

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
KEPUASAN NASABAH TABUNGAN PADA
PT.BANK CENTRAL ASIA Tbk CABANG
MEDAN**

SKRIPSI

Oleh :

**RULIYANTI AGUSTIN. S
NIM : 10 832 0105**



**JURUSAN MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS MEDAN AREA
MEDAN
2014**

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
KEPUASAN NASABAH TABUNGAN PADA
PT.BANK CENTRAL ASIA Tbk CABANG
MEDAN**

SKRIPSI

Diajukan untuk Melengkapi Tugas-tugas dan
Memenuhi Syarat Mencapai Gelar Sarjana Ekonomi

Oleh :

RULIYANTI AGUSTIN. S
NIM : 10 832 0105



**JURUSAN MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS MEDAN AREA
MEDAN
2014**

Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Tabungan pada PT. Bank Central Asia Tbk Cabang Medan

Nama Mahasiswa : Ruliyanti Agustin. S

No. Stambuk : 10 832 0105

Jurusan : Manajemen

Menyetujui :
Komisi Pembimbing

Pembimbing I

Pembimbing II



(Drs. H. Miftahuddin, MBA)




(Isnaniah LKS, MMA)

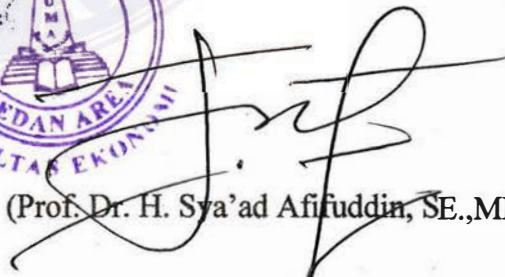
Mengetahui :

Ketua Jurusan

Dekan



(Ihsan Effendi, SE., M.Si)



(Prof. Dr. H. Sya'ad Afifuddin, SE., MEc)

Tanggal Lulus :

2014

ABSTRAK

RULIYANTI AGUSTIN. NPM. 108320105. “PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN NASABAH TABUNGAN PADA PT. BANK CENTRAL ASIA TBK CABANG MEDAN”. SKRIPSI 2014.

Perusahaan-perusahaan yang bergerak dalam bidang perbankan merupakan bisnis jasa yang berdasarkan pada azas kepercayaan sehingga masalah kualitas pelayanan menjadi faktor yang sangat menentukan dalam keberhasilan usaha. Kualitas pelayanan merupakan suatu bentuk penilaian konsumen terhadap tingkat layanan yang diterima (*perceived service*) dengan tingkat layanan yang diharapkan (*expected service*). Agar dapat bersaing, bertahan hidup, dan berkembang, maka perusahaan perbankan dituntut untuk mampu memberikan pelayanan berkualitas yang dapat memenuhi kebutuhan dan keinginan nasabah.

Tujuan dalam penelitian ini adalah untuk menganalisis perkembangan PT. Bank Central Asia Tbk mengenai kualitas pelayanan yang diberikan perusahaan. Untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah tabungan pada PT. Bank Central Asia Tbk.

Populasi dalam penelitian adalah nasabah yang menabung tahun 2014 pada bulan Agustus sebanyak 5.433 nasabah sehingga yang berumur 40-50 tahun berjumlah 100 nasabah. Maka jumlah populasi yang dijadikan dalam penelitian ini adalah 100 nasabah

Berdasarkan hasil pembahasan penelitian diketahui bahwa kepuasan pelayanan pengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah.

Hasil penelitian ini memberikan saran adalah Pihak perusahaan diharapkan dapat lebih meningkatkan Pelayanan. kualitas pelayanan memberi arti yang begitu menentukan terhadap kepuasan nasabah

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Nasabah

KATA PENGANTAR



Assalamualaikum Wr.Wb

Dengan mengucapkan Alhamdulillah dan memanjatkan puji syukur , berkat rahmat dan karunianya penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dalam rangka memenuhi salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi Jurusan Manajemen pada Fakultas Ekonomi Universitas Medan Area.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna, namun dengan keterbatasan waktu, biaya, tenaga, kemampuan, pengetahuan dan pengalaman yang terbatas akhirnya penulis menyelesaikan skripsi yang diberi judul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nsabah Tabungan Pada PT. Bank Central Asia Tbk Cabang Medan”**.

Penulis telah banyak menerima bantuan dari berbagai pihak baik langsung maupun tidak langsung dalam penyelesaian skripsi ini, maka dalam kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya dengan hati yang tulus dan ikhlas kepada :

1. Bapak Prof. Dr. H. Ali Ya'kub Matondang, MA, selaku Rektor Universitas Medan Area.
2. Bapak Prof. Dr. H. Sya'ad Afifuddin, SE, MEc selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Medan Area.
3. Bapak Hery Syahrial, SE, Msi selaku Wakil Dekan I Fakultas Ekonomi Universitas Medan Area.

4. Bapak Ihsan Effendi, SE, MSi selaku Ketua Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Medan Area.
5. Bapak Drs. H. Miftahuddin, MBA selaku Dosen Pembimbing I yang telah banyak memberikan saran dan bimbingan dalam penyelesaian skripsi ini.
6. Ibu Isnaniah LKS, MMA selaku Dosen Pembimbing II yang telah banyak membantu dalam menyelesaikan skripsi ini.
7. Seluruh Bapak dan Ibu Dosen serta staff fakultas ekonomi yang telah mengajar dan membantu penulis hingga dapat menyelesaikan perkuliahan.
8. Bapak Pimpinan PT. Bank Central Asia Tbk Cabang Medan yang telah membantu penulis dalam memberikan data dan informasi demi terwujudnya skripsi ini.
9. Buat teman-teman Manajemen yang telah memberikan saran dan motivasi hingga skripsi ini terselesaikan.
10. Teristimewa saya ucapkan terima kasih yang tak terhingga buat Ayahanda dan Ibunda yang dengan penuh kasih sayang membesarkan, mendoakan dan berkorban demi masa depan Ananda.

Medan, September 2014

Penulis

(Ruliyanti Agustin)

DAFTAR ISI

	Halaman
ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR	ii
DAFTAR ISI	iv
DAFTAR GAMBAR	vi
DAFTAR TABEL	vii
BAB I : PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah	4
C. Tujuan Penelitian.....	4
D. Manfaat Penelitian.....	4
BAB II : LANDASAN TEORITIS	
A. Uraian Teoritis.....	5
1. Pengertian dan Peranan Bank	5
2. Pengertian dan Jenis-jenis Kualitas Pelayanan.....	7
3. Komponen dan Dimensi Kualitas Pelayanan	9
4. Pengertian dan Pengukuran Kepuasan Nasabah.....	10
5. Menentukan Nilai Dan Kebutuhan Nasabah	14
B. Kerangka Konseptual	15
C. Hipotesis.....	17
BAB III: METODE PENELITIAN	
A. Jenis, Lokasi dan Waktu Penelitian.....	18
B. Populasi dan Sampel	19
C. Definisi Operasional.....	20
D. Jenis dan Sumber Data	21
E. Teknik Pengumpulan Data	22
F. Teknik Analisis Data.....	23

BAB IV : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Penelitian	26
1. Deskripsi Data Perusahaan	26
2. Visi Dan Misi Perusahaan	26
3. Tata Nilai BCA	27
4. Struktur Organisasi.....	28
5. Produk Dan Layanan BCA.....	29
6. Kepuasan Nasabah BCA Tbk Medan.....	33
7. Penyajian Data Responden	34
8. Penyajian Data Angket Responden	35
B. Pembahasan	45
1. Uji Validitas dan Reliabilitas.....	45
2. Regresi Linier Sederhana	48
3. Uji Hipotesis.....	48
4. Koefisien Determinasi (R^2)	49

BAB V : KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan	51
B. Saran	52

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

BAB I

P E N D A H U L U A N

A. Latar Belakang Masalah

Kepuasan nasabah ditentukan oleh kualitas barang atau jasa yang dikehendaki nasabah, sehingga jaminan kualitas menjadi prioritas utama bagi setiap perusahaan sebagai tolak ukur keunggulan daya saing perusahaan tersebut. Kualitas pelayanan dalam perusahaan jasa merupakan hal yang sangat penting dari sudut pandang konsumen. Konsumen tidak hanya menilai dari hasil jasa, tetapi juga dari proses penyampaian jasa tersebut.

Nasabah diibaratkan seorang raja yang harus dilayani, namun hal ini bukan berarti menyerahkan segala-galanya kepada nasabah. Usaha memuaskan kebutuhan nasabah harus dilakukan secara menguntungkan atau bersifat “win-win situation” yaitu dimana kedua belah pihak merasa senang atau tidak ada yang dirugikan. Kepuasan nasabah merupakan suatu hal yang sangat berharga demi mempertahankan keberadaan nasabahnya tersebut untuk tetap berjalannya suatu bisnis atau usaha.

Perusahaan-perusahaan yang bergerak dalam bidang perbankan merupakan bisnis jasa yang berdasarkan pada azas kepercayaan sehingga masalah kualitas pelayanan menjadi faktor yang sangat menentukan dalam keberhasilan usaha. Kualitas pelayanan merupakan suatu bentuk penilaian konsumen terhadap tingkat layanan yang diterima (*perceived service*) dengan tingkat layanan yang diharapkan (*expected service*). Agar dapat bersaing, bertahan hidup, dan berkembang, maka perusahaan perbankan dituntut untuk

mampu memberikan pelayanan berkualitas yang dapat memenuhi kebutuhan dan keinginan nasabah.

Seiring dengan terus berkembangnya perusahaan dan untuk lebih menampilkan citra positif perusahaan, maka manajemen PT. Bank Central Asia Tbk memiliki visi dan misi yang sudah tentu harus selalu melakukan pelayanan pada azas kepercayaan sehingga masalah kualitas pelayanan terhadap nasabah menjadi faktor yang sangat menentukan keberhasilan bisnis perbankan ini.

PT. Bank Central Asia Tbk merupakan bank yang memberikan kredit kepada purnawirawan ABRI dan Pensiunan lainnya. Alasannya dipilihnya perusahaan ini karena terjadi kenaikan jumlah nasabah yang mengeluh. Semakin tingginya nasabah yang mengeluh menandakan jika nasabah belum merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan. Fenomena yang dijumpai adalah PT. Bank Central Asia Tbk belum mampu memberikan kepuasan maksimal yang benar-benar di harapkan oleh nasabah. Faktor utama dari ketidakpuasan tersebut berasal dari pelayanan yang kurang berkualitas, hal ini dapat dilihat tabel 1.1.

Tabel I.1
**Jumlah Nasabah Tabungan PT. Bank Central Asia Tbk
Tahun 2014**

Bulan	Jumlah Nasabah
Januari	5.548
Februari	5.529
Maret	5.789
April	5.539
Mei	5.507
Juni	5.448
Juli	5.725
Agustus	5.433

Sumber: Dokumen Bank PT. Bank Central Asia Tbk, 2014

Pada tabel I,1 dapat dilihat pada bulan Januari jumlah nasabah sebesar 5.548, tapi pada bulan Februari sebanyak 5.529, pada bulan ini jumlah nasabah

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, Suharsimi, (2007), **Prosedur Penelitian**, Edisi Revisi, Rineka Cipta, Jakarta.
- Hasibuan, Malayu, (2008), **Dasar-Dasar Perbankan**, Bumi Aksara, Jakarta.
- Harahap, Yulika Ervina, (2005). **Skripsi Pengaruh Service Quality Terhadap Kepuasan Pelanggan PT. Indosat, Tbk Medan**, Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Sumatra Utara.
- Jogiyanto. (2004), **Metodologi Penelitian Bisnis**, BPFE, Yogyakarta.
- Kasmir. 2008, **Dasar-dasar Perbankan**. PT.Raja Grafindo Persada, Jakarta
- Kuncoro, Mudrajat, (2005), **Metode Riset Untuk Bisnis Dan Ekonomi**, Edisi 1, Erlangga, Jakarta.
- Kotler Philip, (2007), **Marketing Management, Analisis Planning and Control (Manajemen Pemasaran, Analisis Perencanaan dan Pengendalian**, Terjemahan Herujati & Jaka Wasana, Edisi XI, Cetakan Keempat, Jilid II, Penerbit Erlangga, Jakarta.
- Manurung, Adler Haymans, 2009, **Berinvestasi dan Perlindungan Investor di Pasar Modal**, Jakarta.
- Payne, Adrian, (2007), **Pemasaran Jasa**, Cetakan I, Edisi I, Penerbit Andi offset, Yogyakarta.
- Tjiptono, Fandy dan Diana Anastasia (2004). **Penerapan Sistem Kualitas Dalam Industri Jasa Berdasarkan Konsep Quality Service**, Manajemen dan Usahawan – LMFE – UI, Jakarta
- Tjiptono, Fandy. (2005), **Manajemen Pemasaran Jasa**, Bayumedia, Malang.
- Triandaru Sigit, (2008), **Manajemen Pemasaran Jasa : Jasa Teori dan Praktik**, Salemba Empat, Jakarta.
- Umar, (2004), **Statistik Terapan : Untuk Penelitian Ilmu-ilmu Sosial**, Gajah Mada University Press, Yogyakarta.
- Yamit, Zulian, (2008), **Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia**, Gramedia, Jakarta.
- Sugiyono, (2009), **Metode Penelitian Bisnis**, Edisi Revisi, Cetakan Kedelapan Belas, Alfabeta, Bandung.
- Undang-undang No.10 Tahun 1998 Pasal 1, Tersedia di www.bi.go.id
- Undang-undang No.4 Tahun 2003 Tentang Perbankan Pasal 1, Tersedia di www.bi.go.id.