

PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP
KEPUASAN NASABAH BESAR DAN NASABAH KECIL
PADA PT. BANK CENTRAL ASIA TBK. KCU DARMO

SURABAYA

SKRIPSI



Oleh :

FELICIA SOEN

02200300

JURUSAN MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS KATOLIK DARMA CENDIKA
SURABAYA
2006



PERENCANAAN KEGIATAN LAYAKAN TAHUN
KEPADA ANGKATAN KEGIATAN
PADA PT BANK CENTRAL ASIA Tbk. KOTI DAWA

SURABAYA

SKRIPSI



Oleh :

LITIGIA YOLIN

032300300

HERIGSAN MAMANEWIEN

TARIFATAS EKONOMI

UNIVERSITAS KATOLIK DARMA CENDIKA

JL. KARTINI NO. 2

56122

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 LAYANAN TERHADAP KEPUASAN
NASABAH BESAR DAN NASABAH KECIL PADA PT. BANK
CENTRAL ASIA TBK. KCU DARMO SURABAYA**

SKRIPSI

Ini diajukan untuk memenuhi sebagian persyaratan
memperoleh gelar Sarjana Ekonomi
Jurusan Manajemen

Oleh :

FELICIA SOEN

02200300

JURUSAN MANAJEMEN

FAKULTAS EKONOMI

UNIVERSITAS KATOLIK DARMA CENDIKA
SURABAYA

2006



LEMBAR PERSETUJUAN

SKRIPSI

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN
NASABAH BESAR DAN NASABAH KECIL PADA PT. BANK
CENTRAL ASIA TBK. KCU DARMO SURABAYA**

Oleh :

FELICIA SOEN

02200300

TELAH DISETUJUI DAN DITERIMA UNTUK DIAJUKAN KE TIM
PENGUJI

PEMBIMBING,



Dra. SOFFIA PUDJI ESTIASIH, 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 yang ditulis oleh : Felicia Soen NRP.: 02200300
Telah diuji pada tanggal : 15 Juli 2006 Dan dinyatakan LULUS oleh

Ketua Tim Penguji :



Drs. Ec. BRUNO HAMI, M.M.

Mengetahui,

Dekan Fakultas Ekonomi



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

Ketua Jurusan



VINCENTIA RATNA INGGAWATI, S.E., M.M.



LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Telah diuji dan dipertahankan
Pada hari Sabtu, tanggal 15 Juli 2006

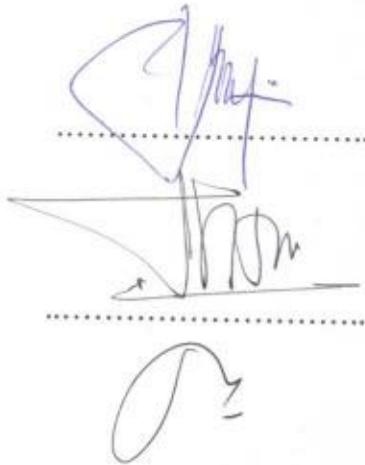
PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN NASABAH BESAR DAN NASABAH KECIL PADA PT. BANK CENTRAL ASIA TBK. KCU DARMO SURABAYA

Disusun oleh :

Nama : Felicia Soen
NIM : 02200300
Fakultas : Ekonomi
Jurusan : Manajemen
Perguruan Tinggi : Universitas Katolik Darma Cendika Surabaya

Dihadapan team penguji :

1. Drs. Ec. BRUNO HAMI, M.M.
Ketua



2. Drs. AGUS SUHARSONO, M.S.
Anggota

3. Dra. SOFFIA PUDJI ESTIASIH, 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 Layanan Perbankan Terhadap Kepuasan Nasabah Besar dan Nasabah Kecil Pada PT. Bank Central Asia Tbk. KCU Darmo 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. Maria Yovita R. Pandin, M.M., selaku Rektor Universitas Katolik Darma Cendika Surabaya.
2. Ibu Dra. Jeanne A. Wawolangi, Ak. M.Si., selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Katolik Darma Cendika Surabaya.
3. Ibu Vincentia Ratna Inggawati, S.E., M.M., selaku Ketua Jurusan Manajemen yang memberikan dukungan moril yang sangat membantu dalam menghadapi sidang skripsi.
4. Ibu Dra. Soffia P.E., MM., selaku Dosen Pembimbing yang telah memberikan bimbingan hingga penulisan skripsi selesai.
5. Pihak PT. Bank Central Asia Tbk. KCU Darmo Surabaya yang telah memberikan ijin untuk mengadakan perkuliahan dan penelitian ini.



- 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.
6. Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Ekonomi yang telah mengajar dan segenap staf Fakultas Ekonomi Universitas Katolik Darma Cendika Surabaya.
 7. Bapak/Ibu Dosen pengaji.
 8. Untuk seluruh keluargaku, suamiku, dan anak-anakku tercinta yang telah memberikan dukungan doa dan semangat moril maupun materil sehingga penulis dapat menyelesaikan studi dengan baik.
 9. Seluruh rekan-rekan kantor dan temanku seangkatan di kampus Universitas Katolik Darma Cendika Surabaya, dan semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu per satu, yang secara langsung atau tidak langsung membantu kelancaran dalam penyusunan skripsi ini.

Akhir kata penulis mengucapkan semoga segala bantuan secara langsung maupun tidak langsung yang telah diberikan kepada penulis mendapatkan karunia dari Tuhan. 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

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.....	vii
DAFTAR GRAFIK.....	viii
DAFTAR GAMBAR.....	ix
DAFTAR LAMPIRAN.....	x
ABSTRAKSI.....	xiv
BAB I : PENDAHULUAN	
1.1. Latar Belakang Masalah.....	1
1.2. Perumusan Masalah.....	2
1.3. Tujuan Penelitian.....	3
1.4. Manfaat Penelitian.....	3
1.5. Sistematika Penulisan.....	4
BAB II : TINJAUAN PUSTAKA	
2.1. Landasan Teori.....	6
2.1.1. Pengertian Pemasaran.....	6
2.1.1.1. Strategi Pemasaran.....	7
2.1.1.2. <i>Marketing mix</i>	8
2.1.2. Pengertian Layanan.....	12
2.1.2.1. Kebijaksanaan Layanan.....	13
2.1.2.2. Pengertian Kualitas Layanan.....	14

2.1.2.3. Konsep Kualitas layanan.....	16
2.1.2.4. Karakteristik Layanan.....	17
2.1.2.5. Prinsip-prinsip Kualitas Layanan...	18
2.1.2.6. Pengukuran Kualitas layanan.....	19
2.1.3. Pengertian Kepuasan Pelanggan.....	20
2.1.3.1. Faktor-Faktor Yang Menciptakan Kepuasaan Pelanggan.....	21
2.1.3.2. Konsep Kepuasan Pelanggan	22
2.1.3.3. Karakteristik Kepuasan Pelanggan	23
2.1.3.4. Faktor-faktor Harapan Pelanggan..	23
2.1.3.5. Pengukuran Kepuasan Pelanggan..	25
2.1.3.6. Strategi Kepuasan Pelanggan.....	26
2.1.4. Hubungan Antara Kualitas Layanan dan Kepuasan Pelanggan.....	27
2.2. Hipotesis.....	28
2.3. Kerangka Konseptual.....	28
BAB III : METODE PENELITIAN	
3.1. Desain Penelitian.....	29
3.2. Definisi Operasional dan Pengukurannya.....	29
3.3. Identifikasi Variabel.....	33
3.4. Populasi dan Sampel.....	33
3.4.1. Populasi.....	33
3.4.2. Sampel.....	34

3.5. Jenis dan Sumber Data.....	35
3.5.1. Jenis Data.....	35
3.5.2. Sumber Data.....	35
3.6. Prosedur Pengumpulan Data.....	35
3.7. Proses Pengolahan Data.....	35
3.8. Pengujian Validitas dan Reliabilitas.....	36
3.8.1. Pengujian Validitas.....	36
3.8.2. Pengujian Reliabilitas.....	36
3.9. Teknik Analisis Data dan Pengujian Hipotesis.....	37
3.9.1. Teknik Analisis Data.....	37
3.9.2. Teknik Pengujian Hipotesis.....	38
1. Uji F.....	38
2. Uji t.....	39
3. Uji Asumsi Klasik.....	41

BAB IV : ANALISIS DAN PEMBAHASAN

4.1. Gambaran Umum Obyek Penelitian.....	44
4.1.1. Sejarah Singkat Bank Central Asia.....	44
4.1.2. Misi Bank Central Asia.....	46
4.1.3. Struktur Organisasi Bank Central Asia.....	46
4.1.4. Keunggulan-keunggulan Bank Central Asia.	52
4.2. Diskripsi Hasil Penelitian.....	61
4.2.1. Tanggapan-tanggapan Responden.....	61
4.2.2. Uji Validitas dan Reliabilitas.....	69

4.2.2.1. Uji Validitas.....	69
4.2.2.2. Uji Reliabilitas.....	76
4.2.3. Analisis Regresi Linier Berganda.....	82
4.2.4. Pengujian Hipotesis.....	86
4.2.4.1. Pengujian secara simultan (Uji F) ..	86
4.2.4.2. Pengujian secara parsial (Uji t).....	87
4.2.4.3. Uji Asumsi Klasik.....	98
4.3. Pembahasan.....	103
BAB V : SIMPULAN DAN SARAN	
5.1. Simpulan.....	108
5.2. Saran.....	110
DAFTAR PUSTAKA.....	
LAMPIRAN-LAMPIRAN.....	



DAFTAR TABEL

	Halaman
4.1. Tanggapan Responden Variabel <i>Assurance</i> (x_1).....	62
4.2. Tanggapan Untuk Variabel <i>Responsiveness</i> (x_2).....	63
4.3. Tanggapan Untuk Variabel <i>Emphaty</i> (x_3).....	64
4.4. Tanggapan Untuk Variabel <i>Reliability</i> (x_4).....	65
4.5. Tanggapan Untuk Variabel <i>Tangible</i> (x_5).....	66
4.6. Tanggapan Untuk Variabel Kepuasan Nasabah (Y).....	68
4.7. Hasil Uji Validitas Variabel <i>Assurance</i> (x_1).....	70
4.8. Hasil Uji Validitas Variabel <i>Responsiveness</i> (x_2).....	71
4.9. Hasil Uji Validitas Variabel <i>Emphaty</i> (x_3).....	73
4.10. Hasil Uji Validitas Variabel <i>Reliability</i> (x_4).....	74
4.11. Hasil Uji Validitas Variabel <i>Tangible</i> (x_5).....	75
4.12. Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Nasabah (Y).....	76
4.13. Rekapitulasi Nilai Koefisien Regresi (Secara Parsial).....	83
4.14. Rekapitulasi Nilai Koefisien Determinasi.....	85
4.15. Analisis Varians Hubungan (ANOVA).....	86
4.16. Rekapitulasi Nilai Uji t (Secara Parsial).....	88
4.17. Rekapitulasi Hasil Multikolinieritas.....	100



DAFTAR GRAFIK

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

- | | |
|----|------------------------------------|
| 1. | Chart Regression..... |
| 2. | Grafik Uji Normalitas..... |
| 3. | Grafik Uji Heteroskedatisitas..... |



DAFTAR GAMBAR

	Halaman
3.1. Kurva Uji F.....	39
3.2. Kurva Uji t.....	40
4.1. Struktur Organisasi.....	47
4.2. Kurva Uji F.....	87
4.3. Kurva Uji F.....	87
4.4. Kurva Uji t Variabel <i>Assurance</i> (x_1).....	89
4.5. Kurva Uji t Variabel <i>Assurance</i> (x_1).....	90
4.6. Kurva Uji t Variabel <i>Responsiveness</i> (x_2).....	91
4.7. Kurva Uji t Variabel <i>Responsiveness</i> (x_2).....	92
4.8. Kurva Uji t Variabel <i>Emphaty</i> (x_3).....	93
4.9. Kurva Uji t Variabel <i>Emphaty</i> (x_3).....	94
4.10. Kurva Uji t Variabel <i>Reliability</i> (x_4).....	95
4.11. Kurva Uji t Variabel <i>Reliability</i> (x_4).....	96
4.12. Kurva Uji t Variabel <i>Tangible</i> (x_4).....	97
4.13. Kurva Uji t Variabel <i>Tangible</i> (x_5).....	98
4.14. Kurva Normalitas Nasabah Kecil.....	99
4.15. Kurva Normalitas Nasabah Besar.....	99
4.16. Kurva Heteroskedatisitas Nasabah Kecil.....	102
4.17. Kurva Heteroskedatisitas Nasabah Besar.....	102

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran Untuk Nasabah Kecil

1. Kuesioner.....
2. Jawaban Responden Variabel *Assurance* (x_1).....
3. Jawaban Responden Variabel *Responsiveness* (x_2).....
4. Jawaban Responden Variabel *Emphaty* (x_3).....
5. Jawaban Responden Variabel *Reliability* (x_4).....
6. Jawaban Responden Variabel *Tangible* (x_5).....
7. Jawaban Kuesioner Variabel Kepuasan Nasabah Kecil (Y).....
8. Correlations Untuk Uji Validitas Variabel *Assurance* (x_1).....
9. Correlations Untuk Uji Validitas Variabel *Responsiveness* (x_2)....
10. Correlations Untuk Uji Validitas Variabel *Emphaty* (x_3).....
11. Correlations Untuk Uji Validitas Variabel *Reliability* (x_4).....
12. Correlations Untuk Uji Validitas Variabel *Tangible* (x_5).....
13. Correlations Untuk Uji Validitas Variabel Kepuasan Nasabah Kecil (Y).....
14. Data Reliabilitas Untuk Variabel *Assurance* (x_1) Ganjil dan Genap.....
15. Correlations Untuk Uji Reliabilitas Variabel *Assurance* (x_1).....
16. Data Reliabilitas Untuk Variabel *Responsiveness* (x_2) Ganjil dan Genap
17. Correlations Untuk Uji Reliabilitas Variabel *Responsiveness* (x_2).....
18. Data Reliabilitas Untuk Variabel *Emphaty* (x_3) Ganjil dan Genap.
19. Correlations Untuk Uji Reliabilitas Variabel *Emphaty* (x_3).....

20. Data Reliabilitas Untuk Variabel *Reliability* (x_4) Ganjil dan Genap.....
21. Correlations Untuk Uji Reliabilitas Variabel *Reliability* (x_4).....
22. Data Reliabilitas Untuk Variabel *Tangible* (x_5) Ganjil dan Genap.
23. Correlations Untuk Uji Reliabilitas Variabel *Tangible* (x_5).....
24. Data Reliabilitas Untuk Variabel Kepuasan Nasabah Kecil (Y)
Ganjil dan Genap.....
25. Correlation Untuk Uji Reliabilitas Variabel Kepuasan
Nasabah Kecil (Y).....
26. Data Regresi Linier Berganda.....
27. Hasil Regression.....
28. Tabel r.....
29. Tabel F.....
30. Tabel t.....



DAFTAR LAMPIRAN



- Lampiran Untuk Nasabah Besar
31. Kuesioner.....
 32. Jawaban Responden Variabel *Assurance* (x_1).....
 33. Jawaban Responden Variabel *Responsiveness* (x_2).....
 34. Jawaban Responden Variabel *Emphaty* (x_3).....
 35. Jawaban Responden Variabel *Reliability* (x_4).....
 36. Jawaban Responden Variabel *Tangible* (x_5).....
 37. Jawaban Kuesioner Variabel Kepuasan Nasabah Besar (Y).....
 38. Correlations Untuk Uji Validitas Variabel *Assurance* (x_1).....
 39. Correlations Untuk Uji Validitas Variabel *Responsiveness* (x_2)....
 40. Correlations Untuk Uji Validitas Variabel *Emphaty* (x_3).....
 41. Correlations Untuk Uji Validitas Variabel *Reliability* (x_4).....
 42. Correlations Untuk Uji Validitas Variabel *Tangible* (x_5).....
 43. Correlations Untuk Uji Validitas Variabel Kepuasan Nasabah
Besar (Y).....
 44. Data Reliabilitas Untuk Variabel *Assurance* (x_1) Ganjil dan Genap.....
 45. Correlations Untuk Uji Reliabilitas Variabel *Assurance* (x_1).....
 46. Data Reliabilitas Untuk Variabel *Responsiveness* (x_2) Ganjil dan Genap
 47. Correlations Untuk Uji Reliabilitas Variabel *Responsiveness* (x_2).....
 48. Data Reliabilitas Untuk Variabel *Emphaty* (x_3) Ganjil dan Genap.
 49. Correlations Untuk Uji Reliabilitas Variabel *Emphaty* (x_3).....

50. Data Reliabilitas Untuk Variabel <i>Reliability</i> (x_4) Ganjil dan Genap
51. Correlations Untuk Uji Reliabilitas Variabel <i>Reliability</i> (x_4).....
52. Data Reliabilitas Untuk Variabel <i>Tangible</i> (x_5) Ganjil dan Genap.
53. Correlations Untuk Uji Reliabilitas Variabel <i>Tangible</i> (x_5).....
54. Data Reliabilitas Untuk Variabel Kepuasan Nasabah Besar (Y) Ganjil dan Genap.....
55. Correlation Untuk Uji Reliabilitas Variabel Kepuasan Nasabah Besar (Y).....
56. Data Regresi Linier Berganda.....
57. Hasil Regression.....
58. Tabel r.....
59. Tabel F.....
60. Tabel t.....



ABSTRAKSI

Pada penulisan skripsi ini membahas pengaruh faktor-faktor promosi terhadap dana masyarakat pada PT. Bank Central Asia Tbk. KCU Darmo Surabaya. Berdasarkan uraian-uraian di atas, penulis ingin membahas apakah faktor-faktor promosi yang terdiri dari media surat kabar dan majalah, media televisi, media kalender, media papan reklame, *personal selling*, dan *sales promotion* secara serempak dan parsial berpengaruh terhadap dana masyarakat pada PT. Bank Central Asia Tbk. KCU Darmo Surabaya ?, dan manakah faktor-faktor promosi yang terdiri dari media surat kabar dan majalah, media televisi, media kalender, media papan reklame, *personal selling*, dan *sales promotion* secara parsial berpengaruh terhadap dana masyarakat pada PT. Bank Central Asia Tbk. KCU Darmo Surabaya ? Dan tujuan penelitian adalah untuk mengetahui apakah faktor-faktor promosi yang terdiri dari media surat kabar dan majalah, media televisi, media kalender, media papan reklame, *personal selling*, dan *sales promotion* secara serempak dan parsial berpengaruh terhadap dana masyarakat pada PT. Bank Central Asia Tbk. KCU Darmo Surabaya, dan untuk mengetahui manakah faktor-faktor promosi yang terdiri dari media surat kabar dan majalah, media televisi, media kalender, media papan reklame, *personal selling*, dan *sales promotion* secara parsial berpengaruh terhadap dana masyarakat pada PT. Bank Central Asia Tbk. KCU Darmo Surabaya.

Jenis penelitian menggunakan analisis regresi linier berganda. 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, dan uji t. Pengujian hipotesis dilakukan dengan teknik analisis data statistik program SPSS 11.0.

Untuk nasabah kecil dan besar variabel *assurance* (x_1), *responsiveness* (x_2), *emphaty* (x_3), *reliability* (x_4), *tangible* (x_5) berpengaruh signifikan secara bersama-sama terhadap kepuasan nasabah (Y), terbukti F_{hitung} (43,986) $>$ F_{tabel} (2,43) atau signifikan (0,000) $<$ α (0,05) dan F_{hitung} (26,517) $>$ F_{tabel} (2,43) atau signifikan (0,000) $<$ α (0,05). **Untuk nasabah kecil dan besar** variabel *assurance* (x_1), *responsiveness* (x_2), *emphaty* (x_3), *reliability* (x_4), *tangible* (x_5) berpengaruh signifikan secara individu terhadap kepuasan nasabah (Y), terbukti t_{hitung} *assurance* (x_1) (2,387) $>$ t_{tabel} (1,980), t_{hitung} *responsiveness* (x_2) (3,899) $>$ t_{tabel} (1,980), t_{hitung} *emphaty* (x_3) (2,637) $>$ t_{tabel} (1,980), t_{hitung} *reliability* (x_4) (2,357) $>$ t_{tabel} (1,980), dan t_{hitung} *tangible* (x_5) (4,785) $>$ t_{tabel} (1,980); dan t_{hitung} *assurance* (x_1) (2494) $>$ t_{tabel} (1,980), t_{hitung} *responsiveness* (x_2) (2,243) $>$ t_{tabel} (1,980), t_{hitung} *emphaty* (x_3) (2,032) $>$ t_{tabel} (1,980), t_{hitung} *reliability* (x_4) (2,800) $>$ t_{tabel} (1,980), dan t_{hitung} *tangible* (x_5) (2,687) $>$ t_{tabel} (1,980). Dari kelima variabel yang diteliti, **untuk nasabah kecil** yang berpengaruh dominan variabel *tangible* (x_5) dan **untuk nasabah besar** yang berpengaruh dominan yaitu variabel *reliability* (x_4).

