

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN ATM TERHADAP  
KEPUASAN NASABAH PADA PT. BANK CENTRAL ASIA  
KCP DUPAK SURABAYA**

**SKRIPSI**



**OLEH:**

**BAMBANG HARYADI  
NPM : 02200332**

**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 LAYANAN ATM TERHADAP  
KEPUASAN NASABAH PADA PT. BANK CENTRAL ASIA  
KCP DUPAK SURABAYA**

**SKRIPSI**

**Ini diajukan Kepada**

**Fakultas Ekonomi**

**UNIVERSITAS KATOLIK DARMA CENDIKA SURABAYA**

**Untuk memenuhi sebagian persyaratan**

**Memperoleh gelar Sarjana Ekonomi**

**Jurusan Manajemen**

**OLEH:**

**BAMBANG HARYADI**

**NPM : 02200332**

**JURUSAN MANAJEMEN**

**FAKULTAS EKONOMI**

**UNIVERSITAS KATOLIK DARMA CENDIKA**

**SURABAYA**

**2006**

LEMBAR PERSETUJUAN

SKRIPSI

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN ATM TERHADAP  
KEPUASAN NASABAH PADA PT. BANK CENTRAL ASIA  
KCP DUPAK SURABAYA**

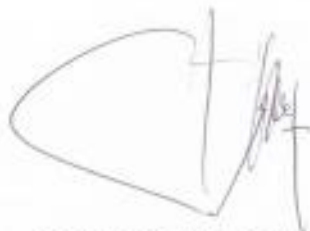
Oleh :

**BAMBANG HARYADI**  
NPM : 02200332

TELAH DISETUJUI DAN DITERIMA UNTUK DIAJUKAN KE TIM

PENGUJI

PEMBIMBING.



**DRS. BRUNO HAMI,MM**



## Lembar Pengesahan

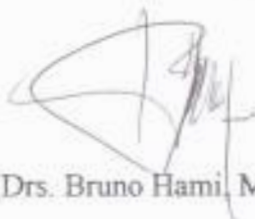
Skripsi yang ditulis oleh : BAMBANG HARYADI

NPM : 02200332

Telah diuji pada tanggal : 15 juli 2006

Dan dinyatakan lulus.

Ketua Tim Penguji



(Drs. Bruno Hami, MM)

Mengetahui

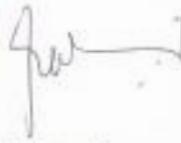
Dekan Fak. Ekonomi



( Dra. Jeanne A.W. MSi, Ak. )



Ketua Jurusan



( V. Ratna Inggawati, SE, MM )



## Lembar Pengesahan Skripsi

Telah diuji dan dipertahankan

Pada hari : Sabtu 15 juli 2006

Judul Skripsi

**" PENGARUH KUALITAS LAYANAN ATM TERHADAP  
KEPUASAN NASABAH PADA PT. BANK CENTRAL ASIA  
KCP DUPAK SURABAYA "**

Disusun oleh :

Nama : BAMBANG HARYADI  
NPM : 02200332  
Fakultas : Ekonomi  
Jurusan : Manajemen  
Perguruan tinggi : UNIVERSITAS KATOLIK DARMA CENDIKA  
SURABAYA

Dihadapan team penguji

1. Drs. Bruno Hami MM (Ketua)



2. Drs. Agus Suharsono, MS (Anggota)



3. Drs. Ignatius Heri SW, MM (Anggota)



## KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kami haturkan kepada Tuhan karena atas bimbinganNya maka kami dapat menyelesaikan Skripsi ini dengan baik sebagai persyaratan dalam memperoleh gelar Sarjana (Strata-1) pada Fakultas Ekonomi jurusan Manajemen di Universitas Katolik Darma Cendika Surabaya dengan mengambil judul **“PENGARUH KUALITAS LAYANAN ATM TERHADAP KEPUASAN NASABAH PADA PT. BANK CENTRAL ASIA KCP DUPAK SURABAYA”** berjalan baik dan lancar. Untuk itu dengan segala kerendahan hati dan dari lubuk hati yang paling dalam kami mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Ibu Dra. Maria Yovita R. Pandin, M.M. selaku Rektor Universitas Katolik Darma Cendika Surabaya.
2. Ibu Dra. Jeanne A.W. MSi, Ak.selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Katolik Darma Cendika Surabaya
3. Ibu Vincentia Ratna Inggawati SE , MM selaku ketua jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Darma Cendika Surabaya.
4. Drs. Bruno Hami, MM yang telah menyediakan waktu dan tenaga serta memberikan nasehat selama penulisan skripsi ini sehingga skripsi ini dapat diselesaikan dengan baik.
5. Bapak Hartanto selaku Pimpinan Bank Central Asia kep Dupak Surabaya yang telah banyak memberi informasi kepada peneliti.
6. Istriku tercinta yang telah memberikan dorongan kepada peneliti sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini.
7. Rekan-rekan mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Katolik Darma Cendika Surabaya yang tidak dapat saya sebutkan satu persatu atas segala bantuan dan kerjasamanya.





Kami menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi ini masih banyak kekurangan dan jauh dari sempurna. Oleh karena itu kami berharap adanya saran atau masukan yang bersifat membangun yang dapat dipergunakan untuk memperbaiki penulisan ini sehingga nantinya skripsi ini dapat bermanfaat.

Surabaya, Juli 2006

Penulis

## DAFTAR ISI

	Halaman
KATA PENGANTAR.....	i
DAFTAR ISI.....	iii
DAFTAR TABEL.....	vii
DAFTAR GAMBAR.....	ix
DAFTAR LAMPIRAN.....	x
ABSTRAKSI.....	xi
<b>BAB 1: PENDAHULUAN</b>	
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Perumusan Masalah .....	3
1.3. Tujuan Penelitian.....	4
1.4. Manfaat Penelitian.....	4
1.5. Sistematika Penelitian .....	5
<b>BAB 2: TINJAUAN KEPUSTAKAAN.....</b>	<b>7</b>
2.1. Pengertian Pemasaran.....	7
2.2. Perilaku Konsumen.....	9
2.3. Strategi Pemasaran .....	11
2.4. Definisi Kualitas Layanan .....	14
2.5. ATM BCA .....	16
2.6. Pengertian Kepuasan Pelanggan.....	17
2.7. Tolok Ukur Kepuasan Pelanggan .....	19







2.8. Hubungan ATM BCA Dengan Kepuasan Nasabah .....	20
2.9. Hipotesis .....	21
2.10. Kerangka Konseptual.....	21
<b>BAB 3: METODE PENELITIAN .....</b>	<b>22</b>
3.1. Desain Penelitian.....	22
3.2. Definisi Operasional.....	22
3.3. Identifikasi Variabel.....	23
3.3.1. Variabel Bebas X.....	23
3.3.2. Variabel Terikat Y.....	23
3.4. Populasi Dan Sampel .....	24
3.4.1. Populasi.....	24
3.4.2. Sampel .....	24
3.5. Jenis Dan Sumber Data .....	24
3.5.1. Jenis Data .....	24
3.5.2. Sumber Data .....	25
3.6. Prosedure Pengumpulan Data .....	25
3.7. Proses Pengolahan Data .....	26
3.8. Pengujian Validitas dan Reliabilitas .....	26
3.8.1. Pengujian Validitas .....	26
3.8.2. Pengujian Reliabilitas.....	27
3.9. Uji Asumsi Klasik.....	27
3.9.1. Uji Oto Korelasi.....	27



3.9.2. Uji Multikolinieritas.....	28
3.9.3. Analisis Heterojedatisitas.....	28
3.9.4. Uji .....	28
3.10. Teknik Analisi Data dan Pengujian Hipotesis .....	29
3.10.1. Teknik Analisis Data.....	29
3.10.2. Uji Hipotesis .....	30
<b>BAB 4 : HASIL ANALISIS DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>34</b>
4.1. Gambaran Umum Obyek Penelitian .....	34
4.1.1. Sejarah BCA .....	34
4.1.2. Visi dan Misi PT Bank Central Asia,Tbk .....	36
4.1.3. Struktur Organisasi BCA Dupak Surabaya.....	36
4.1.4. Produk Yang Ditawarkan PT Bank Central Asia,Tbk .....	39
4.1.5. Fasilitas Yang Ditawarkan PT Bank Central Asia,Tbk .....	41
4.2. Deskripsi Hasil Penelitian.....	45
4.2.1. Tanggapan tanggapan Responden .....	45
4.2.1.1. Variabel <i>User Friendly</i> (X1).....	46
4.2.1.2. Variabel Letak Yang Strategis(X2).....	50
4.2.1.3. Variabel Fasilitas Yang Lengkap(X3).....	54
4.2.1.4. Variabel Kehandalan(X4).....	57
4.2.1.5. Variabel Kepuasan Konsumen(Y).....	61
4.2.2. Uji Validitas dan Reabilitas.....	64
4.3. Pengujian Asumsi Klasik.....	66
4.3.1. Multikolinieritas.....	66



4.3.2. Heterokedastisitas .....	67
4.3.3. Autokorelasi .....	68
4.3.4. Normalitas .....	69
4.4. Hasil Uji Hipotesis .....	71
4.4.1. Hipotesis Pertama .....	73
4.4.2. Hipotesis Kedua .....	75
4.4.3. Pembahasan .....	80
<b>BAB 5 :SIMPULAN DAN SARAN.....</b>	<b>82</b>
5.1. Simpulan .....	82
5.2. Saran .....	83
<b>DAFTAR KEPUSTAKAAN</b>	
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b>	

## DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 4.1. Deskriptif Penggunaan Menu Layanan .....	46
Tabel 4.2. Deskriptif Menu Layanan Transfer.....	47
Tabel 4.3. Deskriptif Menu Layanan Pengambilan Tunai.....	48
Tabel 4.4. Deskriptif Menu Layanan Pembelian Dalam Transaksi Pembelian	49
Tabel 4.5. Deskriptif Menu Layanan Peng Menu Layanan pembayaran Dalam Melakukan pembayaran Listrik Air, dsb.....	50
Tabel 4.6. Deskriptif Jaringan Lokasi ATM.....	51
Tabel 4.7. Deskriptif Jaringan Lokasi ATM Untuk Nasabah di Luar Kota	52
Tabel 4.8. Deskriptif Jaringan Lokasi ATM Untuk Nasabah di Pusat-Pusat Perbelanjaan.....	53
Tabel 4.9. Deskriptif Letak ATM di Dupak Surabaya.....	54
Tabel 4.10. Deskriptif Layanan Menu-menu yang tersedia.....	55
Tabel 4.11. Deskriptif Ragam Fungsi ATM.....	56
Tabel 4.12. Deskriptif Tersedianya Beberapa ATM Tunai Dalam Satu Gerai ATM.....	57
Tabel 4.13. Deskriptif Keandalan Layanan Pengambilan Tunai .....	58
Tabel 4.14. Deskriptif Keandalan Layanan Transfer.....	59
Tabel 4.15. Deskriptif Keandalan Layanan Pembayaran.....	60
Tabel 4.16. Deskriptif Keandalan Layanan Pembelian Dalam Melakukan Transaksi Isi Ulang Pulsa .....	61



## DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 4.1. Deskriptif Penggunaan Menu Layanan .....	46
Tabel 4.2. Deskriptif Menu Layanan Transfer.....	47
Tabel 4.3. Deskriptif Menu Layanan Pengambilan Tunai.....	48
Tabel 4.4. Deskriptif Menu Layanan Pembelian Dalam Transaksi Pembelian	49
Tabel 4.5. Deskriptif Menu Layanan Peng Menu Layanan pembayaran Dalam Melakukan pembayaran Listrik Air, dsb.....	50
Tabel 4.6. Deskriptif Jaringan Lokasi ATM.....	51
Tabel 4.7. Deskriptif Jaringan Lokasi ATM Untuk Nasabah di Luar Kota	52
Tabel 4.8. Deskriptif Jaringan Lokasi ATM Untuk Nasabah di Pusat-Pusat Perbelanjaan.....	53
Tabel 4.9. Deskriptif Letak ATM di Dupak Surabaya.....	54
Tabel 4.10. Deskriptif Layanan Menu-menu yang tersedia.....	55
Tabel 4.11. Deskriptif Ragam Fungsi ATM.....	56
Tabel 4.12. Deskriptif Tersedianya Beberapa ATM Tunai Dalam Satu Gerai ATM.....	57
Tabel 4.13. Deskriptif Keandalan Layanan Pengambilan Tunai .....	58
Tabel 4.14. Deskriptif Keandalan Layanan Transfer.....	59
Tabel 4.15. Deskriptif Keandalan Layanan Pembayaran.....	60
Tabel 4.16. Deskriptif Keandalan Layanan Pembelian Dalam Melakukan Transaksi Isi Ulang Pulsa .....	61



## DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 3.1. Kurva Uji F .....	33
Gambar 4.1. Struktur Organisasi BCA Dupak Surabaya.....	36
Gambar 4.2. Gambar Uji Heterokedastisitas.....	68
Gambar 4.3. Gambar Uji Normalitas.....	70
Gambar 4.4. Kurva Daerah Penerimaan Atau Penolakan Hipotesis Secara Simultan .....	74
Gambar 4.5. Kriteria Daerah Penerimaan Atau Penolakan Hipotesis Variabel <i>User Friendly</i> (X1).....	75
Gambar 4.6. Kriteria Daerah Penerimaan Atau Penolakan Hipotesis Variabel Letak Yang Strategis (X2) .....	76
Gambar 4.7. Kriteria Daerah Penerimaan Atau Penolakan Hipotesis Variabel Fasilitas Yang Lengkap (X3).....	77
Gambar 4.8. Kriteria Daerah Penerimaan Dan Penolakan Hipotesis Variabel Kehandalan (X4).....	78



## DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Kuesioner
- Lampiran 2 Tanggapan Responden
- Lampiran 3 Olah Data SPSS 12.0 Hasil Analisis Regresi Linier Berganda
- Lampiran 4 Tabel Uji t, F dan r



# PENGARUH KUALITAS LAYANAN ATM TERHADAP KEPUASAN NASABAH PADA PT BANK CENTRAL ASIA KCP DUPAK SURABAYA

## ABSTRAKSI

Pada era globalisasi saat ini kemajuan teknologi sangatlah pesat, hal ini kita lihat pada hampir setiap bidang kehidupan di masa modern saat ini, salah satunya bidang perbankan, hal ini karena kebutuhan konsumen yang menuntut pelayanan yang cepat dan akurat, fasilitas ATM disetiap perbankan menjadi wajib untuk disediakan rumusan masalah skripsi ini adalah apakah variabel *user friendly*, letak yang strategis, fasilitas yang lengkap serta kehandalan ATM berpengaruh terhadap kepuasan nasabah PT Bank Central Asia Kcp Dupak Surabaya?, dan dari beberapa variabel yang diteliti, variabel manakah yang berpengaruh paling dominan terhadap kepuasan nasabah. Tujuan penulisan skripsi ini untuk mengetahui pengaruh variabel *user friendly*, letak yang strategis, fasilitas yang lengkap dan kehandalan ATM terhadap kepuasan nasabah, dan untuk mengetahui variabel manakah yang berpengaruh paling dominan terhadap kepuasan nasabah PT Bank Central Asia Kcp Dupak Surabaya.

Populasi penelitian adalah para nasabah BCA Dupak Surabaya secara tidak acak (non probability sampling) dengan jumlah sampel seratus (100) orang. Teknik analisa data menggunakan analisis regresi linier berganda dengan uji F dan t.

Hasil penelitian menunjukkan ada pengaruh secara serempak antara factor X1, X2, X3 dan X4 terhadap kepuasan nasabah (Y), dengan  $F_{hitung} = 35,089 > F_{table} = 2,47$  dan  $R^2$  sebesar 0.596 atau 59,6 %, variabel *user friendly* (X1) mempunyai  $t_{hitung} = 3,529$ , variabel letak yang strategis (X2) sebesar = 5,066, variabel fasilitas yang lengkap (X3) sebesar = 2,875 dan variabel kehandalan (X4) sebesar = (-0,343). Jadi variabel yang paling berpengaruh adalah variabel letak yang strategis (X2) karena mempunyai  $t_{hitung}$  yang terbesar, sehingga bisa dikatakan variabel yang strategis (X2) mempunyai pengaruh yang paling dominan.

