

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN
NILAI PELANGGAN TERHADAP KEPUASAN NASABAH BCA KCU
KUNINGAN JAKARTA SELATAN
(Studi Kasus Pada Nasabah BCA Cabang KCU Kuningan Jakarta)**

SKRIPSI

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



**Program Studi Manajemen
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MERCUBUANA
JAKARTA
2017**

SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Randi Syaputra

Nim : 43113110299

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 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, 11 September 2017



Randi Syaputra

NIM : 43113110299

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Randi Syaputra
NIM : 43113110299
Program Studi : S1 Manajemen
Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Nilai Pelanggan Terhadap Kepuasan Nasabah BCA KCU Kuningan Jakarta Selatan.

Tanggal Lulus Ujian : 19 September 2017

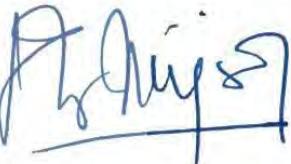
Disahkan Oleh :

Pembimbing Skripsi,

Ketua Penguji,


Dr. Tafiprios, MM
Tanggal : 30/09/17

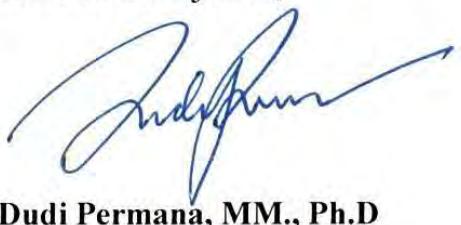
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis


Luna Haningsih, SE., M.E
Tanggal : 23/10/17

Ketua Program


Dr. Harnovinsah, Ak., M.Si., CA
Tanggal : 16/10/17

Studi S1 Manajemen,


Dudi Permana, MM., Ph.D
Tanggal : 13/10/2017

KATA PENGANTAR

Segala puji bagi Allah Subhanahuwata“ala yang telah memberikan rahmat dan karunia-Nya kepada penulis, sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Nilai Pelanggan Terhadap Kepuasan Nasabah BCA KCU Kuningan Jakarta Selatan”**. Skripsi merupakan syarat untuk memperoleh gelar S1 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 Dr. Tafiprios, MM., selaku dosen pembimbing skripsi yang telah memberikan saran, waktu, bimbingan, semangat, pengetahuan dan nasehat-nasehat yang sangat bermanfaat. Oleh karena itu, dalam kesempatan ini penulis ingin berterima kasih pada semua pihak yang telah membantu dalam penyusunan skripsi ini terutama kepada:

1. Dr. Ir. Arissetyanto Nugroho, MM., selaku Rektor Universitas Mercu Buana.
2. Dr. Harnovinsah, Ak., M.Si., CA., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.
3. Bapak Dudi Permana, MM., Ph.D., selaku Ketua Program Studi Manajemen S1, Bapak Mochamad Soelton, S.Psi., MM., dan Ibu Ryani Dhyan Parashakti, SE., MM., selaku Sekretaris I dan Sekretaris II Program Studi Manajemen S1 Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.
4. Seluruh dosen dan staf Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.
5. Keluarga tercinta yang telah memberikan doa, cinta, kasih sayang, dukungan dan semangat setiap waktu.
6. Seluruh teman dan sahabat-sahabat mahasiswa Manajemen Angkatan 2013.
7. Pihak-pihak lain yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu. Terima kasih atas bantuan, dukungan serta doanya.

Penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat. Penulis juga menyadari bahwa penulisan skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan. Untuk itu penulis mengucapkan mohon maaf atas kekurangan yang ada dan berharap semoga dapat diperbaiki pada waktu mendatang baik oleh penulis sendiri maupun penulis lainnya sehingga ilmu dapat terus dikembangkan dan disempurnakan.

Jakarta, 11 September 2017

Randi Syaputra



DAFTAR ISI

Surat Pernyataan Karya Sendiri	i
Lembar Pengesahan Skripsi	ii
Abstrak	iii
<i>Abstract</i>	iv
Kata Pengantar	v
Daftar Isi	vii
Daftar Tabel	x
Daftar Gambar	xi
Daftar Lampiran	xi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	10
C. Tujuan dan Kontribusi Penelitian.....	10
 BAB II KAJIAN PUSTAKA, RERANGKA PEMIKIRAN DAN HPOTESIS.....	 12
A. Kajian Pustaka.....	12
1. Pemasaran.....	12
2. Manajemen Pemasaran.....	13
3. Pemasaran Jasa	14
4. Kualitas Pelayanan	19
5. Nilai Pelanggan	26
6. Kepuasan Pelanggan.....	32
B. Rerangka Pemikiran	41
1. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan.....	41
2. Pengaruh Nilai Pelanggan Terhadap Kepuasan Pelanggan.....	42
C. Hipotesis.....	43

BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....	44
A. Waktu dan Tempat Penelitian	44
B. Desain Penelitian.....	44
C. Definisi dan Operasionalisasi Variabel	45
D. Pengukuran Variabel	49
E. Populasi dan Sampel Penelitian.....	50
F. Teknik Pengumpulan Data	52
G. Metode Analisis Data.....	53
1. Statistik Deskriptif.....	53
2. Uji Kualitas Instrumen Penelitian	54
3. Uji Asumsi Klasik	56
4. Uji <i>Godness of Fit</i>	58
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	63
A. Gambaran Umum Perusahaan.....	63
B. Karakteristik Responden	66
C. Hasil Analisis Deskriptif	71
1. Analisis Deskriptif Variabel Kualitas Pelayanan	73
2. Analisis Deskriptif Variabel Nilai Pelanggan	80
3. Analisis Deskriptif Variabel Kepuasan Pelanggan.....	87
D. Pengujian Instrumen	90
1. Uji Validitas.....	90
2. Uji Reliabilitas.....	93
E. Uji Asumsi Klasik	94
1. Uji Normalitas	95
2. Uji Multikolonieritas	96
3. Uji Heteroskedastisitas	97
F. Uji <i>Godness of Fit</i>	98
1. Koefisien Determinasi	99
2. Uji Parsial (Uji-t).....	101

G. Pembahasan.....	102
1. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan.....	102
2. Pengaruh Nilai Pelanggan Terhadap Kepuasan Pelanggan.....	103
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	104
A. Kesimpulan	104
B. Saran.....	104

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN



DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Bank <i>Service Excellence Monitor</i> (BSEM)	4
Tabel 1.2	Data keluhan nasabah BCA KCU Kuningan.....	8
Tabel 2.1	Penelitian Terdahulu	36
Tabel 3.1	Operasionalisasi Variabel	47
Tabel 4.1	Nilai rata-rata dimensi bukti fisik (<i>tangibles</i>).....	73
Tabel 4.2	Nilai rata-rata dimensi keandalan (<i>reliability</i>).....	75
Tabel 4.3	Nilai rata-rata dimensi bukti ketanggapan (<i>responsiveness</i>)	76
Tabel 4.4	Nilai rata-rata dimensi bukti jaminan (<i>assurance</i>)	77
Tabel 4.5	Nilai rata-rata dimensi bukti empati (<i>emphaty</i>)	78
Tabel 4.6	Rekapitulasi penilaian variabel kualitas pelayanan	79
Tabel 4.7	Nilai rata-rata dimensi <i>emotional value</i>	80
Tabel 4.8	Nilai rata-rata dimensi <i>social value</i>	82
Tabel 4.9	Nilai rata-rata dimensi <i>performance value</i>	83
Tabel 4.10	Nilai rata-rata dimensi <i>value for money</i>	85
Tabel 4.11	Rekapitulasi penilaian variabel nilai pelanggan	86
Tabel 4.12	Nilai rata-rata variabel kepuasan pelanggan	87
Tabel 4.13	Hasil uji validitas variabel kualitas pelayanan.....	90
Tabel 4.14	Hasil uji validitas variabel nilai pelanggan.....	91
Tabel 4.15	Hasil uji validitas variabel kepuasan pelanggan.....	92
Tabel 4.16	Hasil uji reliabilitas	94
Tabel 4.17	Hasil uji normalitas	95
Tabel 4.18	Hasil uji multikolonieritas	97
Tabel 4.19	Koefisien determinasi	99
Tabel 4.20	Koefisien regresi linier berganda	100
Tabel 4.21	Hasil uji parsial (uji-t).....	101

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Grafik tingkat kepuasan nasabah BCA KCU Kuningan	5
Gambar 1.2 Diagram tingkat kepuasan pelayanan BCA KCU Kuningan	6
Gambar 2.1 Model Penelitian	43
Gambar 4.1 Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin.....	67
Gambar 4.2 Karakteristik responden berdasarkan umur.....	68
Gambar 4.3 Karakteristik responden berdasarkan pekerjaan.....	69
Gambar 4.4 Karakteristik responden berdasarkan penghasilan	70
Gambar 4.5 Karakteristik responden berdasarkan jenis layanan	71
Gambar 4.6 P-Plot uji normalitas	96
Gambar 4.7 Uji heteroskedastisitas.....	98



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuisioner penelitian	109
Lampiran 2 Hasil Kuisioner	114
Lampiran 3 Pengujian Instrumen	122
Lampiran 4 Uji Asumsi Klasik	124
Lampiran 5 Analisis Regresi	126