 2017 sampai dengan tahun 2020 jumlah penabung mengalami peningkatan sedangkan tahun 2021 jumlah penabung pada BPRDN mengalami penurunan yang cukup drastis. Hal tersebut dikarenakan terjadinya Corona Virus (Covid-19) sehingga perkembangan nasabah tabungan di BPRDN mengalami penurunan.

Tabel 1.2 Jumlah Nasabah Deposito

Tahun	Jumlah
2017	299
2018	447
2019	968
2020	936
2021	715

Sumber: BPRDN, 2022

Berdasarkan tabel 1.2 dapat dilihat pada tahun 2017 dan 2018 jumlah penabung deposito mengalami kenaikan dan pada tahun 2019 dan tahun 2020 jumlah penabung deposito mengalami peningkatan yang cukup bagus sedangkan tahun 2021 jumlah penabung deposito mengalami penurunan. Pada tahun 2020 perekonomian Indonesia mengalami perlambatan dan terkontraksi sebesar 2,07 persen (BPS, 2021) karena Corona Virus (Covid-19). Sehingga BPRDN mengalami penurunan karena banyak nasabah yang menarik *saving fund* (dana tabungan) dari bank.

Tabel 1.3 Data Pra Survei Kepuasan Nasabah Pada BPRDN

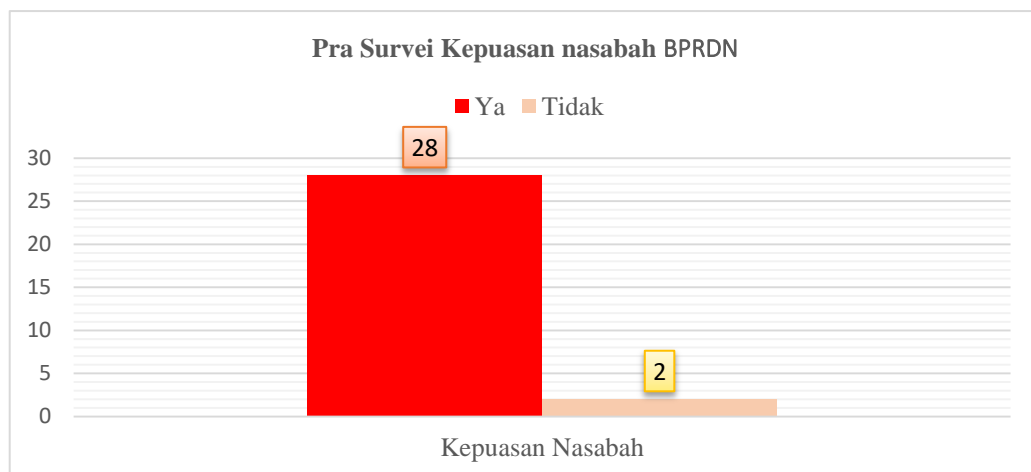
NO	Pertanyaan	Ya	Tidak
1	Apakah nasabah puas terhadap kualitas layanan yang diberikan BPRDN?	8	
2	Apakah nasabah puas terhadap kualitas produk yang diberikan BPRDN?	5	
3	Apakah nasabah puas dengan informasi yang diberikan	8	

	karyawan BPRDN?		
4	Apakah nasabah puas melakukan transaksi di BPRDN?	7	
5	Apakah nasabah puas dengan fasilitas BPRDN?		2
TOTAL		28	2

Sumber: BPRDN, 2022

Berdasarkan tabel 1.3 hasil pra survei yang dilakukan kepada 30 nasabah dapat disimpulkan bahwa masih ada nasabah yang merasa kurang puas dengan kualitas layanan, kualitas produk dan kualitas layanan *mobile banking* di BPRDN, dibuktikan dengan jumlah responden yang menjawab “ya” lebih banyak dari pada yang menjawab “tidak”. Hal tersebut dikarenakan terjadinya Corona Virus (Covid-19) sehingga kepuasan nasabah pada BPRDN mengalami penurunan.

Gambar 1.1 Hasil Pra Survei Kepuasan Nasabah Pada BPRDN



Sumber: Data Olahan, 2022

Pada gambar 1.1 data hasil pra survei menunjukkan bahwa kepuasan nasabah pada BPRDN sudah bagus karena 28 nasabah memilih puas dengan pada kualitas layanan dan kualitas produk pada BPRDN.

Menurut Tjiptono (2020) kualitas layanan diartikan sebagai tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan nasabah. Kualitas layanan menurut pendapat Parasuraman, dkk, (dalam Purnama 2018) merupakan perbandingan antara layanan yang dirasakan (persepsi) nasabah dengan kualitas layanan yang diharapkan nasabah. Berdasarkan pendapat tersebut dapat diketahui bahwa

kualitas layanan adalah memberikan kesempurnaan pelayanan untuk tercapainya keinginan atau harapan nasabah.

Kualitas layanan yang diberikan oleh BPR untuk nasabah yaitu para pegawai dituntut untuk memberikan pelayanan yang ramah, sopan santun, tutur kata yang baik, dan melayani segala kebutuhan nasabah. Dari pelayanan tersebut, bertujuan untuk menarik nasabah agar bergabung dan menggunakan produk dari BPR, yang nantinya nasabah akan terkesan dengan pelayanan dari BPR dan nasabah akan tertarik untuk menggunakan produk BPR secara terus menerus.

Penelitian yang dilakukan oleh Yustia (2018) dan Rejo Agung (2020) menunjukkan bahwa kualitas layanan berpengaruh positif signifikan terhadap kualitas layanan terhadap kepuasan nasabah. Namun, pada penelitian Maulana (2019) menunjukkan bahwa kualitas layanan berpengaruh negatif terhadap kepuasan nasabah, karena produk yang ditawarkan bisa saja tidak tertarik oleh nasabah.

Kualitas produk adalah satu dari sekian banyaknya faktor terpenting dalam menjalankan suatu bisnis, yang mana kualitas produk sangat menentukan tingkat kepuasan nasabah dan juga masa depan perusahaan (Wijaya dan Maghfiroh, 2018). Adanya pergerakan bisnis yang dinamis membuat setiap perusahaan untuk bisa terus meningkatkan inovasinya dalam mengembangkan produk yang ditawarkan ke nasabah serta terus *mengupdate* teknologi yang digunakan oleh perusahaan guna mengembangkan kualitas produk (Armstrong, 2019).

Penelitian yang dilakukan oleh Damayanti dan Wahyono (2019), Dennisa dan Santoso (2017), dan Cahyati (2018) menunjukkan bahwa kualitas produk berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah. Namun, pada penelitian Chrisanti, I. R., dkk, (2020) menunjukkan bahwa kualitas produk berpengaruh negatif terhadap kepuasan nasabah, karena layanan yang diberikan karyawan BPRDN bisa saja membuat nasabah merasa tidak puas.

Kualitas layanan *mobile banking* pada penelitian ini adalah persepsi nasabah secara keseluruhan, baik keunggulan dan kelemahan kualitas layanan *mobile banking* pada bank BUMN di Makassar (Sigit & Soliha, 2017). Penelitian yang dilakukan Rizal & Munawir (2017) menunjukkan kualitas layanan *mobile banking* berpengaruh signifikan baik secara parsial maupun secara simultan

terhadap kepuasan nasabah pada Bank BCA cabang Banda Aceh. Namun, pada penelitian Yaqin dan Ilfitriah (2019) kualitas layanan *mobile banking* pada penelitian ini tidak signifikan dan berbeda dari penelitian sebelumnya, karena kualitas layanan *mobile banking* yang ada pada BPRDN belum membuat nasabah merasa puas.

Kepuasan nasabah adalah respon nasabah terhadap ketidaksesuaian yang dirasakan antara harapan yang sebelumnya dan kinerja aktual produk yang dirasakan setelah pemakaiannya (Irawan, 2018). Pengertian lain dari kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesannya terhadap kinerja atau hasil produk dan harapan-harapannya. (Sumarni, 2020).

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas maka adapun permasalahan dalam penelitian dapat dirumuskan masalah sebagai berikut:

1. Apakah kualitas layanan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah pada BPRDN?
2. Apakah kualitas produk berpengaruh terhadap kepuasan nasabah pada BPRDN?
3. Apakah kualitas layanan *mobile banking* berpengaruh terhadap kepuasan nasabah pada BPRDN?

1.3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuannya yaitu:

1. Untuk mengetahui pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan nasabah pada BPRDN
2. Untuk mengetahui pengaruh kualitas produk terhadap kepuasan nasabah pada BPRDN
3. Untuk mengetahui pengaruh kualitas layanan *mobile banking* terhadap kepuasan nasabah pada BPRDN

1.4 Manfaat Penelitian

Manfaat penelitian yang dilakukan oleh BPRDN sebagai berikut:

1. Bagi Akademis

Hasil penelitian diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai bahan referensi, bahan kajian, serta sebagai tambahan pengetahuan bagi para peneliti selanjutnya yang hendak melakukan penelitian dalam bidang ini.

2. Bagi perusahaan

Sebagai masukan bagi perusahaan untuk memperhatikan dan mempertimbangkan pengaruh kualitas layanan, kualitas produk dan kualitas layanan *mobile banking* terhadap kepuasan nasabah di BPRDN.

3. Bagi peneliti selanjutnya

Hasil penelitian diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai bahan referensi, bahan pertimbangan, serta tambahan pengetahuan bagi para peneliti selanjutnya yang hendak melakukan penelitian dalam bidang ini.