



**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN TINGKAT  
KEPERCAYAAN TERHADAP KEPUASAAN NASABAH PADA  
PT BCA FINANCE KANTOR PUSAT PONDOK INDAH  
JAKARTA SELATAN**

**SKRIPSI**

**RUTH JESICA CAROLINE**

**1210113001**

**UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL “VETERAN” JAKARTA  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
PROGRAM STUDI S1 MANAJEMEN  
2016**



**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN TINGKAT  
KEPERCAYAAN TERHADAP KEPUASAAN NASABAH PADA  
PT BCA FINANCE KANTOR PUSAT PONDOK INDAH  
JAKARTA SELATAN**

**SKRIPSI**

**Diajukan Sebagai Salah Satu Untuk Syarat Memenuhi Gelar  
Sarjana Ekonomi**

**RUTH JESICA CAROLINE**

**1210113001**

**UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL “VETERAN” JAKARTA  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
PROGRAM STUDI S1 MANAJEMEN**

**2016**

## PERNYATAAN ORISINALITAS

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

Nama : Ruth Jesica Caroline  
NRP : 1210113001  
Tanggal : 18 Januari 2016

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

Jakarta, 18 Januari 2016

Yang Menyatakan,

  
  
Ruth Jesica Caroline

## **PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

---

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

Nama : Ruth Jesica Caroline

NRP : 1210113001

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis

Program Studi : S1 Manajemen

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jakarta Hak Bebas Royalti Non eksklusif (*Non-exclusive Royalty Free Right*) atas karya ilmiah saya yang berjudul :

**Pengaruh kualitas pelayanan dan tingkat kepercayaan terhadap kepuasan nasabah pada pt bca finance kantor pusat pondok indah jakarta selatan**

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti ini Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jakarta berhak menyimpan, mengalih media/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan mempublikasikan Skripsi saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Jakarta

Pada Tanggal : 18 Januari 2016

Yang menyatakan,



Ruth Jesica Caroline

## PENGESAHAN

Skripsi diajukan oleh :

Nama : Ruth Jesica Caroline

NRP : 1210113001

Program Studi : S1 Manajemen

Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Tingkat Kepercayaan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT BCA Finance Kantor Pusat Pondok Indah Jakarta Selatan

Telah berhasil dipertahankan di hadapan Tim Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi pada Program Studi S1 Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jakarta.

MB. Nani Ariani, SE, MM  
Ketua Penguji



Dr. Prasetyo Hadi, S.E., M.M  
Dekan

Drs. Pandapotan Simarmata, MM  
Penguji II (Pembimbing)

Drs. Nurmatias, M.M.  
Ka. Prodi

Ditetapkan di : Jakarta  
Tanggal Ujian : 18 Januari 2016

# **PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN TINGKAT KEPERCAYAAN TERHADAP KEPUASAAN NASABAH PADA PT BCA FINANCE KANTOR PUSAT PONDOK INDAH JAKARTA SELATAN**

**Ruth Jesica Caroline**

## **Abstrak**

Penelitian ini dilakukan untuk menguji pengaruh variabel Kualitas Pelayanan dan Tingkat Kepercayaan terhadap Kepuasan Nasabah PT BCA Finance. Populasi dalam penelitian ini adalah nasabah PT BCA Finance di Wisma BCA Pondok Indah, Jakarta Selatan. Dalam menentukan ukuran sampel rumus yang digunakan adalah rumus roscoe karena jumlah populasi tidak diketahui secara pasti dan sampel yang digunakan adalah 100 responden. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah *Purposive Sampling*. Jenis data yang digunakan adalah data primer, sumber data diperoleh dari penyebaran kuesioner, dan pengumpulan data dari penelitian ini dari kuesioner yang telah disebar. Teknis analisis yang digunakan adalah regresi linear berganda dan uji hipotesis menggunakan uji t dan uji F dengan tingkat kepercayaan adalah 5%. Hasil penelitian ini adalah menunjukkan bahwa semua variabel berpengaruh secara simultan dan parsial terhadap kepuasan nasabah.

**Kata Kunci :** Kualitas Pelayanan, Tingkat Kepercayaan, dan Kepuasan Nasabah.

# ***SERVICE QUALITY AND CUSTOMER SATISFACTION IN CONFIDENCE AT HEAD OFFICE PT BCA FINANCE SOUTH OF JAKARTA***

**Ruth Jesica Caroline**

## ***Abstract***

*This study was conducted to examine the effect of variable Quality of Service and Customer Satisfaction Level of Confidence in PT BCA Finance. The population in this study are customers of PT BCA Finance in BCA Wisma Pondok Indah, South Jakarta. In determining the sample size formula used is roscoe formula because the population is not known with certainty and the sample was 100 respondents. The sampling technique used was purposive sampling. The type of data used are primary data, data sources obtained from questionnaires, and collection of data from this study of the questionnaire that was distributed. Technical analysis used is multiple linear regression and hypothesis testing using t test and F test with confidence level is 5%. Results of this study is to show that all influential variables simultaneously and partially towards customer satisfaction.*

***Keywords*** : *Service quality, Confidence and Customer Satisfaction*

## **KATA PENGANTAR**

Dengan mengucapkan puji syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa atas segala karunia-Nya sehingga karya ilmiah ini berhasil diselesaikan. Judul yang dipilih dalam penelitian ini adalah Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Tingkat Kepercayaan Terhadap Kepuasan Nasabah PT. BCA Finance di Wisma BCA Pondok Indah, Jakarta Selatan. Penulis ucapkan terima kasih kepada Dr. Erna Hernawati, Ak., CPMA., CA. selaku Dekan Fakultas Ekonomi UPN “Veteran” Jakarta, Bapak Drs. Nurmatias, M.M selaku Ka.Prodi S1 Manajemen dan Bapak Drs. P.Simarmata, M.M. selaku dosen pembimbing yang telah banyak memberikan saran yang sangat bermanfaat dan membantu penulis menyelesaikan skripsi ini.

Ucapan terima kasih juga disampaikan kepada orang tua L.Saragih dan R.Kartini br Sinaga, serta kakak Silvia Martina, S.H. dan Abang Michael Parlindungan, M.M. yang tiada henti-hentinya memberikan penulis semangat dan doa. Begitu juga dengan teman-teman seperjuangan yang telah membantu dalam penulisan skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa penulisan ini jauh dari sempurna. Karena itu kritik dan saran dari berbagai pihak sangat penulis harapkan. Akhir kata, semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi pengembangan ilmu pengetahuan di waktu mendatang.

Jakarta, Januari 2016

Ruth Jesica Caroline



## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
PERNYATAAN ORISINALITAS .....	ii
PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI .....	iii
PENGESAHAN .....	iv
ABSTRAK .....	v
ABSTRACT.....	vi
KATA PENGANTAR .....	vii
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL.....	ix
DAFTAR GAMBAR .....	x
DAFTAR LAMPIRAN .....	xi
BAB I PENDAHULUAN.....	
<b>Error! Bookmark not defined.</b>	
I.1 Latar Belakang Masalah .....	
<b>Error! Bookmark not defined.</b>	
I.2 Perumusan Masalah .....	
<b>Error! Bookmark not defined.</b>	
I.3 Tujuan Penelitian .....	
<b>Error! Bookmark not defined.</b>	
I.4 Manfaat Penelitian .....	
<b>Error! Bookmark not defined.</b>	
BAB II TINJAUAN PUSTAKA .....	
<b>Error! Bookmark not defined.</b>	
II.1 Hasil Penelitian Terdahulu.....	6
II.2 Landasan Teori.....	
<b>Error! Bookmark not defined.</b>	
II.3 Pengembangan Hipotesis .....	
<b>Error! Bookmark not defined.</b>	
II.4 Kerangka Pemikiran.....	
<b>Error! Bookmark not defined.</b>	
BAB III METODE PENELITIAN.....	
<b>Error! Bookmark not defined.</b>	
III.1 Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel.....	20
III.2 Penentuan Populasi dan Sampel .....	
<b>Error! Bookmark not defined.</b>	
III.3 Metode Pengumpulan Data, Jenis dan Sumber Data .....	
<b>Error! Bookmark not defined.</b>	
III.4 Teknik Analisis dan Uji Hipotesis .....	
<b>Error! Bookmark not defined.</b>	

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	
<b>Error! Bookmark not defined.</b>	
IV.1 Deskripsi Objek Penelitian .....	
<b>Error! Bookmark not defined.</b>	
IV.2 Deskripsi Data Penelitian.....	
<b>Error! Bookmark not defined.</b>	
IV.3 Analisis Data.....	40
IV.4 Uji Hipotesis .....	
<b>Error! Bookmark not defined.</b>	
IV.5 Pembahasan.....	
<b>Error! Bookmark not defined.</b>	
 BAB V PENUTUP.....	
<b>Error! Bookmark not defined.</b>	
V.1 Kesimpulan .....	
<b>Error! Bookmark not defined.</b>	
V.2 Saran .....	
<b>Error! Bookmark not defined.</b>	
 DAFTAR PUSTAKA .....	
<b>Error! Bookmark not defined.</b>	
RIWAYAT HIDUP	
LAMPIRAN	

## DAFTAR TABEL

Tabel 1	Matriks Penelitian Terdahulu Terkait Kepuasan Nasabah .....	7
Tabel 2	Pengukuran Variabel .....	21
Tabel 3	Skala <i>Likert</i> .....	23
Tabel 4	Kisi Kisi Instrument Penelitian .....	23
Tabel 5	Tingkat Reliabilitas .....	25
Tabel 6	Karakteristik Responden Menurut Usia .....	33
Tabel 7	Karakteristik Responden Menurut Jenis Kelamin.....	33
Tabel 8	Skala <i>Likert</i> .....	34
Tabel 9	Data Kuesioner 1-10 .....	34
Tabel 10	Data Kuesioner 11-20 .....	35
Tabel 11	Data Kuesioner 21-28.....	35
Tabel 12	Data Kuesioner 29-38.....	35
Tabel 13	Validitas Kualitas Pelayanan .....	36
Tabel 14	Reliabilitas Kualitas Pelayanan .....	36
Tabel 15	Validitas Butir Pertanyaan .....	37
Tabel 16	Validitas Tingkat Kepercayaan .....	37
Tabel 17	Reliabilitas Tingkat Kepercayaan .....	38
Tabel 18	Validitas Butir Pertanyaan Tingkat Kepercayaan .....	38
Tabel 19	Validitas Kepuasan Nasabah .....	39
Tabel 20	Reliabilitas Kepuasan Nasabah .....	39
Tabel 21	Validitas Butir Pertanyaan Kepuasan Nasabah .....	39
Tabel 22	Uji Normalitas .....	41
Tabel 23	Uji Multikolinearitas .....	43
Tabel 24	Uji Linearitas Kualitas Pelayanan .....	44
Tabel 25	Uji Linearitas Tingkat Kepercayaan .....	45
Tabel 26	Uji T .....	46
Tabel 27	Uji F.....	47
Tabel 28	Hasil Koefisien Determinasi .....	48

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1	Data Fasilitas Pembiayaan Kredit tahun 2010 sd 2014 .....	2
Gambar 2	Konsep Kepuasan Nasabah.....	13
Gambar 3	Kerangka Pemikiran .....	19
Gambar 4	Total Asset Kelolaan .....	32
Gambar 5	<i>Normality P-P Plot</i> .....	41
Gambar 6	Uji Heterokedasitas .....	42

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Berita Acara Ujian Skripsi
Lampiran 2	Daftar Kueisoner
Lampiran 3	Data 30 Responden
Lampiran 4	Uji Validitas dan Reliabilitas
Lampiran 5	Data 100 Responden
Lampiran 6	Output Uji Statistik Deskriptif
Lampiran 7	Output Uji Asumsi Klasik
Lampiran 8	Output Regresi Berganda
Lampiran 9	r Tabel
Lampiran 10	f Tabel
Lampiran 11	Surat Riset