

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN CUSTOMER SERVICE
TERHADAP KEPUASAN NASABAH DI BANK “XYZ”
CABANG CITY TOWER**

SKRIPSI

N a m a : Silvia Virolitha
NIM : 43107110016



**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MERCU BUANA
JAKARTA
2012**

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN CUSTOMER SERVICE
TERHADAP KEPUASAN NASABAH DI BANK “XYZ”
CABANG CITY TOWER**

SKRIPSI

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar
SARJANA EKONOMI
Program Studi Manajemen – Strata 1**

**N a m a : Silvia Virolitha
NIM : 43107110016**



**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MERCU BUANA
JAKARTA
2012**

SURAT PERNYATAAN:

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Silvia Virolitha

NIM : 43107110016

Program Studi : Manajemen-Strata 1

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, 22 Maret 2012



(Silvia Virolitha)

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Silvia Virolitha
NIM : 43107110016
Program Studi : Ekonomi Manajemen
Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Layanan Customer Service Terhadap
Kepuasan Nasabah Di Bank "XYZ" Cabang City Tower
Tanggal Lulus Ujian : 22 Maret 2012

Disahkan oleh:

Pembimbing Skripsi



(Daru Asih, SE, M.Si.)

Dekan



(DR. Wiwik Utami, A.K, MS.)

Ketua Program Studi Manajemen ST



(Arief Bowo Prayoga, K, SE, MM.)

LEMBAR PENGESAHAN DEWAN PENGUJI

Skripsi

Pengaruh Kualitas Layanan Customer Service Terhadap Kepuasan Nasabah Di
Bank "XYZ" Cabang City Tower
(Studi Kasus Pada Nasabah di Bank "XYZ" cabang City Tower)

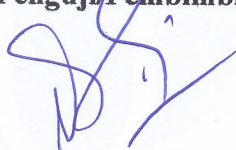
Dipersiapkan dan Disusun oleh:

Silvia Virolitha

43107110016

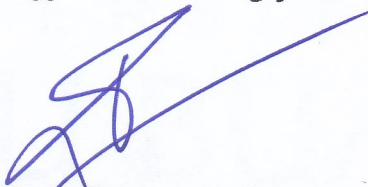
Telah dipertahankan di depan Dewan Penguji pada tanggal 22 Maret 2012

Susunan Dewan Penguji
Ketua Penguji/Pembimbing



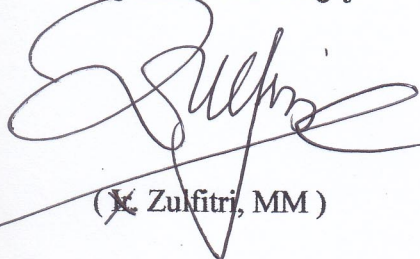
(Daru Asih, SE, M.Si.)

Anggota Dewan Penguji



(Arief Bowo Prayoga, K, SE, MM)

Anggota Dewan Penguji



(~~X~~ Zulfitri, MM)

KATA PENGANTAR

Dengan memanjatkan puji syukur kehadiran Allah SWT atas segala rahmat, kekuatan, dan karunia-Nya, penulis dapat menyelesaikan skripsi ini yang merupakan syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis program studi Manajemen di Universitas Mercu Buana.

Dalam penyusunan skripsi ini, penulis banyak mendapatkan bantuan dari berbagai pihak baik saran, bimbingan, dan pengarahan serta dukungan moral dan material kepada penulis demi menyelesaikan skripsi ini. Untuk itu penulis ingin mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Ibu DR.Wiwik Utami, A.K, MS, selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.
2. Bapak Arief Bowo Prayoga K, SE, MM, selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.
3. Ibu Daru Asih, SE, M.Si, selaku Dosen Pembimbing Skripsi yang dengan sepenuh hati dan kesabaran meluangkan waktu, tenaga dan pikiran di tengah kesibukannya untuk memberikan pengarahan, pendampingan dan bimbingan selama penulisan skripsi ini.
4. Para Dosen, Staf Pengajar dan seluruh karyawan perpustakaan Universitas Mercu Buana atas bimbingan dan bantuannya selama ini.

5. Segenap pemimpin bank BCA cabang City Tower, Ibu Ellyana selaku Kepala Operasional Cabang dan Ibu Monica Esti selaku Kepala Layanan atas partisipasinya dan kerja samanya dalam penelitian skripsi ini.
6. Suami tercinta Dindin Sahdinar dan kedua orang tua yang tak henti memberikan doa, dukungan moral dan spiritual kepada penulis untuk kelancaran dalam proses menyelesaikan studi dan skripsi ini.
7. Sahabat jiwaku, Eva, Lukky, SE, Acep, SE dan Nurjanah, SE yang telah sepenuh hati memberikan dukungan dan bantuannya dalam penyelesaian skripsi ini.
8. Rekan-rekan PKK Angkatan XI Fakultas Ekonomi dan Bisnis Jurusan Manajemen Universitas Mercu Buana, khususnya kepada “Mumba Sebelas” atas kebersamaan selama ini serta seluruh pihak yang telah membantu dalam penyusunan skripsi ini yang belum tersebut satu persatu.

Akhir kata, penulis berharap skripsi ini sebagai karya tulis perdana meskipun masih banyak kekurangan dan keterbatasan, semoga dapat berguna dan bermanfaat bagi semua pihak yang membutuhkannya.

Jakarta, 14 Februari 2012
Penulis

Silvia Virolitha

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL.....	i
HALAMAN JUDUL.....	ii
HALAMAN PERNYATAAN	iii
HALAMAN PENGESAHAN PEMBIMBING SKRIPSI.....	iv
HALAMAN PENGESAHAN DEWAN PENGUJI.....	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv
ABSTRAK	
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	3
1.3 Tujuan penelitian.....	4
1.3 Manfaat Penelitian.....	4

BAB II LANDASAN TEORI.....	5
2.1 Pengertian Bank.....	5
2.2 Pemasaran dan Manajemen Pemasaran.....	6
2.2.1 Pengertian Pemasaran dan Manajemen Pemasaran	6
2.2.2 Bauran pemasaran.....	10
2.2.3 Tujuan pemasaran.....	11
2.3 Pelayanan / Jasa.....	12
2.3.1 Definisi Pelayanan / jasa.....	12
2.3.2 Karakteristik Jasa.....	13
2.4 Kualitas Layanan (Service Quality).....	15
2.5 Pengertian Customer Service.....	17
2.6 Kepuasan Pelanggan.....	20
2.6.1 Pengertian Kepuasan Pelanggan.....	20
2.7 Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan..	24
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....	27
3.1 Objek Penelitian.....	27
3.1.1 Gambaran Umum Perusahaan.....	27
3.2 Desain Penelitian.....	30
3.3 Hipotesis Penelitian.....	30
3.4 Variabel Penelitian.....	31

3.5 Definisi Operasional Variabel dan Skala Pengukuran.....	31
3.5.1 Definisi Operasional Variabel	31
3.5.2 Skala Pengukuran.....	35
3.6 Jenis Data.....	35
3.7 Metode Pengumpulan Data.....	36
3.8 Populasi dan Sampel Penelitian.....	37
3.8.1 Populasi	37
3.8.2 Sampel Penelitian	37
3.9 Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen.....	38
3.10 Uji Asumsi Klasik.....	39
3.10.1 Uji Normalitas	40
3.10.2 Uji Heteroskedastisitas.....	40
3.11 Metode Analisis Data.....	40
BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN.....	44
4.1 Karakteristik Responden.....	44
4.2 Analisis Kuantitatif.....	52
4.2.1 Pengujian Validitas dan Realibilitas.....	52
4.2.2 Pengujian Pengujian Normalitas	54
4.2.3 Uji Heteroskedastisitas.....	56
4.2.4 Analisis Regresi	57
4.2.5 Hasil Uji Hipotesis.....	59

BAB IV KESIMPULAN DAN SARAN.....	61
5.1 Kesimpulan.....	61
5.2 Saran.....	62
DAFTAR PUSTAKA	64
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 3.1 Operasional Variabel kualitas layanan customer service	33
Tabel 3.2 Operasional Variabel Kepuasan Pelanggan.....	34
Tabel 4.1 Karakteristik responden berdsarkan jenis kelamin.....	44
Tabel 4.2 karakteristik responden berdasarkan usia.....	46
Tabel 4.3 karakteristik responden berdasarkan Pendidikan terakhir.....	47
Tabel 4.4 karakteristik responden berdasarkan pekerjaan.....	49
Tabel 4.5 karakteristik responden berdasarkan Status pernikahan.....	50
Tabel 4.6 Hasil uji validitas.....	53
Tabel 4.7 Hasil uji realibilitas.....	54
Tabel 4.8 Model summary.....	57
Tabel 4.9 Model coefficients.....	58

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 4.1 Grafik responden berdasarkan jenis kelamin.....	45
Gambar 4.2 Grafik responden berdasarkan usia.....	46
Gambar 4.3 Grafik responden berdasarkan pendidikan terakhir.....	48
Gambar 4.4 Grafik responden berdasarkan pekerjaan.....	49
Gambar 4.5 Grafik responden berdasarkan status pernikahan.....	51
Gambar 4.6 Grafik Uji Normalitas.....	55
Gambar 4.7 Grafik Uji Heteroskedastisitas.....	56
Gambar 4.8 Kurva Hipotesis.....	60

DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1 Kuisisioner.....	
Lampiran 2 Tabulasi Data Hasil Kuisisioner.....	
Lampiran 3 Hasil Uji SPSS 16.0.....	
Lampiran 4 Tabel t.....	