

PENGARUH KERAMAHAN, KECEPATAN DAN
KETELITIAN KARYAWAN TERHADAP KEPUASAN
NASABAH PERUSAHAAN PADA
PT. BANK CENTRAL ASIA Tbk. SURABAYA

SKRIPSI



Oleh :

HARTINI

02200309

JURUSAN MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS KATOLIK DARMA CENDIKA
SURABAYA
2006



**PENGARUH KERAMAHAN, KECEPATAN DAN
KETELITIAN KARYAWAN TERHADAP KEPUASAN
NASABAH PERUSAHAAN PADA PT. BANK CENTRAL ASIA Tbk.
SURABAYA**

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

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

Oleh :

HARTINI

02200309



JURUSAN MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS KATOLIK DARMA CENDIKA
SURABAYA

2006

LEMBAR PERSETUJUAN

SKRIPSI

**PENGARUH KERAMAHAN, KECEPATAN DAN
KETELITIAN KARYAWAN TERHADAP KEPUASAN**

NASABAH PERUSAHAAN PADA PT. BANK CENTRAL ASIA Tbk.

SURABAYA

Oleh :

HARTINI

02200309

TELAH DISETUJUI DAN DITERIMA UNTUK DIAJUKAN KE TIM

PENGUJI

PEMBIMBING,



Dra. SOFFIA P.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 ditulis oleh : Hartini NRP.: 02200309

Telah diuji pada tanggal : 22 Juli 2006 Dan dinyatakan LULUS oleh

Ketua Tim Penguji :



Dra. MARIA WIDYASTUTI, M.M.

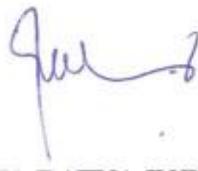
Mengetahui,

Dekan Fakultas Ekonomi



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

Ketua Jurusan



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



LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

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.

Telah diuji dan dipertahankan

Pada hari Sabtu, tanggal 22 Juli 2006

PENGARUH KERAMAHAN, KECEPATAN DAN KETELITIAN KARYAWAN TERHADAP KEPUASAN NASABAH PERUSAHAAN PADA PT. BANK CENTRAL ASIA Tbk. SURABAYA

Disusun oleh :

Nama : Hartini
NIM : 02200309
Fakultas : Ekonomi
Jurusan : Manajemen
Perguruan Tinggi : Universitas Katolik Darma Cendika Surabaya

Dihadapan team penguji :

Dra. MARIA WIDYASTUTI, M.M.

1. _____
Ketua



Drs. AGUS SUHARSONO, M.S.

2. _____
Anggota



Dra. SOFFIA P.E., M.M.

3. _____
Anggota



KATA PENGANTAR

Alhamdulillahirobbilalamin penulis panjatkan kehadiran Allah S.W.T, karena berkat anugerah dan hidayahNya penulis dapat menyelesaikan tugas akhir ini dengan judul : “Pengaruh Keramahan, Kecepatan, dan Ketelitian Karyawan Terhadap Kepuasan Nasabah Perusahaan Pada PT. Bank Central Asia Tbk. Surabaya”.

Tugas akhir 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 sudah selayaknya disampaikan ucapan terima kasih dan penghargaan yang setinggi-tingginya kepada semua pihak yang telah memberikan bantuan, bimbingan, dorongan serta fasilitas-fasilitas lainnya, sehingga dapat menyusun tugas akhir 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, M.Si., Ak., selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Katolik Darma Cendika Surabaya.
3. Ibu Vincentia Ratna Ingawati, S.E., M.M., selaku Ketua Jurusan Manajemen Universitas Katolik Darma Cendika Surabaya.
4. Ibu Dra. Sofia P.E., M.M., selaku Dosen Pembimbing yang telah membimbing penulis sampai akhir penulisan skripsi.

5. Pihak PT. Bank Central Asia Tbk. Surabaya (KCU Darmo) 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 orang tuaku, suamiku dan anak-anakku tercinta, serta seluruh keluargaku yang telah memberikan semangat dalam doa dan semangat moril maupun materiil sehingga penulis dapat menyelesaikan studi dengan cepat dan baik.
8. Seluruh rekan-rekan kantor dan temanku 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 Allah S.W.T. Dan dalam penulisan skripsi ini, penulis menyadari adanya kekurangan-kekurangan, maka penulis mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun kelanjutannya.



Surabaya, Juni 2006

Penulis,



DAFTAR ISI

	Halaman
KATA PENGANTAR.....	i
DAFTAR ISI.....	iii
DAFTAR TABEL.....	vii
DAFTAR GRAFIK.....	viii
DAFTAR GAMBAR.....	ix
DAFTAR LAMPIRAN.....	x
ABSTRAKSI.....	xii
BAB I : PENDAHULUAN	
1.1. Latar Belakang Masalah.....	1
1.2. Perumusan Masalah.....	3
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.....	6
2.1.1.2. Strategi <i>Marketing mix</i>	8
2.1.2. Pengertian Kualitas Layanan.....	10
2.1.2.1. Konsep Kualitas Layanan.....	12
2.1.2.2. Pengertian Pelayanan.....	13



3.5.1. Jenis Data.....	31
3.5.2. Sumber Data.....	31
3.6. Teknik Pengumpulan Data.....	31
3.7. Proses Pengolahan Data.....	32
3.8. Teknik Pengujian Validitas dan Reliabilitas.....	33
3.8.1. Teknik Pengujian Validitas.....	33
3.8.2. Teknik Pengujian Reliabilitas.....	33
3.9. Teknik Analisis Data dan Pengujian Hipotesis.....	33
3.9.1. Teknik Analisis Data.....	33
3.9.2. Teknik Pengujian Hipotesis.....	35
1. Uji F.....	35
2. Uji t.....	35
3. Uji Asumsi Klasik.....	37

BAB IV : ANALISIS DAN PEMBAHASAN

4.1 Gambaran Umum Obyek Penelitian.....	40
4.1.1. Sejarah Singkat Bank Central Asia.....	40
4.1.2. Misi Bank Central Asia.....	42
4.1.3. Struktur Organisasi Bank Central Asia.....	42
4.1.4. Keunggulan-keunggulan Bank Central Asia.	57
4.2. Deskripsi Hasil Penelitian.....	67
4.2.1. Tanggapan-tanggapan Responden.....	67
4.2.2. Uji Validitas dan Reliabilitas.....	76
4.2.2.1. Uji Validitas.....	76



4.2.2.2. Uji Reliabilitas.....	80
4.2.3. Analisis Regresi Linier Berganda.....	84
4.2.4. Pengujian Hipotesis.....	86
1. Pengujian secara simultan (Uji F).....	86
2. Pengujian secara parsial (Uji t).....	87
4.3. Uji Asumsi Klasik.....	89
4.4. Pembahasan.....	92
BAB V : SIMPULAN DAN SARAN	
5.1. Simpulan.....	95
5.2. Saran.....	95
DAFTAR PUSTAKA.....	
LAMPIRAN-LAMPIRAN.....	



DAFTAR TABEL

	Halaman
4.1. Tanggapan Untuk Variabel Keramahan (x_1).....	68
4.2. Tanggapan Untuk Variabel Kecepatan (x_2).....	70
4.3. Tanggapan Responden Variabel Ketelitian (x_3).....	71
4.4. Tanggapan Responden Variabel Kepuasan Nasabah Perusahaan (Y)..	73
4.5. Hasil Validitas Variabel Keramahan (x_1).....	77
4.6. Hasil Validitas Variabel Kecepatan (x_2).....	78
4.7. Hasil Validitas Variabel Ketelitian (x_3).....	79
4.8. Hasil Validitas Variabel Kepuasan Nasabah Perusahaan (Y)....	80
4.9. Rekapitulasi Hasil Analisa Regresi Linier Berganda.....	85
4.10. Analisis Varians Hubungan.....	86



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 Heteroskedatisitas..... |
| 3. | Grafik Uji Normalitas..... |

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
3.1. Kurva Uji F.....	36
3.2. Kurva Uji t.....	37
4.1. Struktur Organisasi.....	43
4.2. Kurva Uji F.....	87
4.3. Kurva Uji t Untuk Variabel Keramahan (x_1).....	88
4.4. Kurva Uji t Untuk Variabel Kecepatan (x_2).....	89
4.5. Kurva Uji t Untuk Variabel Ketelitian (x_3).....	90
4.6. Kurva Normalitas.....	91
4.7. Kurva Heteroskedatisitas.....	92

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 Keramahan (x_1).....
3. Jawaban Responden Untuk Variabel Kecepatan (x_2).....
4. Jawaban Responden Untuk Variabel Ketelitian (x_3).....
5. Jawaban Responden Untuk Variabel Kepuasan Nasabah Perusahaan (Y).....
6. Correlations Untuk Uji Validitas Variabel Keramahan (x_1).....
7. Correlations Untuk Uji Validitas Variabel Kecepatan (x_2).....
8. Correlations Untuk Uji Validitas Variabel Ketelitian (x_3).....
9. Correlations Untuk Uji Validitas Variabel Kepuasan Nasabah Perusahaan (Y).....
10. Data Reliabilitas Untuk Variabel Keramahan (x_1) Ganjil dan Genap.....
11. Correlations Untuk Uji Reliabilitas Variabel Keramahan (x_1).....
12. Data Reliabilitas Untuk Variabel Kecepatan (x_2) Ganjil dan Genap.....
13. Correlations Untuk Uji Reliabilitas Variabel Kecepatan (x_2).....
14. Data Reliabilitas Untuk Variabel Ketelitian (x_3) Ganjil dan Genap.....
15. Correlations Untuk Uji Reliabilitas Variabel Ketelitian (x_3).....

16. Data Reliabilitas Untuk Variabel Kepuasan Nasabah Perusahaan (Y) Ganjil dan Genap.....
17. Correlations Untuk Uji Reliabilitas Variabel Kepuasan Nasabah Perusahaan (Y).....
18. Data Regresi Linier Berganda.....
19. Hasil Regression.....
20. Charts.....
21. Tabel r.....
22. Tabel F.....
23. Tabel t.....



ABSTRAKSI

Pada penulisan skripsi ini membahas mengenai pengaruh keramahan, kecepatan, dan ketelitian karyawan terhadap kepuasan nasabah perusahaan. Dikarenakan untuk mengetahui pengaruh keramahan, kecepatan dan ketelitian terhadap kepuasan nasabah perusahaan pada PT. BCA Tbk. Surabaya. Berdasarkan latar belakang masalah, penulis ingin membuktikan apakah keramahan, kecepatan, dan ketelitian karyawan secara simultan dan secara parsial berpengaruh terhadap kepuasan nasabah perusahaan pada PT. Bank Central Asia Tbk. Surabaya ? Tujuan penelitian adalah untuk mengetahui apakah keramahan, kecepatan, dan ketelitian karyawan secara simultan dan secara parsial berpengaruh terhadap kepuasan nasabah perusahaan pada PT. Bank Central Asia Tbk. Surabaya.

Jenis penelitian menggunakan analisis regresi linier berganda. Sampel yang digunakan sebanyak 100 nasabah yang meliputi 50 nasabah yang bertransaksi aktif di Bagian *Eksport* yang diambil 5% dari 1000 nasabah, dan 50 nasabah yang bertransaksi aktif di Bagian *Import* yang diambil 5% dari 1000 nasabah. 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.

Dari uji validitas untuk keramahan (x_1), kecepatan (x_2), ketelitian (x_3) dan kepuasan nasabah perusahaan (Y) menunjukkan setiap item-item di kuesioner senilai signifikansi dianggap valid. Dari uji reliabilitas untuk keramahan (x_1), kecepatan (x_2), ketelitian (x_3) dan kepuasan nasabah perusahaan (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} (39,233) $>$ F_{tabel} (2,70) artinya ada pengaruh secara serempak variabel keramahan (x_1), kecepatan (x_2), ketelitian (x_3) terhadap kepuasan nasabah perusahaan (Y). Hasil nilai t_{hitung} keramahan (x_1), kecepatan (x_2), ketelitian (x_3) menunjukkan pengaruh terhadap kepuasan nasabah perusahaan (Y), terbuktu dari nilai t_{hitung} keramahan (x_1) (3,930) $>$ t_{tabel} (1,980) atau signifikan (0,000) $<$ α (0,05), nilai t_{hitung} kecepatan (x_2) (2,894) $>$ t_{tabel} (1,980) atau signifikan (0,005) $<$ α (0,05), dan nilai t_{hitung} ketelitian (x_3) (3,396) $>$ t_{tabel} (1,980) atau signifikan (0,001) $<$ α (0,05). Dari ketiga variabel bebas Variabel yang berpengaruh dominan adalah variabel keramahan (x_1) yang mana nilai koefisien regresi sebesar 0,655 lebih besar dibandingkan nilai koefisien regresi variabel ketelitian (x_3) sebesar 0,582 dan kecepatan (x_2) sebesar 0,442.. Serta hasil koefisien determinasi berganda (R square) 0,551, artinya seluruh variabel bebas yaitu keramahan (x_1), kecepatan (x_2) dan ketelitian (x_3) dapat menjelaskan variabel terikat kepuasan nasabah perusahaan (Y) sebesar 55,10%, sedangkan 44,90% dipengaruhi oleh variabel selain keramahan (x_1), kecepatan (x_2) dan ketelitian (x_3).