

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, *WORD OF MOUTH*, KUALITAS  
PRODUK DAN PENGETAHUAN TERHADAP KEPUTUSAN NASABAH  
BANK BNI KUDUS**



Diajukan Oleh :

ABID ZUDITA

201511200

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS MURIA KUDUS**

**TAHUN 2020**



**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, *WORD OF MOUTH*, KUALITAS PRODUK DAN PENGETAHUAN TERHADAP KEPUTUSAN NASABAH BANK BNI KUDUS**

Skripsi ini diajukan sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan jenjang pendidikan Strata Satu (S1) pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muria Kudus

Oleh :

**ABID ZUDITA**  
**NIM. 2015-11-200**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS MURIA KUDUS  
TAHUN 2020**

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, *WORD OF MOUTH*,  
KUALITAS PRODUK DAN PENGETAHUAN TERHADAP  
KEPUTUSAN NASABAH BANK BNI KUDUS**

Skripsi ini telah disetujui dan dipertahankan dihadapan Tim Penguji Ujian Skripsi  
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muria Kudus

Tanggal..... 2020

Mengetahui,  
Ketua Program Studi Manajemen



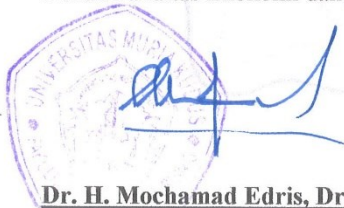
**Dina Lusianti, SE., MM., AAK.**  
NIDN. 0630098401

Pembimbing I



**Sutono, SE. MM, Ph.D.**  
NIDN. 0626017003

Mengetahui,  
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis



**Dr. H. Mochamad Edris, Drs, MM.**  
NIDN. 0618066201

Pembimbing II



**Dian Wisman, SE. MM.**  
NIDN. 0612127702

## MOTTO DAN PERSEMBAHAN

### Motto :

Barang siapa keluar untuk mencari ilmu maka dia berada di jalan Allah.

**(HR. Turmidzi)**

Maka sesungguhnya bersama kesulitan ada kemudahan. Sesungguhnya bersama kesulitan ada kemudahan. Maka apabila engkau telah selesai (dari sesuatu urusan), tetaplah bekerja keras (untuk urusan yang lain). Dan hanya kepada Tuhanmulah engkau berharap.

**(QS. Al-Insyirah: 6-8)**

**Ku persembahkan karya ini untuk :**

1. Orang Tuaku yang aku sayangi
2. Seluruh keluargaku
3. Sahabat seperjuangan
4. Almamaterku

## KATA PENGANTAR

Dengan mengucapkan syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa atas berkat, rahmat serta karunia-Nya, penulis dapat menyelesaikan skripsi berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan, *Word Of Mouth*, Kualitas Produk Dan Pengetahuan Terhadap Keputusan Nasabah Bank BNI Kudus”. Skripsi ini dibuat untuk memenuhi tugas akhir guna memperoleh gelar Sarjana Ekonomi pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muria Kudus. Dalam penulisan skripsi ini, penulis selalu mendapatkan bimbingan, dorongan, serta semangat dari banyak pihak. Oleh karena itu, penulis ingin mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Dr. H. Mochammad Edris, Drs. MM., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muria Kudus.
2. Ibu Dina Lusianti, SE, MM, AAK., selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muria Kudus.
3. Bapak Sutono, SE. MM, Ph.D., selaku Dosen Pembimbing I yang telah memberikan bimbingan dan arahan dalam menyelesaikan skripsi ini.
4. Ibu Dian Wismar'ain, SE. MM., selaku Dosen Pembimbing II yang telah memberikan bimbingan dan arahan dalam menyelesaikan skripsi ini.
5. Segenap dosen pengajar dan staff karyawan Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muria Kudus atas bimbingan, bantuan pelayanan dan kerjasamanya.
6. Bapak Elwin Ristiyono selaku Kepala BNI Cabang Kudus yang telah memberikan izin penelitian serta seluruh nasabah BNI Kudus yang telah bersedia mengisi kuesioner yang telah disebarakan peneliti.

7. Kedua orang tua yang telah memberikan dorongan dan doa sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
8. Semua pihak yang telah membantu dalam menyelesaikan skripsi ini.

Semoga segala bantuan dan kebaikan tersebut mendapat limpahan balasan dari Allah SWT. Penulis menyadari dalam penulisan skripsi ini masih jauh dari sempurna, dan banyak kekurangan baik dalam metode penulisan maupun pembahasan materi. Hal tersebut dikarenakan keterbatasan kemampuan penulis, sehingga penulis mengharapkan saran dan kritik yang bersifat membangun mudah-mudahan dikemudian hari dapat memperbaiki segala kekurangannya.



Kudus,

2020

Penulis,

**ABID ZUDITA**  
**NIM. 2015-11-200**

## ABSTRAKSI

### PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, *WORD OF MOUTH*, KUALITAS PRODUK DAN PENGETAHUAN TERHADAP KEPUTUSAN NASABAH BANK BNI KUDUS

Abid Zudita

NIM. 2015-11-200

**Pembimbing** : 1. Sutono, SE. MM, Ph.D.  
2. Dian Wismar'ain, SE. MM.

UNIVERSITAS MURIA KUDUS

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS PROGRAM STUDI MANAJEMEN

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisa pengaruh kualitas pelayanan, *word of mouth*, kualitas produk dan pengetahuan terhadap keputusan nasabah Bank BNI Kudus. Dalam penelitian ini diajukan empat variabel bebas (independen) yaitu kualitas pelayanan, *word of mouth*, kualitas produk dan pengetahuan dan satu variabel terikat (dependen) yaitu keputusan nasabah.

Penelitian ini dilakukan dengan metode kuesioner yang didapat dari nasabah dari Bank BNI Kudus yang kemudian dianalisis dengan regresi. Pada tahap pertama menguji validitas dan reliabilitas pernyataan setiap variabel yang ada pada kuesioner. Tahap kedua, meregresi pengaruh kualitas pelayanan, *word of mouth*, kualitas produk dan pengetahuan terhadap keputusan nasabah Bank BNI Kudus.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan, *word of mouth*, kualitas produk dan pengetahuan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan nasabah Bank BNI Kudus. Variabel yang dominan mempengaruhi keputusan nasabah adalah pengetahuan. Perusahaan diharapkan melakukan sosialisasi ulang mengenai aplikasi yang disediakan sehingga nasabah dapat menggunakan dengan baik dan memperbaiki pelayanan agar cepat dan tepat pada nasabah atau calon nasabah serta lebih memberikan jaminan atas kepercayaan nasabah atau calon nasabah.

Kata kunci: kualitas pelayanan, *word of mouth*, kualitas produk, pengetahuan dan keputusan nasabah.

**ABSTRACT**

***THE EFFECT OF SERVICE QUALITY, WORD OF MOUTH, PRODUCT QUALITY AND KNOWLEDGE ON THE DECISION OF CUSTOMER BANK BNI KUDUS***

**Abid Zudita**

**2015-11-200**

**Guidance Lecturer : 1. Sutono, SE. MM, Ph.D.  
2. Dian Wismar'ain, SE. MM.**

**MURIA KUDUS UNIVERSITY**

**FACULTY OF ECONOMIC AND BUSINESS MANAGEMENT**

*This study aims to analyze the effect of service quality, word of mouth, product quality and knowledge of BNI Kudus customer decision. In this study proposed four independent variables, namely service quality, word of mouth, product quality and knowledge, and one dependent variable, which is the customer's decision.*

*This research was conducted using a questionnaire method obtained from customers from BNI Kudus Bank which was then analyzed by regression. In the first stage test the validity and reliability of statements of each variable in the questionnaire. The second stage, regressing the influence of service quality, word of mouth, product quality and knowledge of the customer decisions of BNI Kudus Bank.*

*The results showed that service quality, word of mouth, product quality and knowledge had a positive and significant influence on the decisions of BNI Kudus customers. The dominant variable influencing customer decisions is knowledge. The company is expected to re-disseminate information about the application provided so that customers can use it well and improve services so that it is fast and appropriate to customers or prospective customers and provides more guarantees for the trust of customers or prospective customers.*

*Keywords: service quality, word of mouth, product quality, customer knowledge and decisions.*

**DAFTAR ISI**



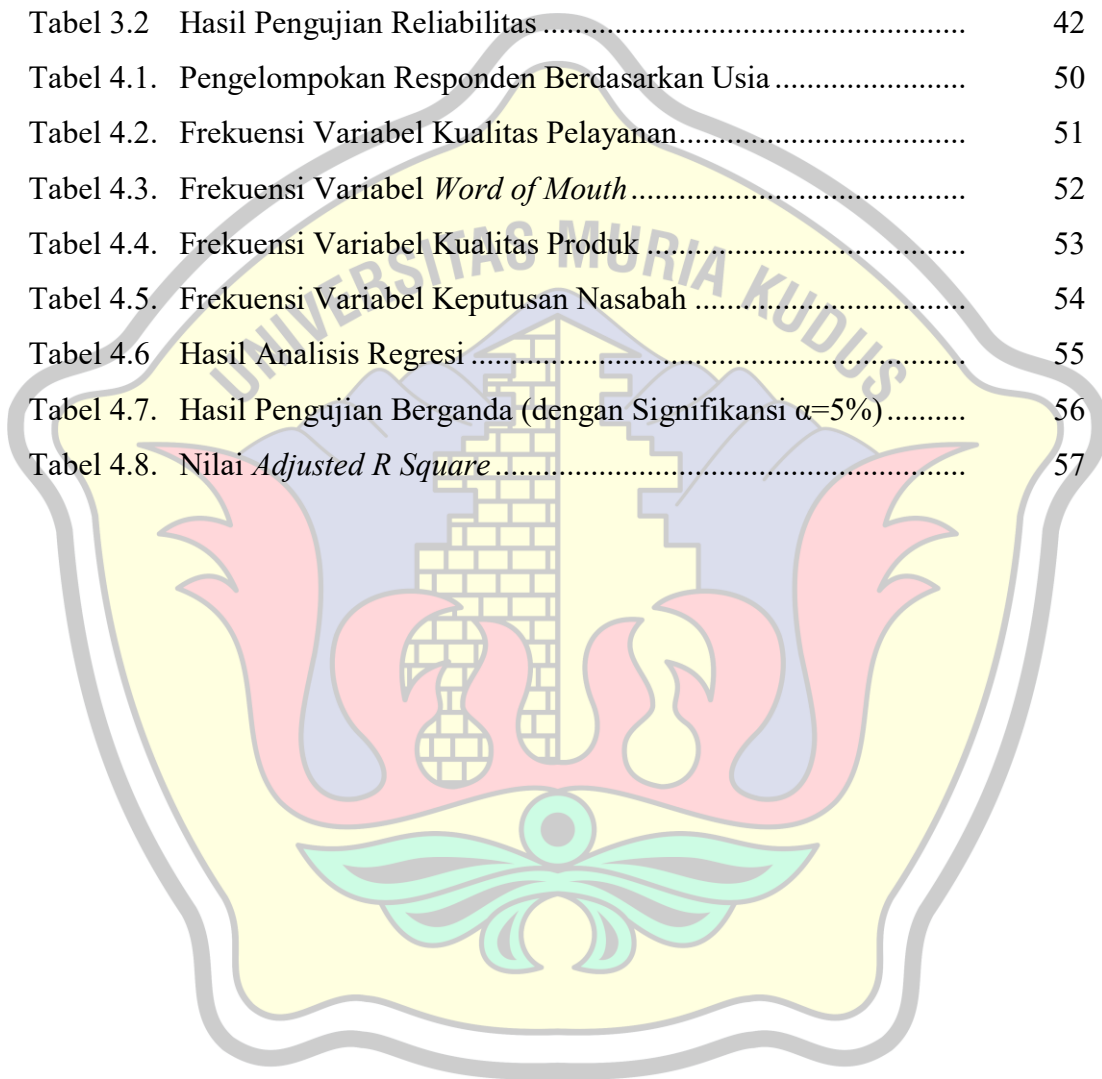
	Halaman
HALAMAN JUDUL .....	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
MOTTO DAN PERSEMBAHAN .....	iii
KATA PENGANTAR .....	iv
ABSTRAKSI.....	vi
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR GAMBAR .....	xi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang .....	1
1.2. Ruang Lingkup .....	7
1.3. Perumusan Masalah.....	8
1.4. Tujuan Penelitian.....	9
1.5. Manfaat Penelitian.....	10
BAB II TINJAUAN PUSTAKA .....	11
2.1. Kualitas Pelayanan .....	11
2.2. <i>Word of Mouth</i> .....	11
2.3. Kualitas Produk .....	14
2.4. Pengetahuan.....	16
2.5. Keputusan Nasabah .....	21
2.6. Penelitian Terdahulu.....	24
2.7. Pengaruh Antar Variabel .....	27
2.8. Kerangka Pemikiran Teoritis.....	33
2.9. Hipotesis.....	34
BAB III METODE PENELITIAN.....	35
3.1. Rancangan Penelitian .....	35
3.2. Variabel Penelitian .....	35
3.3. Definisi Operasional Variabel .....	36
3.4. Jenis dan Sumber Data .....	39
3.5. Populasi dan Sampel.....	40

3.6. Pengujian Instrumen Penelitian.....	40
3.7. Analisis Data .....	42
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	46
4.1. Gambaran Umum Obyek Penelitian.....	46
4.2. Penyajian Data.....	50
4.3. Analisis Data .....	54
4.4. Pembahasan .....	58
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	69
5.1. Kesimpulan.....	69
5.2. Saran.....	69
DAFTAR PUSTAKA.....	72
LAMPIRAN-LAMPIRAN	



## DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1. Top Brand Bank Konvensional Tahun 2017-2018 .....	3
Tabel 1.2. Pangsa Pasar Bank Konvensional Tahun 2017-2018.....	4
Tabel 3.1. Hasil Pengujian Validitas .....	40
Tabel 3.2 Hasil Pengujian Reliabilitas .....	42
Tabel 4.1. Pengelompokan Responden Berdasarkan Usia .....	50
Tabel 4.2. Frekuensi Variabel Kualitas Pelayanan.....	51
Tabel 4.3. Frekuensi Variabel <i>Word of Mouth</i> .....	52
Tabel 4.4. Frekuensi Variabel Kualitas Produk .....	53
Tabel 4.5. Frekuensi Variabel Keputusan Nasabah .....	54
Tabel 4.6 Hasil Analisis Regresi .....	55
Tabel 4.7. Hasil Pengujian Berganda (dengan Signifikansi $\alpha=5\%$ ).....	56
Tabel 4.8. Nilai <i>Adjusted R Square</i> .....	57



## DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1. Kerangka Pemikiran Teoritis .....	33



