

**HUBUNGAN ANTARA KUALITAS PELAYANAN CUSTOMER SERVICE
DENGAN KEPUTUSAN NASABAH UNTUK MENGGUNAKAN
FASILITAS E-BANKING PADA
PT BANK NEGARA INDONESIA (Persero), TBK
KANTOR CABANG CIKAMPEK**

SKRIPSI
Program Studi Manajemen

NAMA : RA. RANTHY ANGGRAINI KESUMA
NIM : 431 051 200 92



**FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS MERCU BUANA
JAKARTA
2008**

**HUBUNGAN ANTARA KUALITAS PELAYANAN CUSTOMER SERVICE
DENGAN KEPUTUSAN NASABAH UNTUK MENGGUNAKAN
FASILITAS E-BANKING PADA
PT BANK NEGARA INDONESIA (Persero), TBK
KANTOR CABANG CIKAMPEK**

SKRIPSI

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh
GELAR SARJANA EKONOMI
Program Studi Manajemen

NAMA : RA. RANTHY ANGGRAINI KESUMA
NIM : 431 051 200 92



**FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS MERCU BUANA
JAKARTA
2008**

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : RA. Ranthy Anggraini Kesuma
N I M : 43105120092.
Program Studi : Ekonomi – Manajemen.
Judul Skripsi : Hubungan Antara Kualitas Pelayanan *Customer Service*
Dengan Keputusan Nasabah Untuk Menggunakan Fasilitas *e-
Banking* Pada PT. Bank Negara Indonesia (Persero), Tbk
Kantor Cabang Cikampek
Tanggal Ujian Skripsi : 14 Maret 2008

Disahkan oleh:

Pembimbing

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

(Tafiprios, SE, MM.)

Tanggal :

Dekan,

Ketua Jurusan Manajemen

(Drs. Hadri Mulya, MSi)

Tanggal:

(Tafiprios, SE, MM)

Tanggal:

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR	ii
DAFTAR ISI	vi
DAFTAR TABEL	viii
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR LAMPIRAN	xi
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1.Latar Belakang Penelitian.....	1
1.2 Perumusan Masalah	7
1.3.Maksud dan Tujuan Penelitian	7
1.4.Kegunaan Penelitian.....	8
BAB II LANDASAN TEORITIS	10
2.1.Ruang Lingkup Pemasaran Jasa	10
2.1.1. Pengertian Pemasaran.....	10
2.1.2. Pengertian Jasa	11
2.1.3. Bauran Pemasaran Jasa	14
2.1.4. Strategi Pemasaran Jasa.....	15
2.2.Ruang Lingkup Pelayanan <i>Customer Service</i>	18
2.2.1. Pengertian Pelayanan	18
2.2.2. Tujuan dan Manfaat Pelayanan.....	19
2.2.3. Kepuasan Dalam Pelayanan Publik	21
2.2.4. Pengertian <i>Customer Service</i>	22
2.2.5. Konsep Kualitas Pelayanan Perbankan	27
2.2.6. Dimensi Kepuasan Dalam Pelayanan	33
2.2.7. Pengertian dan Karakteristik Nasabah	36
2.3.Ruang Lingkup Keputusan Nasabah dan <i>e-Banking</i>	39
2.4.Hubungan Antara Kualitas Pelayanan <i>Customer Service</i> dengan Keputusan Nasabah Untuk Menggunakan Fasilitas <i>e- Banking</i> (ATM, <i>SMS Banking</i> , <i>PhonePlus</i> , <i>Internet Banking</i>).....	43
2.5 Kerangka Pemikiran.....	44
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	48
3.1. Objek Penelitian.....	48
3.1.1. Sejarah Singkat Bank Negara Indonesia.....	48
3.1.2. Struktur Organisasi Kantor Cabang Cikampek.....	53
3.1.3. Kegiatan Usaha Bank Negara Indonesia Cikampek	61

3.2. Metode Penelitian	67
3.2.1. Metode Penelitian Yang Digunakan	67
3.2.2. Hipotesis	68
3.2.3. Operasional Variabel	68
3.2.4. Jenis & Sumber Data	70
3.2.5. Teknik Pengumpulan Data	71
3.2.6. Teknik Pengambilan Sampel.....	72
3.2.7. Analisa Data	73
3.2.8. Uji Hipotesis.....	77
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	78
4.1. Hasil Penelitian	78
4.1.1. Profil Responden.....	78
4.1.2. Hasil Pengujian	81
4.2. Pembahasan	85
4.2.1. Kualitas Pelayanan <i>Customer Service</i> yang diberikan oleh PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk. Kantor Cabang Cikampek	85
4.2.2. Keputusan Nasabah Untuk Menggunakan Fasilitas <i>e- Banking</i> Pada PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk. Kantor Cabang Cikampek	94
4.2.3. Hubungan antara Pelayanan <i>Customer Service</i> dengan Keputusan Nasabah untuk Menggunakan Fasilitas <i>e- Banking</i> pada PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk. Cabang Cikampek.....	98
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	101
5.1. Kesimpulan	101
5.2. Saran.....	102
DAFTAR PUSTAKA	
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	

DAFTAR TABEL

TABEL

Tabel 3. 1	Operasionalisasi Variabel.....	69
Tabel 3. 2	Rentang Skala Per Item Pernyataan.....	74
Tabel 3. 3	Rentang Skala Skor Seluruh Pernyataan Mengenai Kualitas Pelayanan <i>Customer Service</i>	75
Tabel 3. 4	Rentang Skala Skor Seluruh Pernyataan Menegnai Keputusan Nasabah Untuk Menggunakan Fasilitas <i>e- Banking</i>	75
Tabel 3. 5	Pedoman Memberikan Interpretasi Koefisien Korelasi.....	76
Tabel 4. 1	Profil Responden Mengenai Jenis Kelamin	78
Tabel 4. 2	Profil Responden Mengenai Rentang Umur.....	79
Tabel 4. 3	Profil Responden Mengenai Pekerjaan.....	79
Tabel 4. 4	Profil Responden Mengenai Status Pendidikan	80
Tabel 4. 5	Profil Responden Mengenai Lamanya Menjadi Pelanggan	81
Tabel 4. 6	Uji Validitas Untuk Setiap Indikator Kualitas Pelayanan <i>Customer Service</i>	83
Tabel 4. 7	Uji Validitas Untuk Setiap Indikator Keputusan Nasabah Untuk Menggunakan <i>e- Banking</i>	83
Tabel 4. 8	Hasil Tabulasi Data Kualitas Pelayanan <i>Customer Service</i>	84
Tabel 4. 9	Hasil Tabulasi Data Keputusan Nasabah Untuk Menggunakan Fasilitas <i>e- Banking</i>	84
Tabel 4. 10	Persepsi Responden Mengenai Kelengkapan Sarana Fisik (Pernyataan No.1).....	85
Tabel 4. 11	Persepsi Responden Mengenai Penampilan Petugas (Pernyataan No. 2)	85
Tabel 4. 12	Persepsi Responden Mengenai Kecanggihan Peralatan (Pernyataan No. 3).....	86
Tabel 4. 13	Persepsi Responden Mengenai Kenyamanan Ruang Tunggu (Pernyataan No. 4).....	86
Tabel 4. 14	Persepsi Responden Mengenai Keamanan (<i>security</i>)di dalam atau di luar (Pernyataan No. 5).....	87
Tabel 4. 15	Persepsi Responden Mengenai Perbandingan antara kecepatan, ketepatan dan kesesuaian yang dirasakan dengan harapan (Pernyataan No. 6).....	88
Tabel 4. 16	Persepsi Responden Mengenai Perbandingan antara keluasan jaringan yang dirasakan dengan yang diharapkan.....	88
Tabel 4. 17	Persepsi Responden Mengenai Perbandingan antara kemudahan pelayanan yang dirasakan dengan yang diharapkan (Pernyataan No.8)	89
Tabel 4. 18	Persepsi Responden Mengenai Kemampuan Petugas Pelayanan dalam Menangani Kebutuhan Nasabah (Pernyataan No.9)	89
Tabel 4. 19	Persepsi Responden Mengenai Kesigapan Petugas dalam Pelayanan (Pernyataan No. 10).....	90
Tabel 4. 20	Persepsi Responden Mengenai Kecepatan Merespon Keluhan Nasabah (Pernyataan No. 11).....	91

Tabel 4. 21 Persepsi Responden Mengenai Keyakinan atas Pelayanan yang Diberikan (Pernyataan No.12)	91
Tabel 4. 22 Persepsi Responden Mengenai Kepastian atas Pemberian Layanan (Pernyataan No. 13).....	92
Tabel 4. 23 Persepsi Responden Mengenai Kemudahan Menghubungi Petugas (Pernyataan No. 14)	92
Tabel 4. 24 Persepsi Responden Mengenai Pemahaman Petugas terhadap Keluhan Nasabah (Pernyataan No. 15).....	93
Tabel 4. 25 Persepsi Responden Mengenai Perhatian dan Kesungguhan Petugas terhadap Permasalahan Nasabah (Pernyataan No. 16). 93	
Tabel 4. 26 Persepsi Responden Mengenai Kualitas Pelayanan <i>Customer Service</i> yang diberikan oleh PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk. Kantor Cabang Cikampek (Pernyataan No. 14).....	94
Tabel 4. 27 Persepsi Responden Mengenai adanya Fasilitas <i>e- Banking</i> (Pernyataan No. 1).....	94
Tabel 4. 28 Persepsi Responden Mengenai Kegunaan dari Fasilitas <i>e- Banking</i> (Pernyataan No. 2)	95
Tabel 4. 29 Persepsi Responden Mengenai Fitur-fitur dari Fasilitas <i>e- Banking</i> (Pernyataan No. 3)	96
Tabel 4. 30 Persepsi Responden Mengenai Bujukan dari Petugas untuk Menggunakan Fasilitas <i>e- Banking</i> (Pernyataan No. 4).....	95
Tabel 4. 31 Persepsi Responden Mengenai Keinginan untuk Memanfaatkan Fasilitas <i>e- Banking</i> (Pernyataan No. 5).....	96
Tabel 4. 32 Persepsi Responden Mengenai Bantuan Petugas untuk Registrasi dan Aktivasi <i>e- Banking</i> (Pernyataan No. 6).....	97
Tabel 4. 33 Persepsi Responden Mengenai Keputusan Nasabah untuk Menggunakan fasilitas <i>e- Banking</i> yang ditawarkan oleh PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk. Kantor Cabang Cikampek.....	98

MERCU BUANA

DAFTAR GAMBAR

GAMBAR

Gambar 2. 1 Bauran Pemasaran yang diperluas untuk jasa15

Gambar 2.2 Bagan Kerangka Pemikiran 47

Gambar 2.3 Bagan Paradigma Penelitian47



DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN

- A. Struktur Organisasi PT.Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk. Cabang Cikampek
- B. Surat Permohonan Kuesioner
- C. Kuesioner Mengenai Identitas Responden
- D. Kuesioner Mengenai Kualitas Pelayanan *Customer Service* dan Mengenai Keputusan Nasabah untuk Menggunakan Fasilitas *e- Banking*
- E. Hasil Kuesioner

