



**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN EFEKTIVITAS
PELAYANAN DARI MESIN *CUSTOMER SERVICE* DIGITAL
BCA TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN
(Studi Pada Nasabah Bank BCA di DKI Jakarta)**

SKRIPSI

ALFIE TANDIANA HALIM 1810111277

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN PROGRAM SARJANA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL VETERAN JAKARTA
2022**



**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN EFEKTIVITAS
PELAYANAN DARI MESIN *CUSTOMER SERVICE* DIGITAL
BCA TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN
(Studi Kasus Nasabah Bank BCA di DKI Jakarta)**

SKRIPSI

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar
Sarjana Manajemen**

ALFIE TANDIANA HALIM 1810111277

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN PROGRAM SARJANA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS UNIVERSITAS
PEMBANGUNAN NASIONAL VETERAN JAKARTA**

2022

PERNYATAAN ORISINALITAS

Pernyataan Orisinalitas

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

Nama : Alfie Tandiana Halim

Nim : 1810111277

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

Jakarta Utara, 21 Juni 2022

Yang menyatakan,



(Alfie Tandiana Halim)

PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI

PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

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

Nama : Alfie Tandiana Halim
NIM : 1810111277
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis
Program Studi : S1 Manajemen
Jenis Karya : Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada
Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta Hak Bebas Royalti Non
Eksklusif (*Non Exclusive Royalty Free Right*) atas Skripsi Saya yang berjudul:

Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Efektivitas Pelayanan dari Mesin *Customer Service Digital* BCA terhadap Kepuasan Pelanggan

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti ini
Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta berhak menyimpan,
mengalihmedia/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*),
merawat, dan mempublikasi 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 : 21 Juni 2022

Yang menyatakan,



(Alfie Tandiana Halim)

PENGESAHAN

SKRIPSI

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN EFEKTIVITAS PELAYANAN DARI MESIN *CUSTOMER SERVICE* DIGITAL BCA TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN

Dipersiapkan dan disusun oleh:

ALFIE TANDIANA HALIM 1810111277

Telah dipertahankan di depan Tim Penguji pada tanggal: 30 Juni 2022
dan dinyatakan memenuhi syarat untuk diterima



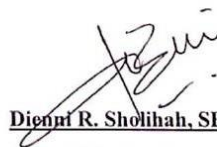
Dr. Alfatih S. Manggabarani, S.E, M.Si

Ketua Penguji



Jenji Gunaedi Argo, SE, MM

Penguji I



Djenar R. Sholihah, SE, MM

Penguji II (Pembimbing)



Dr. Dianwicakasih Arieftiara, SE, Ak, M.Ak, CA., CSRS

Dekan FEB



Siti Hidavati, SE, MM

Ketua Program Studi

Disahkan di : Jakarta

Pada tanggal : 11 Juli 2022

***The Effect of Service Quality and Service Effectiveness from BCA Digital
Customer Service Machines on Customer Satisfaction
(A Case Study of BCA Bank Customers in DKI Jakarta)***

By Alfie Tandiana Halim

Abstract

This study uses quantitative methods to prove the influence of service quality and service effectiveness either partially or simultaneously on customer satisfaction. This study uses 100 respondents from customers who use the BCA DKI Jakarta Digital Customer Service Machine as primary data, and secondary data obtained by researchers through various references related to this research. Data were collected using purposive sampling technique and analyzed using descriptive and inferential analysis techniques with the help of SmartPLS software. So that the results are (1) service quality has a positive and significant effect on customer satisfaction, (2) service effectiveness has a positive and significant effect on customer satisfaction, and (3) service quality and service effectiveness simultaneously affect customer satisfaction.

Keywords: Marketing 4,0, Customer Service Digital Machine, Service Quality, Service Effectiveness, Customer Satisfaction.

**Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Efektivitas Pelayanan Dari Mesin
Customer Service Digital BCA terhadap Kepuasan Pelanggan
(Studi Kasus pada Nasabah Bank BCA di DKI Jakarta)**

Oleh Alfie Tandiana Halim

Abstrak

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan tujuan untuk membuktikan adanya pengaruh kualitas pelayanan dan efektivitas pelayanan baik secara parsial maupun simultan terhadap kepuasan pelanggan. Penelitian ini menggunakan 100 responden dari nasabah pengguna Mesin *Customer Service Digital* BCA DKI Jakarta sebagai data primer, dan data sekunder peneliti peroleh melalui berbagai referensi yang berhubungan dengan penelitian. Pengambilan data menggunakan teknik *purposive sampling* dan dianalisis menggunakan teknik analisis deskriptif dan inferensial dengan bantuan perangkat lunak SmartPLS. Sehingga pengolahan data memperoleh hasil bahwa (1) kualitas pelayanan berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan pelanggan, (2) efektivitas pelayanan berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan pelanggan, (3) kualitas pelayanan dan efektivitas pelayanan secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan.

Kata Kunci: Pemasaran 4.0, Mesin *Customer Service Digital*, Kualitas Pelayanan, Efektivitas Pelayanan, Kepuasan Pelanggan.

BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI



UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN" JAKARTA

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

Sekretariat : Jl RS. Fatmawati, Pondok Labu, Jakarta 12450, Telp. 7692856, 7692859 Fax. 7692856
Homepage : <http://www.uprvj.ac.id> Email : puskom@uprvj.ac.id

BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI SEMESTER GENAP TA. 2021/2022

Hari ini Kamis , tanggal 30 Juni 2022, telah dilaksanakan Ujian Skripsi bagi mahasiswa :

Nama : ALFIE TANDIANA HALIM

No.Pokok Mahasiswa : 1810111277

Program : Manajemen S.1

Dengan judul skripsi sebagai berikut :
Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Efektivitas Pelayanan dari Mesin Customer Service Digital BCA terhadap Kepuasan Pelanggan
Dinyatakan yang bersangkutan *Lulus / Tidak Lulus **)

Penguji

No	Dosen Penguji	Jabatan	Tanda Tangan
1	Dr. Alfatih S. Manggabarani, SE, M.Si	Ketua	1.
2	Jenji Gunaedi Argo, SE, MM	Anggota I	2.
3	Dienni Ruhjatini Sholihah, S.E., M.M.	Anggota II (**)	3.

Keterangan :

*) Coret yang tidak perlu

**) Dosen Pembimbing

Jakarta, 30 Juni 2022
Mengesahkan
A.n. DEKAN
Kaprod. Manajemen S.1

Siti Hidayati, SE, MM.

PRAKATA

Alhamdulillah penulis ucapkan atas rahmat dan karunia Allah SWT sehingga skripsi dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Efektivitas Pelayanan dari Mesin *Customer Service* Digital Bank BCA terhadap Kepuasan Pelanggan” dapat terselesaikan.

Peneliti juga mengucapkan terima kasih pada pihak-pihak akademisi, yaitu Ibu Dr. Dianwicakasih Arieftiara, SE., Ak., M.Ak., CA., CSRS selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta, kepada Ibu Dr. Desmintari, SE, MM selaku Ketua Jurusan Manajemen, serta Ibu Siti Hidayati, SE, MM selaku Ketua Program Studi S1 Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta. Selanjutnya ucapan terima kasih diucapkan kepada dosen pembimbing yakni Ibu Dienni R. Sholihah, SE, MM, ketua penguji Ibu Dr. Alfatih S. Manggabarani, SE, M.Si dan Bapak Jenji Gunaedi Argo, SE, MM yang telah mengarahkan dan memberikan saran-saran bermanfaat selama Saya menempuh skripsi ini. Serta kepada seluruh tenaga pendidik yang telah mendidik Saya selama masa kuliah, kemudian rasa terima kasih juga tak lupa peneliti ucapkan kepada kedua orang tua tersayang yakni Bapak Irwan Hendrawan dan Ibu Sarah yang telah mendoakan dan mendukung peneliti selama masa pendidikan.

Terakhir peneliti ucapkan terima kasih kepada teman-teman yang telah memberikan dukungan khususnya Putri Rahma Aprillia, Marylin Xaverina Silalahi, Helena Olivia Yosih Br. Nainggolan serta teman-teman lain dari lingkungan UPNVJ maupun di luar, yang tidak bisa peneliti tulis satu persatu.

Akhir kata peneliti ucapkan permintaan maaf yang sebesar-besarnya apabila masih terdapat ketidaksempurnaan dalam penulisan skripsi ini. Peneliti berharap semoga penelitian ini dapat bermanfaat bagi kita semua.

Jakarta, 25 Maret 2022



Alfie Tandiana Halim

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
PERNYATAAN ORISINALITAS	ii
PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI.....	iii
PENGESAHAN.....	iv
<i>ABSTRACT</i>	v
ABSTRAK	vi
BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI.....	vii
PRAKATA	viii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
I.1 Latar Belakang.....	1
I.2 Rumusan Masala.....	7
I.3 Tujuan Penelitian	7
I.4 Manfaat Penelitian	7
BAB II LANDASAN TEORI.....	9
II.1 Landasan Teori.....	9
II.1.1 Manajemen Pemasaran Jasa	9
II.1.2 Definisi Kepuasan Pelanggan	9
II.1.3 Definisi Kualitas Pelayanan	11
II.1.4 Definisi Efektivitas Pelayanan.....	13
II.2 Hasil Penelitian Terdahulu.....	14
II.3 Hubungan Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Pelanggan	19
II.4 Hubungan Efektivitas Pelayanan dengan Kepuasan Pelanggan	20
II.5 Model Penelitian	21
II.6 Hipotesis Penelitian	21
BAB III METODE PENELITIAN	22
III.1 Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel.....	22
III.1.1 Definisi Operasional	22
III.1.2 Pengukuran Variabel.....	22
III.2 Jenis dan Metode Penelitian	24
III.3 Penentuan Populasi dan Sampel	24
III.3.1 Populasi.....	24
III.3.2 Sampel.....	24
III.4 Teknik Pengumpulan Data	25
III.5 Teknik Analisis Data dan Uji Hipotesis	27

III.5.1 Teknik Analisis.....	27
III.5.2 Analisis Deskriptif.....	27
III.5.3 Analisis Inferensial.....	28
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	35
IV.1 Deskripsi Objek Penelitian.....	35
IV.2 Deskripsi Data Penelitian.....	35
IV.2.1 Analisis Data Deskriptif.....	36
IV.2.2 Analisis Data Inferensial.....	40
IV.2.2.1 Model Pengukuran <i>Outer Model</i>	40
IV.2.2.2 Model Pengukuran <i>Inner Model</i>	45
IV.3 Uji Hipotesis dan Analisis.....	46
IV.3.1 Uji t (Parsial).....	46
IV.3.2 Uji f (Simultan).....	48
IV.4 Pembahasan.....	49
IV.4.1 Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan.....	49
IV.4.2 Pengaruh Efektivitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan.....	50
IV.4.3 Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Efektivitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan.....	50
IV.5 Keterbatasan Penelitian.....	51
BAB V SIMPULAN DAN SARAN.....	53
V.1 Kesimpulan.....	53
V.2 Saran.....	54
DAFTAR PUSTAKA.....	55
RIWAYAT HIDUP.....	59
LAMPIRAN.....	61

DAFTAR TABEL

Tabel 1 Indeks Kepuasan Bank Service Quality (BSQ)	4
Tabel 2 Resume Keluhan Nasabah Pengguna Mesin CS Digital BCA	4
Tabel 3 Penelitian Terdahulu	18
Tabel 4 Pengukuran Variabel	23
Tabel 5 Skala Likert.....	26
Tabel 6 Kisi-Kisi Instrumen Penelitian.....	26
Tabel 7 Interpretasi Nilai <i>Loading Factor</i>	28
Tabel 8 Karakteristik Data Responden Berdasarkan Wilayah Aktivitas	36
Tabel 9 Interpretasi Nilai <i>Loading Factor</i>	36
Tabel 10 nilai <i>Loading Factor</i> Variabel Kepuasan Pelanggan	37
Tabel 11 Nilai <i>Loading Factor</i> Variabel Kualitas Pelayanan	38
Tabel 12 Analisis <i>Loading Factor</i> Variabel Efektivitas Pelayanan	39
Tabel 13 Hasil Nilai <i>Loading Factor Outer Model</i>	41
Tabel 14 Hasil Nilai Re-Estimasi <i>Loading Factor Outer Model</i>	42
Tabel 15 Nilai <i>Cross Loading</i>	43
Tabel 16 <i>Average VaRIANCE Extracted (AVE)</i>	44
Tabel 17 Uji Reliabilitas	45
Tabel 18 Nilai R-Square.....	46
Tabel 19 Hasil Uji Statistik t	47

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1 Model Penelitian.....	21
Gambar 2 Tahapan Model PLS	29
Gambar 3 <i>Inner Model</i>	30
Gambar 4 Diagram Jalur	31
Gambar 5 Diagram Jalur <i>Outer Model</i>	40
Gambar 6 Diagram Jalur <i>Oter Model</i> Setelah Re-Estimasi	43
Gambar 7 <i>Inner Model</i>	48

DATAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Penelitian Terdahulu	61
Lampiran 2 Kuesioner Penelitian	63
Lampiran 3 Keluhan Pelanggan	69
Lampiran 4 Hasil Pengolahan Data	70