

**PENGARUH PRODUK DAN SISTEM PELAYANAN  
*CUSTOMER SERVICE* DALAM PENERAPAN SMART  
SOLUTION TERHADAP KEPUASAN NASABAH**

**(Studi Kasus Pada PT Bank Central Asia Tbk Cabang Daan  
Mogot Dua)**

**SKRIPSI**

**Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan Memperoleh Gelar  
Sarjana Pada Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Program Studi Akuntansi  
Universitas Mercu Buana Jakarta**



U N I V E R S I T A S  
**MERCU BUANA**

Nama : Desi Andriani

NIM : 43215110266

**PROGRAM STUDI AKUNTANSI  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS MERCU BUANA  
JAKARTA**

**2017**

## SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Desi Andriani

NIM : 43215110266

Program Studi : S1 Akuntansi

Menyatakan bahwa skripsi ini adalah murni hasil karya sendiri apabila saya mengutip dari hasil 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 Jakarta, 10 Maret 2017  
MERCU BUANA



**Desi Andriani**

NIM : 43215110255

## LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Desi Andriani  
NIM : 43215110266  
Program Studi : S1 Akuntansi  
Judul Skripsi : Pengaruh Produk Dan Sistem Pelayanan *Customer Service* Dalam Penerapan SMART SOLUTION Terhadap Kepuasan Nasabah ( Studi Kasus Pada PT Bank Central Asia Tbk Cabang Daan Mogot Dua)  
Tanggal Lulus Ujian : 6 Maret 2017

Disahkan Oleh:

Pembimbing,

Ketua Penguji,



Caturida Meiwanto Doktoralina SE.M.,Ak.

Tanggal : 11 Maret 2017



Drs.Suharmadi,Ak.,MM.,M.Si.,CA.

Tanggal :

Dekan,

Ketua Program Studi  
S1 Akuntansi,



Dr.Harnovinsah, Ak., M.Si., CA.

Tanggal :



Dr.Harnovinsah, Ak., M.Si., CA.

Tanggal :

## KATA PENGANTAR

Segala puji bagi Tuhan Yang Maha Kuasa yang telah memberikan rahmat dan karunia-Nya kepada peneliti, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul, **“Pengaruh Produk Dan Sistem Pelayanan *Customer Service* Dalam Penerapan SMART SOLUTION Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Kasus Pada Pt Bank Central Asia Tbk Cabang Daan Mogot Dua)”**. Skripsi ini merupakan syarat untuk memperoleh gelar sarjana pada Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.

Penulis menyadari sebagai manusia biasa dalam penelitian ini tidak lepas dari kesalahan dan kekurangan akibat keterbatasan pengetahuan serta pengalaman. Penyusunan skripsi ini tidak lepas dari bimbingan, bantuan dan dukungan yang sangat berarti dari berbagai pihak, khususnya Bapak Caturida Meiwanto Doktorina SE., M., Ak, selaku dosen pembimbing yang telah memberikan saran, waktu, bimbingan, semangat, pengetahuan, dan nasehat-nasehat yang sangat bermanfaat yang telah diberikan kepada penulis. Oleh karena itu, dalam kesempatan ini penulis mengucapkan syukur atas kekuatan Tuhan Yang Maha Kuasa yang telah mencurahkan anugerahnya dan ingin berterimakasih pada semua pihak yang telah membantu dalam penyusunan skripsi ini terutama kepada:

1. Kedua orang tua tercinta, kakak, abang dan adik-adik saya yang telah memberikan semangat, doa dan dukungan moral dan material yang tiada henti-hentinya kepada penulis serta memberikan semangat dan memberikan banyak inspirasi dalam menyelesaikan skripsi ini.
2. Bapak Dr. Ir. Arisetyanto Nugroho, MM selaku Rektor Universitas Mercu Buana.
3. Bapak Dr. Harnovinsah, Ak.,M.Si.,CA, selaku Dekan Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Mercu Buana dan Ketua Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Mercu Buana.

4. Seluruh dosen dan staff Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Mercu Buana yang telah memberikan segenap ilmunya.
5. Pihak-pihak lain yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu. Terimakasih atas bantuan, motivasi serta doanya.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna dikarenakan terbatasnya pengalaman dan pengetahuan yang dimiliki penulis. Oleh karena itu, penulis mengharapkan segala bentuk saran serta masukan bahkan kritik yang membangun dari berbagai pihak. Semoga skripsi ini bermanfaat dan dapat menambah pengetahuan khususnya bagi penulis dan pembaca pada umumnya. Akhir kata dengan segala ketulusan dan kerendahan hati, penulis mohon maaf apabila ada kesalahan dan kelemahan dalam skripsi ini.



Jakarta, 10 Maret 2017

UNIVERSITAS  
MERCU BUANA (Desi Andriani)

## DAFTAR ISI

<b>SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI.....</b>	<b>i</b>
<b>LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI .....</b>	<b>ii</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>iii</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>iv</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>vi</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>x</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xi</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah .....	6
C. Tujuan dan Kontribusi Penelitian.....	7
1. Tujuan Penelitian.....	7
2. Kontribusi Penelitian.....	7
<b>BAB II KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS</b>	
A. Kajian Pustaka.....	9
1. Sistem .....	9
2. Sistem Informasi Akuntansi .....	12
3. Pelayanan .....	13
4. Pengertian Bank .....	18
5. Konsep Front Liner Customer Service.....	18
6. Budaya SMART SOLUTION .....	21
7. Dimensi Produk.....	21

8. Jenis Produk Perbankan .....	22
9. Pengertian Kepuasan Nasabah .....	24
10. Kajian Empiris (Penelitian Terdahulu) .....	28
B. Kerangka Pemikiran.....	31
C. Hipotesis Penelitian.....	33

### **BAB III METODE PENELITIAN**

A. Waktu dan Tempat Penelitian .....	35
B. Desain Penelitian.....	35
C. Defenisi dan Operasionalisasi Variabel .....	35
1. Definisi Variabel .....	35
2. Operasionalisasi Variabel.....	37
D. Populasi dan Sampel Penelitian .....	39
1. Populasi Penelitian.....	39
2. Sampel Penelitian.....	40
E. Teknik Pengumpulan Data.....	41
F. Metode Analisis .....	43
1. Statistik Deskriptif.....	44
2. Uji Kualitas Data.....	44
a. Uji Validitas .....	44
b. Uji Reliabilitas .....	44
3. Uji Asumsi Klasik .....	45
a. Uji Normalitas.....	45
b. Uji Multikolinearitas .....	45
c. Uji Heteroskedastisitas.....	46
4. Uji Analisis Regresi Linear Berganda.....	46
5. Uji Hipotesis.....	47

## **BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN**

A. Gambaran Umum Objek Penelitian .....	50
1. Tempat dan Waktu Penelitian .....	50
2. Karakteristik Profil Responden .....	59
a. Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	60
b. Deskripsi Responden Berdasarkan Usia .....	60
c. Deskripsi Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan .....	61
d. Deskripsi Responden Berdasarkan Tingkat Pekerjaan .....	61
B. Hasil Uji Statistik Deskriptif .....	62
C. Hasil Uji Kualitas Data .....	64
1. Hasil Uji Validitas .....	64
2. Hasil Uji Reliabilitas .....	66
D. Hasil Uji Asumsi Klasik .....	67
1. Hasil Uji Normalitas .....	68
2. Hasil Uji Multikolinearitas .....	69
3. Hasil Uji Heteroskedastisitas .....	71
E. Uji Analisis Regresi Linear Berganda .....	73
F. Hasil Uji Hipotesis .....	74
1. Hasil Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) .....	74
2. Hasil Uji Signifikansi Simultan (Uji Statistik F) .....	74
3. Hasil Uji Signifikansi Parameter Individual (Uji Statistik t) .....	75
G. Pembahasan Hasil Penelitian .....	77

## **BAB V KESIMPULAN DAN SARAN**

A. Simpulan .....	80
B. Saran .....	80

DAFTAR PUSTAKA .....	xii
----------------------	-----



LAMPIRAN



## DAFTAR GAMBAR

No	Keterangan	Halaman
2.1	Kerangka Pemikiran.....	33
4.1	Struktur Organisasi BCA Daan Mogot Dua .....	58
4.2	Hasil Uji Normalitas Menggunakan Grafik P-Plot .....	70
4.3	Hasil Uji Heteroskedastisitas .....	73



## DAFTAR TABEL

No	Keterangan	Halaman
1.1	Keluhan Nasabah .....	4
2.1	Daftar Penelitian Terdahulu .....	29
3.1	Operasional Variabel.....	38
3.2	Skala Pengukuran.....	41
4.1	Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	61
4.2	Deskripsi Responden Berdasarkan Usia .....	61
4.3	Deskripsi Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan .....	62
4.4	Deskripsi Responden Berdasarkan Tingkat Pekerjaan .....	62
4.5	Hasil Uji Analisis Deskriptif.....	63
4.6	Hasil Uji Validitas Variabel Produk (X1).....	65
4.7	Hasil Uji Validitas Variabel Sistem Pelayanan Customer Service (X2) .....	66
4.8	Hasil Uji Validitas Variabel Penerapan SMART SOLUTION (X3) .....	66
4.9	Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Nasabah (Y1).....	67
4.10	Hasil Uji Reliabilitas .....	67
4.11	Hasil Uji Normalitas .....	69
4.12	Hasil Uji Multikolinearitas .....	71
4.13	Hasil Uji Heteroskedastisitas .....	72
4.14	Hasil Uji Analisis Regresi Linear Berganda.....	74
4.15	Hasil Uji Analisis Koefisien Determinasi ( $R^2$ ).....	75
4.16	Hasil Uji Statistik F.....	76
4.17	Hasil Uji t.....	77