

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN  
TERHADAP KEPUASAN NASABAH PADA  
PT. BANK CENTRAL ASIA Tbk. KCU HR. MUHAMMAD  
SURABAYA**

**SKRIPSI**



Oleh :

**NETI  
02200270**

**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  
TERHADAP KEPUASAN NASABAH PADA  
PT. BANK CENTRAL ASIA Tbk. KCU HR. MUHAMMAD  
SURABAYA**

**SKRIPSI**

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

Oleh :

**NETI**

02200270

JURUSAN MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI  
UNIVERSITAS KATOLIK DARMA CENDIKA  
SURABAYA

2005



# LEMBAR PERSETUJUAN

## SKRIPSI

### PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN NASABAH PADA PT. BANK CENTRAL ASIA Tbk. KCU HR. MUHAMMAD SURABAYA

Oleh :

**NETI**

02200270

TELAH DISETUJUI DAN DITERIMA UNTUK DIAJUKAN KE TIM  
PENGUJI

PEMBIMBING I,

PEMBIMBING II,

  
Drs. Ec. VENTJE JANSEN, Ak.

  
ANTONIUS JOHANNES, 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

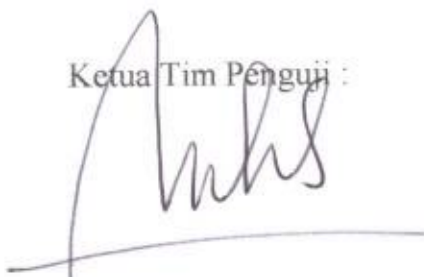
Skripsi yang ditulis oleh : Neti

NRP.: 02200270

Telah diuji pada tanggal : 11 Juni 2005

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.Si., Ak.

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 dikenakan sanksi sesuai dengan undang-undang yang berlaku.



## LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

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

### PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN NASABAH PADA PT. BANK CENTRAL ASIA Tbk. KCU HR. MUHAMMAD SURABAYA

Disusun oleh :

Nama : Net i  
NIM : 02200270  
Fakultas : Ekonomi  
Jurusan : Manajemen  
Perguruan Tinggi : Universitas Katolik Darma Cendika Surabaya

Dihadapan team penguji :

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

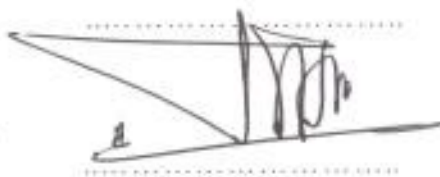
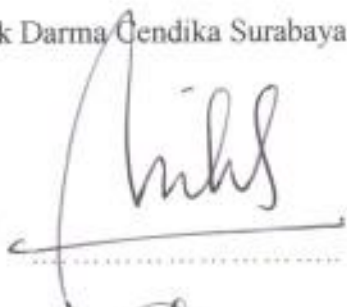
Ketua

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 : NETI  
ALAMAT : Jl. Mojo Klanggru Lor No. 59  
NO. TELP/HP : (031) 5942612 / 081553770802  
E-MAIL : 02200270  
FAKULTAS/JURUSAN : Ekonomi / Manajemen

Menyatakan bahwa skripsi yang telah saya buat dengan judul :

**“Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada  
PT. Bank Central Asia Tbk. Kantor Cabang Utama HR. Muhammad  
Surabaya”**

adalah benar-benar hasil karya saya sendiri, yang saya buat/susun menurut ide  
sendiri 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, 13 Juni 2005

MENGETAHUI  
Dosen Pembimbing



(NETI)



(ANTONIUS JOHANNES, SE., MM.)



## KATA PENGANTAR

Puji Syukur kepada Tuhan, atas hikmat dan anugerah-Nya, sehingga skripsi yang berjudul, : "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah pada PT. Bank Central Asia Tbk. KCU HR. Muhammad Surabaya", yang merupakan prasyarat dalam meraih Gelar Strata Satu (S-1) pada Fakultas Ekonomi Universitas Katolik Darma Cendika Surabaya, dapat selesai pada waktunya. Skripsi ini membahas masalah kualitas pelayanan untuk mencapai kepuasan nasabah.

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. Ec. Ventje Jansen, Ak., selaku Dosen Pembimbing I yang telah memberikan bimbingan penulisan skripsi.



5. Bapak Antonius Johannes, S.E., M.M., selaku Dosen Pembimbing II yang penuh kesabaran dan keikhlasan telah meluangkan banyak waktu memberikan bimbingan, petunjuk, koreksi dan dorongan semangat yang sangat berharga.
6. Pihak PT. Bank Central Asia Tbk. KCU HR. Muhammad Surabaya yang telah memberikan ijin untuk mengadakan penelitian.
7. Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Ekonomi yang telah mengajar dan segenap karyawan dan karyawan Fakultas Ekonomi Universitas Katolik Darma Cendika Surabaya.
8. Untuk mamaku, kakakku, adikku, dan seluruh saudaraku tercinta, yang telah memberikan dukungan dalam doa dan dorongan moril maupun materiil sehingga penulis dapat menyelesaikan studi dengan baik.
9. 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. KCU HR. Muhammad Surabaya baik untuk masa sekarang dan masa yang akan datang.

Surabaya, Juni 2005  
Penulis,

Neti

## DAFTAR ISI

	Halaman
KATA PENGANTAR.....	i
DAFTAR ISI.....	iii
DAFTAR TABEL.....	vii
DAFTAR GAMBAR.....	viii
DAFTAR LAMPIRAN.....	ix
ABSTRAKSI.....	x
BAB I : PENDAHULUAN	
1.1. Latar Belakang Masalah.....	1
1.2. Rumusan Masalah.....	4
1.3. Tujuan Penelitian.....	4
1.4. Manfaat penelitian.....	4
1.5. Sistematika Penulisan.....	5
BAB II : TINJAUAN KEPUSTAKAAN	
2.1. Landasan Teori.....	7
2.1.1. Pengertian Pemasaran.....	7
2.1.2. Marketing Mix.....	8
2.1.3. Kualitas Pelayanan.....	11





2.1.3.1.	Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas.....	14
2.1.3.2.	Prinsip-prinsip Kualitas Layanan...	15
2.1.3.3.	Pengukuran Kualitas Layanan.....	16
2.1.3.4.	Pengertian Pelayanan.....	17
2.1.4.	Pengertian Kepuasan Konsumen.....	18
2.1.4.1.	Faktor-Faktor Yang Menciptakan Kepuasan Konsumen.....	19
2.1.4.2.	Pengukuran Kepuasan Pelanggan	20
2.1.4.3.	Strategi Kepuasan Pelanggan.....	22
2.1.5.	Hubungan Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Pelanggan.....	23
2.2.	Hipotesis.....	24
2.3.	Kerangka Konseptual.....	24
<b>BAB III : METODE PENELITIAN</b>		
3.1.	Rancangan Penelitian.....	25
3.2.	Populasi, Sampel dan Teknik Pengambilan Sampel..	25
3.3.	Variabel Penelitian meliputi Identifikasi dan Definisi Operasional Variabel.....	26
3.3.1.	Identifikasi Variabel.....	26
3.3.1.1.	Variabel Bebas = X.....	26
3.3.1.2.	Variabel Terikat = Y.....	27



3.3.2.	Definisi Operasional.....	27
3.4.	Instrumen Penelitian.....	29
3.4.1.	Wawancara (Interview).....	29
3.4.2.	Kuesioner/Angket.....	29
3.4.3.	Observasi.....	30
3.4.4.	Pengukuran Data.....	30
3.5.	Prosedur Pengambilan dan Pengumpulan Data.....	30
3.6.	Teknik Analisis Data dan Pengujian Hipotesis.....	31
3.6.1.	Teknik Analisis Data.....	31
3.6.2.	Teknik Pengujian Hipotesis.....	32
<b>BAB IV : ANALISIS DAN PEMBAHASAN</b>		
4.1.	Gambaran Umum Perusahaan.....	34
4.1.1.	Sejarah Singkat Perusahaan.....	34
4.1.1.1.	Misi Bank Central Asia.....	36
4.1.1.2.	Struktur Organisasi Bank Central Asia.....	36
4.1.1.3.	Produk Bank Central Asia.....	43
4.1.1.4.	SDM Yang Profesional.....	51
4.2.	Deskripsi Hasil Penelitian.....	52
4.2.1.	Tanggapan Responden Untuk Kualitas Pelayanan (X).....	52

4.2.1. Tanggapan Responden Untuk Kualitas Pelayanan (X).....	52
4.2.2. Tanggapan Responden Untuk Kepuasan Nasabah (Y).....	54
4.3. Analisis .....	55
4.3.1. Uji Validitas dan Reliabilitas Dengan Korelasi.....	55
4.3.2. Analisis Otokorelasi.....	59
4.3.3. Analisis Regresi Linier Sederhana.....	60
4.3.4. Analisis Koefisien Determinasi.....	61
4.3.5. Pengujian Secara Parsial (Uji t).....	61
4.4. Pembahasan.....	63
<b>BAB V : SIMPULAN DAN SARAN</b>	
5.1. Simpulan.....	66
5.2. Saran.....	67

DAFTAR PUSTAKA.....

LAMPIRAN-LAMPIRAN.....



## DAFTAR TABEL

	Halaman
4.1. Tanggapan Responden Tentang Kualitas Pelayanan (X).....	52
4.2. Tanggapan Responden Tentang Kepuasan Nasabah (Y).....	54
4.3. Hasil Analisis Item Instrumen Kualitas Pelayanan (X).....	56
4.4. Hasil Analisis Item Instrumen Kepuasan Nasabah (Y).....	57
4.5. Hasil Perhitungan Regresi Linier Sederhana Antara Kualitas Pelayanan Dengan Kepuasan Nasabah.....	61



## DAFTAR GAMBAR

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
4.1. Struktur Organisasi.....	37
4.2. Kurva Uji t.....	62

## DAFTAR LAMPIRAN

### Lampiran

1. Kuesioner.....
2. Jawaban Responden Untuk Variabel Kualitas Pelayanan (X).....
3. Jawaban Responden Untuk Variabel Kepuasan Nasabah (Y).....
4. Printout Uji Validitas Dengan Korelasi Untuk Kualitas Pelayanan (X).....
5. Data Uji Reliabilitas Untuk Kualitas Pelayanan (X).....
6. Printout Uji Reliabilitas Untuk Kualitas Pelayanan (X).....
7. Printout Uji Validitas Dengan Korelasi Untuk Kepuasan Nasabah (Y).....
8. Data Uji Reliabilitas Untuk Kepuasan Nasabah (Y).....
9. Printout Uji Reliabilitas Untuk Kepuasan Nasabah (Y).....
10. Data Kualitas Layanan (X) dan Kepuasan Nasabah (Y) Dengan Analisis Regresi Linier Sederhana.....
11. Printout SPSS 11.0.....
12. Grafik.....



## ABSTRAKSI

Persaingan di era globalisasi pada saat ini yang begitu pesat perkembangannya dan semakin pesatnya persaingan antar jasa-jasa yang ada dipasaran, maka penting bagi pihak perusahaan untuk dapat memuaskan konsumennya dan berusaha agar konsumen tetap mau memakai dan menggunakan jasa-jasanya dengan memperhatikan keluhan, saran dan kritik dari para konsumennya, serta perilaku pasar yang ada sekarang. Seperti perusahaan yang bergerak dibidang perbankan sangat penting memprioritaskan pelayanan yang dilakukan baik staf dan para frontlinernya yang berkualitas. Tujuan pihak Bank Central Asia memprioritaskan pelayanan yaitu untuk meningkatkan jumlah nasabah dan kepuasan nasabah.

Apakah kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah pada PT. Bank Central Asia Tbk. KCU HR. Muhammad Surabaya. Tujuan penelitian, adalah untuk mengetahui apakah kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah pada PT. Bank Central Asia Tbk. KCU HR. Muhammad 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 analisis uji validitas, reliabilitas, otokorelasi, analisis regresi linier sederhana, analisis koefisien determinasi, dan pengujian dengan 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 kualitas layanan (X) berpengaruh secara nyata terhadap variabel terikat kepuasan nasabah (Y) karena  $t_{hitung} (13,702) > t_{tabel} (1,980)$ . Dan koefisien determinasi ( $R^2$ ) sebesar 0,657 menunjukkan bahwa variabel bebas mampu menjelaskan variabel terikat.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan (X) pada PT. Bank Central Asia Tbk. KCU HR. Muhammad Surabaya memang mempunyai pengaruh yang kuat terhadap kepuasan nasabah (Y). Kualitas pelayanan (X) mempunyai pengaruh yang kuat sebesar 65,70% terhadap kepuasan nasabah (Y) sehingga hipotesis terbukti kebenarannya, sisanya 0,343% disebabkan oleh variabel lain yaitu pihak PT. Bank Central Asia Tbk. KCU HR. Muhammad Surabaya mengadakan promosi penjualan produk bank, pengadaan mesin-mesin ATM dengan teknologi canggih, memberikan undian berupa hadiah yang menarik kepada pemegang tahapan Bank Central Asia, dan kebijaksanaan proses kredit yang konsekuen. Kualitas pelayanan terhadap para nasabah diusahakan untuk lebih dipertahankan agar terjadi peningkatan nasabah dan kepuasan nasabah di PT. Bank Central Asia Tbk. KCU HR. Muhammad Surabaya.

