

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN
TERHADAP KEPUASAN NASABAH CENTRAL SANTOSA
FINANCE AREA JAKARTA**

SKRIPSI

Nama : Yoga Angkawijaya
NIM : 43108110305



**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MERCU BUANA
JAKARTA
2013**

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN
TERHADAP KEPUASAN NASABAH CENTRAL SANTOSA
FINANCE AREA JAKARTA**

SKRIPSI

Diajukan sebagai salah satu syarat
untuk memperoleh gelar SARJANA EKONOMI
Program Studi Manajemen – Strata 1

Nama : Yoga Angkawijaya
NIM : 43108110305



**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MERCU BUANA
JAKARTA
2013**

SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Yoga Angkawijaya

NIM : 43108110305

Program Studi : 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.



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

Jakarta, 11 Februari 2013

Yoga Angkawijaya

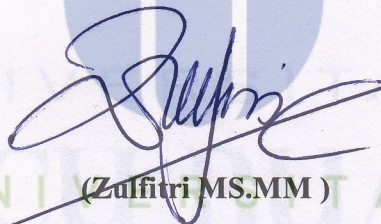
43108110305

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Yoga Angkawijaya
NIM : 43108110305
Program Studi : Manajemen
Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah
Central Santosa Finance Area Jakarta

Disahkan oleh,

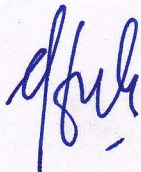
Pembimbing Skripsi



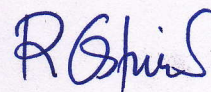
(Zulfitri MS.MM)

Dekan

Ketua Program Studi Manajemen S 1



(DR Wiwik Utami .AK.Msi)



(DR. Rina Astini . SE. MM)

LEMBAR PENGESAHAN DEWAN PENGUJI

Skripsi

Pengaruh Kualitas Pelayanan

Terhadap Kepuasan Nasabah Central Santosa Finance Area Jakarta

Dipersiapkan dan Disusun oleh :

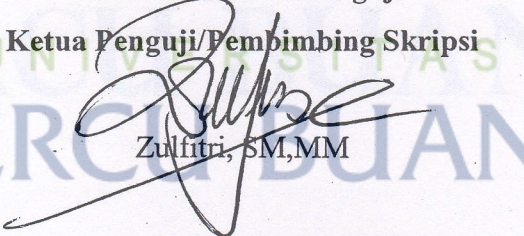
Yoga Angkawijaya

43108110305

Telah dipertahankan di depan Dewan Penguji pada tanggal 2 Mei 2013

Susunan Dewan Penguji

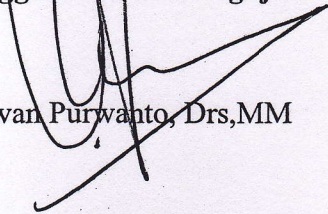
Ketua Penguji/Pembimbing Skripsi


Zulfitri, SM,MM

Anggota Dewan Penguji


M. Rizki, BBA, MBA

Anggota Dewan Penguji


Wawan Purwanto, Drs, MM

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah Rabbil'alamiin. Atas rahmat, taufik, dan hidayah Allah SWT, penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN NASABAH CENTRAL SANTOSA FINANCE AREA JAKARTA**” yang disusun sebagai syarat akademis dalam menyelesaikan Program Sarjana Ekstensi (S1) Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Mercu Buana.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini tidak mungkin terselesaikan tanpa dukungan, bimbingan, bantuan, serta doa dari berbagai pihak selama penyusunan skripsi. Pada kesempatan ini penulis dengan segala kerendahan hati mengucapkan terima kasih kepada :

1. Allah SWT yang telah menganugerahkan kepada penulis kemampuan berfikir
2. Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana Jakarta
3. Ketua Program Study Manajemen S1 Universitas Mercu Buana Jakarta
4. Dosen Pembimbing Bpk Zulfitri.MS.MM
5. Orang tua dan Kakak tercinta
6. Seluruh Staf Pengajar Fakultas Ekonomi Universitas Mercu Buana Jakarta
7. Pimpinan dan Staff di Central Santosa Finance
8. Rekan-rekan Angkatan 13 & 14 Program Karyawan Program Studi Manajemen Universitas Mercu Buana untuk semangatnya

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih terdapat banyak kekurangan. Kritik dan saran sangat diharapkan untuk kesempurnaan penelitian di masa datang. Semoga skripsi ini bermanfaat dan dapat digunakan sebagai tambahan informasi bagi semua pihak yang membutuhkan.

Jakarta, Februari 2013



Yoga Angkawijaya

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI	ii
HALAMAN PENGESAHAN DEWAN PENGUJI	iii
PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI	iv
ABSTRAKSI	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang Masalah	1
1.2. Rumusan Masalah	3
1.3. Pembatasan Masalah	4
1.4 Tujuan Dan Manfaat Penelitian	4
1.4.1. Tujuan Penelitian	4
1.4.2. Manfaat Penelitian	4
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	6
2.1. Pemasaran Jasa	6
2.1.1. Pengertian Pemasaran	.6
2.1.2. Pengertian Jasa	7
2.1.3. Strategi Pemasaran Jasa	10
2.2 Pelayanan dan Kualitas Pelayanan Jasa	11

2.2.1 Pengertian Pelayanan	1
2.2.2 Pengertian Kualitas Pelayanan Jasa	12
2.2.3 Dimensi Kualitas Jasa	15
2.2.4 Mengelola Kualitas Jasa	17
2.3. Kepuasan Konsumen	20
2.3.1 Teori Kepuasan Konsumen	20
2.3.2 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan	26
2.4. Hubungan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen	27
2.4.1 Hubungan Tangible dengan Kepuasan Konsumen	27
2.4.2 Hubungan Reliability dengan Kepuasan Konsumen	29
2.4.3 Hubungan Responsiveness dengan Kepuasan Konsumen	30
2.4.4 Hubungan Assurance dengan Kepuasan Konsumen	31
2.4.5 Hubungan Emphaty dengan Kepuasan Konsumen	33
BAB III METODE PENELITIAN	35
3.1 Obyek Penelitian	35
3.2 Jenis dan Sumber data	37
3.3 Desain Penelitian	37
3.3 Hipotesis	38
3.4 Variabel dan Definisi Operasional Variabel	39
3.4.1 Variabel Penelitian	39
3.4.2 Definisi Operasional Variabel	40
3.5 Skala Pengukuran	42
3.6 Metode Pengumpulan Data	43
3.7 Populasi dan Sampel	43
3.8 Uji Validitas dan Reliabilitas	45
3.8.1 Uji Validitas	45
3.8.2 Uji Reliabilitas	46
3.9 Uji Asumsi Klasik	47

3.9.1 Uji Multikolonieritas	47
3.9.2. Uji Heteroskedastisitas	48
3.10 Metode Analisis Data	48
3.10.1 Analisis Regresi Berganda	48
3.10.2 Pengujian Hipotesis	50
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	54
4.1 Uji Instrumen Penelitian	54
4.1.1 Uji Validitas	54
4.1.2 Uji Reliabilitas	56
4.2 Uji Asumsi Klasik	57
4.2.1 Uji Multikolinearitas	58
4.2.2 Uji Heterokedastisitas	59
4.3 Karakteristik Umum Responden	60
4.4 Pembahasan Analisis Data	65
4.4.1 Analisis Regresi Linier Berganda	65
4.4.2 Koefisien Determinasi	66
4.4.3 Uji F	67
4.4.4 Uji t	68
BAB V PENUTUP	78
5.1. Kesimpulan	78
5.2. Saran	78
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN-LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 2.1 Perbedaan antara Kualitas Barang dan Kualitas Jasa	15
Tabel 3.1 Operasional Variabel Penelitian	40
\Tabel 3.2 Pembagian Jumlah Sample	45
Tabel 4.1 Hasil Pengujian Validitas	55
Tabel 4.2 Hasil Uji Reliabilitas	57
Tabel 4.3 <i>Collinearity Statistics</i>	58
Tabel 4.4 Tanggapan Responden Mengenai Keandalan	61
Tabel 4.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	61
Tabel 4.6 Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan	62
Tabel 4.7 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan	63
Tabel 4.8 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan Per Bulan	63
Tabel 4.9 Karakteristik Responden Berdasarkan Tenor Kredit	64
Tabel 4.10 Hasil Analisis Regresi Linier Berganda	65
Tabel 4.11 Koefisien Determinasi	66
Tabel 4.12 Tabel Anova Hasil Analisis Data	67
Tabel 4.13 Nilai t-Hitung dan t-Table	69

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Tiga Jenis Pemasaran Dalam Industri Jasa	10
Gambar 2.2 Kualitas Layanan Jasa Persepsi Konsumen	17
Gambar 2.3 Model Kualitas Jasa (Gap Model)	19
Gambar 2.4 Model Diskonfirmasi Harapan Dari Kepuasan dan Ketidakpuasan	22
Gambar 4.1 Hasil Uji Heterokedastisitas	60



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran A Kuesioner

Lampiran B Tabulasi Hasil Penelitian

Lampiran C Frekuensi Gambaran Umum Responden

Lampiran D Frekuensi Tanggapan Responden

Lampiran E Uji Validitas

Lampiran F Uji Reliabilitas

Lampiran G Uji Asumsi Klasik

Lampiran H Uji Regresi, Uji F, Uji t, dan Koefisien Determinasi

