

**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**



**UNIVERSITAS  
MERCU BUANA**  
Randi Syaputra  
43113110299

**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 : 30/9/17



Luna Haningsih, SE., M.E  
Tanggal : 23/09/17

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Ketua Program

Studi S1 Manajemen,



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



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. Arisetyanto 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

UNIVERSITAS  
MERCU BUANA

## 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
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang .....	1
B. Rumusan Masalah .....	10
C. Tujuan dan Kontribusi Penelitian.....	10
<b>BAB II KAJIAN PUSTAKA, RERANGKA PEMIKIRAN DAN HPOTESIS.....</b>	<b>12</b>
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

<b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....</b>	<b>44</b>
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
 <b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>	 <b>63</b>
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
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....</b>	<b>104</b>
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 Kuisisioner penelitian .....	109
Lampiran 2 Hasil Kuisisioner .....	114
Lampiran 3 Pengujian Instrumen .....	122
Lampiran 4 Uji Asumsi Klasik .....	124
Lampiran 5 Analisis Regresi .....	126