



**ANALISIS KEPUASAN NASABAH TERHADAP KUALITAS
LAYANAN PT.BANK CENTRAL ASIA (PERSERO) TBK.**

LAPORAN TUGAS AKHIR

DEWI ALYA FEBRIYANI

1810101047

PROGRAM STUDI PERBANKAN DAN KEUANGAN PROGRAM DIPLOMA

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL VETERAN JAKARTA

2021



**ANALISIS KEPUASAN NASABAH TERHADAP KUALITAS
LAYANAN PT.BANK CENTRAL ASIA (PERSERO) TBK.**

LAPORAN TUGAS AKHIR

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar Ahli Madya

DEWI ALYA FEBRIYANI

1810101047

PROGRAM STUDI PERBANKAN DAN KEUANGAN PROGRAM DIPLOMA

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL VETERAN JAKARTA

2021

PERNYATAAN ORISINALITAS

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

Nama : Dewi Alya Febriyani

NIM : 1810101047

Bilamana dikemudian hari ditemukan ketidaksesuaian dengan pernyataan saya ini, maka saya bersedia dituntut dan diproses sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Jakarta, 24 Juni 2021

Yang menyatakan,



(Dewi Alya Febriyani)

PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai civitas akademika Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Dewi Alya Febriyani
NIM : 1810101047
Fakultas : Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Program Studi : Perbankan dan Keuangan Progran Diploma
Jenis Karya : Laporan Tugas Akhir

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta Hak Bebas Loyalti Non Eksklusif (*Non Exlusive Royalty Free Right*) atas Tugas Akhir saya yang berjudul:

“Analisis Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Nasabah PT. Bank Central Asia (Persero) Tbk”

Beserta pangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Loyalti ini Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta berhak menyimpan, mengalihmedia/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (database), nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik hak cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Jakarta

Pada tanggal : 24 Juni 2021

Yang menyatakan,



Dipindai dengan CamScanner

(Dewi Alya Febriyani)

ANALISIS KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN NASABAH PT. BANK CENTRAL ASIA (PERSERO) TBK

By :

Dewi Alya Febriyani

ABSTRACT

The development of the economy in Indonesia is growing so fast that it requires banks to further improve the quality of services and be able to satisfy customers, one of which is PT Bank Central Asia (Persero) Tbk. Customer satisfaction is one of the main keys for a bank in achieving success and growing banking success. Therefore , research was conducted to determine the quality of service to customer satisfaction . The author distributes a questionnaire to 100 customers of Bank BCA with 20 service quality attributes identified from the SERVQUAL (Service quality) indicators, namely (Tengiables, Reability, Responsiveness, Assurance, Empathy) which are used to measure the quality of Bank BCA services and use the Importance Performance Analysis (IPA) method. to determine the level of importance and performance of service quality attributes.

Keywords: *Customer Satisfaction, Service Quality, IPA*

ANALISIS KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN NASABAH PT. BANK CENTRAL ASIA (PERSERO) TBK

Oleh :

Dewi Alya Febriyani

ABSTRAK

Perkembangan perekonomian di Indonesia berkembang dengan begitu pesat sehingga menuntut perbankan untuk lebih meningkatkan kualitas layanan dan dapat memuaskan nasabah salah satunya PT Bank Central Asia (Persero) Tbk. Kepuasan nasabah merupakan salah satu kunci utama sebuah perbankan dalam mencapai kesuksesan dan menumbuhkan keberhasilan perbankan . Oleh karena itu dilakukan penelitian untuk mengetahui kualitas layanan terhadap kepuasan nasabah. Penulis menyebarkan kuesioner kepada 100 nasabah Bank BCA dengan 20 atribut kualitas layanan diidentifikasi dari indikator SERVQUAL (*Service quality*) yaitu (*Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance, Emphaty*) yang digunakan untuk mengukur kualitas layanan Bank BCA serta menggunakan metode *Importance Performance Analysis* (IPA) untuk mengetahui tingkat kepentingan dan kinerja atribut kualitas layanan.

Kata kunci : Kepuasan Nasabah, Kualitas Layanan, IPA

LAPORAN TUGAS AKHIR

ANALISIS KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN NASABAH PT.BANK CENTRAL ASIA (PERSERO) TBK

Dipersiapkan dan disusun oleh:

DEWI ALYA FEBRIYANI
1810101047

Telah dipertahankan di depan Tim penguji
Pada tanggal : 24 Juni 2021
Dan dinyatakan memenuhi syarat untuk diterima



Diana Tri Wardhani, SE, MM
Ketua Penguji



Ardhiani Fadila, S.ST, ME
Penguji 1



Suharyati, SE, MM
Penguji 2 (Pembimbing)



Dr. Desmintari, S.E., M.M
Ketua Jurusan



Siti Hidayati, S.E.
Ketua Program Studi

Disahkan di : Jakarta



KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN,
RISET, DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL VETERAN JAKARTA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

Jalan Rumah Sakit Fatmawati, Pondok Labu, Jakarta Selatan 12450
Telepon 021-7656971, Fax 021-7656904
Laman : www.feb.upnvj.ac.id , e-mail : febupnvj@upnvj.ac.id

**BERITA ACARA UJIAN TUGAS AKHIR
SEMESTER GENAP TA. 2020/2021**




Pada hari ini Kamis, tanggal 24 Juni 2021 telah dilaksanakan Ujian Tugas Akhir bagi Mahasiswa:

Nama : Dewi Alya Febriyani
Nomor Induk Mahasiswa : 1810101047
Program Studi : Perbankan dan Keuangan
Diploma Dengan Judul Tugas Akhir sebagai berikut:

**“ANALISIS KEPUASAN NASABAH TERHADAP KUALITAS LAYANAN
PT BANK CENTRAL ASIA (PERSERO) TBK”**

Dinyatakan yang bersangkutan *Lulus / Tidak Lulus **)

Tim Penguji

NO.	Dosen Penguji	Jabatan	Tanda Tangan
1.	Diana Tri Wardhani, SE, MM	Ketua Penguji	1. 
2.	Ardhiani Fadila, S.ST, ME	Penguji 1	2. 
3.	Suharyati, SE, MM	Penguji 2**)	3. 

Catatan:
*) Coret yang tidak perlu
**) Dosen Pembimbing

JAKARTA, 24 Juni 2021
MENGESAHKAN
A.n. DEKAN
KAPROG PERBANKAN & KEUANGAN D3



Siti Hidayati, S.E., M.M.

PRAKATA

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Mahasa Esa atas segala rahmat dan kerunia-Nya sehingga Laporan Tugas Akhir ini dapat diselesaikan. Laporan Tugas Akhir (TA) ini dilaksanakan sejak bulan Februari sampai dengan bulan Juni dengan judul “ Analisis Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Nasabah PT Bank Central Asia (Persero) Tbk“.

Pada kesempatan ini penulis menyampaikan terima kasih kepada Ibu Dr. Dianwicakasih Arieftiata, S.E.,Ak.,M.Ak.,CA.,CSRS selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis UPN Veteran Jakarta, Ibu Siti Hidayati, S.E., M.M selaku Ketua Program Studi Perbankan dan Keuangan Program Diploma, serta Ibu Suharyati, S.E., M.M selaku dosen pembimbing yang telah banyak memberikan arahan dan saran-saran yang sangat bermanfaat.

Disamping itu, ucapan terimakasih juga saya sampaikan kepada bapak, mama, kakak dan ade saya. Tak lupa penulis juga menyampaikan terimakasih kepada teman-teman seperjuangan saya, dimana kita telah bersama-sama berjuang melewati tiga tahun yang banyak suka dukanya ini. Kemudian kepada sahabat SMP saya, yang selalu menjadi *support system*, menemani, mendukung saya selalu selama saya mengerjakan Tugas Akhir. Penulis juga berterima kasih kepada diri sendiri, yang sudah kuat, sabar, dan bisa menyelesaikan laporan Tugas Akhir ini.

Semoga laporan yang telah dibuat ini dapat bermanfaat.

Jakarta, 24 Juni 2021

Dewi Alya Febriyani

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN JUDUL	ii
PERNYATAAN ORISINALITAS	iii
PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI	iv
ABSTRACT	v
ABSTRAK	vi
PENGESAHAN	vii
BERITA ACARA UJIAN TUGAS AKHIR	viii
PRAKATA	ix
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
I.1. Latar Belakang	1
I.2. Tujuan	4
I.3. Manfaat	4
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	6
II.1. Bank	6
II.1.1 Pengertian Bank	6
II.1.2 Jenis Bank.....	8
II.1.3 Fungsi Bank.....	8
II.2. Kepuasan Pelanggan	10
II.2.1 Definisi kepuasan Pelanggan.....	10

III.1	Kualitas Layanan.....	13
III.2.1	Pengertian Kualitas Layanan.....	13
III.2.2	Dimensi Kualitas Pelayanan.....	14
BAB III	PEMBAHASAN	17
III.1.	Metode Penelitian.....	17
III.1.1	Teknik Pengumpulan Data	17
III.1.2	Populasi dan Sampel.....	19
III.2	Hasil dan Pembahasan	24
III.2.1	Deskripsi Karakteristik Responden	24
BAB IV	PENUTUP	36
IV.1.	Simpulan	36
IV.2.	Saran.....	36
	DAFTAR PUSTAKA	38
	RIWAYAT HIDUP	
	LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel 1. Pengukuran Skala Likert Kualitas Layanan

Tabel 2. Pengukuran Skala Likert Kepuasan Nasabah

Tabel 3. Kriteria Penilaian Tingkat Kesesuaian

Tabel 4. Penentuan Variabel dan Indikator Kualitas Pelayanan

Tabel 5. Deskripsi Data Hasil Penyebaran Kuesioner Dimensi dan Indikator
Pertanyaan

Tabel 6. Hasil Perhitungan IPA

DAFTAR GAMBAR

- Gambar 1. Penghargaan PT Bank Central Asia (Persero) Tbk
- Gambar 2. Diagram Nasabah PT Bank Central Asia (Persero) Tbk.
- Gambar 3. Diagram Usia Responden
- Gambar 4. Diagram Jenis Kelamin Responden
- Gambar 5. Diagram Pekerjaan Responden
- Gambar 6. Diagram Tempat Tinggal Responden
- Gambar 7. Diagram Lamanya Penggunaan Produk dan Layanan Jasa
- Gambar 8. Diagram Kartesius Dimensi SERVQUAL

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Formulir Persetujuan Judul Tugas Akhir

Lampiran 2. Kartu Monitor Tugas Akhir

Lampiran 3. Kuesioner Penelitian

Lampiran 4. Hasil Turnitin