

**ANALISIS KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP
LAYANAN *CUSTOMER SERVICE OFFICER*
PADA PT. BANK CENTRAL ASIA.TBK**

SKRIPSI

Program Studi Manajemen

Nama : Sicilia Novi Ambarsari
NIM : 0310311 – 113



**FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS MERCU BUANA
JAKARTA
2008**

**ANALISIS KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP
LAYANAN *CUSTOMER SERVICE OFFICER*
PADA PT. BANK CENTRAL ASIA.TBK**

SKRIPSI

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

Nama : Sicilia Novi Ambarsari
NIM : 0310311 – 113



**FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS MERCU BUANA
JAKARTA
2008**

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Sicilia Novi Ambarsari
NIM : 0310311 – 113
Program Studi : Manajemen
Judul Skripsi : Analisis Kepuasan Konsumen Terhadap Layanan
Customer Service Officer Pada PT Bank Central Asia.Tbk
Tanggal Ujian skripsi : 19 September 2008

Disahkan Oleh :

Pembimbing

(RM Rasyid, SE,MM)

Tanggal :

Dekan Fakultas Ekonomi

Ketua Program Studi Manajemen

(Drs. Hadri Mulya, Msi)

Tanggal :

(Tafiprios, SE,MM)

Tanggal :

LEMBAR PENGESAHAN DEWAN PENGUJI

SKRIPSI

Analisis Kepuasan Konsumen Terhadap

Layanan *Customer Service Officer*

Pada PT. Bank Central Asia, Tbk

Dipersiapkan dan disusun oleh :

Nama : Sicilia Novi Ambarsari

NIM : 0310311 – 113

Telah Dipertahankan Di Depan Dewan Penguji Pada Tanggal 19 September 2008

Susunan Dewan Penguji

Ketua Penguji,

(Tafiprios, SE,MM)

Anggota Penguji I,

(Tri Wahyono, SE,MM)

Anggota Penguji II,

(Rina Astini, SE,MM)

KATA PENGANTAR

Pertama-tama penulis ingin mengucapkan puji dan syukur kehadiran Tuhan Yang Maha Esa, karena atas berkat dan rahmat-Nya penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik. Adapun tujuan penulisan skripsi ini adalah sebagai syarat untuk menempuh gelar Sarjana Ekonomi pada Universitas Mercu Buana.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa penulisan skripsi ini masih jauh dari sempurna, hal ini disebabkan adanya keterbatasan pengetahuan, pengalaman dan kemampuan penulis.

Pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada pihak-pihak yang telah memberikan bimbingan, pengarahan serta bantuannya selama penyusunan skripsi ini, yaitu kepada:

1. Bapak H.Probo Sutedjo, selaku ketua Yayasan Menara Bhakti.
2. Bapak Dr.Ir. Suharyadi, selaku Rektor Universitas Mercu Buana.
3. Bapak Drs. Hadri Mulya, Msi, selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Mercu Buana.
4. Bapak Tafiprios,SE,MM, selaku Ketua Jurusan Program Studi Manajemen.
5. Bapak RM Rasyid,SE,MM, selaku Dosen Pembimbing yang telah berkenan memberikan waktu dan bimbingannya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
6. Bapak Tri Wahyono, SE,MM selaku dosen penguji yang telah memberikan masukan kepada penulis.

7. Ibu Rina Astini, SE,MM selaku dosen penguji yang telah membantu menyempurnakan skripsi penulis.
8. Kedua Orang Tua, saudara dan seluruh keluarga yang telah memberikan dukungan dan dorongan moril maupun materi.
9. Fera, Martha dan Mami Elis “My best Friend” yang telah memberikan bantuan dan dorongan sehingga terselesaikan skripsi ini.
10. Bapak Ferry Indrawan K, selaku pimpinan Bank Central Asia cabang Glodok Plaza yang telah memberikan dorongan dan informasi.
11. Teman-teman kampus, Nyoman, Sumina dan yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu terima kasih atas spiritnya.

Akhir kata semoga Tuhan Yang Maha Esa akan memberikan imbalan yang setimpal atas segala kebaikan yang bapak, ibu serta kawan-kawan lakukan kepada penulis, sehingga skripsi ini dapat selesai dengan baik, dan semoga skripsi ini dapat bermanfaat dan berguna bagi semua.

Jakarta, September 2008

Penulis

DAFTAR ISI

	Halaman
LEMBAR JUDUL	i-ii
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI	iii
LEMBAR PENGESAHAN DOSEN PENGUJI	iv
KATA PENGANTAR	v-vi
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR TABEL	viii
DAFTAR LAMPIRAN	ix
DAFTAR PUSTAKA	x
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah	2
C. Pembatasan Masalah	2
D. Tujuan Dan Manfaat Penelitian	2
BAB II LANDASAN TEORI	
A. Pengertian Pemasaran Dan Manajemen Pemasaran...	4
B. Kepuasan Pelanggan	12
C. Jasa Atau Service	27
D. Pengertian Customer Service	36
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	
A. Lokasi Penelitian	40
B. Gambaran Umum Perusahaan	40
C. Metode Penelitian	48
D. Populasi Dan Sample Penelitian	48
E. Identifikasi Variabel	48
F. Definisi Operasional Variabel	49
G. Metode Pengumpulan Data	49
H. Metode Analisis Data	49
BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN	
A. Analisis Karakteristik Responden	50
B. Analisis Pelaksanaan Layanan Customer Service Officer Pada Bank Central Asia. Tbk	55
C. Analisis Penentu Kombinasi Atribut Pelayanan PT Bank Cental Asia, Tbk Yang Penting Bagi Pelanggan	60
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	
A. Kesimpulan	64
B. Saran	65
LAMPIRAN-LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 4.1 Jenis Kelamin Responden	50
Tabel 4.2 Usia responden	51
Tabel 4.3 Pendidikan Terakhir Responden	52
Tabel 4.4 Jenis Pekerjaan Responden	53
Tabel 4.5 Tingkat Penghasilan Responden	54
Tabel 4.6 Atribut/Variabel Layanan Customer Service Officer Yang Dapat Mempengaruhi Kepuasan Konsumen	55
Tabel 4.6 Lanjutan tabel 4.6	56
Tabel 4.7 Dua Faktor Utama, <i>Eigen Value</i> & Persentase Varians ...	61
Tabel 4.8 Faktor Baru Dan Kontribusinya Terhadap Penelitian	62

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Struktur Organisasi

Lampiran 2. Kuisisioner

Lampiran 3. Frequency Table

Lampiran 4. Factor Analysis

DAFTAR PUSTAKA

Kotler & Amstrong (1991). *Dasar-Dasar Manajemen*, Jilid I Edisi V, Intermedia, Jakarta.

Philip Kotler (2002). *Manajemen Pemasaran*, Edisi Milenium I, Pearson Education Asia Pte.Ltd & PT Prenhalindo, Jakarta.

Penerbit Andi Dan Wahana Komputer (2004). *Pengolahan Data Statistik Dengan SPSS 12*, Penerbit Andi, Yogyakarta.

Fandy Tjiptono (2006). *Manajemen Jasa*, Edisi IV, CV Andi Offset, Yogyakarta

Rambat Lupiyoadi & A.Hamdani (2006). *Manajemen pemasaran Jasa*, Edisi 2, Salemba Empat, Jakarta.

Fandy tjiptono & Gregorius Chandra(2007), *Service Quality Satisfaction*, Edisi 2, Penerbit Andi, Yoyakarta

Kasmir,SE.MM (2006). *Etika Customer Service*, PT Raja Grafindo Persada, Jakarta.