

**PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN LAYANAN BRI MOBILE TERHADAP
KEPUAAN NASABAH PADA. PT. BANK RAKYAT INDONESIA, Tbk UNIT
LINTONGNIHUTA**

Oleh:

Friska Simanullang ¹⁾,
Ester Mawar Siagian ²⁾,
dan Herta Manurung ³⁾

Universitas Sisingamangaraja XII Tapanuli

E-mail:

friskaerya@gmail.com ¹⁾,
estermawarsiagian@gmail.com ²⁾,
dan hertamanurung1980@gmail.com ³⁾

ABSTRACT

Product quality is physical condition, function and nature of the product involved which can satisfy the customer's taste and need by giving satisfaction based on the value of the money spent. The quality BRI Mobile service is an activity associated with an abstract element, in which interaction takes place between customers and service provider, but it does not have any effect on a possession. Customer's satisfaction is the buyer's evaluation in which the alternatives chosen are at least the same or dissatisfaction happens when the result acquired does not fulfil the customer's expectation. The purpose of this research was to find out the effect of the product and service quality on the customers' satisfaction at Lintong Ni Huta Unit of PT Bank Rakyat Indonesia Tbk. The sample of this research was 98 individuals. The instruments of data collecting used were questionnaires. The technique of data analysis used were descriptive quantitative method, with the analysis of instrument validity and reliability, classical assumption test, determination test, analysis of double linear regression, T test and F test. The analysis of the result of the study showed that $r_{\text{calculation}}$ for the variable of Product Quality (X_1) with the customers' satisfaction (Y) was as much 0.676. The $r_{\text{calculation}}$ for the variable of BRI Mobile service quality (X_2) with customers' satisfaction (Y) was as much as 0.272. R Square was as much as 0.478 or 47.8%. Double Linear Regression equity was as follows $Y = 1.525 + 0.797(X_1) + 0.403(X_2)$. Based on the result of the test $t_{\text{calculation}} (8.576) > t_{\text{table}} (1.986)$ the hypothesis that said there was a positive and significant effect of product quality on customers' satisfaction could be accepted. $F_{\text{calculation}}$ which was as much as 43.480 was in accordance with the test requirement which said that $F_{\text{calculation}} 43.480 > F_{\text{table}} 3.09$. This means that both variables, product quality (X_1) and BRI Mobile service quality (X_2) had positive and significant effect on customers' satisfaction (Y) at Lintong Ni Huta Unit of PT. Bank Rakyat Indonesia, Tbk. Therefore it could be concluded that H_1 was accepted and H_0 was rejected.

Key words: *Product Quality, BRI Mobile Service Product and Customers' Satisfaction*

ABSTRAK

Kualitas produk merupakan keadaan fisik, fungsi dan sifat produk bersangkutan yang dapat memenuhi selera dan kebutuhan konsumen dengan memuaskan sesuai dengan nilai uang yang telah dikeluarkan. Kualitas layanan BRI Mobile adalah sebuah aktifitas yang diasosiasikan

dengan elemen sesuatu yang abstrak, dimana didalamnya terjadi interaksi antara pelanggan dengan penyedia layanan tetapi tidak berakibat terhadap suatu kepemilikan. Kepuasan nasabah merupakan evaluasi pembeli dimana alternative yang dipilih sekurang-kurangnya sama atau ketidakpuasan timbul apabila hasil yang diperoleh tidak memenuhi harapan konsumen. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh kualitas produk dan kualitas layanan BRI Mobile terhadap kepuasan nasabah pada PT. Bank Rakyat Indonesia, Tbk Unit Lintongnihuta. Sampel dari penelitian ini adalah 98 orang. Adapun alat pengumpulan data yang dipergunakan adalah Quesioner (Angket). Teknik analisa data yang dipergunakan adalah deskriptif kuantitatif, dengan analisa validitas dan realibitas instrument, uji asumsi klasik, uji determinasi, analisa regresi linier berganda, uji t dan uji f. Berdasarkan analisis hasil penelitian diperoleh r_{hitung} untuk variabel Kualitas Produk (X_1) dengan kepuasan nasabah (Y) sebesar 0,676. Diperoleh r_{hitung} untuk variabel kualitas layanan BRI Mobile (X_2) dengan kepuasan nasabah (Y) sebesar 0,272. R Square sebesar 0,478 atau sebesar 47,8%. Persamaan Regresi Linear berganda adalah sebagai berikut $Y = 1.525 + 0,797 (X_1) + 0,403(X_2)$. Hasil pengujian $t_{hitung} (8,576) > t_{tabel} (1,986)$, dengan demikian hipotesis dapat diterima dimana terdapat pengaruh positif dan signifikan antara kualitas produk dan kepuasan nasabah. F_{hitung} sebesar 43,480 sesuai dengan syarat pengujian bahwa $F_{hitung} 43,480 > F_{tabel} 3,09$ ini berarti kedua variabel tersebut, yaitu kualitas produk (X_1) dan kualitas layanan BRI Mobile (X_2) mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah (Y) pada PT. Bank Rakyat Indonesia, Tbk Unit Lintongnihuta dengan demikian H_1 dinyatakan diterima dan H_0 ditolak.

Kata Kunci : *Kualitas Produk, Kualitas Layanan BRI Mobile dan Kepuasan, Nasabah*

I. PENDAHULUAN

PT. Bank Rakyat Indonesia, Tbk unit Lintongnihuta merupakan salah satu dari jasa-jasa perbankan yang berada di Kabupaten Humbang Hasundutan khususnya di Kecamatan Lintongnihuta. Visi dari PT. Bank Rakyat Indonesia, Tbk unit Lintongnihuta yaitu menjadi bank komersial terkemuka yang selalu mengutamakan kepuasan nasabah. Sedangkan misi PT. Bank Rakyat Indonesia, Tbk unit Lintongnihuta yaitu:

- 1)Melakukan kegiatan perbankan yang terbaik dan mengutamakan pelayanan,
- 2)Memberikan pelayanan prima kepada nasabah melalui jaringan kerja yang tersebar

luas dan didukung oleh sumber daya manusia yang profesional dengan melaksanakan praktek, 3)Memberikan keuntungan dan manfaat bagi yang optimal kepada pihak-pihak yang berkepentingan.

BRI Mobile diciptakan untuk mempermudah transaksi dan mengurangi bahan kerja perbankan serta meningkatkan mutu layanan berbasis teknologi dan informasi. BRI Mobile membuat paradigma baru pada persaingan industri perbankan. BRI Mobile menawarkan metode baru dalam bertransaksi baik dalam memberikan kemudahan maupun kenyamanan. Adanya BRI Mobile diawali dengan basis informasi dan teknologi yang diadopsi dalam industri

perbankan guna mempermudah dan memberikan kenyamanan dalam transaksi keuangan. Selain menerapkan kualitas produk pelayanan terbaik, PT Bank Rakyat Indonesia, Tbk unit Lintongnihuta selalu berupaya untuk memberikan produk yang berkualitas dan unggul dibandingkan produk yang dimiliki bank-bank lain sebagai pesaingannya. Kualitas produk diciptakan PT Bank Rakyat Indonesia, Tbk unit Lintongnihuta agar nasabahnya tetap setia memakai dan menikmati jasa yang diberikan Bank Lintongnihuta tersebut.

Perumusan Masalah

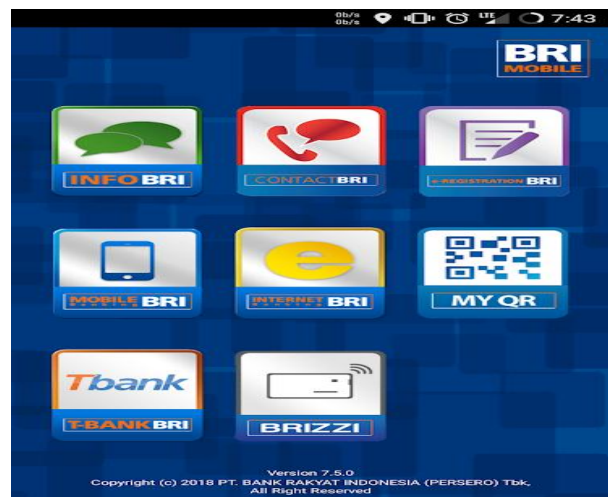
Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan diatas, maka penulis merumuskan permasalahan sebagai berikut :

- a. Bagaimana pengaruh kualitas produk terhadap kepuasan nasabah pada PT. Bank Rakyat Indonesia, Tbk unit Lintongnihuta ?
- b. Bagaimana pengaruh kualitas layanan BRI Mobile terhadap kepuasan nasabah Pada PT. Bank Rakyat Indonesia, Tbk unit Lintongnihuta ?
- c. Bagaimana Pengaruh Kualitas Layanan dan Kualitas Produk BRI Mobile Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT. Bank Rakyat Indonesia, Tbk unit Lintongnihuta?

2. TINJAUAN PUSTAKA

BRI Mobile

BRI Mobile adalah sebuah fitur pelayanan Bank Rakyat Indonesia untuk memberikan pelayanan pada nasabah untuk memudahkan nasabah dalam melakukan transaksi perbankan tanpa perlu datang ke bank atau ATM kecuali penarikan uang cash. Aplikasi ini menyediakan layanan perbankan yang bisa diakses oleh nasabah melalui ponsel atau *smartphone* mereka yang sudah tersambung dengan jaringan internet. Berbagai fitur tersebut memiliki layanan perbankan masing-masing dan tentunya memudahkan nasabah.



Gambar 1.

Fitur Tampilan BRI Mobile

BRI Mobile Merupakan Aplikasi *smartphone* yang berisikan layanan Info

BRI, *Internet Banking* BRI, Mobile BRI, Call BRI, BRIZZI, dan T-bank.

Berikut layanan dan manfaat yang terdapat dalam BRI Mobile :

a. Info BRI

Menu dalam BRI Mobile selanjutnya adalah Info BRI. Fitur ini dapat membantu pengguna menemukan lokasi ATM, kantor cabang maupun merchant EPay. Selain itu, tersedia juga info atau petunjuk cara mendaftarkan mobile banking dan internet banking BRI.

b. *Internet Banking*

Pada menu *Internet Banking* BRI tersedia menu untuk aktivasi mToken dan IB Mobile dengan mudah dan cepat. Fasilitas yang terdapat pada menu aktivasi mToken bisa mengganti password dan email, melakukan aktivasi mToken, dan download *Internet Banking* versi mobile. Selanjutnya menu Aktivasi IB Mobile dapat digunakan oleh nasabah yang telah terdaftar di *Internet Banking* BRI serta telah melakukan registrasi dan aktivasi mToken.

c. e-registration

Adalah layanan registrasi BRI Mobile yang dapat digunakan oleh calon nasabah untuk mengajukan

pembukaan rekening. Untuk nasabah fitur ini dapat digunakan untuk mengajukan aplikasi transaksi penyetoran dan penarikan secara tunai, registrasi CMS, transfer antar bank atau antar rekening, melakukan registrasi Nomor Eksportir Sawit, Pengajuan pinjaman serta informasi kurs.

d. Call BRI

Layanan sambungan langsung ke call center BRI melalui telpon ataupun media sosial BRI.

e. BRIZZI

Fitur Info BRIZZI dapat dimanfaatkan hanya pada smartphone yang telah memiliki fitur Near Field Communication (NFC). Jika pengguna memiliki perangkat tersebut maka dapat melihat info kartu, saldo dan history transaksi. BRIZZI sendiri adalah produk e-money dari BRI yang dapat dimanfaatkan oleh nasabah atau non nasabah untuk melakukan pembayaran di merchant-merchant yang telah bekerja sama dengan BRI.

f. T-Bank

T-Bank adalah produk dari bank BRI yang mana menawarkan layanan perbankan tanpa harus buka rekening. Cukup dengan mendaftarkan nomor

handphone pengguna sudah bisa melakukan transaksi menggunakan fitur T-Bank yang tersedia di aplikasi BRI mobile. Layanan yang ada di dalam menu ini hampir sama seperti pada mobile banking, ada cek saldo, bayar, kirim uang, isi ulang ditambah layanan minta kode akses serta cek agen.

g. My QR

merupakan suatu metode transaksi pembayaran yang dilakukan oleh pelanggan dengan cara memindai kode QR (Quick Response) di berbagai *merchant* yang bekerjasama BRI. Transaksi pembayaran melalui My QR dengan menggunakan T-Bank sebagai sumber dana (*source of fund*). T-bank sendiri adalah produk uang elektronik *server based* milik Bank BRI. Untuk menggunakan fitur My QR ini, customer dapat mengunduh (*download*) melalui aplikasi BRI Mobile.

h. BRI Mobile

termasuk layanan *mobile banking* dan *internet banking* BRI dapat diakses, baik melalui jaringan internet. BRI *Mobile* lebih mudah digunakan karena telah

menggabungkan dua aplikasi di dalam satu aplikasi.

3. METODE PELAKSANAAN

Analisa data merupakan salah satu carayang digunakan untuk mengetahui sejauh mana variabel yang mempengaruhi variabel lain agar data yang dikumpulkan tersebut dapat bermanfaat maka harus dianalisis terlebih dahulu sehingga dapat dijadikan pertimbangan dalam pengambilan keputusan. Teknik analisa data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis kuantitatif, yakni menguji dan menganalisis data dengan perhitungan angka-angka dan kemudian ditarik kesimpulan dari pengujian tersebut kedalam program SPSSversi 20.00. Tempat penelitian ini dilakukan pada PT. Bank Rakyat Indonesia,Tbk Unit Lintongnihuta yang beralamat Jl.Tugu No. 52, Kecamatan Lintongnihuta, Kabupaten Humbang Hasundutan. Waktu penelitian ini dilaksanakan pada bulan Mei-Juli 2019.

4. HASIL dan PEMBAHASAN

Hasil Jawaban Responden untuk Variabel Kualitas Produk (X_1)

Data kuesioner untuk variabel kualitas produk (X_1) dapat dilihat pada lampiran 1. Setelah itu dapat dihitung tabulasi data untuk variabel kualitas produk (X_1) yang

dihasilkan dari jawaban responden pada

tabel lampiran 1 sebagai berikut :

Tabel 1

Distribusi Jawaban Pernyataan Item_1 Variabel Independen

Alternatif Jawaban	Jumlah Responden	Persentase
Sangat setuju	9	9,19%
Setuju	44	44,90%
Kurang setuju	37	37,75
Tidak setuju	6	5,12%
Sangat tidak setuju	2	2,04%
Jumlah	98	100%

Sumber: Data kuesioner yang telah diolah

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui bahwa dari 98 responden yang menjadi objek penelitian terlihat bahwa 9 responden memperoleh jawaban sangat setuju (9,19%), 44 responden memperoleh jawaban setuju (44,90%), 37 responden memperoleh jawaban kurang setuju

(37,75%), 6 responden memperoleh jawaban tidak setuju (6,12%), dan 2 responden memperoleh jawaban sangat tidak setuju (2,05%). Maka dapat disimpulkan bahwa paling dominan dalam penelitian ini responden yang menjawab setuju sebanyak 44 responden (44,90%).

Tabel 2

Distribusi Jawaban Pernyataan Item_2 Variabel Independen

Alternatif Jawaban	Jumlah Responden	Persentase
Sangat setuju	13	13,26%
Setuju	50	50,02%
Kurang setuju	28	28,58%
Tidak setuju	7	7,15%
Sangat tidak setuju	-	-
Jumlah	98	100%

Sumber: Data kuesioner yang telah diolah

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui bahwa dari 98 responden yang menjadi objek penelitian terlihat bahwa 13 responden sangat setuju (13,26%), 50 responden yang

setuju (51,02%), 28 responden yang kurang setuju (28,58%), 7 responden yang tidak setuju (7,14%). Maka dapat disimpulkan bahwa paling dominan dalam penelitian ini

responden menjawab setuju sebanyak 50 responden (51,02%).

Tabel 3

Distribusi Jawaban Pernyataan Item_3 Variabel Independen

Alternatif Jawaban	Jumlah Responden	Persentase
Sangat setuju	8	8,17%
Setuju	50	51,02%
Kurang setuju	31	31,63%
Tidak setuju	7	7,14%
Sangat tidak setuju	2	2,04%
Jumlah	98	100%

Sumber: Data kuesioner yang telah diolah

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui bahwa dari 98 responden diperoleh jawaban sangat setuju sebanyak 8 responden (8,17%), jawaban setuju sebanyak 50 responden (51,02%), jawaban kurang setuju sebanyak 31 responden (31,63%), jawaban tidak setuju sebanyak 7 responden (7,14%), dan jawaban sangat tidak setuju sebanyak 2 responden (2,04%). Maka dapat disimpulkan bahwa paling dominan dalam penelitian ini responden menjawab setuju sebanyak 51 responden (51,02%).

Tabel 4

Distribusi jawaban pernyataan item_4 variabel independen

Alternatif Jawaban	Jumlah Responden	Persentase
Sangat setuju	12	12,24%
Setuju	60	60,22%
Kurang setuju	17	17,34%
Tidak setuju	9	9,20%
Sangat tidak setuju	-	-
Jumlah	98	100%

Sumber: Data kuesioner yang telah diolah

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui bahwa dari 98 responden diperoleh jawaban responden yang menjawab sangat setuju sebanyak 12 responden (12,24%), responden yang menjawab setuju sebanyak 60 responden (60,22%), responden yang menjawab kurang setuju sebanyak 17 responden (17,34%), dan

responden yang menjawab tidak setuju sebanyak 9 responden (9,20%). Maka dapat disimpulkan bahwa paling dominan dalam penelitian ini responden menjawab setuju sebanyak 60 responden (61,22%).

Hasil Jawaban Responden untuk Variabel Kualitas Layanan BRI Mobile (X₂)

Data kuesioner untuk variabel layanan BRI Mobile (X₂) dapat dilihat pada lampiran 1. Setelah itu dapat dihitung tabulasi data untuk variabel layanan BRI Mobile (X₂) yang dihasilkan dari jawaban responden pada tabel lampiran 1 sebagai berikut :

Tabel 5
Distribusi jawaban pernyataan item_1 variabel independen

Alternatif Jawaban	Jumlah Responden	Persentase
Sangat setuju	29	29,60%
Setuju	36	36,73%
Kurang setuju	23	23,47%
Tidak setuju	10	10,20%
Sangat tidak setuju	-	-
Jumlah	98	100%

Sumber: Data kuesioner yang telah diolah

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui bahwa dari 98 responden yang menjadi objek penelitian terlihat bahwa 29 responden memperoleh jawaban sangat setuju (29,60%), 36 responden memperoleh jawaban setuju (36,73%), 23 responden

memperoleh jawaban kurang setuju (23,47%), 10 responden memperoleh jawaban tidak setuju (10,20%). Maka dapat disimpulkan bahwa paling dominan dalam penelitian ini responden yang menjawab setuju sebanyak 36 responden (36,73%).

Tabel 6
Distribusi jawaban pernyataan item_2 variabel independen

Alternatif Jawaban	Jumlah Responden	Persentase
Sangat setuju	24	24,49%
setuju	55	56,12%

Kurang setuju	19	19,39%
Tidak setuju	-	-
Sangat tidak setuju	-	-
Jumlah	98	100%

Sumber: Data kuesioner yang telah diolah

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui bahwa dari 98 responden yang menjadi objek penelitian terlihat bahwa 24 responden sangat setuju (24,49%), 55 responden yang setuju (56,12%), 19

responden yang kurang setuju (19,39%). Maka dapat disimpulkan bahwa paling dominan dalam penelitian ini responden menjawab setuju sebanyak 55,12 responden (56,12%).

Tabel 7

Distribusi jawaban pernyataan item_3 variabel independen

Alternatif Jawaban	Jumlah Responden	Persentase
Sangat setuju	15	15,31%
setuju	61	62,25%
Kurang setuju	21	21,42%
Tidak setuju	1	1,02%
Sangat tidak setuju	-	-
Jumlah	98	100%

Sumber: Data kuesioner yang telah diolah

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui bahwa dari 98 responden diperoleh jawaban sangat setuju sebanyak 15 responden (15,31%), jawaban setuju sebanyak 61 responden (62,25%), jawaban kurang setuju sebanyak 21 responden

(21,42%), jawaban tidak setuju sebanyak 1 responden (1,02%). Maka dapat disimpulkan bahwa paling dominan dalam penelitian ini responden menjawab setuju sebanyak 61 responden (62,25%).

Tabel 8

Distribusi jawaban pernyataan item_4 variabel independen

Alternatif Jawaban	Jumlah Responden	Persentase
Sangat setuju	42	42,86%

setuju	45	45,91%
Kurang setuju	11	11,22%
Tidak setuju	-	-
Sangat tidak setuju	-	-
Jumlah	98	100%

Sumber: Data kuesioner yang telah diolah

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui bahwa dari 98 responden diperoleh jawaban sangat setuju sebanyak 42 responden (42,86%), responden yang menjawab setuju sebanyak 45 responden (45,91%), responden yang menjawab kurang setuju sebanyak 11 responden (11,22%).

Maka dapat disimpulkan bahwa paling dominan dalam penelitian ini responden menjawab setuju sebanyak 45 responden (45,91%)

5. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian mengenai Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Layanan BRI Mobile Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT. Bank Rakyat Indonesia, Tbk Unit Lintongnihuta, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

a. Kualitas Produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel kepuasan nasabah pada PT. Bank Rakyat Indonesia, Tbk Unit Lintongnihuta. Hal ini dibuktikan dengan koefisien regresi

0,797 dengan nilai t_{hitung} (8,576) > t_{tabel} (1,986), dan nilai signifikan sebesar 0,000 (sig<0,05). Sesuai kriteria pengujian, maka hipotesis diterima.

b. Kualitas Layanan BRI Mobile berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel kepuasan nasabah pada PT. Bank Rakyat Indonesia, Tbk Unit Lintongnihuta. Hal ini dibuktikan dengan koefisien regresi 0,240 dengan nilai t_{hitung} lebih besar dari t_{tabel} (1,958<1,986), dan nilai signifikan sebesar 0,000 (sig <0,05). Sesuai kriteria pengujian, maka hipotesis diterima.

c. Diperoleh nilai r_{hitung} untuk variabel Kualitas Produk (X_1) sebesar 0,676 dengan nilai sig. 0,000. Hal ini berarti tingkat hubungan antara Kualitas Produk (X_1) dengan kepuasan nasabah (Y) adalah positif dan signifikan. Hal itu pun akan menghasilkan hasil yang sama jika dibandingkan dengan r_{tabel} dengan r_{hitung} (n =98, $\alpha = 0.05$ yaitu : 0,676). Dengan demikian, $r_{hitung} > r_{tabel}$ hasilnya adalah

sama bahwa tingkat hubungannya positif dan signifikan. Dengan demikian r_{hitung} (0,676) < r_{tabel} (0,691). Berdasarkan tabel 3.4 pedoman interpretasi koefisien korelasi, maka koefisien yang ditemukan sebesar 0,676 termasuk kategori kuat. Maka dapat disimpulkan bahwa Kualitas Produk mempunyai pengaruh positif dan signifikan dengan kategori kuat terhadap kepuasan nasabah.

- d. Diperoleh nilai r_{hitung} untuk variabel kualitas layanan BRI Mobile (X_2) sebesar 0,272 dengan nilai sig. 0,000. Hal ini berarti tingkat hubungan antara kualitas layanan BRI Mobile (X_2) dengan kepuasan nasabah (Y) adalah positif dan signifikan. Hal itu akan menghasilkan hasil yang sama jika dibandingkan dengan r_{tabel} dengan r_{hitung} ($n = 98$, $\alpha = 0.05$ yaitu : 0,272). Dengan demikian, $r_{hitung} > r_{tabel}$ hasilnya adalah sama bahwa tingkat hubungannya positif dan signifikan. Dengan demikian r_{hitung} (0,272) < r_{tabel} (0,691). Berdasarkan tabel 3.4 pedoman interpretasi koefisien korelasi, maka koefisien yang ditemukan sebesar 0,272 termasuk kategori lemah. Maka dapat disimpulkan bahwa kualitas layanan BRI Mobile mempunyai pengaruh positif dan signifikan dengan

kategori lemah terhadap kepuasan nasabah.

- e. R Square sebesar 0,478 atau sebesar 47,8%. Hal ini menunjukkan bahwa pengaruh Kualitas Produk (X_1) dan kualitas layanan BRI Mobile (X_2) terhadap kepuasan nasabah (Y) pada PT. Bank Rakyat Indonesia, Tbk Unit Lintongnihuta adalah sebesar 47,8% dan sisanya sebesar 52,2% dipengaruhi oleh faktor-faktor lain yang tidak dibahas pada penelitian ini.
- f. Persamaan Regresi Linear berganda adalah sebagai berikut $Y = 1.525 + 0,797 X_1 + 0,403 X_2$.
- g. Berdasarkan hasil pengolahan data komputerisasi dengan menggunakan program SPSS versi 20.00 maka F_{hitung} sebesar 43,480. Sesuai dengan syarat pengujian bahwa $F_{hitung} 43,480 > F_{tabel} 3,09$. Ini berarti kedua variabel tersebut, yaitu Kualitas Produk (X_1) dan Kualitas Layanan BRI Mobile (X_2) mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Nasabah (Y) pada PT. Bank Rakyat Indonesia, Tbk Unit Lintongnihuta. Dengan demikian H_1 dinyatakan diterima, dan H_0 ditolak.

6. DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto S. 2002 *Metodologi Penelitian Suatu Pendekatan Proposal*. Jakarta: PT. Rineka Cipta
- Arthesa, Ade. 2006. *Bank Dan Lembaga Keuangan Lainnya*. Jakarta: Raja Grafindo Perindo
- Bank Indonesia. 1998. UU No.10 Tahun 1998, *Tentang Perubahan Terhadap UU No.7 Tahun 1992*, Jakarta
- Edisi Pertama. Jakarta: Salemba Empat
- Sinugan, 1994. *Strategi Manajemen Bank Menghadapi Tahun 2000*. PT. Rineka Cipta, Jakarta
- Sugiyono. 2012. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta
- Cooper, Robert G dan Elko J Kleinschmidt, 1990. *“New Product Success Factors: Acomparison Of Kills Versus Successes And Failures”, R & D Management*
- Engel, Tjiptono, 2006 *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta: Rineka Cipta
- Gaspersz. Vincent. 2008 *Total Quality Control*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama
- Ghozali, Imam, 2011. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 20.0*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro, Semarang.
- Kotler, Philip. 2005. *Manajemen Pemasaran*, Jilid 1&2. Jakarta: PT. Indeks Kelompok Gramedia
- Lupiyoadi, Rumbat. 2001 *Manajemen Pemasaran Jasa*. Teori dan Praktek.