

**EVALUASI KINERJA DAN KUALITAS PELAYANAN PADA
PT BANK CENTRAL ASIA, TBK KCU THAMRIN**

SKRIPSI

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar
SARJANA EKONOMI
Program Studi Manajemen – Strata 1**

Nama : Nabila Melyda Tamam
NIM : 43112110248



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

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MERCU BUANA
JAKARTA
2015**

SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Nabila Melyda Tamam

NIM : 43112110248

Program Studi : Manajemen

Menyatakan bahwa skripsi ini adalah murni hasil karya sendiri. Apabila saya mengutip dari 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, 23 Februari 2015



(Nabila Melyda Tamam)
NIM: 43112110248

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Nabila Melyda Tamam
NIM : 43112110248
Program Studi : Manajemen
Judul Skripsi : EVALUASI KINERJA DAN KUALITAS PELAYANAN
PADA PT BANK CENTRAL ASIA, TBK KCU
THAMRIN
Tanggal Lulus Ujian :

Disahkan oleh:

Pembimbing

Ketua Penguji



Hesti Maheswari SE, M.Si
Tanggal : 01 MARET 2015

Luna Haningsih, SE, ME
Tanggal : 01 MARET 2015

UNIVERSITAS

MERCU BUANA

Dekan

Ketua Program Studi Manajemen S1



Prof. Dr. Wiwik Utami, AK, MS, CA
Tanggal : 05 MARET 2015

Dr. Rina Astini, SE, MM
Tanggal : 5/3 2015

KATA PENGANTAR

Puji Syukur kehadiran Allah SWT yang telah memberikan karunia-Nya yang begitu besar sehingga penulis mampu menyelesaikan skripsi ini dengan baik. Berbagai kesulitan yang penulis hadapi selama penulisan skripsi ini, akhirnya telah penulis lewati berkat bantuan dan dorongan berbagai pihak yang telah banyak membantu penulis, untuk itu penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Dr. Ir. Arisetyanto Nugroho, MM selaku Rektor Universitas Mercu Buana
2. Ibu Prof. Dr. Wiwik Utami Ak, CA selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis, dan Bapak H. Arief Bowo Prayoga K, SE, MM selaku Wakil Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis
3. Ibu Dr. Rina Astini SE, MM selaku Ketua Program Studi S-1 Manajemen
4. Ibu Hesti Maheswari SE, M.Si selaku pembimbing skripsi penulis mengucapkan terimakasih atas segala arahan, bantuan dan bimbingan yang ibu berikan selama penelitian ini.
5. Kedua Orang tua penulis Ibu Hj. Netty Tamar dan Bapak H. Rizal Helmy Bustamam, Kakak Starezminaty Tamam dan Adik Gufran Reza Tamam terimakasih atas segala kasih dan sayang yang kalian berikan selama ini. Dukungan dari kalian merupakan semangat terbesar untuk penulis.

6. Sahabat sekaligus keluarga kedua di Wisma Karunia, terimakasih kepada Cindy S. Sanjaya, Revita Permana, Fisih Fransisca, Windyani Hidayat, Rocky Widagdo, Citra Jiwantari dan Mitta Vidhina atas kebersamaannya selama ini.
7. Teman-teman kampus seperjuangan angkatan 2012 terimakasih kepada Selli, Yohana, Miranti, Bestiana, Tio, Wawan, Mas Vino dan Mas Aji atas kerja sama dan berbagai ilmu yang saya dapatkan dari kalian semua. Semoga silaturahmi ini terus terjalin.
8. Kepada Ibu Sigris terimakasih banyak atas segala dukungan dan bantuan yang ibu berikan selama penelitian ini berlangsung.
9. Kepada seluruh keluarga besar PT Bank Central Asia, Tbk di Grand Indonesia maupun di Wisma Asia II saya ucapkan banyak terimakasih atas bantuan dan kerjasamanya selama penelitian ini.

Serta semua pihak yang telah banyak membantu. Penulis sangat menyadari bahwa skripsi ini masih banyak kekurangan dan masih jauh dari kesempurnaan, untuk itu penulis mohon maaf jika terdapat kekurangan dalam penulisan ini. Akhir kata semoga Skripsi ini dapat berguna dan bermanfaat bagi penulis dan bagi pembaca yang berminat pada umumnya.

Jakarta, 23 Februari 2015

Penulis

Nabila Melyda Tamam

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMBUL	i
HALAMAN JUDUL	ii
HALAMAN PERNYATAAN KARYA SENDIRI.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI.....	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiii
ABSTRAK	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Perumusan Masalah	4
1.3 Tujuan Penelitian	4
1.4 Kontribusi Penelitian	5
BAB II KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN	
DAN HIPOTESIS.....	6
2.1 Pengertian Pemasaran	6
2.2 Pengertian Manajemen Pemasaran	7
2.3 Pengertian Kualitas Pelayanan	9
2.4 Pengertian Kepuasan Pelanggan.....	12
2.5 Service Excellence Di Industri Perbankan	14

	2.5.1 Standar Layanan PT Bank Central Asia, Tbk	17
	2.5.2 Budaya Layanan SMART SOLUTION.....	19
	2.6 Penelitian Terdahulu	25
	2.7 Kerangka Pemikiran.....	31
BAB III	METODE PENELITIAN	33
	3.1 Waktu Dan Tempat Penelitian.....	33
	3.2 Desain Penelitian	33
	3.3 Variabel Dan Skala Pengukuran.....	34
	3.4 Populasi Dan Sampel Penelitian.....	39
	3.5.1 Populasi.....	39
	3.5.2 Sampel.....	39
	3.5 Metode Pengumpulan Data	40
	3.6 Jenis Data.....	41
	3.7 Metode Analisa Data	41
BAB IV	HASIL DAN PEMBAHASAN	46
	4.1 Gambaran Umum Perusahaan.....	46
	4.1.1 Sejarah PT Bank Central Asia, Tbk.....	46
	4.1.2 Karakteristik Responden.....	49
	4.1.3 Frekuensi Responden Ke Bank	51
	4.2 Harapan Masyarakat Terhadap Pelayanan PT Bank Central Asia, Tbk KCU Thamrin.....	51
	4.2.1 Uji Validitas dan Uji Reliabilitas.....	56

4.2.2 Analisis Tingkat Kepentingan Nasabah PT Bank Central Asia, Tbk KCU Thamrin	67
4.2.3 Analisis Tingkat Kepuasan Nasabah PT Bank Central Asia, Tbk KCU Thamrin	70
4.3 Tingkat Kepuasan Masyarakat Terhadap Kualitas Pelayanan PT Bank Central Asia, Tbk KCU Thamrin	73
4.4 Karakteristik Teknis Pelayanan PT Bank Central Asia Tbk, KCU Thamrin	76
4.5 Desain Pelayanan PT Bank Central Asia, Tbk KCU Thamrin Yang Dapat Mewujudkan Harapan Masyarakat.....	78
4.6 House Of Quality	85
4.6.1 House Of Quality Teller.....	85
4.6.2 House Of Quality Customer Service	86
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	87
5.1 Kesimpulan.....	87
5.1 Saran	88
DAFTAR PUSTAKA.....	90
LAMPIRAN	92

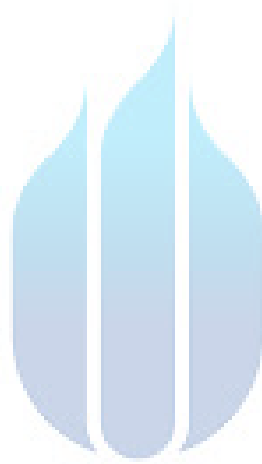
DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1	Peringkat Service Excellence MRI Tahun 2009-2012 2
Tabel 3.1	Variabel dan Skala Pengukuran SMART SOLUTION PT Bank Central Asia, Tbk..... 34
Tabel 4.1	Karakteristik Responden 49
Tabel 4.2	Frekuensi Responden Ke Bank 51
Tabel 4.3	Customer Needs Nasabah Teller PT Bank Central Asia, Tbk KCU Thamrin..... 52
Tabel 4.4	Customer Needs Nasabah Customer Service PT Bank Central Asia, Tbk KCU Thamrin 54
Tabel 4.5	Hasil Uji Validitas Tingkat Kepentingan Teller 57
Tabel 4.6	Hasil Uji Validitas Tingkat Kepuasan Teller 59
Tabel 4.7	Hasil Uji Validitas Tingkat Kepentingan Customer Service 61
Tabel 4.8	Hasil Uji Validitas Tingkat Kepuasan Customer Service..... 64
Tabel 4.9	Uji Reliabilitas Tingkat Kepentingan Teller..... 64
Tabel 4.10	Uji Reliabilitas Tingkat Kepuasan Teller 65
Tabel 4.11	Uji Reliabilitas Tingkat Kepentingan Customer Service.....66
Tabel 4.12	Uji Reliabilitas Tingkat Kepuasan Customer Service.....66
Tabel 4.13	Rekap Data Hasil Customer Importance Teller.....68

Tabel 4.14	Rekap Data Hasil Customer Importance Customer Service.....	69
Tabel 4.15	Rekap Data Hasil Customer Satisfaction Teller.....	71
Tabel 4.16	Rekap Data Hasil Customer Satisfaction Customer Service.....	72
Tabel 4.17	Hasil Perhitungan GAP Teller.....	73
Tabel 4.18	Hasil Perhitungan GAP Customer Service.....	75
Tabel 4.19	Lambang Arah Perbaikan.....	77
Tabel 4.20	Simbol dan Tingkat Hubungan.....	78
Tabel 4.21	Nilai Absolute Importance Teller.....	79
Tabel 4.22	Nilai Absolute Importance Customer Service	79
Tabel 4.23	Nilai Relative Importance Teller.....	81
Tabel 4.24	Nilai Relative Importance Customer Service.....	84

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1	Kerangka Pemikiran 31
Gambar 3.1	House Of Quality..... 44
Gambar 4.1	Produk PT Bank Central Asia, Tbk.....48



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Kuesioner Penelitian
- Lampiran 2 Jawaban Kuesioner Karakteristik Responden
- Lampiran 3 Jawaban Kuesioner Tingkat Kepentingan dan Kepuasan Teller
- Lampiran 4 Jawaban Kuesioner Tingkat Kepentingan dan Kepuasan Customer Service
- Lampiran 5 Perhitungan SPSS Output Validitas Tingkat Kepentingan Teller
- Lampiran 6 Perhitungan SPSS Output Validitas Tingkat Kepuasan Teller
- Lampiran 7 Perhitungan SPSS Output Validitas Tingkat Kepentingan Customer Service
- Lampiran 8 Perhitungan SPSS Output Validitas Tingkat Kepuasan Customer Service
- Lampiran 9 Perhitungan SPSS Output Reliabilitas Tingkat Kepentingan Teller
- Lampiran 10 Perhitungan SPSS Output Reliabilitas Tingkat Kepuasan Teller
- Lampiran 11 Perhitungan SPSS Output Reliabilitas Tingkat Kepentingan Customer Service
- Lampiran 12 Perhitungan SPSS Output Reliabilitas Tingkat Kepuasan Customer Service