

ABSTRAK

Perbankan memberikan peran penting dalam kemajuan ekonomi negara. Hal ini dikarenakan hampir semua kegiatan keuangan membutuhkan peran serta bank. Sebagai lembaga keuangan yang sangat bergantung pada kepercayaan masyarakat bank dituntut untuk memberikan pelayanan yang optimal dengan selalu mengutamakan kualitas pelayanan sehingga nasabah akan merasa puas dan aman dalam bertransaksi di dunia perbankan.

Bank harus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan yang memberikan banyak kemudahan dan keuntungan untuk menciptakan kepuasan nasabahnya. Setiap pelayanan yang dimulai dengan senyum tulus, pasti akan menghasilkan pelayanan yang menyenangkan hati. Senyum akan menghilangkan kekakuan dalam komunikasi dan mengisinya dengan suasana yang menyenangkan hati.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui “Pengaruh Senyuman Divisi Layanan Nasabah Terhadap Kepuasan Nasabah Bank BCA KCP Abdul Rivai”. Dalam penelitian ini, peneliti melakukan penelitian dengan cara pengambilan sampel.

Data-data yang ada dalam Tugas akhir ini diperoleh dan diolah menggunakan SPSS yaitu uji validitas, uji reliabilitas dan uji normalitas.

Pengambilan sampel dengan menggunakan metode *purposive sampling*. Sampel yang digunakan sebanyak 120 orang responden. Variabel penelitian yang digunakan adalah Senyuman Divisi Layanan Nasabah dan Kepuasan Nasabah.

Berdasarkan hasil penelitian, maka dapat disimpulkan bahwa variabel dari senyuman divisi layanan nasabah berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan nasabah Bank BCA KCP Abdul Rivai. Besarnya pengaruh senyuman divisi layanan nasabah terhadap kepuasan nasabah Bank BCA Abdul Rivai adalah sebesar 82,9% dan sisanya adalah 17,1% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak ada di dalam penelitian.

Kata kunci : Senyuman Divisi Layanan Nasabah, Kepuasan Nasabah

ABSTRACT

Banking provides an important role in the economic progress of the country. This is because almost all financial activities require the participation of banks. As a financial institution that relies heavily on public trust banks are required to provide optimum service to always put the quality of services so that customers will feel satisfied and safe in transactions in the banking world.

Banks should seek to improve the quality of service that provides a lot of convenience and benefits to create client satisfaction. Each service begins with a sincere smile, definitely will produce pleasing service. Smile will eliminate stiffness in communication and fill it with pleasing atmosphere. This study aims to determine the " Smile effect customer service division on customer satisfaction BCA KCP Abdul Rivai".

In this study, researchers conducted a study by means of sampling. The data contained in this final project is acquired and processed using SPSS is validity test, reliability test and normality test. Sampling using purposive sampling method. The samples are 120 respondents. The variables used in this research is Smile Customer Service Division and Customer Satisfaction.

Based on the research results, it can be concluded that the variables of customer service division smile significantly influence on customer satisfaction BCA KCP Abdul Rival. The magnitude of the effect of customer service division smile on customer satisfaction BCA Abdul Rival is 82.9% and the remaining 17.1% is influenced by other factors that do not exist in the research.

Keywords : Smile Customer Service Division, Customer Satisfaction

DAFTAR ISI

Halaman

JUDUL

HALAMAN PENGESAHAN

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

SURAT PERNYATAAN MENGADAKAN PENELITIAN

TIDAK MENGGUNAKAN PERUSAHAAN

KATA PENGANTAR	i
ABSTRAK	iv
ABSTRACT	v
DAFTAR ISI	vi
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian	1
1.2 Identifikasi Masalah	6
1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian	6
1.4 Kegunaan Penelitian	6

BAB II KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS

2.1 Kajian Pustaka	8
2.1.1 Manajemen Jasa	8
2.1.2 Klasifikasi Jasa	10

2.1.3	Kualitas Jasa	12
2.1.4	Pengukuran Kualitas Jasa	13
2.1.5	Layanan Nasabah	14
2.1.6	Divisi Layanan Nasabah.....	15
2.1.7	Senyuman Layanan Nasabah	15
2.1.8	Kepuasan Nasabah	16
2.1.9	Strategi Kepuasan Nasabah	17
2.1.10	Mengukur Kepuasan Nasabah.....	18
2.2	Rerangka Pemikiran.....	21
2.3	Model Penelitian	24
2.4	Pengembangan Hipotesis.....	25

BAB III METODE PENELITIAN

3.1	Jenis Penelitian.....	26
3.2	Objek Penelitian	26
3.3	Variabel dan Operasional Variabel.....	26
3.4	Populasi dan Sampel.....	29
3.4.1	Populasi	28
3.4.2	Sampel	29
3.5	Teknik Pengambilan Sampel	30
3.6	Metode Pengumpulan Data	30
3.7	Metode Analisis Data	31
3.7.1	Uji Validitas.....	31
3.7.2	Uji Reliabilitas.....	32
3.7.3	Uji Asumsi Klasik	32
3.7.3.1	Uji Normalitas	33
3.7.3.2	Uji Multikolinearitas.....	33
3.7.3.3	Uji Heteroskedastisitas	34
3.7.4	Analisis Regresi Berganda	35
3.7.5	Analisis Korelasi Ganda	36

3.7.6	Rancangan Hipotesis	36
3.7.6.1	Uji F (Uji Simultan)	36
3.7.6.2	Uji t (Uji Parsial)	38
3.7.7	Koefisien Determinasi	39

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1	Karakteristik Responden	41
4.1.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	41
4.1.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	42
4.1.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Status Perkawinan.....	42
4.1.4	Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir...	43
4.1.5	Karakteristik Responden Berdasarkan Frekuensi Transaksi Dalam Waktu 1 Bulan	44
4.2	Hasil Analisis dan Pembahasan	44
4.2.1	Uji Validitas.....	44
4.2.2	Uji Reliabilitas	46
4.2.3	Uji Asumsi Klasik	47
4.2.3.1	Uji Normalitas Data	47
4.2.3.2	Uji Heteroskedastisitas	48
4.2.3.3	Uji Multikolineritas	49
4.3	Pengaruh Senyuman Divisi Layanan Nasabah (X) Terhadap Kepuasan Nasabah	50
4.3.1	Analisis Koefisien Korelasi <i>Pearson Product Moment</i>	50
4.3.2	Analisis Persamaan Regresi Linier Sederhana	51
4.3.3	Analisis Koefisien Determinasi	52
4.3.4	Pengujian Hipotesis (Uji-t)	53
4.4	Regresi Linier Berganda : The Beginning (X1), Satisfaction (X2), Communication (X3), Quality (X4), Positive (X5) dan Friendly (X6) Terhadap Kepuasan Nasabah (Y).....	55
4.4.1	Persamaan Regresi Linier Berganda	55
4.4.2	Analisis Korelasi <i>Pearson Product Moment</i>	57
4.4.3	Analisis Koefisien Determinasi.....	58

4.4.4	Pengujian Hipotesis	61
4.4.4.1	Uji Parsial (Uji-t).....	61
4.4.4.2	Uji Simultan (Uji-F)	67

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

5.1	Kesimpulan	69
5.2	Saran.....	70
5.3	Keterbatasan Penelitian.....	70

DAFTAR PUSTAKA	71
-----------------------------	-----------

DAFTAR GAMBAR

Halaman

Gambar 1	Kerangka Pemikiran.....	23
Gambar 2	Model Penelitian.....	24
Gambar 3	Scatterplot.....	48
Gambar 4	Kurva Uji-t Dua Pihak.....	54
Gambar 5	Kurva Pengujian Hipotesis Parsial Variabel <i>The Beginning</i> (X_1)....	62
Gambar 6	Kurva Pengujian Hipotesis Parsial Variabel <i>Satisfaction</i> (X_2)	63
Gambar 7	Kurva Pengujian Hipotesis Parsial Variabel <i>Communication</i> (X_3)...	64
Gambar 8	Kurva Pengujian Hipotesis Parsial Variabel <i>Quality</i> (X_4)	65
Gambar 9	Kurva Pengujian Hipotesis Parsial Variabel <i>Positive</i> (X_5)	66
Gambar 10	Kurva Pengujian Hipotesis Parsial Variabel <i>Friendly</i> (X_6).....	67

DAFTAR TABEL

Halaman

Tabel 1	Operasional Variabel	27
Tabel 2	Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	41
Tabel 3	Profil Responden Berdasarkan Usia	42
Tabel 4	Profil Responden Berdasarkan Status Perkawinan	42
Tabel 5	Profil Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	43
Tabel 6	Profil Responden Berdasarkan Frekuensi Transaksi Dalam Waktu 1 Bulan	44
Tabel 7	Rekapitulasi Hasil Uji Validitas Variabel <i>The Beginning</i> (X_1)	45
Tabel 8	Rekapitulasi Hasil Uji Validitas Variabel <i>Satisfaction</i> (X_2).....	45
Tabel 9	Rekapitulasi Hasil Uji Validitas Variabel <i>Communication</i> (X_3)	45
Tabel 10	Rekapitulasi Hasil Uji Validitas Variabel <i>Quality</i> (X_4)	45
Tabel 11	Rekapitulasi Hasil Uji Validitas Variabel <i>Positive</i> (X_5)	45
Tabel 12	Rekapitulasi Hasil Uji Validitas Variabel <i>Friendly</i> (X_6)	46
Tabel 13	Rekapitulasi Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Nasabah (Y)	46
Tabel 14	Hasil Uji Reliabilitas Kuesioner Penelitian	47
Tabel 15	Hasil Uji Normalitas	48
Tabel 16	Hasil Nilai VIF Uji Multikolinieritas	49
Tabel 17	Hasil Koefisien Korelasi Pearson Product Moment.....	50
Tabel 18	Koefisien Korelasi dan Taksirannya	50
Tabel 19	Hasil Persamaan regresi Linier Sederhana	51
Tabel 20	Hasil Koefisien Determinasi.....	53
Tabel 21	Hasil Pengujian Hipotesis (Uji-t)	54
Tabel 22	Hasil Perhitungan Nilai Koefisien Persamaan Regresi.....	56
Tabel 23	Hasil Koefisien Korelasi <i>Pearson Product Moment</i>	58
Tabel 24	Koefisien Korelasi dan Taksirannya.....	58
Tabel 25	Analisis Koefisien Determinasi.....	59
Tabel 26	Hasil Persentase Variabel Bebas Terhadap Kepuasan Nasabah.....	60
Tabel 27	Pengujian Hipotesis Parsial (Uji-t)	61
Tabel 28	Pengujian Hipotesis Simultan (Uji-F)	68

DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1 Kuesioner.....	73
Lampiran 2 Frekuensi	77
Lampiran 3 Hasil Output SPSS	79