

## KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT atas limpahan rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik.

Penelitian ini merupakan salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana yang meneliti tentang **Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT. Bank Negara Indonesia (PERSERO), Tbk. Cabang Asia Afrika Bandung.**

Selama melakukan penelitian dan penulisan tugas akhir ini, penulis banyak memperoleh bantuan moril dan materil dari berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis bermaksud untuk mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Yang terhormat Bapak Endang Sofyan, Ir, MBT selaku Dosen Pembimbing skripsi, atas kesabarn, waktu, arahan, bimbingan, saran, nasihat, motivasi, pengetahuan serta ilmu yang diberikan kepada penulis dari awal hingga akhir penelitian ini.
2. Yang terhormat Ibu Sisca Eka Fitria, ST., MM dan Bapak Fajar Sidiq Adi Prabowo, SE., MBA selaku Dosen Penguji.
3. Yang terhormat Ibu Irni Yunita selaku Dosen Wali penulis.
4. Rektor Universitas Telkom, Bapak Prof. Dr. Ir. Mochamad Ashari, M.Eng, Ph.D
5. Ketua Program Studi Manajemen Bisnis Telekomunikasi dan Informatika, Bapak Dodie Tricahyono, Ir, MM.
6. Yang tercinta kepada kedua orang tua dan kedua kakak penulis, (alm) Bapa Budi Santoso, dan Mamih Dodah Saodah serta Raya Agung Astri Wardhani, dan Bayu Arie Kusumo juga semua keluarga besar atas segala kasih saying kesabaran, motivasi, dan doa yang tiada henti – hentinya diberikan kepada penulis.

7. Kepada Daniati Dediwan, Papah Dediwan, Mamah Imas dan De Ina yang telah banyak memberikan motivasi, dorongan, dan doa kepada penulis.
8. Teman dan sahabat penulis Angga, Sintia, Sonny, Ansory, Adit, Arief, Ayub, Ratu, Derry, Gian, Guruh, Vonda, Fikri, keluarga besar CMD, Okky, Eko, Jaja, Dika, dan teman – teman lainnya yang tidak dapat disebutkan satu persatu, terimakasih atas semua bantuan, support, motivasi, serta berbagi ilmu kepada penulis.

Penulis menyadari bahwa dalam menyelesaikan penelitian ini masih jauh dari sempurna. Oleh karena itu, penulis mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun. Semoga laporan ini dapat bermanfaat bagi semua pihak. Semoga Allah SWT selalu memberi hidayah dan taufiq kepada kita semua. *Aamiin*.

Bandung, 25 Agustus 2014

Penulis

Taufik Andre Kusumo

## DAFTAR ISI

<b>LEMBAR PENGESAHAN</b> .....	i
<b>LEMBAR PERNYATAAN</b> .....	ii
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	iii
<b>DAFTAR ISI</b> .....	v
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	
viii	
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	ix
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	x
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	1
1.1. Gambaran Umum Objek Penelitian .....	1
1.1.1. Visi dan Misi .....	1
1.1.2. Struktur Organisasi .....	1
1.2. Latar Belakang Penelitian.....	2
1.3. Rumusan Masalah .....	11
1.4. Tujuan Penelitian .....	11
1.5. Kegunaan Penelitian .....	11
1.6. Sistematika Penulisan Tugas Akhir.....	12
<b>BAB II TELAAH PUSTAKA</b> .....	13
2.1. Rangkuman Teori.....	13
2.1.1. Pengertian Pelayanan.....	13
2.1.2. Pengertian Pelayanan Prima .....	13
2.1.3. Pengertian Kualitas Pelayanan .....	13

2.1.4. Dimensi Kualitas Pelayanan .....	14
2.1.5. Manfaat Kualitas Pelayanan .....	15
2.1.6. Kepuasan Konsumen .....	15
2.1.6.1. Konsep Kepuasan Konsumen .....	15
2.1.6.2. Harapan dan Persepsi Konsumen .....	17
2.1.6.3. Pengukuran Kepuasan Konsumen.....	19
2.1.7. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen	21
2.2. Penelitian Terdahulu.....	23
2.3. Kerangka Pemikiran .....	34
2.4. Hipotesis Penelitian .....	35
2.4.1. Hipotesis Simultan .....	35
2.4.2. Hipotesis Parsial .....	35
2.5. Ruang Lingkup Penelitian .....	36
2.5.1. Variabel dan Sub Variabel Penelitian .....	36
2.5.2. Lokasi dan Objek Penelitian .....	36
2.5.3 Waktu dan Periode Penelitian .....	36
<b>BAB III METODE DAN OBJEK PENELITIAN .....</b>	<b>37</b>
3.1. Jenis Penelitian.....	37
3.2. Operasional Variabel dan Skala Pengukuran .....	37
3.2.1. Operasional Variabel .....	37
3.1.2. Definisi Operasional.....	38
3.3. Skala Pengukuran .....	42
3.3.1. Tahapan Penelitian .....	43
3.4. Populasi dan Sampel.....	44

3.4.1. Populasi Penelitian.....	44
3.4.2. Sampel Penelitian .....	44
3.5. Pengumpulan data. ....	45
3.5.1. Teknik Pengumpulan Data.....	46
3.6. Uji Validitas dan Reliabilitas.....	46
3.6.1. Uji Validitas .....	46
3.6.2. Uji Reliabilitas.....	48
3.7. Teknis Analisis Data .....	49
3.7.1. Analisis Deskriptif.....	49
3.7.2. Analisis Regresi Linier Berganda.....	50
3.7.3. Uji Asumsi Klasik.....	53
3.8. Pengujian Hipotesis .....	53
3.8.1. Hipotesis Simultan.....	53
3.8.2. Hipotesis Parsial .....	53
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>52</b>
4.1. Karakteristik Responden .....	52
4.1.1. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin...	52
4.1.2. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	53
4.1.3. Karakteristik Berdasarkan Lama Menjadi Nasabah BNI	
	55

..... 4.2. Tanggapan Responden mengenai Kualitas Pelayanan dan Gambaran           Kepuasan Nasabah di Bank BNI Cabang asia Afrika Kota Bandung .....	56
4.2.1. Tanggapan Responden mengenai <i>Tangible</i> (Wujud Fisik) .....	56
4.2.2. Tanggapan Responden mengenai <i>Reliability</i> (Keandalan) .....	59
4.2.3. Tanggapan Responden mengenai <i>Responsiveness</i> (Daya Tanggap) .....	61
4.2.4. Tanggapan Responden mengenai <i>Assurance</i> (Jaminan)	63
4.2.5. Tanggapan Responden Mengenai <i>Empathy</i> (Empati) ...	66
 4.3. Gambaran mengenai Kepuasan Nasabah di Bank BNI Cabang Bandung .....	68
4.4. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah di Bank BNI Cabang Asia Afrika Kota Bandung .....	73
4.4.1. Uji Normalitas .....	73
4.4.2. Uji Multikolinieritas .....	74
4.4.3. Uji Heteroskedastisitas .....	75
4.4.4. Analisis Regresi Linier Berganda .....	76
4.4.5. Analisis Koefesien Korelasi .....	78
4.4.6. Analisis Koefesien Determinasi .....	79
4.4.7. Pengujian Hipotesis .....	82
4.4.7.1. Uji F (Simultan) .....	83

4.4.7.2. Uji T (Parsial).....	85
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN</b> .....	<b>88</b>
5.1. Kesimpulan .....	88
5.2. Saran .....	89
5.2.1. Saran Untuk Bank BNI.....	89
5.2.2. Saran Untuk Penelitian Selanjutnya.....	91
<b>DAFTAR PUSTAKA</b> .....	<b>92</b>
<b>LAMPIRAN</b> .....	<b>94</b>

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1. 10 Besar Bank dengan Penilaian Pelayanan Terbaik Menurut Marketing Reasearch Indonesia (MRI) Tahun 2013 .....	3
Tabel 1.2. Standar Waktu Pelayanan Dan Kondisi Nyatanya Di Lapangan.....	10
Tabel 2.1. Tipe Kepuasan Dan Ketidakpuasan Pengunjung.....	18
Tabel 2.2. Penelitian Terdahulu (Skripsi).....	24
Tabel 2.3. Jurnal Nasional .....	27
Tabel 2.4. Jurnal Internasional.....	31
Tabel 3.1. Operasional Variabel .....	38
Tabel 3.2. Skor Penilaian .....	42
Tabel 3.3. Hasil Uji Validitas .....	47
Tabel 3.4. Hasil Uji Reliabilitas.....	48
Tabel 3.5. Kategori Interpretasi Skor .....	50
Tabel 3.6. Kekuatan Pengaruh Antara Variabel X dan Y.....	52
Tabel 4.1. Tanggapan Responden Mengenai Wujud Fisik.....	56
Tabel 4.2. Tanggapan Responden Mengenai Keandalan .....	59
Tabel 4.3. Tanggapan Responden Mengenai Daya Tanggap .....	61
Tabel 4.4. Tanggapan Responden Mengenai Jaminan .....	63
Tabel 4.5. Tanggapan Responden Mengenai Empati.....	66
Tabel 4.6. Tanggapan Responden Mengenai Kepuasan Nasabah.....	68
Tabel 4.7. Uji Normalitas .....	74
Tabel 4.8 Hasil Uji Multikolineritas .....	75
Tabel 4.9 Regresi Linier Berganda .....	77
Tabel 4.12. Koefisien Korelasi Kualitas Pelayanan (X) dengan Kepuasan Nasabah (Y).....	78



Tabel 4.11. Kekuatan Hubungan antara Variabel X dan Y .....	79
Tabel 4.12. Koefesien Determinasi .....	80
Tabel 4.13. Analisis Koefesien Determinasi Partial .....	81
Tabel 4.14. Anova .....	84
Tabel 4.15. Uji -t .....	85

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1. Struktur Organisasi .....	2
Gambar 1.2. Laporan Indeks Kinerja Pelayanan Satpam Semester I Dan Semester II Periode 2013 Bni Cabang Asia Afrika .....	4
Gambar 1.3. Laporan Indeks Kinerja Pelayanan <i>Customer Service</i> Semester I Dan Semester II Periode 2013 Bni Cabang Asia Afrika .....	5
Gambar1.4. Laporan Indeks Kinerja Pelayanan <i>Teller</i> Semester I Dan Semester II Periode 2013 Bni Cabang Asia Afrika .....	5
Gambar 1.5. Laporan Indeks Kinerja Pelayanan Fasilitas Pendukung Semester I Dan Semester II Periode 2013 Bni Cabang Asia Afrika .....	6
Gambar 1.6. . Laporan Rata – Rata Indeks Kinerja Pelayanan Semester I Dan Semester II Periode 2013 Bni Cabang Asia Afrika.....	7
Gambar 2.1. Konsep Kepuasan Pelanggan .....	16
Gambar 2.2. Kerangka Pemikiran .....	35
Gambar 3.1. Tahapan Penelitian.....	43
Gambar 3.2. Garis Kontinum .....	50
Gambar 4.1 Jenis Kelamin Responden .....	52
Gambar 4.2. Usia Responden .....	53
Gambar 4.3. Lama Menjadi Nasabah .....	54
Gambar 4.4. Garis Kontinum Mengenai Wujud Nyata .....	58
Gambar 4.5. Garis Kontinum Mengenai Keandalan.....	60
Gambar 4.6. Garis Kontinum Mengenai Daya Tanggap .....	62
Gambar 4.7. Garis Kontinum Mengenai Jaminan .....	65

Gambar 4.8. Garis Kontinum Mengenai Empati.....	67
Gambar 4.9. Garis Kontinum Mengenai Kepuasan Nasabah.....	72
Gambar 4.10. Grafik Uji Normalitas <i>probability plot</i> .....	73
Gambar 4.11. Hasil Uji Heteroskedastisitas .....	76
Gambar 4.12. Uji F .....	84
Gambar 4.13. Model Hasil Analisis.....	87

## DAFTAR LAMPIRAN

Kuesioner .....	94
Hasil Perhitungan Kuesioner .....	99
Hasil Pengolahan Data SPSS .....	101
Standar Operasional Prosedur Pelayanan Bni Cabang Bandung Kota Bandung 107	