

ABSTRACT

This research aims to determine the effect of Service Quality Toward Customer Satisfaction PT. Bank CIMB Niaga Kiosk Otista Bandung. Service Quality is based on the difference between the expected value with the value perceived by the consumer performance from the aspects: Tangibles, Reliability, Responsivness, Assurance, and Empathy. While customer satisfaction is a function of the difference between perceived performance by hope, if the perceived performance below expectations then the customer was not satisfied, whereas if the perceived performance in line with expectations then surely consumers are satisfied. To obtain the necessary information, the author disseminate questionnaires to 100 respondents in which the respondent is the Customer PT. Bank CIMB Niaga Kiosk Otista Bandung. From the data that has been obtained there is the influence of service quality on customer loyalty by 33.29% and the remaining 66.71% is influenced by other factors.

Keywords: Quality of Service, Customer Satisfaction, and a PT. Bank CIMB Niaga

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah PT. Bank CIMB NIAGA Kiosk Bandung Otista. Kualitas pelayanan didasarkan pada perbedaan antara nilai harapan dengan nilai kinerja yang dirasakan oleh konsumen dilihat dari aspek : *Tangibles, Reliability, Responsivness, Assurance, dan Emphaty*. Sedangkan kepuasan nasabah adalah merupakan fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan oleh harapan, jika kinerja yang dirasakan di bawah harapan maka konsumen merasa tidak puas, sedangkan jika kinerja yang dirasakan sesuai dengan harapan maka niscaya konsumen merasa puas. Untuk memperoleh informasi yang dibutuhkan, penulis menyebarkan kuisisioner kepada 100 responden di mana respondennya adalah yang menjadi Nasabah PT. Bank CIMB NIAGA Kiosk Bandung Otista. Dari data yang sudah didapat terdapat pengaruh kualitas layanan terhadap loyalitas konsumen sebesar 33,29% dan sisanya 66,71% dipengaruhi oleh faktor lain.

Kata Kunci : Kualitas Layanan, Kepuasan Nasabah, dan PT. Bank CIMB NIAGA

DAFTAR ISI

Halaman

| | |
|---|------|
| HALAMAN JUDUL | i |
| HALAMAN PENGESAHAN | ii |
| SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI | iii |
| KATA PENGANTAR | iv |
| ABSTRACT | vii |
| ABSTRAK | viii |
| DAFTAR ISI | ix |
| DAFTAR GAMBAR | xiii |
| DAFTAR TABEL | xiv |
| DAFTAR LAMPIRAN | xv |
| | |
| BAB I PENDAHULUAN | 1 |
| 1.1 Latar Belakang | 1 |
| 1.2 Rumusan Masalah | 5 |
| 1.3 Identifikasi Masalah..... | 5 |
| 1.4 Tujuan Penelitian | 6 |
| 1.5 Kegunaan Penelitian..... | 7 |
| | |
| BAB II TINJAUAN PUSTAKA, KERANGKA TEORITIS, KERANGKA PEMIKIRAN, DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS | 8 |
| 2.1 Jasa dan Kualitas Jasa | 8 |
| 2.1.1 Pengertian Jasa | 8 |
| 2.1.2 Bauran Pemasaran Jasa | 9 |
| 2.1.3 Kualitas Jasa | 11 |
| 2.1.3.1 Konsep Kualitas Pelayanan | 12 |
| 2.1.3.2 Komponen Kualitas Jasa | 14 |
| 2.1.3.3 Mengelola Kualitas Jasa | 16 |
| 2.2 Kepuasan Pelanggan | 18 |
| 2.2.1 Harapan pelanggan | 20 |
| 2.2.2 Strategi Kepuasan Konsumen | 24 |

| | | |
|----------------|---|-----------|
| 2.2.3 | Mengukur Tingkat Kepuasan Konsumen | 24 |
| 2.2.4 | Tanda - Tanda Konsumen Yang Puas | 26 |
| 2.3 | <i>Bank</i> | 26 |
| 2.3.1 | Tipe – Tipe Bank | 27 |
| 2.3.2 | Jasa – Jasa Pelayanan Yang Diberikan Bank | 28 |
| 2.4 | Kerangka Teoritis | 30 |
| 2.5 | Kerangka Pemikiran | 32 |
| 2.6 | Pengembangan Hipotesis | 33 |
| BAB III | METODE PENELITIAN | 34 |
| 3.1 | Objek Penelitian | 34 |
| 3.2 | Jenis Penelitian | 34 |
| 3.3 | Definisi Operasional Variabel | 34 |
| 3.4 | Jenis dan Sumber Data | 38 |
| 3.4.1 | Data Primer | 38 |
| 3.4.2 | Data Sekunder | 38 |
| 3.5 | Populasi dan Sampel | 38 |
| 3.6 | Teknik Pengambilan Sampel | 39 |
| 3.6.1 | Probability Sampling | 39 |
| 3.7 | Teknik Pengumpulan Data | 41 |
| 3.8 | Metode Analisis | 43 |
| 3.8.1 | Uji Asumsi Klasik | 43 |
| 3.8.2 | Analisis Regresi Sederhana | 44 |
| 3.8.3 | Analisis Regresi Berganda | 44 |
| 3.8.4 | Uji Signifikasi Statistik | 45 |
| 3.8.5 | Analisis Korelasi | 46 |
| 3.9 | Uji Validitas dan Reliabilitas | 47 |
| 3.9.1 | Uji Validitas | 47 |
| 3.9.2 | Uji Reliabilitas | 48 |
| BAB IV | HASIL DAN PEMBAHASAN | 50 |
| 4.1 | Deskripsi Obyek Penelitian..... | 50 |
| 4.1.1 | Gambaran Umum Responden | 50 |

| | |
|---|----|
| 4.1.2. Pelaksanaan pelayanan di perusahaan..... | 53 |
| 4.2 Analisis Data | 59 |
| 4.2.1 Profil responden | 60 |
| 4.2.1.1 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin | 60 |
| 4.2.1.2 Responden Berdasarkan Pendidikan | 61 |
| 4.2.1.3 Responden Berdasarkan Usia | 61 |
| 4.2.1.4 Responden Berdasarkan Pekerjaan | 62 |
| 4.2.2 Tanggapan Responden Terhadap Kualitas Pelayanan..... | 63 |
| 4.2.2.1 Tanggapan Responden terhadap Variabel Bukti Fisik (<i>Tangible</i>) | 64 |
| 4.2.2.2 Tanggapan Responden terhadap Variabel Keandalan (<i>Reliability</i>) | 65 |
| 4.2.2.3 Tanggapan Responden terhadap Variabel Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>) | 66 |
| 4.2.2.4 Tanggapan Responden terhadap Variabel Jaminan (<i>Assurance</i>) | 67 |
| 4.2.1.5 Tanggapan Responden terhadap Variabel Empati (<i>Emphaty</i>) | 68 |
| 4.2.2.6 Kesimpulan | 69 |
| 4.2.3 Tanggapan Responden terhadap Variabel Kepuasan Pelanggan | 71 |
| 4.2.4 Pengujian Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan..... | 73 |
| 4.2.4.1 Uji Normalitas Data | 73 |
| 4.2.4.2 Analisis regresi linier sederhana | 74 |
| 4.2.4.3 Uji Regresi Berganda | 76 |
| 4.2.4.4 Analisis Koefisien Korelasi | 77 |
| 4.2.4.5 Koefisien Korelasi Determinasi (R ²) | 79 |
| 4.2.4.6 Pengujian Hipotesis (Uji t) | 80 |

| | |
|--|-----------|
| 4.2.5 Uji Validitas dan Reliabilitas | 84 |
| 4.2.5.1 Uji Validitas | 84 |
| 4.2.5.2 Uji Reliabilitas | 84 |
| BAB V KESIMPULAN DAN SARAN | 86 |
| 5.1 Kesimpulan | 86 |
| 5.2 Saran | 89 |
| DAFTAR PUSTAKA | 90 |
| LAMPIRAN | 93 |
| DAFTAR RIWAYAT HIDUP PENULIS (CURRICULUM VITAE) | |

DAFTAR GAMBAR

| | Halaman |
|----------|---------------------------|
| Gambar 1 | Kerangka Teoritis.....30 |
| Gambar 2 | Kerangka Pemikiran.....32 |

DAFTAR TABEL

| | Halaman |
|-------------|---|
| Tabel I | Operasionalisasi Variabel X (kualitas Pelayanan).....36 |
| Tabel II | Operasional Variabel Y (Kepuasan Pelannggan).....37 |
| Tabel III | Pelaksanaan Pelayanan di Perusahaan53 |
| Tabel IV | Jumlah Respondensi Berdasarkan Jenis Kelamin.....60 |
| Tabel V | Jumlah respondensi berdasarkan pendidikan.....61 |
| Tabel VI | Jumlah respondensi berdasarkan usia.....62 |
| Tabel VII | Jumlah respondensi berdasarkan pekerjaan.....63 |
| Tabel VIII | Tanggapan Responden terhadap variabel bukti fisik (Tangible).....65 |
| Tabel IX | Tanggapan responden terhadap variabel Keandalan (<i>Reliability</i>).....66 |
| Tabel X | Tanggapan Responden terhadap Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>).....67 |
| Tabel XI | Tanggapan Responden terhadap Jaminan (<i>Assurance</i>).....68 |
| Tabel XII | Tanggapan Responden terhadap Empati (<i>Emphaty</i>).....69 |
| Tabel XIII | Kesimpulan70 |
| Tabel XIV | Tanggapan Responden terhadap Kepuasan Pelanggan.....72 |
| Tabel XV | Uji normalitas.....73 |
| Tabel XVI | Regresi linier sederhana.....74 |
| Tabel XVII | Uji Anova.....75 |
| Tabel XVIII | Uji regresi berganda.....76 |
| Tabel XIX | Koefisien korelasi.....78 |
| Tabel XX | Koefisien detreminasi kualitas produk (X) terhadap kepuasan pelanggan (Y).....79 |
| Tabel XXI | Uji Reliabilitas84 |

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran A Kuesioner

Lampiran B Uji Validasi