

**ANALISIS KUALITAS LAYANAN *CUSTOMER CARE*
PELANGGAN TERHADAP KEPUASAN PELAYANAN
KLIRING PENJAMINAN EFEK INDONESIA (KPEI)**

TUGAS AKHIR

**Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana
Manajemen**



Jumainah

1181901023

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN ILMU SOSIAL
UNIVERSITAS BAKRIE
JAKARTA
2020**


HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

Tugas Akhir ini merupakan hasil karya saya sendiri yang merupakan hasil dari penelitian dan sumber serta informasi yang didapatkan baik yang dikutip maupun yang dirujuk telah saya nyatakan benar.

Demikian pernyataan ini saya buat yang sebenarnya.

Nama : Jumainah

NIM : 1181901023

Tanda Tangan : 

Tanggal : 27 Februari 2020

HALAMAN PENGESAHAN

Tugas Akhir ini diajukan oleh:

Nama : Jumainah

NPM : 1181901023

Program Studi / Jurusan : Ekonomi dan Ilmu Sosial

Judul Skripsi : Analisis Kualitas Layanan *Customer Care*
Pelanggan Terhadap Kepuasan Pelayanan Kliring Penjaminan Efek Indonesia
(KPEI)

Telah berhasil dipertahankan di hadapan Dewan Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen pada Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Sosial, Universitas Bakrie.

DEWAN PENGUJI

Pembimbing I : Dominica Arni Widyastuti SE., MM.

Penguji I : Deddy Herdiansjah, Ir., M.Sc., MBA., Ph.D

Penguji II : Muchsin Saggaff Shihab, M.Sc., MBA., Ph.D

Ditetapkan di : Jakarta

Tanggal : 27 Februari 2020



KATA PENGANTAR

Puji syukur saya ucapkan kepada Allah SWT. Yang telah memberikan kemudahan dalam penulisan ini, sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir dalam bentuk skripsi dengan judul ‘ANALISIS KUALITAS LAYANAN *CUSTOMER CARE* PELANGGAN TERHADAP KEPUASAN PELAYANAN KLIRING PENJAMINAN EFEK INDONESIA (KPEI)’ dapat terselesaikan berkat bimbingan dan dukungan dari berbagai pihak. Pada kesempatan ini dengan segala keikhlasan dan kerendahan hati penulis juga menyampaikan terima kasih yang sebesar-besarnya dan penghargaan yang setinggi tingginya kepada :

1. Kedua Orang Tua, yang memberikan semangat dan dukungan kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir ini.
2. Ibu Dominica A. Widyastuti, S.E., MM, selaku Dosen Pembimbing, yang dengan sabar telah membimbing penulis, sehingga dapat menyelesaikan tugas akhir ini.
3. Bapak Deddy Herdiansjah, Ir., M.Sc, MBA, Ph.D, selaku Dosen Pembahas yang telah memberi masukan dalam proses pembuatan hasil penelitian tugas akhir ini
4. Bapak Muchsin S Shihab, SE., MM., MBA, Ph.D, selaku Dosen Pembahas yang telah memberi masukan dalam proses pembuatan hasil penelitian tugas akhir ini
5. Seluruh Dosen di program studi Manajemen Universitas Bakrie dan Staff yang telah memberikan ilmu kepada seluruh mahasiswa/i di Universitas Indonesia dengan sepenuh hati.
6. Semua responden konsumen yang telah bersedia untuk meluangkan sedikit waktunya untuk mengisi kuesioner penelitian tugas akhir ini.
7. Kepada Kanit dan Kadiv SPE serta teman teman KPEI yang telah banyak membantu saya dan memberikan doa, semangat dan saran serta dorongan kepada penulis.

Jakarta, 27 Februari 2020

Jumainah

Universitas Bakrie

HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI

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

Nama : Jumainah
Nim : 1181901023
Program Studi : Manajemen
Fakultas : Ekonomi dan Ilmu Sosial
Jenis Tugas Akhir : Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Bakrie Hak Bebas Royalti Noneksklusif atas karya ilmiah saya dengan judul yaitu :

Analisis Kualitas Layanan *Customer Care* Pelanggan Terhadap Kepuasan Pelayanan Kliring Penjaminan Efek Indonesia (KPEI)

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan hak bebas royalti nonesklusif ini Universitas Bakrie berhak menyimpan, mengalih media/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*Database*), merawat dan mempublikasikan Tugas Akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis dan sebagai pemilik Hak Cipta untuk kepentingan akademis.

Demikian pernyataan ini saya buat yang sebenarnya.

Dibuat di : Jakarta

Pada Tanggal : 27 Februari 2020

Yang Menyatakan



Jumainah

**ANALISIS KUALITAS LAYANAN *CUSTOMER CARE* PELANGGAN
TERHADAP KEPUASAN PELAYANAN KLIRING PENJAMINAN EFEK
INDONESIA (KPEI)**

JUMAINAH

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan pelanggan terhadap pelayanan *Customer Care* KPEI. Penelitian ini dilaksanakan terhadap pelanggan KPEI khususnya Anggota Kliring. Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif deskriptif dengan mendeskripsikan atau menggambarkan tentang tingkat kepuasan pelanggan terhadap pelayanan, metode pengolahan data yang digunakan peneliti adalah analisis regresi linear sederhana. sampel yang digunakan dalam penelitian sebanyak 50 responden yang diambil dari anggota kliring, data yang diperoleh adalah data primer yang merupakan dari hasil jawaban dari responden yang disebarkan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara pelayanan *customer care* terhadap kepuasan pelanggan. Bahwa hasil *R square* yang ditemukan bahwa pengaruh kinerja *customer care* terhadap kepuasan pelanggan sebesar 69.9%. hal ini membuktikan bahwa kinerja *customer care* terhadap kepuasan pelanggan sesuai dengan *interval koefisien* yaitu 0,60 - 0,799 yang masuk kategori kuat, sedangkan sisanya sebesar 30,1% dijelaskan oleh variabel lain yang tidak terdapat dalam penelitian ini.

Kata Kunci: Kualitas layanan *customer care*, Kepuasan pelanggan

**QUALITY ANALYSIS OF CUSTOMER CARE SERVICE TO SERVICE
SATISFACTION KLIRING PENJAMINAN EFEK INDONESIA (KPEI)**

JUMAINAH

ABSTRACT

This study aims to determine the level of customer satisfaction with Customer Care services to KPEI. This research was conducted on KPEI customers, especially the Clearing Members. This research is a descriptive quantitative research by describing or describing the level of customer satisfaction with service. The method analysis used by researchers is a simple linear regression analysis. The sample used in this study were 50 respondent Clearing Members. The data obtained is the primary data that is the result of respondents answers to the questionnaire were distributed. The results of study indicate that there is a significant relationship between the customer care and customer satisfaction. From the results of R Square can be found that the effect of customer care performance to user customer satisfaction can be explained by 69.9%. this proves that the performance of customer care to customer satisfaction in accordance with the coefficient interval of 0.60 to 0.799 which is in the strong category. And the other 30,1% can be explained by other variabels which not included in this research model.

Keywords : *Quality customer care services, Customer satisfaction*

DAFTAR ISI

LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS.....	
LEMBAR PENGESAHAN	
KATA PENGANTAR.....	
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI.....	
ABSTRAK.....	
ABSTRACT.....	
DAFTAR ISI.....	
DAFTAR GAMBAR.....	
DAFTAR TABEL.....	
DAFTAR LAMPIRAN.....	
BAB I PENDAHULUAN	
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Rumusan Masalah.....	4
1.2. Batasan Masalah.....	4
1.4. Tujuan Penelitian.....	4
1.5. Manfaat Penelitian.....	5
1.5.1. Manfaat Teoritis.....	5
1.5.2. Manfaat Praktis	5
1.5.2. Manfaat Akademis	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
2.1. Kualitas.....	6
2.1.1. Kualitas Pelayanan	6
2.1.2. Kualitas.....	9
2.2. <i>Customer Service</i>	11
2.2.1. Pengertian <i>Customer Service</i>	11
2.2.2. Tugas <i>Customer Service</i>	11
2.2.3. Etiket <i>Customer Service</i>	13
2.2.4. Sikap <i>Customer Service</i>	14
2.3. Kepuasan Pelanggan.....	16
2.3.1. Pengertian kepuasan pelanggan.....	16
2.3.2. Metode Kepuasan Pelanggan.....	17

2.4.	Profil Kliring Penjaminan Efek Indonesia.....	20
2.5.	Penelitian Terdahulu.....	24
2.6.	Kerangka Berfikir.....	26
2.6.1.	Hipotesis.....	27
BAB III METODE PENELITIAN		
3.1.	Metode Penelitian.....	29
3.1.2.	Waktu Penelitian.....	29
3.2.	Populasi dan Sampel.....	29
3.2.1.	Populasi.....	29
3.2.2.	Sampel.....	30
3.3.	Sumber Data dan Teknik Pengumpulan Data.....	33
3.3.1.	Data Primer.....	33
3.3.2.	Data Sekunder.....	33
3.4.	Teknik Pengumpulan Data.....	33
3.5.	Definisi Operasional Variabel.....	34
3.6.	Teknik Analisis Data.....	35
3.6.1.	Uji Validitas dan Reliabilitas.....	37
3.6.2.	Uji Asumsi Klasik.....	38
3.6.3.	Analisis Regresi Linier Sederhana.....	39
3.6.4.	Uji Determinasi.....	40
3.6.5.	Uji Signifikansi (Uji – t).....	41
BAB IV Hasil Penelitian		
4.1.	Hasil Penelitian.....	42
4.2.	Identitas Responden.....	43
4.3.	Hasil Penelitian.....	43
4.3.1.	Hasil Uji Validitas.....	43
4.3.2.	Hasil Uji Reabilitas.....	44
4.3.3.	Pembahasan Hasil Jawaban Responden.....	44
4.3.4.	Hasil Uji Asumsi Klasik.....	51
4.3.5.	Hasil Uji Regresi Linear Sederhana.....	54
4.3.6.	Hasil Uji Determinasi.....	54
4.3.7.	Hasil Uji-t.....	55

4.4. Pembahasan.....	56
BAB V Kesimpulan dan Saran	
5.1. Kesimpulan.....	59
5.2. Keterbatasan Penelitian	59
5.2. Saran	59
Daftar Pustaka	

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1	Daftar Nama Anggota Kliring.....	32
Tabel 3.2	Skala <i>Likert</i>	35
Tabel 3.3	Alat Ukur	35
Tabel 3.4	Interpretasi Terhadap Pedoman Determinasi.....	41
Tabel 4.1	Identitas Masa Keanggotaan di KPEI	43
Tabel 4.1	Hasil Uji Reabilitas.....	44
Tabel 4.4	Menurut Saya, <i>Customer Care</i> Selalu Ramah Dalam Melayani.....	45
Tabel 4.5	Menurut Saya, Media Komunikasi yang digunakan <i>Customer Care</i> Sangat Membantu Pelanggan (Suara Jernih, Telpone, <i>Mobile</i>)....	45
Tabel 4.6	Menurut Saya, Pengetahuan Yang Dimiliki <i>Customer Care</i> Dalam Memberikan Pelayanan Sudah Cukup Baik.....	46
Tabel 4.7	Menurut Saya, Keterampilan <i>Customer Care</i> Dalam Memberikan Pelayanan Sudah Cukup Baik.....	47
Tabel 4.8	Menurut Saya, Respon Cepat Petugas <i>Customer Care</i> Dalam Memberikan Pelayanan Sudah Baik.....	47
Tabel 4.9	Menurut Saya, Petugas <i>Customer Care</i> Dapat Menyelesaikan Masalah Dengan Tepat.....	48
Tabel 4.10	Menurut Saya, <i>Customer Care</i> Dapat Dipercaya Dalam Menyelesaikan Masalah.....	49
Tabel 4.11	Menurut Saya, Petugas <i>Customer Care</i> Selalu Memperhatikan Keluhan Pelanggan.....	49
Tabel 4.12	Menurut Saya, Petugas <i>Customer Care</i> Selalu Memahami Pelanggan.....	50
Tabel 4.13	Saya Merasa Puas Terhadap Kemampuan Perusahaan Dalam Melayani Pelanggan.....	50
Tabel 4.14	Saya Merasa Pelayanan KPEI Sudah Sesuai Harapan Saya.....	51
Tabel 4.15	Hasil Persamaan Regresi Linear Sederhana.....	54
Tabel 4.16	Hasil Uji Determinasi	55
Tabel 4.17	Hasil Uji Hipotesis (Uji t).....	55

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 <i>Flow Chart Customer Care</i>	22
Gambar 2.2 Kerangka Berfikir.....	26
Gambar 4.1 Hasil Uji Normalitas.....	52
Gambar 4.2 Hasil Uji Heteroskedastitas	53
Gambar 4.3 <i>Flow Chart Customer Care</i>	53

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Lembar Kuesioner Penelitian
Lampiran 2	Lembar Data Responden
Lampiran 3	Data Mentah Jawaban Responden
Lampiran 4	Frekuensi Jawaban Responden
Lampiran 5	Hasil Pengelohan Data Dengan <i>SPSS Versi 23</i>

