

**PENGARUH MUTU PELAYANAN DAN KEPERCAYAAN
TERHADAP KEPUASAN NASABAH PADA
BCA KCP JAYAKARTA 26**

TESIS

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Magister Manajemen



NAMA : SRI WINDIARTI

NIM : 2181001020

**PROGRAM STUDI
MAGISTER MANAJEMEN
UNIVERSITAS BAKRIE
JAKARTA
TAHUN 2021**

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

**Tesis ini adalah hasil karya saya sendiri,
dan semua sumber baik yang dikutip maupun dirujuk
telah saya nyatakan dengan benar.**

Nama : Sri Windiarti

NIM : 2181001020

Tanda Tangan : 

Tanggal : 23 Januari 2021

HALAMAN PENGESAHAN


Tesis ini diajukan oleh :

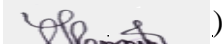
Nama : Sri Windiarti
NIM : 2181001020
Program Studi : Magister Manajemen
Judul Tesis : Pengaruh Mutu Pelayanan dan Kepercayaan Terhadap
Kepuasan Nasabah Pada BCA KCP Jakarta 26

Telah berhasil dipertahankan dihadapan Dewan Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlakukan untuk memperoleh gelar Magister Manajemen pada Program Studi Magister Manajemen – Universitas Bakrie

DEWAN PENGUJI

Pembimbing. : Dr. Suwandi, M.Si ()

Penguji I : Muchsin Saggaf Shihab, SE, M.Sc, M.B.A, Ph.D ()

Penguji II : Dr. Lenny Christina Nawangsari, ST, MM ()

Ditetapkan di : Jakarta

Tanggal : 10 Februari 2021

UNGKAPAN TERIMA KASIH

Puji syukur saya panjatkan kehadirat Allah Subhana wa Ta'ala.yang telah memberikan Rahmat serta karunia-Nya sehingga saya dapat menyelesaikan tugas akhir ini. Penulisan Tesis ini dilakukan dalam rangka memenuhi salah satu syarat untuk mencapai gelar Sarjana Ekonomi Program Studi Magister Manajemen pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ekonomi Universitas Bakrie.Saya menyadari bahwa, tanpa bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak, dari masa perkuliahan sampai pada penyusunan Tugas Akhir ini, sangatlah sulit bagi saya untuk menyelesaikannya. Oleh karena itu, saya mengucapkan terima kasih kepada :

- 1) Bapak Dr. Suwandi, SE, M.Si, selaku dosen pembimbing yang telah menyediakan waktu, tenaga, dan pikiran untuk mengarahkan saya dalam penyusunan tesis ini;
- 2) Bapak Muchsin Saggaf Shihab, S.E,M,Sc,M.B.A,Ph.D... selaku dosen Penguji yang telah menyediakan waktu, tenaga, dan pikiran untuk mengarahkan saya dalam penyusunan tesis ini;
- 3) Ibu Dr. Lenny Christina Nawangsari, ST, MM selaku dosen Penguji II yang telah menyediakan waktu, tenaga, dan pikiran untuk mengarahkan saya dalam penyusunan tesis ini: dan
- 4) Orang tua, keluarga, dan orang-orang yang saya cintai yang telah memberikan bantuan dukungan material dan moral.

Akhir kata, saya sampaikan terima kasih kepada semua pihak yang telah berperan serta dalam penyusunan tesis ini dari awal sampai akhir. Saya berharap tesis ini bisa bermanfaat bagi banyak orang. Semoga Allah senantiasa memudahkan segala usaha kita. Amin.

Jakarta, 23 Januari 2021

Penulis

HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI

Sebagai sivitas akademik Universitas Bakrie, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Sri Windiarti
NIM : 2181001020
Program Studi : Magister Manajemen
Fakultas : Ekonomi
Jenis Tugas Akhir : Pengaruh Mutu Pelayanan dan Kepercayaan Terhadap
Kepuasan Nasabah Pada BCA KCP Jayakarta 26

demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Bakrie **Hak Bebas Royalti Noneksklusif (*Non-exclusive Royalty-Free Right*)** atas karya ilmiah saya yang berjudul:

Pengaruh Mutu Pelayanan dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada BCA KCP Jayakarta 26

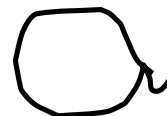
beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif ini Universitas Bakrie berhak menyimpan, mengalihmedia/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan mempublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta untuk kepentingan akademis.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Jakarta

Pada tanggal : 23 Januari 2021

Yang menyatakan



(Sri Windiarti)

Pengaruh Mutu Pelayanan dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada BCA KCP Jakarta 26

Sri Windiarti

ABSTRAK

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui adanya pengaruh Mutu Pelayanan terhadap kepuasan nasabah, pengaruh kepercayaan nasabah terhadap kepuasan nasabah, pengaruh mutu pelayanan dan kepercayaan nasabah secara simultan terhadap kepuasan nasabah BCA KCP Jakarta 26. Penelitian ini dilakukan dari oktober 2020 hingga Februari 2021, dengan jenis penelitian eksplanatori yang juga bersifat korelasional, dengan metode survey menggunakan kuesioner dimana yang menjadi responden adalah nasabah BCA KCP Jakarta 26. populasi dari penelitian ini adalah sebanyak 216 nasabah, kemudian melalui rumus Slovin ditetapkan sampel sebesar 140 responden, dimana 91 pria dan 49 perempuan, usia responden berkisar 17 hingga 60 tahun, berkisar 5 sampai 21 tahun menjadi nasabah,

Analisis data dilakukan secara deskriptif dan uji hipotesis, dimana hasil penelitian secara deskriptif variabel mutu pelayanan, kepercayaan nasabah maupun kepuasan nasabah berada dalam kategori mendekati setuju, artinya bahwa nasabah BCA KCP Jakarta 26 setuju bahwa BCA KCP Jakarta 26 memenuhi indikator-indikator masing-masing variabel. Pada Uji Hipotesis melalui hasil SPSS terhadap tabel Anova dimana hipotesis (1) Mutu pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah. Hipotesis (2) Kepercayaan nasabah berpengaruh terhadap kepuasan nasabah. Kemudian pada hipotesis (3) Mutu pelayanan dan kepercayaan nasabah secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah.

Kata Kunci: Mutu pelayanan, kepercayaan nasabah, kepuasan nasabah

The Effect of Service Quality and Trust on Customer Satisfaction at BCA KCP Jayakarta 26

Sri Windiarti

ABSTRACT

The purpose of this study was to determine the effect of Service Quality on customer satisfaction, the influence of customer trust on customer satisfaction, the effect of service quality and customer trust simultaneously on customer satisfaction at BCA KCP Jakarta 26. This research was conducted from October 2020 to February 2021, with the types explanatory research that is also correlational, with a survey method using a questionnaire where the respondents are BCA KCP Jayakarta customers 26. The population of this study is 216 customers, then through the Slovin formula a sample of 140 respondents was determined, of which 91 men and 49 women, age respondents ranged from 17 to 60 years, ranged from 5 to 21 years as customers,

Data analysis was carried out descriptively and hypothesis testing, where the descriptive research results of the variables of service quality, customer trust and customer satisfaction were in the category close to agree, meaning that customers of BCA KCP Jayakarta 26 agreed that BCA KCP Jayakarta 26 met the indicators of each variable. . In the Hypothesis Test through the SPSS results on the ANOVA table where the hypothesis (1) Service quality affects customer satisfaction. Hypothesis (2) Customer trust has an effect on customer satisfaction. Then in hypothesis (3) service quality and customer trust simultaneously affect customer satisfaction.

Keywords: Service Quality, Customer Trust, Customer Satisfaction

DAFTAR ISI

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
UNGKAPAN TERIMA KASIH	iii
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI	iv
ABSTRAK	v
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR GAMBAR	viii
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR LAMPIRAN	x
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Penelitian	1
B. Identifikasi Masalah	7
C. Batasan Masalah	7
D. Rumusan Masalah	8
E. Tujuan Penelitian	8
F. Manfaat & Kegunaan Penelitian	8
BAB II LANDASAN TEORI	
A. Kajian Pustaka	10
B. Hasil Penelitian Yang Relevan	22
C. Kerangka Berfikir	26
D. Hipotesis	27
BAB III METODE PENELITIAN	
A. Tempat dan Waktu Penelitian	29
B. Jenis Penelitian	29
C. Populasi dan Teknik Pengambilan Sampel	30
D. Alat Pengumpul Data	32
E. Teknik Analisa Data	33
F. Deskripsi Operasional Variabel	39
BAB IV DESKRIPSI OBJEK PENELITIAN	
A. Profil Perusahaan	46
B. Tonggak Sejarah	47
C. Visi Misi	50
D. Logo Perusahaan	51
E. Struktur Organisasi	54
F. Sarana Prasarana	59
BAB V HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
A. Deskripsi Hasil Penelitian	51
B. Interpretasi Hasil Penelitian	54
BAB VI KESIMPULAN	
A. Kesimpulan	80
B. Saran	81
DAFTAR PUSTAKA	83

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1. Peningkatan BSQ BCA 2019 dibanding 2018	4
Gambar 1.2. BSQ BCA KCU + KCP 2018 & Maret 2019.....	4
Gambar 1.3. Atribut BSQ Nasional & Per Kanwil BCA 2018 – maret 2019 ...	5
Gambar 1.4. Top 20 KCU BSQ Nasional BCA 2018 – maret 2019.....	5
Gambar 1.5. Top 5 KCP BCA 2018 – maret 2019	6
Gambar 2.1. Model Konseptual Penelitian Ini	27
Gambar 4.1. Logo PT. Bank Central Asia, Tbk	49
Gambar 4.2. Struktur Organisasi PT Bank Central Asia, Tbk	50
Gambar 4.3. Struktur Organisasi BCA KCP Jayakarta 26	51
Gambar 4.4 Gedung BCA KCP Jayakarta 26	54
Gambar 4.5 Galeri ATM	55
Gambar 4.6 Banking Hall CSO lantai 1	55
Gambar 4.7 Ruang Pimpinan	55
Gambar 4.8. Banking Hall Teller Lantai 2	56
Gambar 4.9. Ruang Back Office	56
Gambar 4.10 Ruang Wakil Pimpinan	56
Gambar 5.1. Grafik Histogram Devendent Variabel	68
Gambar 5.2. Grafik Normal P-P Plot	69
Gambar 5.3. Scatterplot kepuasan hasil uji Heteroskedastisitas	71

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1. Penelitian Sasongko (2016)	22
Tabel 2.2. Penelitian Kevin et al (2018)	23
Tabel 2.4. Penelitian Siswadhi (2016)	25
Tabel 2.5. Persamaan Pada Variabel Penelitian Yang Digunakan	26
Tabel 3.1. Jadwal Penelitian	29
Tabel 3.2. Populasi Penelitian	31
Tabel 3.3. Format Jawaban Skala Likert	33
Tabel 3.4. Kategori Jawaban Responden	34
Tabel 3.5. Ringkasan Operasional Variabel Penelitian	42
Tabel 5.1. Deskripsi Responden Berdasar Jenis Kelamin	59
Tabel 5.2. Deskripsi Responden Berdasar Usia	59
Tabel 5.3. Deskripsi Responden Berdasar Lama Jadi nasabah	60
Tabel 5.4. Distribusi Frekuensi Skor Variabel Mutu Pelayanan	61
Tabel 5.5. Distribusi Frekuensi Skor Kepercayaan Nasabah	62
Tabel 5.6. Distribusi Frekuensi Skor Kepuasan Nasabah	63
Tabel 5.7. Uji Validitas & Reabilitas Instrumen Penelitian Mutu Pelayanan ..	65
Tabel 5.8. Uji Validitas & Reabilitas Instrumen Penelitian Kepercayaan	66
Tabel 5.9. Uji Validitas & Reabilitas Instrumen Penelitian Kepuasan	66
Tabel 5.10. Uji Asumsi Normalitas	68
Tabel 5.11. Uji Asumsi Multikolinieritas Determinasi Simultan	69
Tabel 5.12. Uji Asumsi Multikolinieritas Parsial Simultan	70

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Data Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas	90
Lampiran 2. Uji Kolerasi dan Regresi	94
Lampiran 3. Kuesioner	114

