



**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN BAGIAN
PRIORITAS TERHADAP KEPUASAN NASABAH PADA
PT. BANK CENTRAL ASIA CABANG DARMO SURABAYA**

SKRIPSI



Oleh :

ALISNI

02200322

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



**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN BAGIAN
PRIORITAS TERHADAP KEPUASAN NASABAH PADA
PT. BANK CENTRAL ASIA CABANG DARMO SURABAYA**

SKRIPSI

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

Oleh :

A L I S N I

02200322

JURUSAN MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS KATOLIK DARMA CENDIKA
SURABAYA

2006



LEMBAR PERSETUJUAN

SKRIPSI

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN BAGIAN PRIORITAS TERHADAP KEPUASAN NASABAH PADA PT. BANK CENTRAL ASIA CABANG DARMO SURABAYA

Oleh :

ALISNI

02200322

TELAH DISETUJUI DAN DITERIMA UNTUK DIAJUKAN KE TIM
PENGUJI

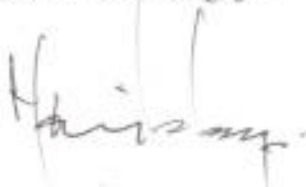
PEMBIMBING,

Dra. CHRISTINA ESTI, M.M.

LEMBAR PENGESAHAN

Skripsi yang ditulis oleh : Alisni NRP.: 02200322
Telah diuji pada tanggal : 15 Juli 2006 Dan dinyatakan LULUS oleh

Ketua Tim Penguji :



Drs. IGNATIUS HERI SW., M.M.

Mengetahui.

Dekan Fakultas Ekonomi



Ketua Jurusan



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

VINCENTIA RATNA INGGAWATI, SE., M.M.





LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

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

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN BAGIAN PRIORITAS TERHADAP KEPUASAN NASABAH PADA PT. BANK CENTRAL ASIA CABANG DARMO SURABAYA

Disusun oleh :

Nama : Alisni
NIM : 02200322
Fakultas : Ekonomi
Jurusan : Manajemen
Perguruan Tinggi : Universitas Katolik Darma Cendika Surabaya

Dihadapan team penguji :

1. Drs. IGNATIUS HERI SW., M.M.

Ketua

2. Drs. AGUS SUHARSONO, M.Sc.

Anggota

3. Dra. MARIA WIDYASTUTI, MM.

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 : Alisni
ALAMAT : Babatan Pratama Blok NN 47 Surabaya
NO. TELP/HP : 0317523740 / 03170821336
NPM : 02200322
FAKULTAS/JURUSAN : Ekonomi / Manajemen

menyatakan bahwa skripsi yang telah saya buat dengan judul :

“Pengaruh Kualitas Pelayanan Bagian Prioritas Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT. Bank Central Asia Tbk. Cabang Darmo 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 :

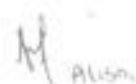
1. Pembatalan Nilai Ujian Skripsi,
2. Penundaan kelulusan dari Program S1 Fakultas Ekonomi Universitas Katolik Darma Cendika.

Demikian Surat Pernyataan ini saya sampaikan untuk diketahui sebagaimana mestinya.

Surabaya, Juli 2006

MENGETAHUI
Dosen Pembimbing




(ALISNI)


(Dra. CHRISTINA ESTI, M.M.)



KATA PENGANTAR

Dengan mengucapkan puji syukur kepada Tuhan yang telah memberikan rahmat sehingga saya dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul : "Pengaruh Kualitas Pelayanan Bagian Prioritas Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT. Bank Central Asia Tbk, Cabang 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. Christina Esti, M.M., selaku Dosen Pembimbing yang telah memberikan bimbingan hingga penulisan skripsi selesai.
5. Pihak Pemimpin PT. Bank Central Asia Tbk, KCU Darmo Surabaya yang telah memberikan ijin untuk mengadakan perkuliahan dan penelitian ini.

DAFTAR ISI

	Halaman
KATA PENGANTAR.....	i
DAFTAR ISI.....	iii
DAFTAR TABEL.....	vii
DAFTAR GRAFIK.....	viii
DAFTAR GAMBAR.....	ix
DAFTAR LAMPIRAN.....	xi
ABSTRAKSI.....	xii
BAB I : PENDAHULUAN	
1.1. Latar Belakang Masalah.....	1
1.2. Rumusan Masalah.....	3
1.3. Tujuan Penelitian.....	4
1.4. Manfaat Penelitian.....	5
1.5. Sistematika Penulisan.....	5
BAB II : TINJAUAN PUSTAKA	
2.1. Landasan Teori.....	7
2.1.1. Pengertian Pelayanan.....	7
2.1.1.1. Kebijaksanaan Pelayanan.....	8
2.1.1.2. Pengertian Kualitas Pelayanan.....	9
2.1.1.3. Konsep Kualitas Pelayanan.....	11
2.1.1.4. Karakteristik Pelayanan.....	12
2.1.1.5. Prinsip-prinsip Kualitas Pelayanan.....	13



2.1.2. Pengertian Kepuasan Pelanggan.....	14
2.1.2.1. Faktor-Faktor Yang Menciptakan Kepuasan Konsumen.....	15
2.1.2.2. Konsep Kepuasan Pelanggan.....	16
2.1.2.3. Karakteristik Kepuasan Pelanggan.....	18
2.1.2.4. Faktor-faktor Harapan Pelanggan..	19
2.1.2.5. Pengukuran Kepuasan Pelanggan..	21
2.1.2.6. Strategi Kepuasan Pelanggan.....	22
2.2. Hipotesis.....	23
2.3. Kerangka Konseptual.....	23
BAB III : METODE PENELITIAN	
3.1. Desain Penelitian.....	25
3.2. Identifikasi Variabel.....	25
3.2.1. Variabel Bebas (X).....	25
3.2.2. Variabel Terikat (Y).....	25
3.3. Definisi Operasional.....	25
3.4. Populasi, Sampel dan Teknik Pengambilan Sampel..	28
3.4.1. Populasi.....	28
3.4.2. Sampel.....	28
3.4.3. Teknik Pengambilan Sampel.....	29
3.5. Jenis dan Sumber Data.....	29
3.5.1. Jenis Data.....	29
3.5.2. Sumber Data.....	29



3.6. Teknik Pengumpulan Data.....	29
3.7. Teknik Pengukuran Data.....	30
3.8. Teknik Pengujian Validitas dan Reliabilitas.....	31
3.8.1. Teknik Pengujian Validitas.....	31
3.8.2. Teknik Pengujian Reliabilitas.....	31
3.9. Teknik Analisis Data dan Pengujian Hipotesis.....	31
3.9.1. Teknik Analisis Data.....	32
3.9.2. Teknik Pengujian Hipotesis.....	33
1. Uji F.....	33
2. Uji t.....	34
3. Uji Asumsi Klasik.....	36

BAB IV : ANALISIS DAN PEMBAHASAN

4.1. Gambaran Umum Obyek Penelitian.....	39
4.1.1. Sejarah Singkat Bank Central Asia.....	39
4.1.2. Misi Bank Central Asia.....	41
4.1.3. Struktur Organisasi Bank Central Asia.....	41
4.1.4. Keunggulan-keunggulan Bank Central Asia.....	47
4.2. Diskripsi Hasil Penelitian.....	57
4.2.1. Tanggapan-tanggapan Responden.....	57
4.2.2. Uji Validitas dan Reliabilitas.....	67
4.2.2.1. Uji Validitas.....	67
4.2.2.2. Uji Reliabilitas.....	73
4.2.3. Analisis Regresi Linier Berganda.....	77



4.2.4. Pengujian Hipotesis.....	79
4.2.4.1. Pengujian secara simultan (Uji F).....	80
4.2.4.2. Pengujian secara parsial (Uji t).....	80
4.2.4.3. Uji Asumsi Klasik.....	85
4.3. Pembahasan.....	88
BAB V : SIMPULAN DAN SARAN	
5.1. Simpulan.....	90
5.2. Saran.....	91
DAFTAR PUSTAKA.....	
LAMPIRAN-LAMPIRAN.....	



DAFTAR TABEL

	Halaman
4.1. Tanggapan Untuk Variabel Kehandalan (x_1).....	57
4.2. Tanggapan Untuk Variabel Ketanggapan (x_2).....	59
4.3. Tanggapan Untuk Variabel Keramahan (x_3).....	60
4.4. Tanggapan Untuk Variabel Komunikasi (x_4).....	62
4.5. Tanggapan Untuk Variabel Mengerti Nasabah (x_5).....	63
4.6. Tanggapan Untuk Variabel Kepuasan Nasabah (Y).....	65
4.7. Hasil Uji Validitas Variabel Kehandalan (x_1).....	68
4.8. Hasil Uji Validitas Variabel Ketanggapan (x_2).....	68
4.9. Hasil Uji Validitas Variabel Keramahan (x_3).....	70
4.10. Hasil Uji Validitas Variabel Komunikasi (x_4).....	71
4.11. Hasil Uji Validitas Variabel Mengerti Nasabah (x_5).....	72
4.12. Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Nasabah (Y).....	73
4.13. Rekapitulasi Hasil Regression	78
4.14. Analisis Varians Hubungan (ANOVA).....	80



DAFTAR GRAFIK

	Halaman
1. Chart Regression:.....	
2. Grafik Uji Heteroskedatisitas.....	
3. Grafik Uji Normalitas.....	



DAFTAR GAMBAR

	Halaman
3.1. Kurva Uji F.....	34
3.2. Kurva Uji t.....	35
4.1. Struktur Organisasi.....	42
4.2. Kurva Uji F.....	80
4.3. Kurva Uji t Variabel Kehandalan (x_1).....	81
4.4. Kurva Uji t Variabel Ketanggapan (x_2).....	82
4.5. Kurva Uji t Variabel Keramahan (x_3).....	83
4.6. Kurva Uji t Variabel Komunikasi (x_4).....	84
4.7. Kurva Uji t Variabel Mengerti Nasabah (x_5).....	85
4.8. Kurva Normalitas.....	86
4.9. Kurva Heteroskedastisitas.....	87



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran

1. Kuesioner.....
2. Jawaban Responden Variabel Kehandalan (x_1).....
3. Jawaban Responden Variabel Ketanggapan (x_2).....
4. Jawaban Responden Variabel Keramahan (x_3).....
5. Jawaban Responden Variabel Komunikasi (x_4).....
6. Jawaban Responden Variabel Mengerti Nasabah (x_5).....
7. Jawaban Kuesioner Untuk Variabel Kepuasan Nasabah (Y).....
8. Correlations Untuk Uji Validitas Variabel Kehandalan (x_1).....
9. Correlations Untuk Uji Validitas Variabel Ketanggapan (x_2).....
10. Correlations Untuk Uji Validitas Variabel Keramahan (x_3).....
11. Correlations Untuk Uji Validitas Variabel Komunikasi (x_4).....
12. Correlations Untuk Uji Validitas Variabel Mengerti Nasabah (x_5).....
13. Correlations Untuk Uji Validitas Variabel Kepuasan Nasabah (Y).....
14. Data Reliabilitas Variabel Kehandalan (x_1) Ganjil dan Genap.....
15. Correlations Untuk Uji Reliabilitas Variabel Kehandalan (x_1).....
16. Data Reliabilitas Variabel Ketanggapan (x_2) Ganjil dan Genap.....
17. Correlations Untuk Uji Reliabilitas Variabel Ketanggapan (x_2).....
18. Data Reliabilitas Variabel Keramahan (x_3) Ganjil dan Genap.....
19. Correlations Uji Reliabilitas Variabel Keramahan (x_3).....
20. Data Reliabilitas Variabel Komunikasi (x_4) Ganjil dan Genap.....



21. Correlations Untuk Uji Reliabilitas Variabel Komunikasi (x_4).....	
22. Data Reliabilitas Variabel Mengerti Nasabah (x_5) Ganjil dan Genap.....	
23. Correlations Untuk Uji Reliabilitas Variabel Mengerti Nasabah (x_5)....	
24. Data Reliabilitas Variabel Kepuasan Nasabah (Y) Ganjil dan Genap.....	
25. Correlations Untuk Uji Reliabilitas Variabel Kepuasan Nasabah (Y)....	
26. Data Regresi Linier Berganda.....	
27. Regression.....	
28. Tabel r.....	
29. Tabel F.....	
30. Tabel t.....	