

**PENGARUH LAYANAN CUSTOMER SERVICE
TERHADAP KEPUTUSAN PENGGUNAAN
BNI SMS BANKING**

SKRIPSI

Program Studi Manajemen

**Nama : Juli Agung Dwi Hari Sutjipto
NIM : 43106110 041**



**FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS MERCU BUANA
JAKARTA
2010**

**PENGARUH LAYANAN CUSTOMER SERVICE
TERHADAP KEPUTUSAN PENGGUNAAN
BNI SMS BANKING**

SKRIPSI

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

**Nama : Juli Agung Dwi Hari Sutjipto
NIM : 43106110 041**



**FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS MERCU BUANA
JAKARTA
2010**

SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI

Yang bertanda tangan di bawah ini :

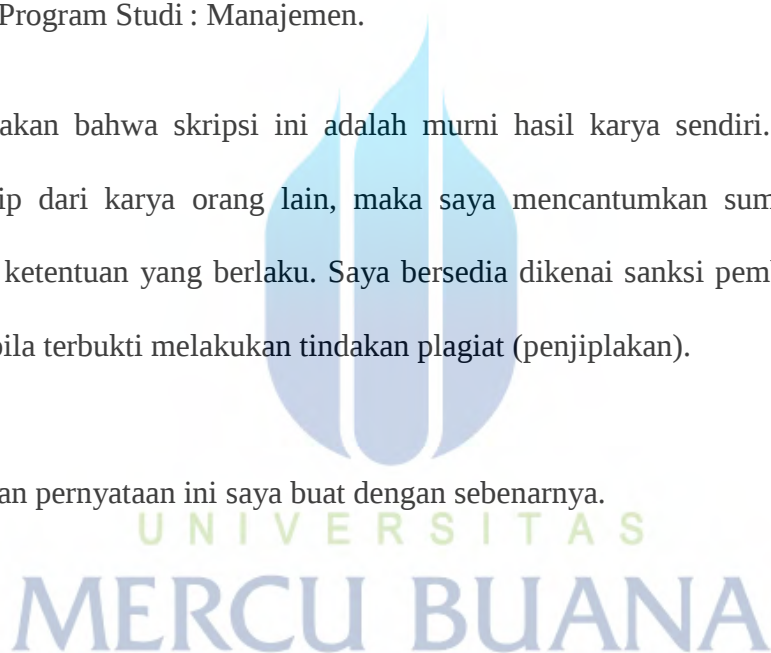
Nama : Juli Agung Dwi Hari Sutjipto

NIM : 43106110041

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, 25 Maret 2010

(Juli Agung Dwi Hari Sutjipto)
NIM : 43106110 – 041

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Juli Agung Dwi Hari Sutjipto
NIM : 43106110 041
Program Studi : Manajemen
Judul Skripsi : Pengaruh Layanan *Customer Service*
Terhadap Keputusan Penggunaan BNI SMS *Banking*.

Tanggal Lulus Ujian : 25 Maret 2010

Disahkan oleh :
Pembimbing Skripsi

UNIVERSITAS
(Drs. Wawan Purwanto, SE., MM)
Tanggal :
MERCU BUANA

Dekan

Ketua Program Studi Manajemen – S1

(Dra. Yuli Harwani, MM)
Tanggal :

(H. Arief Bowo Prayoga, SE., MM)
Tanggal :

LEMBAR PENGESAHAN DEWAN PENGUJI

Skripsi
**Pengaruh Layanan *Customer Service* Terhadap Keputusan
Penggunaan BNI SMS *Banking*.**

Dipersiapkan dan Disusun oleh :
Juli Agung Dwi Hari Sutjipto
43106110 041

Telah dipertahankan di depan Dewan Penguji pada tanggal 25 Maret 2010

Susunan Dewan Penguji
Ketua Penguji/ Pembimbing Skripsi

(Drs. Wawan Purwanto, SE., MM.)

Anggota Dewan Penguji

(Hesti Maheswari, SE., M.Si.)

Anggota Dewan Penguji

(Maman Fathurochman., SE.)

KATA PENGANTAR

Syukur Alhamdulillah kehadiran Allah SWT atas segala Rahmat dan Hidayah-Nya yang telah dilimpahkan kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan Skripsi yang berjudul, “ **Pengaruh Layanan *Customer Service* Terhadap Keputusan Penggunaan BNI SMS Banking** ”.

Adapun maksud dan tujuan dari penulisan , untuk memenuhi sebagian dari prasyarat dalam menyelesaikan pendidikan pada Program Studi Manajemen S1 Fakultas Ekonomi Universitas Mercu Buana, serta memperoleh gelar Strata S1 Manajemen.

Penulis telah menyadari bahwa penulisan ini tidak akan terwujud apabila tidak ada bantuan dan dukungan dari berbagai pihak secara moril maupun materiil. Oleh karena itu dengan segala kerendahan hati , penulis ingin menyampaikan terima kasih kepada :

1. Bapak H. Arief Bowo Prayoga, SE.,MM selaku Ketua Jurusan Manajemen Universitas Mercu Buana.
2. Bapak Drs. Wawan Purwanto, SE.,MM selaku Dosen Pembimbing yang telah bersedia meluangkan waktu untuk penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
3. Seluruh Dosen dan Staf Pengajar Program Sarjana Strata Satu pada Program Sarjana Strata Satu di Universitas Mercu Buana Jakarta.
4. Istri tercinta serta anak – anak yang sangat saya cintai dan saya banggakan atas segala pengorbanan, perjuangan serta doanya.

5. Ibu, bapak, kakak dan adik-adik yang tidak segan-segan untuk selalu memberikan doa, semangat dan dukungannya.
6. Rekan-rekan Mahasiswa Program Sarjana Strata Satu di Universitas Mercu Buana Jakarta, yang telah memberi masukan berharga pada skripsi ini serta semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu yang telah memberikan dukungan sehingga penulis dapat menyelesaikan Skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa masih banyak kekurangan dalam penulisan Skripsi ini, sehingga penulis mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun dari para pembaca. Akhir kata semoga Skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua pihak.

Jakarta, 25 Maret 2010



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	
HALAMAN JUDUL	ii
HALAMAN PERNYATAAN KARYA SENDIRI	iii
HALAMAN PENGESAHAN PEMBIMBING SKRIPSI	iv
HALAMAN PENGESAHAN DEWAN PENGUJI	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	viii
ABSTRAK	x
BAB I. PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang Masalah	1
1.2. Pembatasan Masalah	4
1.3. Perumusan Masalah	4
1.4. Tujuan Penelitian	5
1.5. Manfaat Penelitian	5
1.6. Sistematika Penulisan	6
BAB II. KERANGKA TEORI	8
2.1. Pengertian Pemasaran	8
2.2. Pelayanan terhadap pelanggan	11
2.3. Kualitas pelayanan Pelanggan	15
2.4. Keputusan Pembelian/Pengguna Produk/Jasa	21
2.5. Kerangka Pemikiran	28

BAB III. METODE PENELITIAN	30
3.1. Obyek Penelitian	30
3.2. Desain Penelitian	30
3.3. Hipotesis	31
3.4. Variabel dan Skala Pengukuran	31
3.5. Metode Pengumpulan Data	38
3.6. Jenis Data	38
3.7. Populasi dan Sampel	39
3.8. Metode Analisis Data	40
 BAB IV. HASIL DAN PEMBAHASAN	 42
4.1. Karakteristik Responden	42
4.2. Deskripsi Data Penelitian	46
4.3. Analisa Hipotesis	51
 BAB V. SIMPULAN DAN SARAN	 61
5.1. Simpulan	61
5.2. Saran	62
 DAFTAR PUSTAKA	 63
DAFTAR TABEL	65
DAFTAR GAMBAR	66
DAFTAR LAMPIRAN	67