

**PENGARUH LAYANAN DAN KEUNGGULAN PRODUK TAHAPAN
TERHADAP KEPUASAN NASABAH PADA PT. BANK CENTRAL ASIA Tbk.
KANTOR CABANG PEMBANTU KUSUMA BANGSA
SURABAYA**

SKRIPSI



OLEH :

**ERNI CLARIA CANDRA
NPM. 02200285**

**JURUSAN MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS KATOLIK DARMA CENDIKA
SURABAYA**

2005

Karya Ilmiah Milik Perpustakaan Universitas Katolik Darma Cendika. Hanya dipergunakan untuk keperluan pendidikan dan penelitian. Segala bentuk pelanggaran/plagiasi akan dituntut sesuai dengan undang-undang yang berlaku.

Karya Ilmiah Milik Perpustakaan Universitas Katolik Darma Cendika. Hanya dipergunakan untuk keperluan pendidikan dan penelitian. Segala bentuk pelanggaran/plagiasi akan dituntut sesuai dengan undang-undang yang berlaku.



PERPUSTAKAAN UNIVERSITAS KATOLIK DARMA CENDIKA
JL. GADING RAYA NO. 22, SURABAYA 60132
Telp. (031) 4550028 / 4550029
E-mail: perpus@ucdc.ac.id

BANTULAH

SKRIPSI



DR. IR.

LENI CLARISSA DENOY
NIP. 07550028

JURNALILAHAN DAN LAMPIRAN

LEMBAGA PENGETAHUAN

UNIVERSITAS KATOLIK DARMA CENDIKA

SURABAYA

2002

**PENGARUH LAYANAN DAN KEUNGGULAN PRODUK TAHAPAN
TERHADAP KEPUASAN NASABAH PADA PT. BANK CENTRAL ASIA Tbk.
KANTOR CABANG PEMBANTU KUSUMA BANGSA
SURABAYA**



SKRIPSI

Ini diajukan kepada
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS KATOLIK DARMA CENDIKA SURABAYA
untuk memenuhi sebagian persyaratan
memperoleh gelar Sarjana Ekonomi
Jurusan Manajemen

OLEH :

ERNI CLARIA CANDRA
NPM. 02200285



**JURUSAN MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS KATOLIK DARMA CENDIKA
S U R A B A Y A**

2005



LEMBAR PERSETUJUAN

SKRIPSI

PENGARUH LAYANAN DAN KEUNGGULAN PRODUK TAHAPAN TERHADAP KEPUASAN NASABAH PADA PT. BANK CENTRAL ASIA Tbk. KANTOR CABANG PEMBANTU KUSUMA BANGSA SURABAYA

OLEH :

ERNI CLARIA CANDRA
NPM. 02200285



TELAH DISETUJUI DAN DITERIMA UNTUK DIAJUKAN KE TIM
PENGUJI

PEMBIMBING I,


Drs. E. Budi Setiorahardjo, Ak.

PEMBIMBING II,


Yustinus Sunyoto, S.E., M.M.



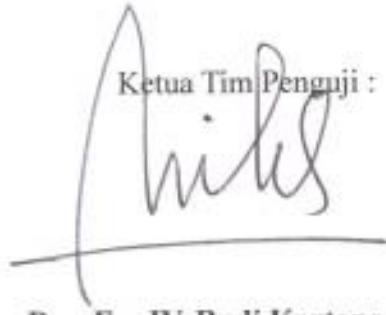
LEMBAR PENGESAHAN

Karya Ilmiah Milik Perpustakaan Universitas Katolik Darma Cendika. Hanya dipergunakan untuk keperluan pendidikan dan penelitian. Segala bentuk pelanggaran/plagiasi akan dituntut sesuai dengan undang-undang yang berlaku.

Skripsi yang di tulis oleh : ERNI CLARIA CANDRA NPM. 02200285

Telah di uji pada tanggal 11 Juni 2005. Dan dinyatakan **LULUS** oleh

Ketua Tim Pengaji :



Drs. Ec. JV. Budi Kartono, M.S.

Mengetahui :



Dra. Jeanne A. Wawolanggi, M.Si. Ak.

Ketua Jurusan,



Vincentia Ratna Inggawati, S.E., M.M.



Karya Ilmiah Milik Perpustakaan Universitas Katolik Darma Cendika. Hanya dipergunakan untuk keperluan pendidikan dan penelitian. Segala bentuk pelanggaran/plagiasi akan dituntut sesuai dengan undang-undang yang berlaku.

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Telah diuji dan dipertahankan
Pada hari Sabtu, tanggal 11 Juni 2005

PENGARUH LAYANAN DAN KEUNGGULAN PRODUK TAHAPAN TERHADAP KEPUASAN NASABAH PADA PT. BANK CENTRAL ASIA Tbk. KANTOR CABANG PEMBANTU KUSUMA BANGSA SURABAYA

Disusun oleh :

Nama : Erni Claria Candra
NPM : 02200285
Fakultas : Ekonomi
Jurusan : Manajemen
Perguruan Tinggi : Universitas Katolik Darma Cendika - Surabaya

Dihadapan tim penguji :

1. Drs. Ec. JV. Budi Kartono, M.S.
Ketua

2. Dra. Soffia P.E., M.M.
Sekretaris

3. Drs. Agus Suharsono, Msc.
Anggota

KATA PENGANTAR

Puji Syukur kepada Tuhan, atas hikmat dan anugerah-Nya, sehingga skripsi yang berjudul, : “Pengaruh Layanan Dan Keunggulan Produk Tahapan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT. Bank Central Asia Tbk. KCP Kusuma Bangsa Surabaya”, yang merupakan prasyarat dalam meraih Gelar Strata Satu (S-1) pada Fakultas Ekonomi Universitas Katolik Darma Cendika Surabaya, dapat selesai pada waktunya.

Penulis menyadari bahwa penulisan skripsi ini tidak terlepas dari bimbingan, dukungan maupun dorongan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, dalam kesempatan yang baik ini penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada yang terhormat :

1. Ibu Dra. Maria Yovita R. Pandin, M.M. , selaku Rektor Universitas Katolik Darma Cendika Surabaya.
2. Ibu Dra. Jeanne A. Wawolangi, M.Si., Ak. selaku Dekan Universitas Katolik Darma Cendika Surabaya.
3. Ibu Vincentia Ratna Ingawati, S.E., M.M. selaku Ketua Jurusan Manajemen Universitas Katolik Darma Cendika Surabaya.
4. Drs. Ec. Budi Setiorahardjo, Ak. dan Bapak Yustinus, S.E., M.M. selaku Dosen Pembimbing yang penuh kesabaran dan keikhlasan telah meluangkan banyak waktu memberikan bimbingan, petunjuk, koreksi dan dorongan semangat yang sangat berharga.

5. Pihak PT. Bank Central Asia Tbk. KCP Kusuma Bangsa Surabaya yang telah memberikan ijin untuk mengadakan penelitian.
6. Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Ekonomi yang telah mengajar dan segenap karyawan dan karyawati Fakultas Ekonomi Universitas Katolik Darma Cendika Surabaya.
7. Untuk kedua orang tuaku, ibu mertuaku, suamiku tercinta dan anakku tersayang, yang telah memberikan dukungan dalam doa dan dorongan moril maupun materiil sehingga penulis dapat menyelesaikan studi dengan baik.
8. Semua pihak yang tidak penulis sebutkan satu per satu yang telah banyak membantu bagi terselesaikannya skripsi ini.

Kiranya Tuhan, berkenan memberikan kelimpahan rezeki, panjang umur dan damai sejahtera kepada semua pihak yang berjasa tersebut di atas.

Harapan penulis, semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi perusahaan dan semua pihak yang berkepentingan sehingga dapat memperoleh manfaat dari skripsi ini. Seperti pepatah mengatakan "tak ada gading yang tak retak" demikian juga dengan skripsi ini, masih jauh dari kesempurnaan untuk itu penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun dari semua pihak. Atas segala perhatiannya penulis mengucapkan terima kasih.



Surabaya, 6 Juni 2005
Penulis,

Erni Claria Candra

DAFTAR ISI

Karya Ilmiah Milik Perpustakaan Universitas Katolik Darma Cendika. Hanya dipergunakan untuk keperluan pendidikan dan penelitian. Segala bentuk pelanggaran/plagiasi akan dituntut sesuai dengan undang-undang yang berlaku.



	Halaman
KATA PENGANTAR.....	i
DAFTAR ISI.....	iii
DAFTAR TABEL.....	viii
DAFTAR GAMBAR.....	ix
DAFTAR LAMPIRAN.....	x
ABSTRAKSI.....	xi
BAB I : PENDAHULUAN	
1.1. Latar Belakang Masalah.....	1
1.2. Batasan Masalah.....	5
1.3. Rumusan Masalah.....	5
1.4. Tujuan Penelitian.....	6
1.5. Manfaat penelitian.....	6
1.6. Sistematika Penulisan.....	7
BAB II : TINJAUAN KEPUSTAKAAN	
2.1. Landasan Teori.....	9
2.1.1. Teori Pemasaran.....	9
2.1.1.1. Strategi Pemasaran.....	10
2.1.1.2. <i>Marketing mix</i>	11



2.1.2. Standar Layanan Bank.....	14
2.1.3. Kualitas Layanan.....	21
2.1.3.1. Konsep Jasa.....	21
2.1.3.2. Pengertian Layanan.....	23
2.1.3.3. Kebijaksanaan Pelayanan.....	24
2.1.3.4. Pengertian Kualitas Layanan.....	25
2.1.3.5. Prinsip-prinsip Kualitas Layanan...	26
2.1.4. Produk Perbankan.....	27
2.1.5. Jasa Perbankan.....	28
2.1.6. Kepuasan Pelanggan.....	31
2.1.6.1. Pengertian Kepuasan Pelanggan...	31
2.1.6.2. Konsep Kepuasan Pelanggan.....	32
2.1.6.3. Faktor-faktor Harapan Pelanggan..	34
2.1.6.4. Pengukuran Kepuasan Pelanggan..	35
2.1.6.5. Strategi Kepuasan Pelanggan.....	36
2.1.7. Produk Tahapan.....	38
2.1.7.1. Keunggulan Produk Tahapan.....	38
2.1.8. Hubungan Layanan dan Keunggulan Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan.....	39
2.2. Hipotesis.....	40
2.3. Kerangka Konseptual.....	40



BAB III : METODE PENELITIAN

3.1. Desain Penelitian.....	41
3.2. Populasi dan Sampel.....	41
3.2.1. Populasi.....	41
3.2.2. Sampel.....	41
3.3. Identifikasi Penelitian dan Definisi Operasional.....	42
3.3.1. Identifikasi Penelitian.....	42
3.3.2. Definisi Operasional.....	42
3.4. Jenis dan Sumber Data.....	45
3.4.1. Jenis Data.....	45
3.4.2. Sumber Data.....	45
3.5. Teknik Pengumpulan Data.....	46
3.6. Teknik Pengolahan Data.....	47
3.7. Teknik Pengujian Validitas dan Realibilitas Instrumen.....	47
3.7.1. Teknik Pengujian Validitas Instrument	47
3.7.2. Teknik Pengujian Realibilitas Instrument ...	47
3.8. Analisis Otokorelasi.....	48
3.9. Teknik Analisis Data dan Pengujian Hipotesis.....	49
3.9.1. Analisis Data.....	49
3.9.2. Teknik Pengujian Hipotesis.....	50



BAB IV : ANALISIS DAN PEMBAHASAN

4.1. Gambaran Umum Obyek Penelitian.....	53
4.1.1. Sejarah Singkat Bank Central Asia.....	53
4.1.2. Misi Bank Central Asia.....	55
4.1.3. Keunggulan-Keunggulan Bank Central Asia	55
4.1.4. Lokasi Perusahaan.....	68
4.1.5. Keunggulan Produk Tahapan BCA.....	68
4.1.6. Struktur Organisasi Bank Central Asia.....	68
4.1.7. SDM Yang Profesional.....	70
4.2. Diskripsi Hasil Penelitian.....	71
4.2.1. Tanggapan Responden Untuk Dimensi Layanan.....	71
4.2.2. Tanggapan Responden Untuk Dimensi Keunggulan Produk Tahapan	72
4.2.3. Tanggapan Responden Untuk Dimensi Kepuasan Nasabah.....	73
4.3. Analisa.....	74
4.3.1. Uji Validitas dan Reliabilitas Dengan Korelasi.....	74
4.3.2. Analisis Otokorelasi.....	79
4.3.3. Analisis Regresi Linier Berganda.....	80
4.3.4. Analisis Koefisien Determinasi.....	81

4.3.5. Pengujian Secara Simultan (Uji F).....	82
4.3.6. Pengujian Secara Simultan (Uji t).....	83
4.4. Pembahasan.....	85
BAB V : SIMPULAN DAN SARAN	
5.1. Simpulan.....	88
5.2. Saran.....	90
DAFTAR PUSTAKA.....	
LAMPIRAN-LAMPIRAN.....	

Karya Ilmiah Milik Perpustakaan Universitas Katolik Darma Cendika. Hanya dipergunakan untuk keperluan pendidikan dan penelitian. Segala bentuk pelanggaran/plagiasi akan dituntut sesuai dengan undang-undang yang berlaku.



DAFTAR TABEL

Tabel :	Halaman
4.1. Tanggapan Responden Untuk Dimensi Layanan.....	71
4.2. Tanggapan Responden Untuk Dimensi Keunggulan Produk Tahapan	72
4.3. Tanggapan Responden Untuk Dimensi Kepuasan Nasabah.....	73
4.4. Hasil Analisis Item Instrumen Layanan (x_1).....	74
4.5. Hasil Analisis Item Instrumen Keunggulan Produk Tahapan (x_2)	75
4.6. Hasil Analisis Item Instrumen Kepuasan Nasabah (Y).....	76
4.7. Rekapitulasi Hasil Analisa Regresi Berganda.....	81
4.8. Analisis Varians Hubungan.....	82



DAFTAR GAMBAR

Gambar :	Halaman
4.1. Struktur Organisasi.....	69
4.2. Kurva Uji F.....	82
4.3. Kurva Uji t Untuk x_1	83
4.4. Kurva Uji t Untuk x_1	84

Karya Ilmiah Milik Perpustakaan Universitas Katolik Darma Cendika. Hanya dipergunakan untuk keperluan pendidikan dan penelitian. Segala bentuk pelanggaran/plagiasi akan dituntut sesuai dengan undang-undang yang berlaku.



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran :

1. Kuesioner.....
2. Layanan (x_1).....
3. Keunggulan Produk Tahapan (x_2).....
4. Kepuasan Nasabah (Y).....
5. Printout Uji Validitas Dengan Korelasi Untuk Layanan (x_1).....
6. Data Uji Reliabilitas Untuk Layanan (x_1).....
7. Printout Uji Reliabilitas Untuk Layanan (x_1).....
8. Printout Uji Validitas Dengan Korelasi Untuk Keunggulan Produk Tahapan (X_2)
9. Data Uji Reliabilitas Untuk Keunggulan Produk Tahapan (x_2)....
10. Printout Uji Reliabilitas Untuk Keunggulan Produk Tahapan (x_2)
11. Printout Uji Validitas Dengan Korelasi Untuk Kepuasan Nasabah (Y).....
12. Data Uji Reliabilitas Untuk Kepuasan Nasabah (Y).....
13. Printout Uji Reliabilitas Untuk Kepuasan Nasabah (Y).....
14. Data Regresi Linier Berganda Antara Layanan Dan Keunggulan Produk Terhadap Kepuasan Nasabah.....
15. Printout SPSS 11.0.....



ABSTRAKSI

Dengan prediksi pertumbuhan ekonomi dan tingkat suku bunga tabungan yang relatif rendah, tidak menjadi soal terjadinya penurunan jumlah nasabah di PT. Bank Central Asia Tbk. KCP Kusuma Bangsa Surabaya, melainkan hal ini dikarenakan oleh faktor-faktor pelayanan perbankan. Oleh karena itu, penulis membahas pengaruh faktor-faktor pelayanan perbankan terhadap kepuasan nasabah di PT. Bank Central Asia Tbk. KCP Kusuma Bangsa Surabaya.

Apakah layanan dan keunggulan produk tahapan secara simultan dan parsial berpengaruh terhadap kepuasan nasabah pada PT. Bank Central Asia Tbk. KCP Kusuma Bangsa Surabaya

Tujuan penelitian, adalah untuk mengetahui apakah layanan dan keunggulan produk tahapan secara simultan dan parsial berpengaruh terhadap kepuasan nasabah pada PT. Bank Central Asia Tbk. KCP Kusuma Bangsa Surabaya.

Pada jenis penelitian dengan membuat kuesioner dan bersifat diskriptif normatif. Sampel yang digunakan sebanyak 100 nasabah. Jenis data, adalah data kuantitatif dan kualitatif. Sumber data, menggunakan sumber data primer dan sekunder. Teknik pengumpulan data dengan riset kepustakaan dan lapangan. Pengolahan data dengan uji validitas, reliabilitas, analisis otokorelasi, analisis regresi linier berganda, analisis koefisien determinasi, pengujian hipotesis dengan uji F, uji t, dan menganalisis mana variabel yang paling dominan. Pengujian hipotesis dilakukan dengan teknik analisis data statistik yaitu analisis dengan program SPSS 11.0.

Secara parsial variabel bebas layanan (x_1) berpengaruh secara nyata terhadap variabel terikat kepuasan nasabah (Y) karena $t_{hitung} (7,929) > t_{tabel} (1,980)$, secara parsial variabel bebas keunggulan produk (x_2) berpengaruh secara nyata terhadap variabel terikat kepuasan nasabah (Y) karena $t_{hitung} (4,777) > t_{tabel} (1,980)$.

Secara simultan menunjukkan adanya pengaruh secara nyata antara variabel bebas dengan variabel terikat, karena $F_{hitung} (81,311) > F_{tabel} (3,07)$, hubungan secara simultan dihasilkan koefisien determinasi (R^2) sebesar 0,626 menunjukkan bahwa variabel bebas mampu menjelaskan variabel terikat.

Variabel bebas layanan (x_1) merupakan variabel yang paling dominan, artinya pelayanan yang berkaitan dengan penilaian, kemampuan/kehandalan, dan kecepatan pelayanan kepada nasabah.

Diharapkan para forntliner dalam memberikan layanan khususnya menjelaskan informasi mengenai keunggulan produk tahapan BCA dilakukan dengan tanggap, handal, dan sikap ramah kepada nasabah, sehingga secara langsung dapat mempengaruhi tingkat kepuasan nasabah.

