

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas layanan *customer service* terhadap kepuasan nasabah pada Bank BCA KCP Suria Sumantri dan mengetahui besar pengaruh kualitas layanan *customer service* terhadap kepuasan nasabah pada Bank BCA KCPSuria Sumantri. Data penelitian berupa data primer yang dilakukan dengan cara penyebaran kuesioner kepada nasabah bank BCA KCP Suria Sumantri Bandung yang pernah melakukan interaksi langsung dengan customer service BCA KCP Suria Sumantri Bandung. Sampel penelitian yang diperoleh dengan teknik sampling purposif adalah sebanyak 100 responden nasabah BCA. Data penelitian dianalisis menggunakan teknik analisis regresi sederhana dengan bantuan program SPSS. Hasil uji hipotesis menunjukkan bahwa kualitas layanan *customer service* berpengaruh terhadap kepuasan nasabah pada Bank *BCA KCP Suria Sumantri*. Dari koefisien determinasi diketahui bahwa kualitas layanan *customer service* mampu menjelaskan variabel kepuasan nasabah Bank *BCA KCP Suria Sumantri* sebesar 96,1% sedangkan sisanya sebesar 3,9% dijelaskan oleh faktor lain yang tidak diteliti.

Kata kunci : kualitas layanan, *customer service*, kepuasan nasabah.



ABSTRACT

This study aims to determine the effect of customer service quality on customer satisfaction at Bank BCA KCP Suria Sumantri and to determine the influence of customer service quality on customer satisfaction at Bank BCA KCP Suria Sumantri. The research data is in the form of primary data conducted by distributing questionnaires to customers of the Bank BCA KCP Suria Sumantri Bandung who have had direct interaction with customer service BCA KCP Suria Sumantri Bandung. The research sample obtained by using purposive sampling technique is as many as 100 BCA customer respondents. The research data were analyzed using simple regression analysis techniques with the help of the SPSS program. The results of hypothesis testing indicate that the quality of customer service has an effect on customer satisfaction at Bank BCA KCP Suria Sumantri. From the coefficient of determination, it is known that the quality of customer service is able to explain the variable customer satisfaction at Bank BCA KCP Suria Sumantri of 96.1% while the remaining 3.9% is explained by other factors not examined

Key words: service quality, customer service, customer satisfaction.



DAFTAR ISI

| | Halaman |
|--|-------------|
| HALAMAN JUDUL | i |
| COVER | ii |
| HALAMAN PENGESAHAN | iii |
| PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS SKRIPSI | iv |
| PERNYATAAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR | v |
| KATA PENGANTAR | vi |
| ABSTRAK | viii |
| ABSTRACT | ix |
| DAFTAR ISI | x |
| DAFTAR GAMBAR | xiii |
| DAFTAR TABEL | xiv |
| | |
| BAB I PENDAHULUAN | 1 |
| 1.1 Latar Belakang | 1 |
| 1.2 Rumusan Masalah | 6 |
| 1.3 Tujuan Penelitian | 7 |
| 1.4 Manfaat Penelitian | 7 |
| | |
| BAB II KAJIAN PUSTAKA | 8 |
| 2.1 Kajian Teori | 8 |
| 2.1.1 Manajemen Pemasaran | 8 |
| 2.1.2 Pemasaran | 9 |
| 2.1.3 Bauran Pemasaran | 13 |
| 2.1.4 Kualitas Layanan..... | 14 |
| 2.1.4.1 Pengertian Kualitas Pelayanan | 14 |
| 2.1.4.2 Dimensi Kualitas Layanan | 15 |
| 2.1.4.3 Karakteristik Kualitas Layanan | 17 |
| 2.1.4.4 Faktor Penyebab Penurunan Kualitas Layanan..... | 18 |
| 2.1.4.5 Faktor Pendorong Peningkatan Kualitas Layanan | 20 |
| 2.1.5 Perilaku Konsumen | 22 |
| 2.1.5.1 Faktor yang Mempengaruhi Perilaku Konsumen | 23 |
| 2.1.6 Kepuasan Pelanggan | 25 |
| 2.1.6.1 Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan..... | 26 |
| 2.1.6.2 Ciri-ciri Kepuasan dan Ketidakpuasan Pelanggan | 27 |
| 2.1.6.3 Strategi Kepuasan Pelanggan | 28 |
| 2.1.6.4 Pengukuran Kepuasan Pelanggan | 29 |
| 2.2 Penelitian Terdahulu..... | 31 |
| 2.3 Rerangka Teori Penelitian | 34 |
| 2.4 Rerangka Pemikiran | 35 |
| 2.5 Model Penelitian | 36 |
| 2.6 Pengembangan Hipotesis Penelitian | 37 |

| | |
|--|-----------|
| BAB III METODE PENELITIAN..... | 38 |
| 3.1 Jenis Penelitian | 38 |
| 3.2 Populasi dan Sampel | 38 |
| 3.2.1 Populasi..... | 38 |
| 3.2.2 Sampel..... | 38 |
| 3.3 Teknik Pengambilan Sampel..... | 38 |
| 3.4 Definisi Operasional Variabel (DOV)..... | 40 |
| 3.5 Teknik Pengumpulan Data | 42 |
| 3.6 Skala Pengukuran..... | 43 |
| 3.7 Uji Instrumen | 43 |
| 3.7.1 Uji Validitas | 43 |
| 3.7.2 Uji Reliabilitas | 43 |
| 3.8 Uji Asumsi Klasik..... | 44 |
| 3.8.1 Uji Normalitas..... | 44 |
| 3.8.2 Uji Heteroskedastisitas..... | 44 |
| 3.9 Metode Analisis Data..... | 44 |
| 3.9.1 Regresi Linear Sederhana | 45 |
| 3.9.3 Koefisien Determinasi..... | 45 |
| 3.9.3 Uji Hipotesis | 45 |
| BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN | 47 |
| 4.1 Hasil Penelitian | 47 |
| 4.1.1 Hasil Uji Validitas..... | 47 |
| 4.1.2 Hasil Uji Reliabilitas..... | 48 |
| 4.1.3 Identitas Responden | 50 |
| 4.1.3.1 Jenis Kelamin Responden..... | 50 |
| 4.1.3.2 Usia..... | 50 |
| 4.1.3.3 Pekerjaan | 51 |
| 4.1.3.4 Penghasilan/uang saku per bulan | 51 |
| 4.1.4 Tanggapan Responden Mengenai Kualitas Layanan <i>Customer Service</i> | 52 |
| 4.1.5 Tanggapan Responden Tentang Kepuasan nasabah | 60 |
| 4.1.6 Uji Asumsi | 63 |
| 4.1.6.1 Uji Normalitas | 63 |
| 4.1.6.2 Uji Heteroskedastisitas | 64 |
| 4.1.7 Uji Hipotesis | 65 |
| 4.1.7.1 Analisis Regresi Linear Sederhana..... | 65 |
| 4.1.7.2 Analisis Koefisien Determinasi..... | 66 |
| 4.1.7.3 Uji Parsial (<i>t-test</i>)..... | 67 |
| 4.2 Pembahasan..... | 68 |
| BAB V PENUTUP | 71 |
| 5.1 Simpulan | 71 |
| 5.2 Keterbatasan Penelitian..... | 71 |
| 5.3 Implikasi Manajerial | 72 |
| 5.4 Saran | 73 |



DAFTAR GAMBAR

| | Halaman |
|---|---------|
| Gambar 2.1 Rerangka Teori Penelitian..... | 34 |
| Gambar 2.2 Rerangka Pemikiran..... | 35 |
| Gambar 2.3 Model Penelitian..... | 36 |



DAFTAR TABEL

| | | Halaman |
|------------|---|---------|
| Tabel 2.1 | Penelitian Terdahulu | 31 |
| Tabel 3.1 | Definisi Operasional Variabel | 40 |
| Tabel 4.1 | Hasil Uji Validitas Kualitas Layanan <i>Customer Service</i> | 47 |
| Tabel 4.2 | Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan nasabah..... | 48 |
| Tabel 4.3 | Hasil Uji Reliabilitas | 49 |
| Tabel 4.4 | Identitas Responden Berdasarkan Jenis Kelamin..... | 50 |
| Tabel 4.5 | Identitas Responden Berdasarkan Usia..... | 50 |
| Tabel 4.6 | Identitas Responden Berdasarkan Pekerjaan | 51 |
| Tabel 4.7 | Identitas Responden Berdasarkan Penghasilan/uang saku per bulan | 52 |
| Tabel 4.8 | Penilaian Responden bahwa Ruang <i>customer service</i> bank <i>BCA KCP Suria Sumantri</i> memiliki fasilitas fisik yang bersih ... | 52 |
| Tabel 4.9 | Penilaian Responden bahwa Karyawan <i>customer service</i> memiliki penampilan yang rapi | 53 |
| Tabel 4.10 | Penilaian Responden bahwa Bank <i>BCA KCP Suria Sumantri</i> memiliki sarana fisik yang modern | 53 |
| Tabel 4.11 | Penilaian Responden bahwa <i>Customer service</i> bank <i>BCA KCP Suria Sumantri</i> memberikan perhatian secara personal kepada nasabah..... | 54 |
| Tabel 4.12 | Penilaian Responden bahwa Ketika nasabah ingin mendapatkan pelayanan, karyawan <i>customer service</i> mudah untuk dihubungi | 54 |
| Tabel 4.13 | Penilaian Responden bahwa <i>Customer service</i> bank <i>BCA KCP Suria Sumantri</i> memperhatikan kebutuhan nasabah secara serius | 55 |
| Tabel 4.14 | Penilaian Responden bahwa <i>Customer service</i> bank <i>BCA KCP Suria Sumantri</i> menyediakan jasa pelayanan dengan baik dari awal hingga akhir | 56 |
| Tabel 4.15 | Penilaian Responden bahwa <i>Customer service</i> bank <i>BCA KCP Suria Sumantri</i> tidak pernah melakukan kesalahan administrasi catatan atau dokumen nasabah | 56 |
| Tabel 4.16 | Penilaian Responden bahwa <i>Customer service</i> bank <i>BCA KCP Suria Sumantri</i> sudah memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan | 57 |
| Tabel 4.17 | Penilaian Responden bahwa <i>Customer service</i> bank <i>BCA KCP Suria Sumantri</i> selalu memberikan layanan yang cepat kepada nasabah..... | 57 |
| Tabel 4.18 | Penilaian Responden bahwa <i>Customer service</i> bank <i>BCA KCP Suria Sumantri</i> selalu membantu permasalahan nasabah dengan segera..... | 58 |

| | | |
|------------|---|----|
| Tabel 4.19 | Penilaian Responden bahwa <i>Customer service</i> bank <i>BCA KCP</i> Suria Sumantri selalu meluangkan waktu untuk merespon permintaan nasabah | 58 |
| Tabel 4.20 | Penilaian Responden bahwa Bank <i>BCA KCP</i> Suria Sumantri mempunyai reputasi <i>customer service</i> yang terjamin | 59 |
| Tabel 4.21 | Penilaian Responden bahwa <i>Customer service</i> bank <i>BCA KCP</i> Suria Sumantri berkompeten dalam bidang pelayanan perbankan..... | 59 |
| Tabel 4.22 | Penilaian Responden bahwa Karyawan <i>customer service</i> bank <i>BCA KCP</i> Suria Sumantri selalu ramah dalam memberikan pelayanan kepada nasabah | 60 |
| Tabel 4.23 | Penilaian Responden bahwa Berdasarkan pengalaman, nasabah merasa senang berkunjung ke Bank <i>BCA KCP</i> Suria Sumantri.. | 61 |
| Tabel 4.24 | Penilaian Responden bahwa Layanan <i>customer service</i> Bank <i>BCA KCP</i> Suria Sumantri mampu memenuhi harapan nasabah . | 61 |
| Tabel 4.25 | Penilaian Responden bahwa Nasabah percaya bahwa <i>customer service</i> Bank <i>BCA KCP</i> Suria Sumantri selalu memberikan pengalaman layanan yang memuaskan | 62 |
| Tabel 4.26 | Penilaian Responden bahwa Secara keseluruhan nasabah percaya <i>customer service</i> Bank <i>BCA KCP</i> Suria Sumantri mampu menyenangkan hati para nasabahnya | 62 |
| Tabel 4.27 | Uji Normalitas | 63 |
| Tabel 4.28 | Uji <i>Glejser</i> | 64 |
| Tabel 4.29 | Hasil Analisis Regresi Linear Sederhana..... | 65 |
| Tabel 4.30 | Koefisien Determinasi..... | 66 |
| Tabel 4.31 | Uji t..... | 67 |