

**PENGARUH PELAYANAN PRIMA TERHADAP KEPUASAN  
NASABAH PADA PT. BANK CENTRAL ASIA, Tbk  
KCP JAMBLANG  
(Studi Kasus Pada PT. Bank Central Asia, Tbk KCP Jamblang)**

**SKRIPSI**

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



UNIVERSITAS  
**MERCU BUANA**

UNIVERSITAS

**MERCU BUANA**

Nama : Siti ShofiyatunNisa

NIM : 43111120200

**Program Studi Manajemen**

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS**

**UNIVERSITAS MERCU BUANA**

**JAKARTA**

**2016**

## SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Siti Shofiyatun Nisa

Nim : 43111120200

Program studi : S1 Manajemen

Menyatakan bahwa skripsi ini adalah murni hasil karya sendiri apabila saya mengutip dari hasil karya orang lain, maka saya mencantumkan sumbernya sesuai ketentuan yang berlaku. Saya bersedia dikenai sanksi pembatalan skripsi ini apabila terbukti melakukan tindakan plagiat (penjiplakan).

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.



Jakarta, 1 Maret 2016

**Siti Shofiyatun Nisa**

NIM : 43111120200

## LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Siti Shofiyatun Nisa  
NIM : 43111120200  
Program Studi : S1 Manajemen  
Judul Skripsi : Pengaruh Pelayanan Prima Terhadap Kepuasan Nasabah  
PT. Bank Central Asia, Tbk KCP Jamblang  
Tanggal Lulus Ujian : 1 Maret 2016

Disahkan Oleh :

Pembimbing,

Ketua Penguji,



Ryani Dhyani Parashakti, SE., MM

Luna Haningsih, SE., ME

Tanggal : 6 Maret 2016

Tanggal : 6 Maret 2016

Dekan,

Ketua Program Studi



S1 Manajemen,



Prof. Dr. Wiwik Utami, Ak., MS., CA

Dr. Rina Astini, SE., MM

Tanggal : 15/3 2016

Tanggal : 13/3 2016

## KATA PENGANTAR

Segala puji bagi Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan karunia-Nya kepada peneliti, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul **“Pengaruh Pelayanan Prima Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT. Bank Central Asia, Tbk KCP Jamblang”**. Skripsi ini merupakan syarat untuk memperoleh gelar sarjana pada Program Studi Manajemen 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 Ibu RyaniDhyanParashakti SE., MM, selaku dosen pembimbing skripsi yang telah memberikan saran, waktu, bimbingan, semangat, pengetahuan dan nasihat-nasihat yang sangat bermanfaat yang telah diberikan kepada penulis. Oleh karena itu, dalam kesempatan ini penulis ingin berterima kasih pada semua pihak yang telah membantu dalam penyusunan skripsi ini terutama kepada:

1. Bapak Dr. Ir. Arisetyanto Nugroho, MM selaku Rektor Universitas Mercu Buana.
2. Ibu Prof. Dr. Wiwik Utami, Ak., MS., CA, selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.
3. Ibu Dr. Rina Astini, SE., MM, selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.
4. Seluruh dosen dan staf Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana yang telah memberikan segenap ilmunya.
5. Bapak Freddy Halim selaku pimpinan PT. Bank Central Asia, Tbk KCP Jamblang yang telah memberikan izin bagi penulis untuk melakukan penelitian.
6. Seluruh staf PT. Bank Central Asia, Tbk KCP Jamblang yang telah mendukung dan membantu jalannya penelitian ini.

7. Kedua orang tua tercinta dan kedua adik saya yang telah memberikan semangat, doa dan dukungan moral dan material yang tiada henti-hentinya kepada penulis serta memberi semangat dan memberikan banyak inspirasi dalam menyelesaikan skripsi ini.
8. Pihak-pihak lain yang tidak bisa penulis sebutkan satu-persatu. Terima kasih 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 dan 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 diri, penulis mohon maaf apabila ada kesalahan dan kelemahan dalam skripsi ini.



Jakarta, 1 Maret 2016

Siti ShofiyatunNisa

## 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>v</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>vii</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xi</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xiii</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xiv</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
A.Latar Belakang Masalah.....	1
B.Rumusan Masalah Penelitian.....	10
C. Tujuan dan Kontribusi Penelitian.....	11
1. Tujuan Penelitian.....	11
2. Kontribusi Penelitian.....	11
<b>BAB II KAJIAN PUSTAKA, RERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS</b>	
A.Kajian Pustaka .....	13
1.Kajian terhadap teori / konsep .....	13
a. Pengertian Jasa .....	13
b. Karakteristik Jasa .....	14
c. Pengertian Pelayanan.....	15
d. Pengertian Konsep, Sasaran dan Manfaat Pelayanan Prima	19
e. Nasabah.....	26
f. Pengertian Kepuasan Nasabah.....	34
2.Kajian Riset Terdahulu.....	37

B.Rerangka Pemikiran .....	43
C.Hipotesis .....	46

### **BAB III METODE PENELITIAN**

A.Waktu dan Tepat Penelitian.....	48
B.Desain Penelitian.....	48
C.Definisi dan Operasionalisasi Variabel .....	48
D.Pengukuran Variabel.....	54
E.Populasi dan Sampel Penelitian .....	55
1.Populasi Penelitian .....	55
2.Sampel Penelitian.....	56
F.Teknik Pengumpulan Data.....	57
G.Metode Analisis .....	59
1.Statistik Deskriptif .....	59
2.Uji Kualitas Data.....	60
a. Uji Validitas .....	60
b. Uji Reliabilitas.....	61
3.Uji Asumsi Klasik .....	62
a. Uji Normalitas .....	62
b. Uji Multikolonieritas .....	63
c. Uji Heteroskedastisitas.....	64
4.Uji Analisis Regresi Linier Berganda .....	64
5.Uji Hipotesis .....	65

### **BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN**

A.Gambaran Umum Objek Penelitian .....	70
1.Tempat dan Waktu Penelitian.....	70
2.Karakteristik Profil Responden.....	79

a.	Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	80
b.	Deskripsi Responden Berdasarkan Usia .....	81
c.	Deskripsi Responden Berdasarkan Pekerjaan .....	82
d.	Deskripsi Responden Berdasarkan Penghasilan Perbulan .....	83
e.	Deskripsi Responden Berdasarkan Seberapa Sering kebank Dalam Sebulan .....	84
f.	Deskripsi Responden Berdasarkan Sudah Berapa Lama Menjadi Nasabah PT. Bank Central Asia, Tbk KCP Jamblang .....	86
B.	Hasil Uji Statistik Deskriptif.....	87
C.	Hasil Uji Kualitas Data.....	89
1.	Hasil Uji Validitas .....	89
a.	Hasil Uji Validitas Terhadap Variabel Kemampuan.....	90
b.	Hasil Uji Validitas Terhadap Variabel Sikap.....	91
c.	Hasil Uji Validitas Terhadap Variabel Penampilan.....	91
d.	Hasil Uji Validitas Terhadap Variabel Perhatian.....	92
e.	Hasil Uji Validitas Terhadap Variabel Tindakan .....	93
f.	Hasil Uji Validitas Terhadap Variabel Tanggung Jawab..	93
d.	Hasil Uji Validitas Terhadap Variabel Kepuasan Nasabah.....	94
2.	Hasil Uji Reliabilitas .....	94
a.	Hasil Uji Reliabilitas Terhadap Variabel Kemampuan ....	95
b.	Hasil Uji Reliabilitas Terhadap Variabel Sikap .....	95
c.	Hasil Uji Reliabilitas Terhadap Variabel Penampilan.....	96
d.	Hasil Uji Reliabilitas Terhadap Variabel Perhatian .....	96
e.	Hasil Uji Reliabilitas Terhadap Variabel Tindakan.....	97
f.	Hasil Uji Reliabilitas Terhadap Variabel Tanggung Jawab .....	97
f.	Hasil Uji Reliabilitas Terhadap Variabel Kepuasan Nasabah.....	98

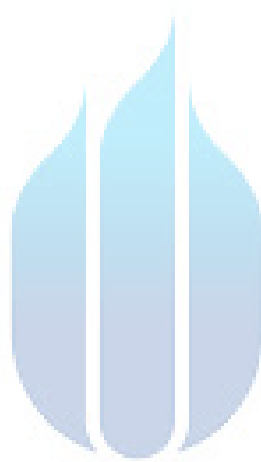


D. Hasil Uji Asumsi Klasik.....	98
1. Hasil Uji Normalitas.....	98
a. Hasil Uji Normalitas Menggunakan Diagram P-P Plot....	99
b. Hasil Uji Normalitas Menggunakan Kolmogorov - Smirnov.....	100
2. Hasil Uji Multikolonieritas .....	101
3. Hasil Uji Heteroskedastisitas .....	103
E. Hasil Uji Analisis Regresi Linier Berganda.....	104
F. Hasil Uji Hipotesis.....	109
1. Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ ).....	109
2. Uji Signifikansi Simultan (Uji Statistik F) .....	110
3. Uji Signifikansi Parameter Individual (Uji Statistik t).....	112
G. Pembahasan Hasil Penelitian.....	116
 <b>BAB V   SIMPULAN DAN SARAN</b>	
A. Simpulan.....	118
A. Saran.....	119
 DAFTAR PUSTAKA.....	122
LAMPIRAN .....	125

## DAFTAR TABEL

<b>No.</b>	<b>Keterangan</b>	<b>Halaman</b>
2.1	Sasaran dan Manfaat Pelayanan Prima .....	26
3.1	Tabel Operasionalisasi Variabel Penelitian.....	48
4.1	Produk dan Layanan BCA.....	78
4.2	Hasil Uji Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	80
4.3	Hasil Uji Deskripsi Responden Berdasarkan Usia .....	81
4.4	Hasil Uji Deskripsi Responden Berdasarkan Pekerjaan .....	82
4.5	Hasil Uji Deskripsi Responden Berdasarkan Penghasilan Perbulan ....	83
4.6	Hasil Uji Deskripsi Responden Berdasarkan Seberapa Sering kebank Dalam Sebulan.....	84
4.7	Hasil Uji Deskripsi Responden Berdasarkan Sudah Berapa Lama Menjadi Nasabah PT. Bank Central Asia, Tbk KCP Jamblang .....	86
4.8	Hasil Uji Deskripsi Responden Terhadap Variabel.....	88
4.9	Hasil Uji Deskripsi Validitas Terhadap Variabel Kemampuan.....	90
4.10	Hasil Uji Deskripsi Validitas Terhadap Variabel Sikap.....	91
4.11	Hasil Uji Deskripsi Validitas Terhadap Variabel Penampilan .....	91
4.12	Hasil Uji Deskripsi Validitas Terhadap Variabel Perhatian .....	92
4.13	Hasil Uji Deskripsi Validitas Terhadap Variabel Tindakan.....	93
4.14	Hasil Uji Deskripsi Validitas Terhadap Variabel Tanggung Jawab ....	93
4.15	Hasil Uji Deskripsi Validitas Terhadap Variabel Kepuasan Nasabah.	94
4.16	Hasil Uji Deskripsi Reliabilitas Terhadap Variabel Kemampuan.....	95
4.17	Hasil Uji Deskripsi Reliabilitas Terhadap Variabel Sikap.....	95
4.18	Hasil Uji Deskripsi Reliabilitas Terhadap Variabel Penampilan .....	96
4.19	Hasil Uji Deskripsi Reliabilitas Terhadap Variabel Perhatian .....	96
4.20	Hasil Uji Deskripsi Reliabilitas Terhadap Variabel Tindakan .....	97
4.21	Hasil Uji Deskripsi Reliabilitas Terhadap Variabel Tanggung Jawab ..	97
4.22	Hasil Uji Deskripsi Reliabilitas Terhadap Variabel Kepuasan Nasabah .....	98

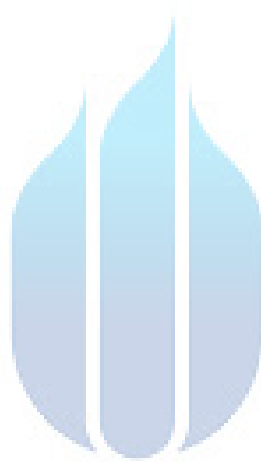
4.23	Hasil Uji Normalitas Menggunakan Kolmogorov-Smirnov .....	101
4.24	Hasil Uji Multikolinieritas.....	102
4.25	Hasil Uji Analisis Regresi Linier Berganda .....	105
4.26	Hasil Uji Hipotesis Terhadap Koefisien Determinasi.....	109
4.27	Hasil Uji Statistik F.....	111
4.28	Hasil Uji Statistik t.....	112



UNIVERSITAS  
MERCU BUANA

## DAFTAR GAMBAR

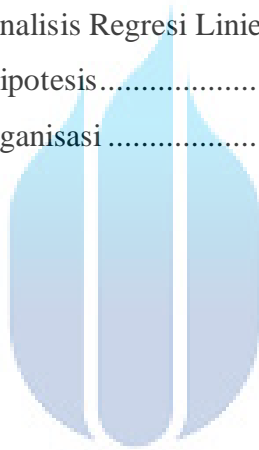
No.	Keterangan	Halaman
1.1	Perkembangan Jumlah Rekening Nasabah .....	3
2.1	Konsep Kepuasan Pelanggan .....	25
2.2	Rerangka Pemikiran.....	45
4.1	Hasil Uji Normalitas Menggunakan Diagram P-P Plot .....	99
4.2	Hasil Uji Heteroskedastisitas.....	103



UNIVERSITAS  
MERCU BUANA

## DAFTAR LAMPIRAN

	<b>Keterangan</b>	<b>Halaman</b>
Lampiran 1	Kuesioner .....	125
Lampiran 2	Hasil Kuesioner .....	132
Lampiran 3	Hasil Statistik Deskriptif .....	138
Lampiran 4	Hasil Uji Validitas .....	139
Lampiran 5	Hasil Uji Reliabilitas .....	146
Lampiran 6	Hasil Uji Asumsi Klasik .....	147
Lampiran 7	Hasil Uji Analisis Regresi Linier Berganda .....	148
Lampiran 8	Hasil Uji Hipotesis .....	149
Lampiran 9	Struktur Organisasi .....	151



UNIVERSITAS  
MERCU BUANA