

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KEPUASAN
PELANGGAN TERHADAP LOYALITAS NASABAH BANK
CENTRAL ASIA
(STUDI KASUS : BCA Cabang Taman Palem Lestari)**

SKRIPSI

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar

SARJANA EKONOMI

Program Studi Manajemen – Strata 1

Nama : Wendy Setiawan

NIM : 43109110189



FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS MERCU BUANA

JAKARTA

2014

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KEPUASAN
PELANGGAN TERHADAP LOYALITAS NASABAH BANK
CENTRAL ASIA
(STUDI KASUS : BCA Cabang Taman Palem Lestari)**

SKRIPSI

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar

SARJANA EKONOMI

Program Studi Manajemen – Strata 1

Nama : Wendy Setiawan

NIM : 43109110189



FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS MERCU BUANA

JAKARTA

2014

SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Wendy Setiawan

NIM : 43109110189

Program Studi : Ekonomi - Manajemen

Menyatakan bahwa skripsi ini adalah murni hasil karya sendiri. Apabila saya mengutip dari karya orang lain, maka saya mencantumkan sumbernya sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Saya bersedia dikenai sanksi pembatalan skripsi ini apabila terbukti melakukan tindakan plagiat (penjiplakan).

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Jakarta, 15 Juni 2014



(Wendy Setiawan)

NIM : 43109110189

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Wendy Setiawan
NIM : 43109110189
Program Studi : Ekonomi – Manajemen
Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan
Terhadap Loyalitas Nasabah
Tanggal Lulus Ujian :

Disahkan Oleh :

Pembimbing Skripsi



(Hesti Maheswari, SE., M.Si)

Ketua Penguji



(Dra. Aty Herawati, M.Si)

Dekan



(Prof. Dr. Wiwik Utami, MS, AK. CA)

Ketua Program Studi Manajemen-S1



(Dr. Rina Astini, MM)

KATA PENGANTAR

Penulis panjatkan Puji dan Syukur ke hadirat ALLAH SWT, karena Rahmat, Berkah dan Karunia nya penulis diberikan kelancaran, jalan kemudahan, kesehatan serta pengetahuan sehingga dapat menyusun dan menyelesaikan proposal skripsi ini yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Nasabah Bank Central Asia (BCA)”. Dan pada kesempatan ini penulis juga ingin berterima kasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang telah membantu dalam menyelesaikan proposal skripsi ini, baik bantuan dalam bentuk moril maupun materil. Antara lain penulis tujukan kepada :

1. Bpk. Arisetyanto Nugroho, Dr., MM, selaku Rektor Universitas Mercu Buana.
2. Ibu Wiwik Utami, Dr., MS, selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.
3. Ibu Rina Astini, Dr., MM, selaku Ketua Program Studi Strata 1 Manajemen Universitas Mercubuana.
4. Ibu Hesti Maheswari, SE., M.Si, selaku Dosen Pembimbing yang telah bersedia memberikan waktu, tenaga, pikiran serta pengarahan dalam penyusunan skripsi ini.

5. Ibu Tri Anggraeni selaku pimpinan BCA cabang taman palem lestari, terima kasih atas waktu dan kesempatan yang diberikan kepada saya untuk bisa melakukan penelitian dalam pembuatan skripsi ini.
6. Kawan - kawan di BCA taman palem lestari, terima kasih atas dukungan yang diberikan dalam proses pembuatan skripsi ini.
7. Kedua Orang Tuaku, terima kasih atas segala Cinta dan Kasih Sayang, Doa, dukungan dan semangat yang selama ini kalian berikan kepadaku. Semoga kelak aku bisa menjadi seseorang yang kalian Banggakan.
8. Kakakku Beny, dan adik - adikku Melan dan Sely, terima kasih untuk Doa dan dukungannya yang kalian berikan kepada ku.
9. Kekasih ku tersayang Dewi Sari Anggraeny, S.Kom., terima kasih atas segala Doa, dukungan, perhatian dan kesabaran kamu yang selalu setia menemani aku dalam proses pembuatan skripsi ini.
10. Sahabat – sahabatku kelas Ekonomi Manajemen dan Bisnis Angkatan 15, terutama Maladi Taufik Akbar yang telah ikut pula membantu pembuatan skripsi ini, juga kepada teman – teman ku : Masmur, Albar, Aris, Arif, Rahman, Mardiana, Amed, Esti, Rosmaya, Lanny, Dewi Rosyanah, Maria, Debi, Farrah, Ummi, Winarti, Yandri, Andi dan Agung, terima kasih atas segala bantuan, perhatian dan dukungannya selama ini.

Kepada seluruh pihak – pihak yang tidak dapat saya sebutkan satu persatu yang telah pula membantu terselesaikannya skripsi ini. Semoga Allah SWT membalas segala kebaikan kalian.

Jakarta, 24 Juni 2014

Wendy Setiawan

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL.....	i
HALAMAN JUDUL.....	ii
HALAMAN PERNYATAAN KARYA SENDIRI.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN PEMBIMBING SKRIPSI.....	iv
HALAMAN PENGESAHAN DEWAN PENGUJI.....	v
KATA PENGANTAR.....	vi
ABSTRAK.....	ix
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xv
DAFTAR GAMBAR.....	xx
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	7
1.3 Tujuan Penelitian	8
1.4 Manfaat Penelitian.....	8

BAB II	LANDASAN TEORI.....	9
	2.1 Pengertian Manajemen.....	9
	2.1.1. Pengertian Pemasaran.....	10
	2.1.2. Pengertian Manajemen Pemasaran.....	11
	2.1.3. Bauran Pemasaran.....	12
	2.2 Jasa.....	14
	2.2.1 Pengertian Jasa.....	14
	2.2.2 Karakteristik Jasa.....	15
	2.3 Kualitas Pelayanan.....	17
	2.3.1 Pengertian Kualitas Pelayanan.....	17
	2.4 Kepuasan Pelanggan.....	23
	2.4.1 Pengertian Kepuasan Pelanggan.....	23
	2.4.2 Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan..	25
	2.5 Loyalitas Nasabah.....	30
	2.5.1 Pengertian dan Karakteristik Loyalitas Nasabah.....	30
	2.6 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah.....	33

	2.7 Kerangka Pemikiran.....	35
	2.8 Hipotesis Penelitian.....	36
BAB III	METODE PENELITIAN.....	38
	3.1 Waktu dan Tempat Penelitian.....	38
	3.1.1 Waktu Penelitian.....	38
	3.1.2 Tempat Penelitian.....	38
	3.1.3 Sejarah Singkat Perusahaan	38
	3.1.4 Visi dan Misi Bank Central Asia.....	40
	3.2 Desain Penelitian	41
	3.3 Variabel dan Skala Pengukuran.....	41
	3.3.1 Variabel Penelitian.....	41
	3.3.2 Skala Pengukuran Variabel.....	42
	3.3.3 Definisi Operasional Variabel.....	42
	3.4 Metode Pengumpulan Data.....	45
	3.5 Jenis dan Sumber Data.....	45
	3.6 Populasi dan Sampel.....	45

3.6.1	Populasi Penelitian.....	45
3.6.2	Sampel Penelitian.....	46
3.7	Metode Analisis Data.....	46
3.7.1	Uji Validitas dan Probabilitas.....	46
3.7.2	Analisi Regresi Linier Berganda.....	48
3.7.3	Uji Hipotesis.....	49
BAB IV	ANALISIS DAN PEMBAHASAN.....	52
4.1	Analisis dan Karakteristik Responden BCA.....	52
4.1.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	52
4.1.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	53
4.1.3	Kualitas Pelayanan.....	53
4.1.4	Kepuasan Pelanggan.....	63
4.1.5	Loyalitas Nasabah.....	70
4.2	Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Nasabah.....	75
4.2.1	Uji Validitas.....	75

	4.2.2 Uji Reliabilitas.....	78
	4.2.3 Uji Asumsi Klasik.....	80
	4.2.4 Analisis Regresi.....	83
	4.2.5 Uji Hipotesis.....	85
BAB V	KESIMPULAN DAN SARAN.....	88
	5.1 Kesimpulan.....	88
	5.2 Saran.....	89
	DAFTAR PUSTAKA.....	91
	LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Jumlah Asset 5 Bank Swasta Terbaik menurut Majalah Investor...	2
Tabel 1.2	Data Perkembangan BCA.....	3
Tabel 1.3	Jumlah Antrian BCA Taman Palem Lestari.....	4
Tabel 3.1	Operasional Variabel.....	43
Tabel 4.1	Jenis Kelamin.....	52
Tabel 4.2	Usia.....	53
Tabel 4.3	Teller Cepat Dalam Melayani Nasabah.....	54
Tabel 4.4	Teller Memberikan Layanan Yang Tepat dan Benar Sesuai Dengan Prosedur.....	54
Tabel 4.5	Teller Melayani Dengan Baik dan Ramah saat Melakukan Transaksi.....	55
Tabel 4.6	Kesigapan Teller Dalam Melayani Keluhan Nasabah.....	55
Tabel 4.7	Kecepatan Teller Menanggapi Pengaduan Keluhan.....	56
Tabel 4.8	Membantu Nasabah dan Memberikan Pelayanan dengan Tanggap	56
Tabel 4.9	Selalu Siap Saat Dibutuhkan.....	57

Tabel 4.10	Teller Bertanggungjawab Dalam Memberikan Pelayanan.....	57
Tabel 4.11	Teller Menanggapi Masalah Dengan Profesional.....	58
Tabel 4.12	Dapat Menumbuhkan Rasa Kepercayaan Nasabah Terhadap Perusahaan.....	58
Tabel 4.13	Kesediaan Teller Untuk Menanggapi Setiap Keluhan Nasabah Secara Individu.....	59
Tabel 4.14	Teller Bersedia Dalam Memberikan Informasi Terbaru Tentang Produk dan Pelayanan.....	59
Tabel 4.15	Keramahan Yang Sama Kepada Nasabah Tanpa Memandang Status Sosial.....	60
Tabel 4.16	Kerapihan Teller dan Kebersihan Setiap Ruangan.....	60
Tabel 4.17	Lokasi Kantor Yang Mudah Diakses Oleh Nasabah.....	61
Tabel 4.18	Memiliki Sarana dan Prasaran yang Memadai.....	61
Tabel 4.19	Kualitas Pelayanan BCA.....	62
Tabel 4.20	Produk Mudah Dimengerti oleh Nasabah.....	63
Tabel 4.21	Mempunyai Layanan Kapan Saja Dibutuhkan.....	63

Tabel 4.22	Sistem Online dan Up to date dalam Teknologi.....	64
Tabel 4.23	Teller Dapat Memberika Solusi Kepada Nasabah.....	64
Tabel 4.24	Bunga Pinjaman Yang Kompetitif.....	65
Tabel 4.25	Harga Yang Sesuai Dengan Kualitas Yang Diberikan.....	65
Tabel 4.26	Kemudahan Dalam Mendapatkan Produk yang Ditawarkan.....	66
Tabel 4.27	Kemudahan Melakukan Transaksi.....	66
Tabel 4.28	Bangga Menjadi Nasabah BCA.....	67
Tabel 4.29	Puas dan Yakin Dengan Pelayanan yang Diberikan.....	67
Tabel 4.30	Memiliki Pengalaman yan g Baik Selama Menjadi Nasabah.....	68
Tabel 4.31	Kepuasan Pelanggan BCA.....	68
Tabel 4.32	Saya Tidak Ingin Pindah Ke Bank Lain.....	69
Tabel 4.33	Saya Selalu Menggunakan BCA Untuk Melakukan Transaksi.....	69
Tabel 4.34	Saya Selalu Melakukan Transaksi di BCA Karena Kualitas Pelayanan yang Baik.....	70
Tabel 4.35	Saya Menggunakan Produk Lain yang Ditawarkan Oleh BCA.....	70
Tabel 4.36	Saya Menggunakan Produk BCA Lainnya Karena Kepuasan.....	71

Tabel 4.37	Mengajak Orang Lain Untuk Menggunakan Produk atau Fasilitas BCA.....	71
Tabel 4.38	Mengajak Orang Lain Untuk Bertransaksi Di BCA.....	72
Tabel 4.39	Saya Tidak Terpengaruh Dengan Produk Yang Ditawarkan Dari Bank Lain.....	72
Tabel 4.40	Saya Yakin Menjadi Nasabah BCA Adalah Pilihan Terbaik.....	73
Tabel 4.41	Loyalitas Nasabah BCA.....	74
Tabel 4.42	Uji Validitas Kualitas Pelayanan.....	75
Tabel 4.43	Uji Validitas Kepuasan Pelanggan.....	77
Tabel 4.44	Uji Validitas Loyalitas Nasabah.....	78
Tabel 4.45	Uji Reliabilitas Kualitas Pelayanan.....	79
Tabel 4.46	Uji Reliabilitas Kepuasa Pelanggan.....	79
Tabel 4.47	Uji Reliabilitas Loyalitas Nasabah.....	79
Tabel 4.48	Grafik Uji Normalitas.....	81
Tabel 4.49	Uji Multikolinearitas.....	82
Tabel 4.50	Uji Heteroskedastisitas.....	83

Tabel 4.51	Uji Linier Berganda.....	84
Tabel 4.52	Uji t (Parsial).....	85
Tabel 4.53	Uji F (Simultan).....	86

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1	Antrian di BCA Taman Palem Lestari.....	5
Gambar 2.1	Diagram Proses Kepuasan Pelanggan.....	28
Gambar 2.2	Diagram Konsep Kepuasan Pelanggan.....	29
Gambar 2.3	Hubungan Antara Variabel X_1 , X_2 , dan Y	35