

Herawati

44213120112

Pengaruh Kualitas Layanan Frontliner Terhadap Citra PT.Bank CTBC Indonesia
xi+150 Halaman+7 Lampiran

ABSTRAK

PT.Bank CTBC Indonesia merupakan salah satu perusahaan dari bank terkemuka di Taiwan yaitu CTBC Financial Holding Co.,Ltd yang merupakan institusi keuangan di Taiwan yang memiliki 12 cabang di berbagai Negara, salah satunya di Indonesia dengan kantor pusat yang berlokasi di Sudirman, Jakarta Selatan. Dalam upaya untuk meningkatkan citra di mata nasabah dan masyarakat agar tetap setia dan bisnis meningkat, PT.Bank CTBC Indonesia selalu berusaha meningkatkan kualitas layanan frontliner. Oleh karena itu, tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui apakah terdapat pengaruh antara kualitas layanan frontliner terhadap citra PT.Bank CTBC Indonesia dan seberapa besar pengaruh tersebut.

Teori yang digunakan dalam penelitian ini adalah teori kualitas layanan dalam Parasuraman yang menyimpulkan bahwa terdapat 5 dimensi kualitas layanan yaitu *tangibles, reliability, responsiveness, assurance* dan *empathy*. Dan teori tentang pembentukan citra oleh Kanaiadi yang menyebutkan bahwa terdapat 3 indikator pembentukan citra yaitu *impressions, beliefs* dan *attitudes*.

Jenis penelitian ini bersifat eksplanatif dengan pendekatan kuantitatif. Metode yang digunakan adalah metode survei, dimana peneliti mengumpulkan data dengan membagikan kuesioner kepada 75 responden yang merupakan nasabah PT.Bank CTBC Indonesia. Teknik sampling yang digunakan adalah *systematic random sampling*, sedangkan untuk penentuan jumlah sampel digunakan rumus Yamane dengan presisi sebesar 10%.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa dari hasil uji regresi linear sederhana didapatkan persamaan $Y=11,268+0,353X$, sedangkan dari hasil uji koefisien determinasi yang dilakukan menghasilkan angka sebesar 39,9%. Angka ini berarti kualitas layanan frontliner memiliki pengaruh yang positif terhadap citra PT.Bank CTBC Indonesia, besarnya pengaruh adalah 39,9%, sedangkan sisanya 60,1% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diuji dalam penelitian ini. Dari hasil uji t hitung didapatkan nilai t hitung sebesar 6,962 dimana angka tersebut lebih besar dari nilai t tabel yaitu 1,666 yang berarti terdapat pengaruh kualitas layanan frontliner terhadap citra PT.Bank CTBC Indonesia (H_0 ditolak dan H_a diterima). Dari hasil penelitian yang sudah dilakukan, dapat disimpulkan bahwa citra PT.Bank CTBC Indonesia yang ingin diciptakan adalah citra perusahaan, yaitu citra secara keseluruhan, bukan hanya sekedar citra atas produk dan pelayanannya.

Kata kunci : Citra, Kualitas Layanan, PT.Bank CTBC Indonesia



Herawati

44213120112

The Effect of Service Quality of Frontliner on PT. Bank CTBC Indonesia's Image
xi+150 pages+7attachments

ABSTRACT

PT.Bank CTBC Indonesia is one of branches of CTBC Financial Holding Co.,Ltd which is the famous bank in Taiwan also has 12 branches in various countries, one of its branch is in Indonesia where the head office is located in Sudirman,Jakarta. In order to improve the image of PT.Bank CTBC Indonesia on customer insight so that customer stay loyal and business increase, PT.Bank CTBC Indonesia always try to improve the quality service of frontliner. Therefore, the purpose of this research is to find out whether there is an effect of frontliner's service quality on PT.Bank CTBC Indonesia's image and how big its effect.

The theory in this research is service quality in Parasuraman which assumed that there are 5 dimensions of service quality, that is tangibles, reliability, responsiveness, assurance and empathy. And theory about image formation by Kanaiidi which said that there are 3 indicators of image formation, that is impressions, beliefs and attitudes.

The character of this research is explanatory causal with the quantitative approachment. The method in this research is survey, the researcher collected data from responders by distributing questionnaires to 75 responders. The sampling technique which reasearcher use is systematic random sampling, and to determine the amount of sample, Yamane formula is used with the precision 10%.

The result of this research showed that from linear simple regression test got equality $Y=11,268+0.353X$, and from determination coefficients test showed 39,9%. It means that the service quality of frontliner has an effect on PT.Bank CTBC Indonesia's image, the effect is 39,9%. The result of t test showed that the score of t test is 6,962 which is higher than t table score that is 1,666, and it means that there is an effect of service quality on PT.Bank CTBC Indonesia's image. From the result of this research, can be assumed that the image of PT.Bank CTBC Indonesia want to create is corporate image which is whole image of the bank, not only image of product and services.

Keywords: *image, service quality, PT.Bank CTBC Indonesia*

