

ANALISIS KUALITAS PELAYANAN BANK TERHADAP KEPUASAN NASABAH
PADA PT. BANK PAPUA KANTOR CABANG
THAMRIN CITY JAKARTA

SKRIPSI

Oleh:

MARCELLINDO RIAN DAVID TOWANSIBA

1831150089



PROGRAM STUDI EKONOMI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS KRISTEN INDONESIA
JAKARTA
2022

ANALISIS KUALITAS PELAYANAN BANK TERHADAP KEPUASAN
NASABAH PADA PT. BANK PAPUA KANTOR CABANG
THAMRIN CITY JAKARTA

SKRIPSI

Diajukan Untuk Memenuhi Persyaratan Akademik Guna Memperoleh Gelar Sarjana
Manajemen (S.M) Pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Dan Bisnis
Universitas Kristen Indonesia

Oleh:

MARCELLINDO RIAN DAVID TOWANSIBA

1831150089



PROGRAM STUDI EKONOMI
MANAJEMEN FAKULTAS EKONOMI
DAN BISNIS UNIVERSITAS KRISTEN
INDONESIA JAKARTA
2022



PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TUGAS AKHIR

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Marcellindo Rian David Towansiba
NIM : 1831150089
Program Studi : Manajemen
Fakultas : Ekonomi Dan Bisnis

Dengan ini menyatakan bahwa karya tulis tugas akhir yang ber judul **“ANALISIS KUALITAS PELAYANAN BANK TERHADAP KEPUASAN NASABAH PADA PT. BANK PAPUA KANTOR CABANG THAMRIN CITY JAKARTA”** adalah:

1. Dibuat dan diselesaikan sendiri dengan menggunakan hasil kuliah, tinjauan lapangan, buku-buku dan jurnal acuan yang tertera di dalam referensi pada karya tugas akhir saya.
2. Bukan merupakan duplikasi karya tulis yang sudah dipublikasikan atau yang pernah dipakai untuk mendapatkan gelar sarjana di universitas lain, kecuali pada bagian-bagian sumber informasi yang dicantumkan dengan cara referensi yang semestinya.
3. Bukan merupakan karya terjemahan dari kumpulan buku atau jurnal acuan

Kalau terbukti saya tidak memenuhi apa yang dinyatakan di atas, maka karya tugas akhir ini dianggap batal.

Jakarta, 15 Agustus 2022



(Marcellindo Rian David Towansiba)



UNIVERSITAS KRISTEN INDONESIA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING TUGAS AKHIR

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN BANK TERHADAP KEPUASAN
NASABAH PADA PT. BANK PAPUA KANTOR CABANG THAMRIN CITY
JAKARTA**

Oleh:

Nama : Marcellindo Rian David Towansiba
NIM 1831150089
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis
Program Studi : Manajemen
Peminatan : Manajemen Pemasaran

Telah diperiksa dan disetujui untuk diajukan dan dipertahankan dalam Sidang Tugas Akhir guna mencapai gelar Sarjana Strata Satu/ pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Kristen Indonesia.

Jakarta, 15 Agustus 2022

Menyetujui

Pembimbing I

Sautman Sinaga, S.E., M.M,
NIDN : 0014015801

Pembimbing II

Indra Halim, S.E., M.Ak., Ak., CA., CPA., ASEAN CPA, CPI
NIDN : 0301127702

Ketua Program Studi Manajemen

Jonny Siagian, SE., MM
NIDN : 0301086104

Dekan



Dr. Ir. Ktut Silvanita Mangani, M.A.,
NIDN : 0015096301



UNIVERSITAS KRISTEN INDONESIA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

PERSETUJUAN TIM PENGUJI TUGAS AKHIR

Pada 15 Agustus 2022 telah diselenggarakan Sidang Tugas Akhir untuk memenuhi sebagian persyaratan akademik guna memperoleh gelar Sarjana Strata Satu pada Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Kristen Indonesia, atas nama:

Nama : Marcellindo Rian David Towansiba

NIM 1831150089

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis

Program Studi : Manajemen

Termasuk ujian Tugas Akhir yang berjudul “ANALISIS KUALITAS PELAYANAN BANK TERHADAP KEPUASAN NASABAH PADA PT. BANK PAPUA KANTOR CABANG THAMRIN CITY JAKARTA” oleh tim penguji yang terdiri dari:

Nama Penguji	Jabatan dalam Tim Penguji	Tanda Tangan
--------------	---------------------------	--------------

1 Carolina F.Sembiring, S.E., M.M. NIDN : 0316077002	Sebagai Ketua	
--	---------------	---

2 Fenny B.N.L. Tobing, SE, MMA. NIDN : 0309066103	Sebagai Anggota	
---	-----------------	---

3 Sautman Sinaga, S.E., M.M. NIDN : 0014015801	Sebagai Anggota	
--	-----------------	---

Jakarta, 15 Agustus 2022



UNIVERSITAS KRISTEN INDONESIA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

Pernyataan dan Persetujuan Publikasi Tugas Akhir

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Marcellindo Rian David Towansiba
NIM : 1831150089
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis
Program Studi : Manajemen
Jenis Tugas Akhir : Skripsi
Judul : **ANALISIS KUALITAS PELAYANAN BANK TERHADAP KEPUASAN NASABAH PADA PT. BANK PAPUA KANTOR CABANG THAMRIN CITY JAKARTA**

Menyatakan bahwa:

1. Tugas akhir tersebut adalah benar karya saya dengan arahan dari dosen pembimbing dan bukan merupakan duplikasi karya tulis yang sudah dipublikasikan atau yang pernah dipakai untuk mendapatkan gelar akademik di perguruan tinggi manapun;
2. Tugas akhir tersebut bukan merupakan plagiat dari hasil karya pihak lain, dan apabila saya/kami mengutip dari karya orang lain maka akan dicantumkan sebagai referensi sesuai dengan ketentuan yang berlaku;
3. Saya memberikan Hak Noneksklusif Tanpa Royalti kepada Universitas Kristen Indonesia yang berhak menyimpan, mengalih media/format-kan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (database), merawat dan mempublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilih hak cipta.

Apabila di kemudian hari ditemukan pelanggaran Hak Cipta dan Kekayaan Intelektual atau Peraturan Perundangan-undangan Republik Indonesia lainnya dan integritas akademik dalam karya saya tersebut, maka saya bersedia menanggung secara pribadi segala bentuk tuntutan hukum dan sanksi akademis yang timbul serta membebaskan Universitas Kristen Indonesia dari segala tuntutan hukum yang berlaku.

Jakarta, 15 Agustus 2022



Marcellindo Rian David Towansiba

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa atas berkat, kasih dan karunia-Nya maka penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “Analisis Kualitas Pelayanan Bank Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Pt. Bank Papua Kantor Cabang Thamrin City Jakarta”

Penelitian ini dibuat dan disusun sebagai tugas akhir penulis, serta sebagai syarat yang harus dipenuhi guna menempuh Sidang Ujian Sarjana serta untuk mendapatkan gelar Sarjana -1 Manajemen (S.M) Pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Dan Bisnis, Universitas Kristen Indonesia (FEB UKI).

Dalam penyusunan skripsi ini, penulis juga menyadari tidak sedikit kendala dan halangan yang dihadapi penulis. Penulis juga menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna dan masih terdapat kekurangan yang disebabkan keterbatasan kemampuan yang dimiliki oleh penulis. Namun berkat bantuan dan koptribusi dari berbagai pihak maka penulisan dan penyusumm skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik dan tepat pada waktunya.

Selama belajar di Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Dan Bisnis (FEB), penulis mendapat banyak ilmu dan pelajaran yang bermanfaat bagi kehidupan serta wawasan penulis. Dalam proses pembuatan skripsi ini, penulis banyak dibantti, dan diberi arahan, dukungan, serta semangat oleh orang-orang disekitar penulis

Pada kesempatan ini dengan segala kerendahan dan ketulusan hati, penulis mengucapkan rasa terimakasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Orang tua tercinta : Bapak David Towansiba dan Ibu Herda Isjie Tumoka yang sudah sangat sabar memberikan dukungan secara moral, materil maupun spiritual agar penulis dapat menyelesaikan tugas akhir ini dengan baik dan lancar. Tidak lupa juga untuk Tini sebagai pendamping hidup yang selalu membantu penulis menyelesaikan dan memenuhi segala kebutuhan penulis dalam penyusunan tugas akhir atau skripsi. Dan juga keluarga besar yang selalu mendukung penulis.

2. Dr. Dhaniswara K. Hardjono, S.H., M.H., M.B.A. selaku Rektor Universitas Kristen Indonesia.
3. **Dr. Ir. Ktut Silvanita Mangani, M.A.**, selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Kristen Indonesia.
4. **Jonny Siagian, SE., MM** selaku Kepala Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Dan Bisnis, Universitas Kristen Indonesia (FEB UKI), sekaligus Dosen Penasehat Akademik yang selalu mendukung dan memberikan arahan, masukan, motivasi serta semangat bagi penulis dalam menyelesaikan skripsi
5. **Sautman Sinaga, S.E., M.M.** dan **Indra Halim, S.E., M.Ak.** selaku Dosen Pembimbing Skripsi dan dosen pembimbing teknis yang selalu memberikan waktu, nasihat, dan dukungan dalam membimbing penulis menyelesaikan skripsi ini.
6. Fenny B.N.L. Tobing, SE, MMA. Selaku Dosen pembimbing Akademik selama penulis kuliah di UKI dari semester 1-8 yang telah sabar dalam membimbing dan memberikan dukungan sehingga penulis dapat sampai ketahap ini.
7. Seluruh Dosen program Studi Manajemen dan Seluruh staf Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Kristen Indonesia yang ikut serta membantu memberikan dukungan dan bantuan dalam penulisan skripsi ini. Tanpa bantuan para beliau penulis tidak bisa menyelesaikan skripsi ini dengan baik, semoga ilmu dan pengalaman yang diberikan dapat didedikasikan untuk kesuksesan penulis di hari-hari yang akan datang.
8. Keluarga besar Senat Mahasiswa FEB Universitas Kristen Indonesia, terimakasih atas dukungan dan kebersamaannya .
9. Teman-teman mahasiswa Manajemen, FEB 2017. Khususnya Lucky Sahertian, Ernes Tangadang, Evan dan Yusup, untuk setiap kenangan, kebersamaan oaii pengalaman yang telah dilalui bersama-sama selama ini, serta selalu mendukung satu sama lain.

10. Keluarga Besar Himpunan Mahasiswa Pegaf dan Manokwari untuk kebersamaan yang luar biasa yang banyak membantu dan memberikan motivasi yang luar biasa bagi penulis dan menjadi rumah untuk penulis.
11. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu, yang telah banyak membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini. Kiranya penelitian ini dapat bermanfaat, serta memberikan ilmu yang baru dan lebih lagi bagi pembaca. Akhir kata, dengan segera rasa syukur penulis mengucapkan terima kasih kepada semua pihak. Tuhan memberkati.

Jakarta, 15 Agustus 2022



DAFTAR ISI

Halaman

HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TUGAS AKHIR.....	i
PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING TUGAS AKHIR	ii
PERSETUJUAN TIM PENGUII TUGAS AKHIR.....	iii
HALAMAN DAN PERSETUJUAN PUBLIKASI	iv
KATA PENGANTAR.....	v
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR SINGKATAN	xiv
ABSTRAK	xv
ABSTRACT	xvi
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah.....	4
C. Tujuan Penelitian	4
D. Ruang Lingkup Penelitian	5
E. Manfaat Penelitian	5
F. Sistematika Penulisan	6
BAB II KAJIAN PUSTAKA	8
A. Landasan Teori.....	8
B. Pengertian Manajemen.....	8
C. Pengertian Pemasaran	8
D. Pengertian Manajemen Pemasaran	10
E. Jasa.....	12
F. Kualitas	16
G. Pengertian Kualitas Pelayanan.....	16
H. Kualitas layanan.....	19
I. Pengertian Perilaku Konsumen	20

J.	Bank.....	22
K.	Jenis Bank	22
L.	Pengertian Nasabah.....	25
M.	Penelitian Terdahulu	31
N.	Kerangka Berpikir.....	35
O.	Kerangka Konseptual Penelitian.....	36
P.	Hipotesis Penelitian.....	36

BAB III METODE PENELITIAN 43

A.	Jenis Penelitian	43
B.	Subyek dan Obyek Penelitian	43
C.	Waktu dan Lokasi Penelitian	43
D.	Variabel Penelitian.....	44
E.	Pengukuran Variabel.....	45
F.	Populasi dan Sampel.....	46
G.	Teknik Pengambilan Sampel	47
H.	Sumber Data.....	47
I.	Teknik Pengumpulan Data.....	48
J.	Teknik Pengujian Instrumen.....	48
K.	Teknik Analisis Data.....	50
L.	Analisis Regresi Linear Berganda	51
M.	Uji Asumsi Klasik	51
N.	Uji Normalitas	52
O.	Uji Heteroskedastisitas.....	52
P.	Membuat Persamaan Regresi Linear Berganda.....	53
Q.	Uji F.....	53
Q.	Uji t (Uji Parsial).....	55

BAB IV 56

A.	Sejarah Berdirinya PT. Bank Papua.....	56
B.	Sejarah Singkat PT Bank papua Cabang Thamrin City	58
C.	VISI DAN MISI.....	59
D.	STRUKTUR ORGANISASI PT. BANK PAPUA.....	62
E.	ANALISIS DATA	62

F.	Pengujian Instrumen Penelitian.....	66
G.	Uji Validitas	67
H.	Uji Reliabilitas	70
I.	Deskriptif Variabel	71
J.	Uji Asumsi Klasik	76
K.	Uji Normalitas	76
L.	Uji Multikolinieritas.....	77
M.	Uji heteroskedastisitas.....	78
N.	Hasil Analisis Regresi Berganda.....	79
O.	Pembahasan	82
BAB V KESIMPULAN, SARAN DAN KETERBATASAN.....		85
A.	Kesimpulan	85
B.	Saran	87
C.	Keterbatasan.....	88
DAFTAR PUSTAKA		89
LAMPIRAN.....		91

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Hasil Penelitian Terdahulu	31
Tabel 4.1 Karakteristik responden menurut usia responden.....	63
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Menurut Jenis Kelamin.....	64
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Menurut Tingkat Pendidikan	65
Tabel 4.4 Karakteristik Responden Menurut Pekerjaan.....	66
Tabel 4.5 Hasil Uji Validitas <i>Reliability</i> (Layanan Kehandalan).....	67
Tabel 4.6 Hasil Uji Validitas <i>Tangibles</i> (Bukti fisik)	68
Tabel 4.7 Hasil Uji Validitas <i>Responsiveness</i> (Ketanggapan)	69
Tabel 4.8 Hasil Uji Validitas <i>Assurance</i> (Jaminan)	69
Tabel 4.9 Hasil Uji Validitas <i>Emphaty</i> (Empati)	70
Tabel 4.10 Hasil Pengujian <i>Reliabilitas</i>	71
Tabel 4.11 Hasil Uji <i>Normalitas</i>	76
Tabel 4.12 Pengujian <i>Multikolineiritas</i>	78
Tabel 4.13 Uji <i>heteroskedastisitas</i>	79
Tabel 4. 14 Ringkasan Hasil Pengujian Regresi Linier Berganda.....	80

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Konseptual Penelitian	36
Gambar 4.1 STRUKTUR ORGANISASI PT. BANK PAPUA	62



DAFTAR SINGKATAN

WOMW	<i>Word of Mouth Marketing</i>
CTA	<i>Call to Action</i>
PRM	<i>Public Relations Marketing</i>
Ms. Excel	Microsoft Excel
VIF	<i>Variance Inflation Factor</i>
PERDA	Peraturan Daerah
PD	Perusahaan Daerah
PT	Perseroan Terbatas
RUPS	Rapat Umum Pemegang Saham
API	Arsitektur Perbankan Indonesia
ATM	Anjungan Tunai Mandiri

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji pengaruh variabel kualitas pelayanan bank terhadap kepuasan nasabah. Penelitian dilakukan pada Pt Bank Papua kantor cabang Thamrin City Jakarta. Metode dalam menilai kepuasan nasabah menggunakan analisis SERVQUAL atau analisis gap. Pengumpulan data pada penelitian ini menggunakan Kusioner yang diberikan kepada 100 sampel dengan unit analisis menggunakan analisis regresi. Berdasarkan hasil analisis membuktikan bahwa secara simultan dimensi CARTER yang terdiri dari compliance, assurance, reliability, tangibles, empathy, dan responsiveness berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah. Analisis servqual menunjukkan bahwa dari keseluruhan instrumen dimensi CARTER terdapat kesenjangan atau gap antara harapan nasabah dengan kualitas pelayanan. Analisis diagram kartesius menunjukkan bahwa ada beberapa hal yang perlu diprioritaskan untuk diperbaiki oleh Bank Papua Cabang Thamrin City Jakarta, antara lain adalah tentang: sistem tabungan, ketepatan waktu pelayanan seperti yang telah dijanjikan, ketersediaan ATM, Peralatan yang digunakan, hubungan antara pegawai dengan nasabah, perhatian personal bank kepada nasabah, dan respon customer service dalam menanggapi keluhan nasabah.

Kata Kunci: **Kualitas Pelayanan, Kepuasan Nasabah**

ABSTRACT

This study aims to examine the effect of bank service quality variables on customer satisfaction. The research was conducted at Pt Bank Papua Thamrin City Branch Jakarta. Methods in assessing customer satisfaction using SERVQUAL analysis or gap analysis. Data collection in this study using a questionnaire given to 100 samples with the analysis unit using regression analysis. Based on the results of the analysis proves that simultaneously the CARTER dimension consisting of compliance, assurance, reliability, tangibles, empathy and responsiveness has a significant effect on customer satisfaction. Servqual analysis shows that of all the CARTER dimension instruments, there is a gap between customer expectations and service quality. Cartesian diagram analysis shows that there are several things that need to be prioritized to be improved by Bank Papua Thamrin City Jakarta Branch, including: savings system, timeliness of services as promised, availability of ATMs, equipment used, the relationship between employees and customers, the bank's personal attention to customers, and customer service responsiveness in responding to customer complaints.

Keywords: Service Quality, Customer Satisfaction