

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN *CUSTOMER SERVICE OFFICER* (CSO) TERHADAP KEPUASAN NASABAH PRIORITAS PADA PT. BANK CENTRAL ASIA Tbk.
KCP PUCANG ANOM SURABAYA**

SKRIPSI



Oleh :

NUR AZIZAH
02200286

**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.



**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN *CUSTOMER SERVICE*
OFFICER (CSO) TERHADAP KEPUASAN NASABAH
PRIORITAS PADA PT. BANK CENTRAL ASIA Tbk.
KCP PUCANG ANOM SURABAYA**

SKRIPSI

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

Oleh :

NUR AZIZAH

02200286

JURUSAN MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS KATOLIK DARMA CENDIKA
SURABAYA
2005



LEMBAR PERSETUJUAN

SKRIPSI

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN *CUSTOMER SERVICE* *OFFICER* (CSO) TERHADAP KEPUASAN NASABAH PRIORITAS PADA PT. BANK CENTRAL ASIA Tbk. KCP PUCANG ANOM SURABAYA

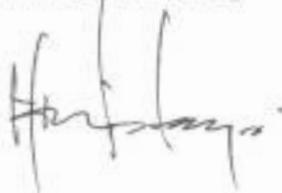
Oleh :

NUR AZIZAH

02200286

TELAH DISETUJUI DAN DITERIMA UNTUK DIAJUKAN KE TIM
PENGUJI

PEMBIMBING,



Drs. IGNATIUS HERI SW., MM.

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

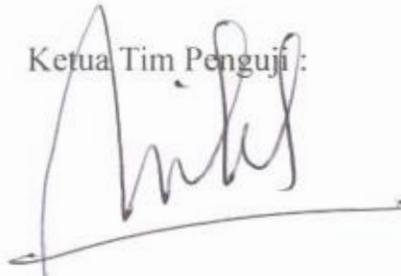
Skripsi yang ditulis oleh : Nur Azizah

NRP.: 02200286

Telah diuji pada tanggal : 23 Juli 2005

Dan dinyatakan LULUS oleh

Ketua Tim Penguji :



Drs. Ec. Jv. BUDI KARTONO, M.S.

Mengetahui,

Dekan Fakultas Ekonomi



Dra. JEANNE A. WAWOLANGI, M.Si., Ak.

Ketua Jurusan



VINCENTIA RATNA INGGAWATI, SE, MM.

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 23 Juli 2005

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN *CUSTOMER SERVICE* *OFFICER (CSO)* TERHADAP KEPUASAN NASABAH PRIORITAS PADA PT. BANK CENTRAL ASIA Tbk. KCP PUCANG ANOM SURABAYA

Disusun oleh :

Nama : Nur Azizah
NIM : 02200286
Fakultas : Ekonomi
Jurusan : Manajemen
Perguruan Tinggi : Universitas Katolik Darma Cendika Surabaya

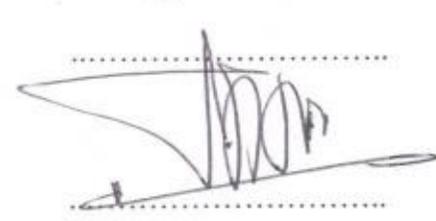
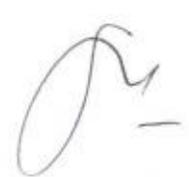
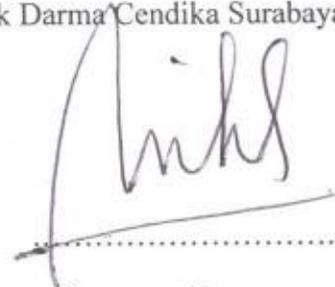
Dihadapan team penguji :

1. **Drs. Ec. JV. BUDI KARTONO, M.S.**

Ketua
2. **Dra. SOFFIA P.E., M.M.**

Sekretaris
3. **Drs. AGUS SUHARSONO, M.Sc.**

Anggota



**SURAT PERNYATAAN
TIDAK MELAKUKAN PLAGIAT/PENJIPLAKAN
DALAM PENYUSUNAN SKRIPSI
PADA PROGRAM S1 FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS KATOLIK DARMA CENDIKA**

Saya yang bertandatangan di bawah ini,

NAMA LENGKAP : Nur Azizah
ALAMAT :
NO. TELP/HP : 031.5920285 / 08155281988
NPM : 02200286
FAKULTAS/JURUSAN : Ekonomi / Manajemen

menyatakan bahwa skripsi yang telah saya buat dengan judul :

**“Pengaruh Kualitas Pelayanan *Customer Service Officer* (CSO) Terhadap
Kepuasan Nasabah Prioritas Pada PT. Bank Central Asia Tbk. KCP
Pucang Anom Surabaya”**

adalah benar-benar hasil karya saya sendiri, yang saya buat/susun menurut ide murni dari saya. Saya menyatakan tidak melakukan tindakan plagiat ataupun menjiplak skripsi/karya ilmiah orang lain. Apabila di kemudian hari ternyata diketahui dan terbukti skripsi saya merupakan hasil plagiat atau jiplakan dari skripsi/karya ilmiah milik orang lain maka saya bersedia menerima sanksi berupa :

1. Pembatalan Nilai Ujian Skripsi.
2. Penundaan kelulusan dari Program S1 Fakultas Ekonomi Universitas Katolik Darma Cendika.

Demikian Surat Pernyataan ini saya sampaikan untuk diketahui sebagaimana mestinya.

Surabaya, 25 Juli 2005

MENGETAHUI
Dosen Pembimbing



(NUR AZIZAH)



(Drs. IGNATIUS HERI SW., MM.)



KATA PENGANTAR

Puji Syukur *Alhamdulillah* kepada Allah S.W.T karena berkat anugerah dan hidayahNya penulis dapat menyelesaikan tugas akhir ini dengan judul : “Pengaruh Kualitas Pelayanan *Customer Service Officer (CSO)* Terhadap Kepuasan Nasabah Prioritas Pada PT. Bank Central Asia Tbk. KCP Pucang Anom 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 ingin disampaikan terima kasih yang sebesar-besarnya dan setulus-tulusnya kepada yang terhormat :

1. Ibu Dra. 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 Inggawati, S.E., M.M., selaku Ketua Jurusan Manajemen Universitas Katolik Darma Cendika Surabaya.
4. Bapak Drs. Ignatius Heri SW., MM., selaku Dosen Pembimbing yang banyak meluangkan waktu memberikan bimbingan, petunjuk, koreksi dan dorongan semangat yang sangat berharga.





5. Pihak PT. Bank Central Asia Tbk. KCP Pucang Anom Surabaya yang telah memberikan ijin untuk mengadakan penelitian.
6. Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Ekonomi yang telah mengajar dan segenap karyawan dan karyawan Fakultas Ekonomi Universitas Katolik Darma Cendika Surabaya.
7. Untuk kedua orang tuaku, suamiku tercinta dan anak-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. Akhirnya penulis menyadari bahwa skripsi ini tidak luput dari kekurangan, untuk itu penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun dari semua pihak. Dan semoga tulisan ini bermanfaat bagi PT. Bank Central Asia Tbk. KCP Pucang Anom Surabaya baik untuk masa sekarang dan masa yang akan datang.

Surabaya, Juni 2005
Penulis,


Nur Azizah

DAFTAR ISI

	Halaman
KATA PENGANTAR.....	i
DAFTAR ISI.....	iii
DAFTAR TABEL.....	vii
DAFTAR GAMBAR.....	viii
DAFTAR LAMPIRAN.....	ix
ABSTRAKSI.....	xi
BAB I : PENDAHULUAN	
1.1. Latar Belakang Masalah.....	1
1.3. Rumusan Masalah.....	6
1.4. Tujuan Penelitian.....	6
1.5. Manfaat penelitian.....	7
1.6. Sistematika Penulisan.....	7
BAB II : TINJAUAN KEPUSTAKAAN	
2.1. Landasan Teori.....	9
2.1.1. Pengertian Pelatihan.....	9
2.1.1.1. Tujuan Pelatihan.....	10
2.1.1.2. Teknik-Teknik Pelatihan.....	11
2.1.2. Pengertian Pemasaran.....	14





2.1.2.1.	Bauran Pemasaran.....	15
2.1.3.	Standar Pelayanan Bank.....	20
2.1.4.	Pengertian Kualitas Layanan.....	25
2.1.4.1.	Konsep Kualitas Layanan.....	27
2.1.4.2.	Pengertian Pelayanan.....	27
2.1.4.3.	Kebijaksanaan Pelayanan.....	28
2.1.4.4.	Prinsip-prinsip Kualitas Layanan...	29
2.1.5.	Pengertian Kepuasan Pelanggan.....	31
2.1.5.1.	Konsep Kepuasan Pelanggan.....	31
2.1.5.2.	Karakteristik Kepuasan Pelanggan	33
2.1.5.3.	Harapan Pelanggan.....	35
2.1.5.4.	Pengukuran Kepuasan Pelanggan..	37
2.1.5.5.	Strategi Kepuasan Pelanggan.....	39
2.1.6.	Hubungan Standar Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan.....	41
2.2.	Hipotesis.....	42
2.3.	Kerangka Konseptual.....	43
BAB III : METODE PENELITIAN		
3.1.	Desain Penelitian.....	44
3.2.	Populasi dan Sampel.....	44
3.2.1.	Populasi.....	44



3.2.2. Sampel.....	44
3.3. Identifikasi Penelitian dan Definisi Operasional.....	45
3.3.1. Identifikasi Penelitian.....	45
3.3.2. Definisi Operasional.....	45
3.4. Jenis dan Sumber Data.....	49
3.4.1. Jenis Data.....	49
3.4.2. Sumber Data.....	52
3.5. Teknik Pengumpulan Data.....	50
3.6. Teknik Pengolahan Data.....	51
3.7. Teknik Pengujian Validitas dan Realibilitas Instrumen.....	51
3.8. Teknik Analisis Data dan Pengujian Hipotesis.....	52
3.8.1. Analisis Data.....	52
3.8.2. Teknik Pengujian Hipotesis.....	53
BAB IV : ANALISIS DAN PEMBAHASAN	
4.1. Gambaran Umum Obyek Penelitian.....	57
4.1.1. Sejarah Singkat Bank Central Asia.....	57
4.1.2. Misi Bank Central Asia.....	59
4.1.3. Struktur Organisasi Bank Central Asia.....	59
4.1.4. Keunggulan-keunggulan Bank Central Asia	61
4.2. Diskripsi Hasil Penelitian.....	74
4.2.1. Tanggapan Responden Untuk Variabel	

Sikap <i>Customer Service Officer</i> (CSO).....	74
4.2.2. Tanggapan Responden Untuk Variabel Penampilan <i>Customer Service Officer</i> (CSO).....	75
4.2.3. Tanggapan Responden Untuk Variabel Ketrampilan <i>Customer Service Officer</i> (CSO).....	76
4.2.4. Tanggapan Responden Untuk Variabel Kepuasan Nasabah.....	77
4.3. Analisis.....	78
4.3.1. Uji Validitas dan Reliabilitas.....	78
4.3.2. Analisis Otokorelasi.....	86
4.3.3. Analisis Regresi Linier Berganda.....	89
4.3.4. Pengujian Hipotesis.....	89
4.4. Pembahasan.....	94
BAB V : SIMPULAN DAN SARAN	
5.1. Simpulan.....	98
5.2. Saran.....	101
DAFTAR PUSTAKA.....	
LAMPIRAN-LAMPIRAN.....	



DAFTAR TABEL

Tabel :	Halaman
4.1. Tanggapan Responden Untuk Variabel Sikap <i>Customer Service Officer</i> (CSO) (X_1).....	74
4.2. Tanggapan Responden Untuk Variabel Penampilan <i>Customer Service Officer</i> (CSO) (X_2).....	75
4.3. Tanggapan Responden Untuk Variabel Ketrampilan <i>Customer Service Officer</i> (CSO) (X_3).....	76
4.4. Tanggapan Responden Untuk Variabel Kepuasan Nasabah Prioritas (Y).....	77
4.5. Hasil Analisis Item Instrumen Sikap <i>Customer Service Officer</i> (CSO) (X_1).....	79
4.6. Hasil Analisis Item Instrumen Penampilan <i>Customer Service Officer</i> (CSO) (X_2).....	80
4.7. Hasil Analisis Item Instrumen Ketrampilan <i>Customer Service Officer</i> (CSO) (X_3).....	81
4.8. Hasil Analisis Item Instrumen Kepuasan Nasabah Prioritas (Y)..	82
4.9. Rekapitulasi Hasil Analisa Regresi Berganda.....	88
4.10. Analisis Varians Hubungan.....	89



DAFTAR GAMBAR

Gambar :	Halaman
3.1 Kurva Uji F.....	54
3.2. Kurva Uji t.....	55
4.1. Struktur Organisasi.....	60
4.2. Kurva Uji F.....	90
4.3. Kurva UJI t.....	92
4.4. Kurva UJI t.....	93
4.5. Kurva UJI t.....	94

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. Jawaban Responden Untuk Variabel Sikap CSO (X_1).....
3. Jawaban Responden Untuk Variabel Penampilan CSO (X_2).....
4. Jawaban Responden Untuk Variabel Ketrampilan CSO (X_3).....
5. Jawaban Responden Untuk Variabel Kepuasan Nasabah Prioritas (Y).....
6. Printout Uji Validitas Dengan Korelasi Untuk Sikap CSO (X_1)....
7. Data Uji Reliabilitas Untuk Sikap CSO (X_1).....
8. Printout Uji Reliabilitas Untuk Sikap CSO (X_1).....
9. Printout Uji Validitas Untuk Penampilan CSO (X_2).....
10. Data Uji Reliabilitas Untuk Penampilan CSO (X_2).....
11. Printout Uji Reliabilitas Untuk Penampilan CSO (X_2).....
12. Printout Uji Validitas Untuk Ketrampilan CSO (X_3).....
13. Data Uji Reliabilitas Untuk Ketrampilan CSO (X_3).....
14. Printout Uji Reliabilitas Untuk Ketrampilan CSO (X_3).....
15. Printout Uji Validitas Untuk Kepuasan Nasabah Prioritas (Y).....
16. Data Uji Reliabilitas Untuk Kepuasan Nasabah Prioritas (Y).....
17. Printout Uji Reliabilitas Untuk Kepuasan Nasabah Prioritas (Y)...
18. Data Regresi Linier Berganda.....





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.

19. Printout SPSS 11.0.....
20. Charts.....
21. Nilai Durbin Watson.....
22. Nilai r Product Moment.....
23. Tabel F.....
24. Tabel t.....

ABSTRAKSI

Berdasarkan dari tingkat nasabah PT. Bank Central Asia Tbk. KCP Pucang Anom Surabaya tidak maksimum. Hal ini disebabkan bagian *Customer Service Officer* (CSO) kurang diberikannya pelatihan pelayanan yang terdiri dari sikap, penampilan, dan ketrampilan *Customer Service Officer* (CSO), sehingga tingkat kepuasan yang diterima khususnya nasabah prioritas mengalami penurunan. Oleh karena itu, upaya PT. Bank Central Asia Tbk. KCP Pucang Anom Surabaya mengadakan pelatihan kerja pelayanan guna menambah *skill* (keahlian) dan pengetahuan tentang kinerja *Customer Service Officer* (CSO) (seperti pembukaan rekening, pengetahuan e-chanel, kemampuan menjelaskan berbagai komplain nasabah, penutupan rekening nasabah) dalam pelayanan khususnya nasabah prioritas. Dengan diperolehnya pengetahuan tentang pelatihan kerja, pelayanan *Customer Service Officer* (CSO) menjadi berkualitas sehingga kemungkinan besar loyalitas dan kepuasan nasabah prioritas meningkat. Dengan demikian terbentuk judul skripsinya "Pengaruh Kualitas Pelayanan *Customer Service Officer* (CSO) Terhadap Kepuasan Nasabah Prioritas Pada PT. Bank Central Asia Tbk. KCP Pucang Anom Surabaya". Apakah kualitas pelayanan (sikap, penampilan, dan ketrampilan) *Customer Service Officer* (CSO) secara simultan dan parsial berpengaruh terhadap kepuasan nasabah prioritas pada PT. Bank Central Asia Tbk. KCP Pucang Anom Surabaya ?

Jenis penelitian dengan analisis regresi linier berganda. Sampel yang digunakan sebanyak 100 anggota yang aktif. 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 program SPSS 11.0.

Nilai $F_{hitung} (96,139) > F_{tabel} (2,70)$, artinya ada pengaruh secara serempak variabel sikap *Customer Service Officer* (CSO) (X_1), penampilan *Customer Service Officer* (CSO) (X_2), dan ketrampilan *Customer Service Officer* (CSO) (X_3) terhadap kepuasan nasabah prioritas (Y). Nilai koefisien regresi sikap CSO (X_1) (1,306), nilai t_{hitung} sikap CSO (X_1) (7,993) $> t_{tabel} (1,980)$, artinya terdapat pengaruh sikap CSO (X_1) terhadap kepuasan nasabah prioritas (Y). Nilai koefisien regresi penampilan CSO (X_2) (0,619), nilai t_{hitung} penampilan CSO (X_2) (4,143) $> t_{tabel} (1,980)$, artinya terdapat pengaruh penampilan CSO (X_2) terhadap kepuasan nasabah prioritas (Y). Nilai koefisien regresi ketrampilan CSO (X_3) (0,534), nilai t_{hitung} ketrampilan CSO (X_3) (3,188) $> t_{tabel} (1,980)$, artinya terdapat pengaruh kehandalan (X_3) terhadap kepuasan anggota (Y). Dari ketiga variabel bebas yang diteliti variabel bebas sikap *Customer Service Officer* (CSO) (X_1) memiliki pengaruh paling dominan. Diharapkan beberapa pelayanan *Customer Service Officer* (CSO) pada ketrampilan *Customer Service Officer* (CSO) dilakukan dengan baik.

