

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN KARTU KREDIT DAN
MOTIVASI TERHADAP PERILAKU PEMEGANG KARTU
KREDIT PADA PT. BANK CENTRAL ASIA Tbk.
KANTOR CABANG KARTU KREDIT SURABAYA**

SKRIPSI



Oleh :

ANDREJANTO A. NATADJAJA
02200328

**JURUSAN MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS KATOLIK DARMA CENDIKA
SURABAYA
2006**

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 KARTU KREDIT DAN
MOTIVASI TERHADAP PERILAKU PEMEGANG KARTU
KREDIT PADA PT. BANK CENTRAL ASIA Tbk.
KANTOR CABANG KARTU KREDIT SURABAYA**

SKRIPSI

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

Oleh :

ANDREJANTO A. NATADJAJA

02200328

JURUSAN MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS KATOLIK DARMA CENDIKA
SURABAYA

2006



LEMBAR PERSETUJUAN

SKRIPSI

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN KARTU KREDIT DAN MOTIVASI TERHADAP PERILAKU PEMEGANG KARTU KREDIT PADA PT. BANK CENTRAL ASIA Tbk. KANTOR CABANG KARTU KREDIT SURABAYA

Oleh :

ANDREJANTO A. NATADJAJA

02200328

TELAH DISETUJUI DAN DITERIMA UNTUK DIAJUKAN KE TIM
PENGUJI

PEMBIMBING,



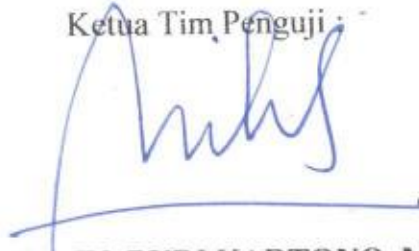
Drs. IGNATIUS HERI SW., M.M.



LEMBAR PENGESAHAN

Skripsi yang ditulis oleh : Andrejanto. A.N. NRP.: 02200328
Telah diuji pada tanggal : 08 Juli 2006 Dan dinyatakan LULUS oleh

Ketua Tim Penguji :



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

Mengetahui,

Dekan Fakultas Ekonomi

Ketua Jurusan



Dra. JEANNE A. WAWOLANGI, M.Sis, Ak VINCENTIA RATNA INGGAWAT, SE, MM



LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Telah diuji dan dipertahankan
Pada hari Sabtu, tanggal 08 Juli 2006

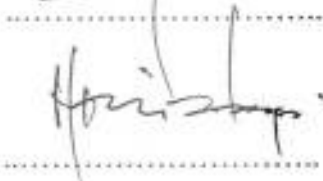
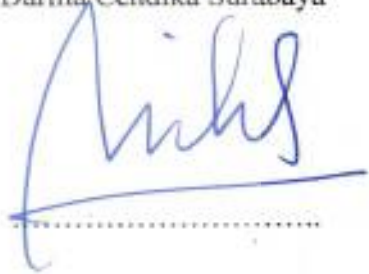
PENGARUH KUALITAS PELAYANAN KARTU KREDIT DAN MOTIVASI TERHADAP PERILAKU PEMEGANG KARTU KREDIT PADA PT. BANK CENTRAL ASIA Tbk. KANTOR CABANG KARTU KREDIT SURABAYA

Disusun oleh :

Nama : Andrejanto A. Natadjaja
NIM : 02200328
Fakultas : Ekonomi
Jurusan : Manajemen
Perguruan Tinggi : Universitas Katolik Darma Cendika Surabaya

Dihadapan team penguji :

1. Drs. Ec. JV. BUDI KARTONO, M.S.
Ketua
2. Drs. AGUS SUHARSONO, M.S.
Anggota
3. Drs. IGNATIUS HERI SW., M.M.
Anggota



KATA PENGANTAR

Dengan mengucapkan puji syukur kepada Tuhan yang telah memberikan rahmat sehingga saya dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul : “Pengaruh Kualitas Pelayanan Kartu Kredit Dan Motivasi Terhadap Perilaku Pemegang Kartu Kredit Pada PT. Bank Central Asia Tbk. Kantor Cabang Kartu Kredit Surabaya”.

Skripsi ini disusun untuk melengkapi tugas-tugas akademis dan memenuhi syarat-syarat guna memperoleh gelar Strata Satu (S-1) pada Fakultas Ekonomi Universitas Katolik Darma Cendika Surabaya. Oleh karena itu pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih dan penghargaan yang setinggi-tingginya kepada semua pihak yang telah memberikan bantuan, bimbingan, dorongan serta fasilitas-fasilitas lainnya, sehingga dapat menyusun skripsi ini. Pada kesempatan ini disampaikan terima kasih yang tak terhingga kepada yang terhormat :

1. Ibu Dra. Yovita R. Pandin, M.M., selaku Rektor Universitas Katolik Darma Cendika Surabaya.
2. Ibu Dra. Jeanne A. Wawolangi, Ak. selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Katolik Darma Cendika Surabaya.
3. Ibu Vincentia Ratna Inggawati, S.E., M.M., selaku Ketua Jurusan Manajemen yang telah membimbing dalam pemilihan judul skripsi.
4. Bapak Drs. Ignatius Heri SW., MM., selaku Dosen Pembimbing yang telah memberikan bimbingan penulisan skripsi.





5. Pihak PT. Bank Central Asia Tbk. Kantor Cabang Kartu Kredit Surabaya yang telah memberikan izin untuk mengadakan perkuliahan dan penelitian ini.
6. Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Ekonomi yang telah mengajar dan segenap staf Fakultas Ekonomi Universitas Katolik Darma Cendika Surabaya.
7. Bapak/Ibu Dosen penguji.
8. Untuk istri dan anak-anakku tercinta yang telah banyak membantu dalam doa dan dorongan moril sehingga penulis dapat menyelesaikan studi dan penulisan skripsi dengan baik.
9. Seluruh rekan-rekan Kantor Cabang Kartu Kredit dan temanku kampus Universitas Katolik Darma Cendika Surabaya BCA Darmo, dan semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu per satu, yang secara langsung atau tidak langsung membantu kelancaran dalam penyusunan skripsi ini.

Disadari bahwa skripsi ini masih dapat dikembangkan lebih jauh, oleh karena itu saran dan tanggapan serta kritik-kritik yang bersifat membangun akan diterima dengan senang hati. Sesuai dengan tujuan penyusunan, skripsi ini diajukan kepada Fakultas sebagai pengabdian kepada almamater dengan harapan semoga skripsi ini bermanfaat bagi semua pihak yang membutuhkan di dalam usaha pengembangan ilmu pengetahuan.

Surabaya, Juli 2006

Penulis,

DAFTAR ISI

	Halaman
KATA PENGANTAR.....	i
DAFTAR ISI.....	iii
DAFTAR TABEL.....	vii
DAFTAR GAMBAR.....	viii
DAFTAR LAMPIRAN.....	ix
ABSTRAKSI.....	xi
BAB 1 : PENDAHULUAN	
1.1. Latar Belakang Masalah.....	1
1.2. Rumusan Masalah.....	4
1.3. Tujuan Penelitian.....	5
1.4. Manfaat Penelitian.....	6
1.5. Sistematika Penulisan.....	6
BAB II : TINJAUAN PUSTAKA	
2.1. Landasan Teori.....	8
2.1.1. Pengertian Kualitas Layanan.....	8
2.1.1.1. Konsep Kualitas Layanan.....	9
2.1.1.2. Pengertian Pelayanan.....	11
2.1.1.3. Kebijaksanaan Pelayanan.....	12
2.1.1.4. Prinsip-prinsip Kualitas Layanan...	13
2.1.2. Pengertian Motivasi.....	15





2.1.2.1. Motivasi Perilaku Konsumen.....	17
2.1.2.2. Dinamika Proses Motivasi.....	19
2.1.3. Perilaku Konsumen.....	20
2.1.4. Pengertian Kartu Kredit.....	28
2.1.5. Pemegang <i>Card Holder</i>	30
2.1.6. Hubungan Dimensi Kualitas Pelayanan Kartu Kredit Dan Motivasi Terhadap Perilaku Pemegang Kartu Kredit.....	30
2.2. Hipotesis.....	31
2.3. Kerangka Konseptual.....	32
BAB III : METODE PENELITIAN	
3.1. Desain Penelitian.....	33
3.2. Identifikasi Variabel.....	33
3.3. Definisi Operasional dan Pengukurannya.....	33
3.4. Populasi dan Sampel.....	38
3.5. Jenis dan Sumber Data.....	38
3.6. Prosedur Pengumpulan Data.....	39
3.7. Proses Pengolahan Data.....	39
3.8. Pengujian Validitas dan Reliabilitas.....	40
3.8.1. Pengujian Validitas.....	40
3.8.2. Pengujian Reliabilitas.....	40
3.9. Teknik Analisis Data dan Pengujian Hipotesis.....	41



3.9.2. Teknik Pengujian Hipotesis.....	42
1. Uji F.....	42
2. Uji t.....	44
3. Uji Asumsi Klasik.....	45
 BAB IV : ANALISIS DAN PEMBAHASAN	
4.1. Gambaran Umum Perusahaan.....	48
4.1.1. Sejarah Singkat Bank Central Asia.....	48
4.1.2. Misi Bank Central Asia.....	50
4.1.3. Struktur Organisasi Bank Central Asia.....	50
4.1.4. Keunggulan-keunggulan Bank Central Asia	53
4.2. Deskripsi Hasil Penelitian.....	63
4.2.1. Penentuan Sampel.....	63
4.2.2. Tanggapan-tanggapan Responden.....	64
4.2.3. Uji Validitas dan Reliabilitas.....	74
4.2.3.1. Uji Validitas.....	74
4.2.3.2. Uji Reliabilitas.....	77
4.2.4. Analisis Regresi Linier Berganda.....	80
4.2.5. Pengujian Hipotesis.....	81
1. Pengujian secara simultan (Uji F).....	82
2. Pengujian secara parsial (Uji t).....	82
3. Uji Asumsi Klasik.....	85
4.2.6. Pembahasan.....	87



BAB V : SIMPULAN DAN SARAN

5.1. Simpulan.....	91
5.2. Saran.....	91

DAFTAR PUSTAKA.....

LAMPIRAN-LAMPIRAN.....

DAFTAR TABEL

	Halaman
4.1. Tanggapan Responden Untuk Variabel Kualitas Pelayanan (X_1)	65
4.2. Tanggapan Responden Untuk Variabel Motivasi (X_2).....	68
4.3. Tanggapan Responden Untuk Variabel Perilaku Pemegang Kartu Kredit (Y).....	70
4.4. Rekapitulasi Hasil Corellation Untuk Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan (X_1).....	74
4.5. Rekapitulasi Hasil Corellation Untuk Uji Validitas Variabel Motivasi (X_2).....	75
4.6. Rekapitulasi Hasil Corellation Untuk Uji Validitas Variabel Perilaku Pemegang Kartu Kredit (Y).....	77
4.7. Rekapitulasi Hasil Analisa Regression.....	80
4.8. Analisis Varians Hubungan (ANOVA).....	82





DAFTAR GRAFIK

Halaman

1. Chart Regression.....
2. Grafik Uji Heteroskedastisitas.....
3. Grafik Uji Normalitas.....



DAFTAR GAMBAR

	Halaman
2.1. Dinamika Proses Motivasi.....	19
3.1. Kurva Uji F.....	43
3.2. Kurva Uji t.....	44
4.1. Struktur Organisasi.....	51
4.2. Kurva Uji F.....	82
4.3. Kurva Uji T Untuk Variabel Kualitas Pelayanan (X_1).....	83
4.4. Kurva Uji T Untuk Variabel Motivasi (X_2).....	84
4.5. Kurva Heteroskedatisitas.....	86
4.6. Kurva Normalitas.....	87

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran

1. Kuesioner.....
2. Jawaban Responden Untuk Variabel Kualitas Pelayanan (X_1).....
3. Jawaban Responden Untuk Variabel Motivasi (X_2).....
4. Jawaban Responden Untuk Variabel Perilaku Pemegang Kartu Kredit (Y).....
5. Uji Validitas dan Reliabilitas Untuk Variabel Kualitas Pelayanan (X_1)...
6. Uji Validitas dan Reliabilitas Untuk Variabel Motivasi (X_2).....
7. Uji Validitas dan Reliabilitas Untuk Variabel Perilaku Pemegang Kartu Kredit (Y).....
8. Data Regresi Linier Berganda.....
9. Hasil Regression.....
10. Chart Regression.....
11. Tabel r Product Moment.....
12. Tabel F.....
13. Tabel t.....



ABSTRAKSI

Pada penulisan skripsi ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dan motivasi terhadap perilaku pemegang kartu kredit pada PT. BCA Tbk. Kantor Cabang Kartu Kredit Surabaya. Berdasarkan latar belakang masalah, penulis ingin membuktikan apakah kualitas pelayanan dan motivasi secara simultan dan secara parsial berpengaruh terhadap kepuasan nasabah pada PT. BCA Tbk. Kantor Cabang Kartu Kredit Surabaya ? Tujuan penelitian adalah untuk mengetahui apakah kualitas pelayanan dan motivasi secara simultan dan secara parsial berpengaruh terhadap perilaku pemegang kartu kredit pada PT. BCA Tbk. Kantor Cabang Kartu Kredit Surabaya.

Jenis penelitian menggunakan analisis regresi linier berganda. Sampel yang digunakan sebanyak sebanyak 50 pemegang kartu kredit yang mempunyai limit 10 juta pada bulan April 2006. Jenis data, adalah kuantitatif dan kualitatif. Sumber data menggunakan data primer dan sekunder. Teknik pengumpulan data dengan riset kepustakaan dan lapangan. Pengolahan data dengan uji validitas, uji reliabilitas, pengujian hipotesis dengan uji F, uji t, dan uji asumsi klasik. Pengujian hipotesis dilakukan dengan teknik analisis program SPSS 11.0.

Dari uji validitas untuk kualitas pelayanan (X_1), motivasi (X_2) dan perilaku pemegang kartu kredit (Y) menunjukkan setiap item-item di kuesioner senilai signifikansi dianggap valid. Dari uji reliabilitas untuk kualitas pelayanan (X_1), motivasi (X_2) dan perilaku pemegang kartu kredit (Y) menunjukkan hasil korelasi antara skor item ganjil dan genap senilai valid atau menunjukkan tingkat reliabilitas sangat tinggi. Hasil uji normalitas ditunjukkan dengan gambar P-P plot bahwa titik-titik menyebar disekitar garis diagonal dan mengikuti garis diagonal, artinya diperoleh distribusi normal. Hasil uji F_{hitung} ($39,951$) $>$ F_{tabel} ($3,19$) artinya ada pengaruh secara serempak variabel kualitas pelayanan (X_1) dan motivasi (X_2) terhadap perilaku pemegang kartu kredit (Y). Hasil nilai t_{hitung} kualitas pelayanan (X_1) dan motivasi (X_2) menunjukkan pengaruh terhadap perilaku pemegang kartu kredit (Y). Dari kedua variabel bebas ternyata variabel bebas kualitas pelayanan (X_1) yang memiliki pengaruh paling dominan, karena di mana dengan nilai koefisien regresi 0601 lebih besar dibandingkan nilai koefisien regresi variabel motivasi (X_2) sebesar 0,480.

Berdasarkan hasil pembahasan di atas, dikemukakan saran-saran untuk PT. BCA Tbk. Kantor Cabang Kartu Kredit Surabaya yaitu sebaiknya pihak baik Kepala Bidang maupun staf bagian kartu kredit di PT. BCA Tbk. Kantor Cabang Kartu Kredit Surabaya harus terus menerapkan pelayanan pelayanan perusahaan yang meliputi *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *emphaty*, artinya pelayanan yang diberikan seluruh staf bagian kartu kredit sangat diperlukan dan sangat penting untuk meningkatkan penilaian perilaku pemegang kartu kredit. Dan sebaiknya pihak PT. BCA Tbk. Kantor Cabang Kartu Kredit Surabaya selalu memperhatikan faktor Motivasi kepada seluruh staf bagian kartu kredit guna terdorong dan semangat kerja dalam memberikan pelayanan yang optimal kepada *cardholder*, disamping itu pihak perusahaan memperhatikan gaji yang layak, memenuhi kebutuhan partisipasi, dan menciptakan persaingan yang sehat.

