



UNIVERSITAS NASIONAL

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
KEPUASAN NASABAH DI PT. BANK CENTRAL ASIA TBK
KANTOR CABANG PEMBANTU PONDOK CABE MUTIARA
TAHUN 2022**

SKRIPSI

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh gelar Sarjana Ilmu
Komunikasi (S.Ikom)**

**Alexander Bima Dharmasena
183112351620565**

**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN POLITIK
PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI
2023**



NATIONAL UNIVERSITY

**THE EFFECT OF SERVICE QUALITY ON CUSTOMER
SATISFACTION AT PT. BANK CENTRAL ASIA TBK SUPPORTING
BRANCH OFFICE PONDOK CABE MUTIARA IN 2022**

THESIS

**Submitted as One of the Requirements to Obtain a Bachelor of Communication
Science (S.Ikom)**

Alexander Bima Dharmasena

183112351620565

**FACULTY OF SOCIAL AND POLITICAL SCIENCES
COMMUNICATION STUDY PROGRAM**

2023



**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS NASIONAL**

PERSETUJUAN SKRIPSI

Nama Mahasiswa : Alexander Bima Dharmasena
NPM : 183112351620565
Konsentrasi Studi : Public Relations
Program Studi : Ilmu Komunikasi
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah di PT. Bank Central Asia Tbk Kantor Cabang Pembantu Pondok Cabe Mutiara Tahun 2022
Dianjurkan Untuk : Memenuhi salah satu dari persyaratan untuk memperoleh gelar sarjana Strata Satu (S1) pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Nasional

Jakarta, 06/02/2023

Dosen Pembimbing,

Nursatyo, S.Sos., M.Si

Ketua Prodi Ilmu Komunikasi

Drs. Adi Prakos, M.Si



UNIVERSITAS NASIONAL
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
JAKARTA

PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Alexander Bima Dharmasena
NPM : 183112351620565
Program Studi : Ilmu Komunikasi
Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah
Di PT. Bank Central Asia Tbk Kantor Cabang Pembantu Pondok Cabe
Mutiara Tahun 2022
Diajukan untuk : Memenuhi salah satu dari persyaratan untuk memperoleh
gelar Sarjana Strata Satu (S1) pada Fakultas Ilmu Sosial dan
Ilmu Politik, Universitas Nasional.

Disetujui untuk disahkan
Jakarta, 09/03/ 2023

Dosen Pembimbing,


Nursatyo, S.Sos., M.Si



Mawati Chottim, M.Si

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya yang bertanda – tangan dibawah ini:

Nama : Alexander Bima Dharmasena
NPM : 183112351620565
Program Studi : Ilmu Komunikasi
Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah di PT. Bank Central Asia Tbk Kantor Cabang Pembantu Pondok Cabe Mutiara Tahun 2022

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa Skripsi ini merupakan hasil penelitian, pemikiran dan pemaparan asli saya sendiri. Saya tidak mencantumkan tanpa pengakuan bahan-bahan yang telah dipublikasikan sebelumnya atau ditulis oleh orang lain, atau sebagai bahan yang pernah diajukan untuk gelar atau ijazah pada Universitas Nasional atau perguruan tinggi lainnya.

Apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, makasaya bersedia menerima sanksi akademik sesuai dengan peraturan yang berlaku di Universitas Nasional. Demikian pernyataan ini saya buat.

Jakarta, 06/02/2023

Yang membuat pernyataan,



Alexander Bima Dharmasena

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi ini diajukan oleh :

Nama : Alexander Bima Dharmasena
NPM : 183112351620565
Program Studi : Ilmu Komunikasi
Judul Skripsi : PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
KEPUASAN NASABAH DI PT. BANK CENTRAL ASIA TBK KANTOR CABANG
PEMBANTU PONDOK CABE MUTIARA TAHUN 2022

Telah berhasil dipertahankan dihadapan Dewan Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana pada Program Studi Ilmu Komunikasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Nasional.

DEWAN PENGUJI

Ketua Sidang Dr. Drs. Zainul Djumadin, M.Si.

Pembimbing I/Penguji I Dr. Sugeng Wahyudi, M.Si.

Pembimbing II/Penguji II Nursatyo S.sos. M.Si.

Ditetapkan di : Jakarta

Tanggal : 3 / 3 / 2023



[Handwritten signatures of the exam board members]

ABSTRAK

Nama : Alexander Bima Dharmasena
Studi : Ilmu Komunikasi
Judul : Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Di PT.
BANK CENTRAL ASIA TBK Kantor Cabang Pembantu Pondok
Cabe Mutiara Tahun 2022

Kata Kunci Kualitas Pelayanan, Kepuasan Nasabah, Bank BCA	Tujuan Penelitian Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kualitas dan kepuasan seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah di BCA KCP Pondok Cabe Mutiara menggunakan teori <i>Customer Relationship Management</i> menurut Kolter dan Armstrong pada tahun 2004 dikarenakan teori tersebut menjelaskan tentang mempertahankan dan membangun suatu relasi yang dibutuhkan dalam membangun tingkat kepuasan nasabah yang nantinya akan berdampak kepada perusahaan tersebut. Pada penelitian ini peneliti menggunakan pendekatan kuantitatif, menggunakan Teknik pengumpulan data angket (kuesioner) dengan jumlah sampel 82 responden. Peneliti menghubungkan variable Kualitas pelayanan (X) dan variable Kepuasan Nasabah (Y). Hasil Penelitian Berdasarkan penelitian untuk mengetahui dan menganalisis Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah di PT BANK CENTRAL ASIA TBK Kantor Cabang Pembantu Pondok Cabe Mutiara Tahun 2022. Hubungan antara kedua variable Kualitas pelayanan dan Kepuasan Nasabah sebesar 0,633. maka, Keeratan Hubungan adalah Kuat. Dari Nilai Korelasi atau Hubungan (R) yaitu 0,633. Dari hasil tersebut diperoleh koefisien Determinasi (R Square) sebesar 0,400 yang berarti pengaruh variable bebas (Kualitas Pelayanan) terhadap variable terikat (Kepuasan Nasabah) adalah 40% yang artinya kontribusi pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah kecil.
Pembimbing	Nursatyo, S.Sos., M.Si

ABSTRACT

Name : Alexander Bima Dharmasena
Study Program : Communication Science
Titile : The Effect of Service Quality on Customer Satisfaction at
PT. BANK CENTRAL ASIA TBK Pondok Cabe Mutiara
Sub-Branch Office Year 2022

Keywords Service Quality, Customer Satisfaction, Bank BCA	To Purpose of this study aims to determine the level of quality and satisfaction how much influence service quality has on customer satisfaction at BCA KCP Pondok Cabe Mutiara using the Customer Relationship Management theory according to Kolter and Armstrong in 2004 because this theory explains about maintaining and building a relationship needed in build a level of customer satisfaction which will have an impact on the company. In this study, researchers used a quantitative approach, using a questionnaire data collection technique (questionnaire) with a sample of 82 respondents. The researcher connected the service quality variable (X) and customer satisfaction variable (Y). The results of the study Based on research to find out and analyze the Effect of Service Quality on Customer Satisfaction at PT BANK CENTRAL ASIA TBK Pondok Cabe Mutiara Sub-Branch Office in 2022. The relationship between the two variables Service quality and Customer Satisfaction is 0.633. then, the closeness of the relationship is strong. From the Correlation or Relationship (R) value, it is 0.633. From these results, the coefficient of determination (R Square) is 0.400, which means that the influence of the independent variable (Service Quality) on the dependent variable (Customer Satisfaction) is 40%, which means that the contribution to the effect of Service Quality on Customer Satisfaction is small.
Advisor	Nursatyo, S.Sos., M.Si

KATA PENGANTAR

Saya ucapkan puji syukur serta nikmat pada Tuhan Yang Maha Esa atas rahmat-Nya yang melimpah, atas terselesaikannya skripsi yang telah saya buat ini. Skripsi ini dibuat sebagai bentuk tanggung jawab dari mahasiswa untuk dapat menyelesaikan studinya di Universitas Nasional. Dalam penyusunan skripsi ini, tentu tak lepas dari pengarahan dan bimbingan dari berbagai pihak. Maka penulis ucapkan rasa hormat dan terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu. Pihak-pihak yang terkait itu di antaranya sebagai berikut:

1. Bapak Dr. El Amry Bermawwi Putera, M.A selaku Rektor Universitas Nasional beserta jajarannya.
2. Ibu Dr. Erna Ermawati Chotim, M.Si selaku Dekan FISIP Universitas Nasional beserta jajarannya.
3. Bapak Drs. Adi Prakosa, M.Si selaku Kepala Program Studi Ilmu Komunikasi Universitas Nasional dan Bapak Nursatyo, M.Si selaku Sekretaris Program Studi Ilmu Komunikasi Universitas Nasional beserta jajarannya.
4. Nursatyo, S.Sos., M.Si selaku dosen pembimbing yang telah menyediakan banyak waktu, tenaga, dan pikiran untuk mengarahkan saya dalam penyusunan skripsi meskipun terkadang penulis menghadapi hambatan.
5. Yuyu Sriwartini, S.Sos, M.Si selaku dosen pembimbing akademik yang telah menyediakan banyak waktu, tenaga, dan pikiran untuk mengarahkan saya dalam proses akademik di Universitas Nasional

6. Segenap Dosen Program Studi Ilmu Komunikasi Universitas Nasional yang telah memberikan banyak ilmu, pengalaman dan praktik mengenai dunia komunikasi yang sebelum penulis tidak ketahui.
7. Kepada keluarga tercinta yang selalu mendukung dalam pembuatan skripsi. Terkhususnya Ibu, dan saudara saya yang terus menerus mendukung.
8. Kepada Pimpinan Kepala Cabang BCA Pondok Cabe Mutiara ibu Siti Khamdiyah.
9. Kepada Bapak Tatok Rismiarto Selaku KLO di Cabang BCA Pondok Cabe Mutiara, beserta teman – teman Teller
10. Kepada Ibu Rini Widyastuti selaku Kepala Bagian Customer Service BCA Pondok Cabe Mutiara, beserta teman – teman CSO.
11. Kepada Teman – teman Security, dan Cleaning Service.

Penulis mengetahui bahwa skripsi ini memang masih jauh dari kesempurnaan. Maka dengan itu, Penulis sangat menerima kritik dan saran yang dapat membangun agar penulisan skripsi ini semakin baik. Akhir kata, penulis mengucapkan terima kasih sebanyak-banyaknya dan berharap bahwa skripsi ini dapat bermanfaat bagi penulis maupun pembaca semua.

Jakarta 06/02/2023

Penulis,

Alexander Bima Dharmasena

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI	i
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI	ii
LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS	iii
HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI	iv
ABSTRAK	v
ABSTRACT	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR TABEL	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	11
1.3 Tujuan Penelitian	11
1.4 Manfaat Penelitian	11
1.5 Sistematika Penulisan	12
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	14
2.1 Penelitian Terdahulu	14
2.2 Customer Relationship Management	23
2.3 Pengertian Pelayanan	25
2.3.1 Jenis-jenis Pelayanan	26
2.3.2 Fungsi Pelayanan	26
2.3.3 Kualitas Pelayanan	27
2.3.3.1 Keandalan (Relibility)	28
2.3.3.2 Daya Tanggap (Responsiveness)	28
2.3.3.3 Jaminan (Assurance)	29
2.3.3.4 Perhatian (Attention)	29
2.3.3.5 Bukti Langsung (Tangible)	30
2.4 Pengertian Kepuasan	31
2.5 Pengertian Nasabah	32
2.5.1 Kepuasan Nasabah	32
2.5.2 Indikator Kepuasan Nasabah	37

2.6 Kerangka Pemikiran.....	38
2.7 Hipotesis.....	39
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	40
3.1 Metode Penelitian.....	40
3.2 Tempat dan Waktu Penelitian	41
3.2.1 Tempat Penelitian.....	41
3.2.2 Waktu Penelitian	41
3.3 Populasi dan Sampel	41
3.3.1 Populasi	41
3.3.2 Sampel.....	42
3.4 Data dan Teknik Pengumpulan Data.....	43
3.5 Operasionalisasi Variabel	44
3.6 Validitas dan Reliabilitas	50
3.6.1 Uji Validitas	50
3.6.2 Uji Relibilitas	51
3.7 Teknik Analisa Data.....	51
3.7.1 Analisis Regresi Sederhana.....	52
3.7.2 Uji Korelasi Product Moment	53
3.7.3 Uji Hipotesis	53
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	55
4.1 Deskripsi Objek Penelitian.....	55
4.1.1 Sejarah Perusahaan.....	55
4.1.2 Logo BCA	58
4.1.3 Visi, Misi dan Tata Nilai Bank Central Asia	59
4.1.4 Struktur Organisasi	59
4.2 Analisis Deskriptif Data Responden	61
4.2.1 Distribusi Frekuensi Usia Responden	62
4.2.2 Distribusi Frekuensi Pendidikan Terakhir Responden.....	63
4.2.3 Distribusi Frekuensi Pekerjaan Responden.....	64
4.3 Analisis Deskriptif Data.....	64
4.3.1 Analisis Data Penelitian Variabel X	65
4.3.1.1 Statistik Deskriptif Variabel X.....	68
4.3.2 Analisis Data Penelitian Variabel Y	74

4.3.2.1 Statistik Deskriptif Variabel Y.....	77
4.4 Analisis Statistik	82
4.4.1 Uji Validitas dan Realibilitas	83
4.4.2 Uji Normalitas	88
4.4.3 Uji Linearitas.....	89
4.4.4 Uji Heteroskedastisitas.....	90
4.4.5 Uji Korelasi Product Moment	91
4.4.6 Uji Korelasi dan Koefisien Determinasi	93
4.4.7 Uji Anova.....	94
4.4.7 Uji T	94
4.5 Pembahasan Hasil Penelitian	95
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	99
5.1 Kesimpulan	99
5.2 Saran.....	99
Daftar Pustaka.....	101
LAMPIRAN.....	104



DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 BCA Meraih Sertifikat SBR.....	7
Gambar 1.2 BCA KCP Pondok Cabe Muriara Juara 1	8
Gambar 1.3 BCA KCP Pondok Cabe Muriara Juara 3	8
Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran.....	39
Gambar 4.1 Logo BCA	58
Gambar 4.2 Struktur Organisasi.....	61



DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Bank Terbaik di Indonesia	3
Tabel 1.2 Indonesia Bank Satisfaction Index IBLI.....	4
Tabel 1.3 Jumlah Nasabah BCA	5
Tabel 2.1 Penelitian Yang Pernah Ada	14
Tabel 3.1 Operasional Variabel.....	44
Tabel 4.1 Distribusi Frekuensi Usia Responden	62
Tabel 4.2 Distribusi Frekuensi Pendidikan Terakhir Responden.....	63
Tabel 4.3 Distribusi Frekuensi Pekerjaan Responden.....	64
Tabel 4.4 Indeks Skor Variabel X.....	66
Tabel 4.5 Kategorisasi Nilai Variabel X.....	67
Tabel 4.6 Kategorisasi Variabel X.....	67
Tabel 4.7 Tangibel Variabel X (Kualitas Pelayanan)	69
Tabel 4.8 Tangibel Variabel X (Kualitas Pelayanan)	69
Tabel 4.9 Tangibel Variabel X (Kualitas Pelayanan)	70
Tabel 4.10 Realibility Variabel X (Kualitas Pelayanan).....	70
Tabel 4.11 Responsiveness Variabel X (Kualitas Pelayanan)	71
Tabel 4.12 Responsiveness Variabel X (Kualitas Pelayanan)	72
Tabel 4.13 Assurance Variabel X (Kualitas Pelayanan).....	72
Tabel 4.14 Assurance Variabel X (Kualitas Pelayanan).....	73
Tabel 4.15 Empathy Variabel X (Kualitas Pelayanan)	73
Tabel 4.16 Empathy Variabel X (Kualitas Pelayanan)	74
Tabel 4.17 Indeks Skor Variabel Y.....	75
Tabel 4.18 Kategorisasi Nilai Variabel Y	76
Tabel 4.19 Kategorisasi Variabel Y	76
Tabel 4.20 Variabel Y (Kepuasan Nasabah).....	77
Tabel 4.21 Variabel Y (Kepuasan Nasabah).....	78
Tabel 4.22 Variabel Y (Kepuasan Nasabah).....	78
Tabel 4.23 Variabel Y (Kepuasan Nasabah).....	79
Tabel 4.24 Variabel Y (Kepuasan Nasabah).....	80
Tabel 4.25 Variabel Y (Kepuasan Nasabah).....	80

Tabel 4.26 Variabel Y (Kepuasan Nasabah).....	81
Tabel 4.27 Variabel Y (Kepuasan Nasabah).....	81
Tabel 4.28 Variabel Y (Kepuasan Nasabah).....	82
Tabel 4.29 Hasil Uji Validitas Variabel X.....	83
Tabel 4.30 Hasil Uji Validitas Variabel Y.....	85
Tabel 4.31 Uji Reliabilitas	88
Tabel 4.32 Uji Normalitas Kolmogorov-Smirnov	89
Tabel 4.33 Uji Linearitas.....	90
Tabel 4.34 Uji Heteroskedastisitas.....	91
Tabel 4.35 Uji Korelasi.....	92
Tabel 4.36 Uji Korelasi dan Koefien Determinasi.....	93
Tabel 4.37 Uji Anova.....	94
Tabel 4.38 Uji T.....	94

