

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, BIAYA TRANSAKSI, DAN
WAKTU LAYANAN TERHADAP KEPUASAN
NASABAH PERBANKAN
(Studi Kasus : Bank BCA Cabang Suryakencana)**

TUGAS AKHIR

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



**FARHAN SUNNI
1181901053**

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

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

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

Nama : Farhan Sunni

NIM : 1181901053

Tanda Tangan : 

Tanggal : 10 Agustus 2020

HALAMAN PENGESAHAN ORISINALITAS

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, BIAYA TRANSAKSI, DAN WAKTU
LAYANAN TERHADAP KEPUASAN NASABAH PERBANKAN**

(STUDI KASUS : Bank BCA Suryakencana)

HALAMAN PENGESAHAN TUGAS AKHIR

Tugas Akhir ini diajukan oleh:

Nama : Farhan Sunni

NIM : 1181901053

Program Studi : Manajemen

Fakultas : Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial (FEIS)

Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan, Biaya Transaksi, Dan Waktu Layanan Terhadap Kepuasan Nasabah Perbankan di Bank BCA Suryakencana

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 Ilmu Sosial, Universitas Bakrie.

DEWAN PENGUJI

Pembimbing : **Dr. Jerry Heikal S.T., M.M.** ()

Penguji I : **Ir. Gunardi Endro, Ph.D** ()

Penguji II : **Deddy Herdiansjah, M.Sc, MBA, Ph.D** ()

Ditetapkan di : Jakarta

Tanggal :

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT, karena atas berkat dan rahmatNya, Penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini yang berjudul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan, Biaya Transaksi, dan Waktu Layanan terhadap Kepuasan Nasabah Perbankan”**. Penulisan Tugas Akhir ini dilakukan dalam rangka memenuhi salah satu syarat untuk mencapai gelar Sarjana Manajemen pada Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial 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. Jerry Heikal, ST, M.M selaku dosen pembimbing yang telah meluangkan waktu, tenaga, dan pikiran, serta juga dengan sabar untuk memberikan bimbingan yang sangat bermanfaat selama proses penyelesaian tugas akhir ini
2. Bapak Ir. Gunardi Endro, Ph.D & Bapak Deddy Herdiansjah, M.Sc, MBA, Ph.D selaku dosen penguji yang telah meluangkan waktu, tenaga, dan pikiran, serta juga dengan sabar untuk memberikan bimbingan yang sangat bermanfaat selama proses penyelesaian tugas akhir ini
3. Bapak M. Taufiq Amir, SE., MM., Ph.D selaku kepala prodi manajemen Universitas Bakrie
4. Ibu, ayah dan adik tercinta yang selalu mendukung dan mendoakan penulis selama masa perkuliahan.
5. Para dosen pengajar dan staf di Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Bakrie untuk ilmu bermanfaat yang telah banyak diajarkan kepada penulis.
6. Sahabat penulis yang selalu turut berjuang dalam mengerjakan tugas akhir dan menyemangati penulis.

7. Semua teman teman Manajemen angkatan batch 11 yang selalu memberikan semangat.
8. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu-persatu terimakasih atas doa dan dukungannya.

Penulis sangat menyadari bahwa dalam penyajian dan penyusunan tugas akhir ini masih terdapat banyak kekurangan. Oleh karena itu, penulis menerima kritik dan saran yang membangun guna penyempurnaan tugas akhir ini. Semoga semua bantuan dan jerih payah yang telah diberikan mendapat imbalan dari Tuhan Yang Maha Esa dan tugas akhir ini dapat bermanfaat bagi banyak pihak yang terkait kedepannya.

Jakarta, Agustus 2020



Penulis

HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI

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

Nama : Farhan Sunni
NIM : 1181901053
Program Studi : Manajemen
Fakultas : Ekonomi dan Ilmu Sosial
Jenis Tugas Akhir : Skripsi

demikian 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 Kualitas Pelayanan, Biaya Transaksi, Dan Waktu Layanan Terhadap Kepuasan Nasabah Perbankan (Studi Kasus : Bank BCA Suryakencana)

beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif 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 peneliti/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta untuk kepentingan akademis.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Jakarta
Pada Tanggal : 10 Agustus 2020

Yang menyatakan,



(Farhan Sunni)

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, BIAYA TRANSAKSI, DAN WAKTU
LAYANAN TERHADAP KEPUASAN NASABAH PERBANKAN
(STUDI KASUS : BANK BCA SURYAKENCANA)**

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan, biaya transaksi dan waktu layanan terhadap kepuasan nasabah perbankan yang ada di BCA Suryakencana Bogor. Populasi dalam penelitian ini adalah pengguna fasilitas serta jasa dari PT Bank Central Asia Cabang Suryakencana yang pernah bertransaksi dan minimal sudah menjadi nasabah selama 1 tahun lamanya. Penelitian ini mengambil sampel 80 responden. Metode analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah regresi linear berganda. Data kuesioner diolah menggunakan program software IBM SPSS Statistic versi 22, dengan melakukan uji instrument yang meliputi uji validitas, realibilitas, dan uji asumsi klasik. Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara simultan dan parsial variabel kualitas pelayanan, biaya transaksi, dan waktu layanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah perbankan.

Kata Kunci : kualitas pelayanan, biaya transaksi, waktu layanan, kepuasan nasabah perbankan

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, BIAYA TRANSAKSI, DAN WAKTU
LAYANAN TERHADAP KEPUASAN NASABAH PERBANKAN
(STUDI KASUS : BANK BCA SURYAKENCANA)**

ABSTRACT

This study aims to analyze the effect of service quality, transaction costs and service time on customer satisfaction at BCA Suryakencana Bogor. The population in this study were users of the facilities and services of PT Bank Central Asia, Suryakencana Branch who had transacted and at least have been customers for 1 year. This study took a sample of 80 respondents. The analytical method used in this research is multiple linear regression. The questionnaire data were processed using the IBM SPSS Statistic version 22 software program, by performing test instruments which included validity, reliability, and classical assumption tests. The results showed that simultaneously and partially service quality variables, transaction costs, and service time had a significant effect on banking customer satisfaction.

Keywords: service quality, transaction costs, service time, banking customer satisfaction

DAFTAR ISI

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS.....	i
HALAMAN PENGESAHAN TUGAS AKHIR.....	ii
KATA PENGANTAR	iii
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI.....	v
ABSTRAK	viError! Bookmark not defined.
<i>ABSTRACT</i>	vii
DAFTAR ISI.....	
DAFTAR GAMBAR	
DAFTAR TABEL.....	
DAFTAR LAMPIRAN.....	
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan Masalah	3
1.4 Tujuan Penelitian	4
1.5 Manfaat Penelitian	4
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
2.1. Pengertian Perbankan dan Bank.....	6
2.2. Kualitas Pelayanan	7
2.2.1. Definisi Kualitas	7
2.2.2. Definisi Pelayanan	8
2.3. Karakteristik Pelayanan.....	8
2.4. Definisi Kualitas Pelayanan	11
2.4.1. Indikator Kualitas Pelayanan	13

2.4.2.	Strategi Meningkatkan Kualitas Pelayanan	15
2.5.	Biaya Transaksi	17
2.6.	Waktu Layanan.....	19
2.7.	Kepuasan	19
2.7.1.	Pengertian Kepuasan	19
2.7.2.	Dimensi Kepuasan	21
2.7.3.	Metode Pengukuran Kepuasan Nasabah	22
2.7.4.	Faktor -faktor Pendukung Kepuasan Konsumen.....	24
2.8.	Definisi Nasabah	27
2.9.	Penelitian Sebelumnya	30
2.10.	Kerangka Pemikiran	32
2.11.	Perumusan Hipotesis	33

BAB III METODE PENELITIAN

3.1.	Obyek Penelitian.....	34
3.2.	Metode yang Digunakan.....	34
3.3.	Data dan Informasi yang diperlukan.....	34
3.4.	Populasi dan Penarikan Sampel	35
3.5.	Variabel Penelitian dan Operasional Variabel.....	36
3.6.	Metode Pengumpulan Data dan Skala Pengukuran	37
3.7.	Uji Instrumen Penelitian	38
3.8.	Uji Asumsi Klasik.....	41
3.9.	Uji Regresi Linear Berganda	41
3.10.	Uji Hipotesis	41

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1.	Analisis Karakteristik Responden.....	44
4.2.	Pre Test Kuesioner.....	44
4.3.	Uji Hipotesis	47
4.4.	Uji Instrumen	49
4.5.	Analisis Deskripsi Variabel Penelitian	51

4.5.1.	Kualitas Pelayanan (X_1)	52
4.5.2.	Biaya Transaksi (X_2)	55
4.5.3.	Waktu Layanan (X_3)	57
4.5.4.	Kepuasan Nasabah (Y).....	58
4.6.	Uji Asumsi Klasik.....	58
4.7.	Uji Hipotesis	60
4.8.	Uji Hipotesis (Dominan)	65
4.9.	Pembahasan	67
4.9.1	Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah	66
4.9.2	Pengaruh biaya transaksi terhadap kepuasan nasabah .	67
4.9.3	Pengaruh waktu layanan terhadap kepuasan nasabah..	68
4.9.4	Pengaruh Kualitas Layanan, Biaya Transaksi, dan Waktu Layanan terhadap kepuasan nasabah di Bank BCA..	69
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN		
5.1	Kesimpulan	71
5.2	Saran.....	71
DAFTAR PUSTAKA		73
LAMPIRAN.....		76

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Kerangka Berfikir	43
Gambar 4.1 Hasil Uji Heteroskedastisitas	71

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Karakteristik Jasa dan Implikasi Manajemen ²¹	
Tabel 3.1	Operasional Variabel	48
Tabel 3.2	Bobot Skala Likert	49
Tabel 4.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	55
Tabel 4.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	56
Tabel 4.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan	56
Tabel 4.4	Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	57
Tabel 4.5	Karakteristik Responden Berdasarkan Penghasilan	58
Tabel 4.6	Uji Validitas Kualitas Pelayanan (X_1)	59
Tabel 4.7	Hasil Uji Validitas 80 Responden.....	60
Tabel 4.8	Hasil Uji Reliabilitas 80 Responden.....	62
Tabel 4.9	Frekuensi Jawaban Kuesioner Variabel Kualitas Pelayanan.....	63
Tabel 4.10	Frekuensi Jawaban Kuesioner Variabel Biaya Transaksi.....	66
Tabel 4.11	Frekuensi Jawaban Kuesioner Variabel Waktu Layanan	68
Tabel 4.12	Frekuensi Jawaban Kuesioner Variabel Kepuasan Nasabah	69
Tabel 4.13	Uji Normalitas Data	70
Tabel 4.14	Uji Analisis Regresi Linier	72
Tabel 4.15	Hasil Uji T	73
Tabel 4.16	Hasil Uji Koefisien Regresi Secara Simultan (Uji F)	75
Tabel 4.17	Hasil Uji Koefisien Determinasi.....	75
Tabel 4.18	Hasil Correlation.....	76

DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN 1 Kuesioner Penelitian (Angket).....	76
LAMPIRAN 2 Hasil Kuesioner Responden	81
LAMPIRAN 3 Uji Validitas	93
LAMPIRAN 4 Output SPSS.....	97