

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN  
NASABAH**

**PT. BANK BCA CABANG CIKAMPEK**

**SKRIPSI**

Diajukan untuk memenuhi syarat memperoleh gelar Sarjana Pendidikan Pada  
Program Studi Pendidikan Sistem dan Teknologi Informasi Universitas  
Pendidikan Indonesia Kampus Purwakarta



**Oleh :**

**Ananda Laylya**

**NIM 1806769**

**PROGRAM STUDI PENDIDIKAN SISTEM DAN TEKNOLOGI  
INFORMASI**

**UNIVERSITAS PENDIDIKAN INDONESIA**

**KAMPUS PURWAKARTA**

**2023**

**LEMBAR HAK CIPTA**

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP  
KEPUASAN NASABAH**

**PT. BANK BCA CABANG CIKAMPEK**

Oleh

Ananda Laylya

Sebuah skripsi yang diajukan untuk memenuhi salah satu syarat memperoleh gelar Sarjana Pendidikan pada Fakultas Pendidikan Sistem dan Teknologi Informasi

© Ananda Laylya 2023

Universitas Pendidikan Indonesia

Januari 2023

Hak Cipta dilindungi undang-undang.

Skripsi ini tidak boleh diperbanyak seluruhnya atau sebagian,

dengan dicetak ulang, difoto kopi, atau cara lainnya tanpa ijin dari penulis.

i

Ananda Laylya, 2023

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN NASABAH PT BANK BCA CABANG  
CIKAMPEK**

Universitas Pendidikan Indonesia | [repository.upi.edu](https://repository.upi.edu) | [Perpustakaan.upi.edu](https://Perpustakaan.upi.edu)

# LEMBAR PENGESAHAN

LEMBAR PENGESAHAN

ANANDA LAYLYA

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN  
NASABAH  
PT. BANK BCA CABANG CIKAMPEK

Disetujui dan disahkan oleh dosen pembimbing

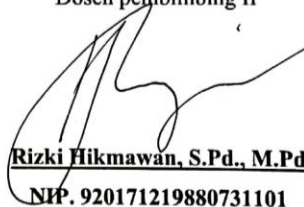
Dosen Pembimbing I



Dian Permata Sari, S.Kom., M.Kom

NIP.920171219890308201

Dosen pembimbing II



Rizki Hikmawan, S.Pd., M.Pd

NIP. 920171219880731101

Mengetahui,

Ketua Program PSTI-S1

UPI Kampus Purwakarta



Nur Wachid Abdulmalid, S.Pd., M.Pd

NIP. 920171219910625101

i

# SURAT PERNYATAAN

## SURAT PERNYATAAN

Bismillahirrohmanirrohim

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi dengan judul “PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN NASABAH PT. BANK BCA CABANG CIKAMPEK” beserta seluruh isinya adalah benar-benar karya saya sendiri. Saya tidak melakukan penjiplakan atau pengutipan dengan cara-cara yang tidak sesuai dengan etika ilmu yang berlaku dalam masyarakat keilmuan. Atas pernyataan ini, saya siap menanggung resiko/sanksi apabila di kemudian hari ditemukan adanya pelanggaran etika keilmuan atau ada klaim dari pihak lain terhadap keaslian karya saya.

Purwakarta, 30 Desember 2022

Yang membuat pernyataan,

A handwritten signature in black ink is written over a 10,000 Rupiah postage stamp. The stamp features the Garuda Pancasila emblem and the text 'REPUBLIK INDONESIA', '10000', and 'METERAI TEMPEL'. A unique identification number '18AAJX205485994' is printed at the bottom of the stamp.

Ananda Laylya

NIM. 1806769

## UCAPAN TERIMA KASIH

Alhamdulillah rabbil'alamin, segala puji bagi Allah SWT, Tuhan semesta alam yang tekag memberikan kemampuan, kenikmatan dan karunia-Nya. Sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik dan tepat waktu

Skripsi ini merupakan puncak perjuangan penulis dalam menyelesaikan jenjang studi S1. Penyusunan skripsi ini pun melewati banyak proses dan terlibatnya orang-orang yang sangat berperan bagi penulis. Untuk itu, ucapan terima kasih akan ditunjukkan kepada pihak-pihak yang sudah banyak membantu sampai dengan saat ini. Ucapan terima kasih yang sangat tulus penulis sampaikan kepada :

1. Orang tua terkasih. Ibu Nining Pelitaningrum dan Ayah Didik Yulianto, yang selalu memberikan dukungan dan doa demi kesuksesan anak sulungnya. Terima kasih atas segala perjuangan dan kasih sayang yang telah diberikan, semoga anakmu ini menjadi orang yang bermanfaat di dunia dan akhirat.
2. Prof. Turmudi M.Ed., M.Sc., Ph.D selaku Direktur Universitas Pendidikan Indonesia Kampus Purwakarta, yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk menyelesaikan studi program S1 PSTI
3. Dr. Idat Muqodas, M.Pd selaku Wakil Direktur Universitas Pendidikan Indonesia Kampus Purwakarta, yang telah memberikan dorongan dan motivasi bagi penulis.
4. Nuur Wachid Abdul Majid, S.Pd., M.Pd selaku ketua prodi Pendidikan Sistem Teknologi Informasi Universitas Pendidikan Indonesia Kampus Purwakarta, yang telah banyak memberikan saran, motivasi dan ilmu yang sangat berarti bagi penulis.
5. Dian Permata Sari, S.Kom., M.Kom selaku pembimbing I, yang telah memberikan arahan, bimbingan dan motivasinya kepada penulis sejak awal hingga selesainya skripsi ini.
6. Rizki Hikmawan, M.Pd selaku pembimbing II, yang telah memberikan arahan, bimbingan, dan semangatnya kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini.

7. Seluruh dosen dan staff Universitas Pendidikan Indonesia Kampus Purwakarta yang telah memberikan ilmu dan dan pengalaman berharganya sebagai bekal bagi penulis.
8. Adik tersayang, Azizah Lintang Maylya yang telah memberikan dukungan dan juga motivasi kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
9. Sahabat kuliah tersayang, Anissa Yasmin Ulla, Dita Risti Novianti, Fiqhi Nurimania Ridwan, Syahla Aura Nabila, Syarifah Zainab Salim dan Raisyah Nurul Amanah, terima kasih telah menjadi teman yang menyenangkan selama 8 semester ini. Terima kasih karena selalu ada baik dalam suka, duka, dan tawa. Terima kasih telah menjadi teman pelepas penat selama kuliah
10. Seluruh rekan seperjuangan PSTI yang telah bekerja sama menjadi teman dalam menimba ilmu menyelesaikan bangku perkuliahan S1. Terima kasih karena telah banyak membantu dan menjadi teman diskusi terbaik selama perkuliahan
11. Dan semua teman dan kerabat yang telah memberikan semangat serta doanya kepada penulis.
12. Anabul – anabul tercinta, Gendut, Ocil, Bino dan Unyil yang senantiasa menjadi pelepas penat terbaik sehingga penulis tidak berlarut dalam kesedihan maupun dalam kepenatan yang dialami

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN NASABAH  
PT. BANK BCA CABANG CIKAMPEK**

Ananda Laylya

UPI Kampus Purwakarta

[anandalaylya@upi.edu](mailto:anandalaylya@upi.edu)

**ABSTRAK**

Salah satu tujuan perusahaan bank adalah mencapai setinggi mungkin faktor kepuasan nasabah bisa berkontribusi positif dengan perusahaan untuk meningkatkan persentase pemasaran. Salah satu faktor yang mempengaruhi kepuasan nasabah yakni: citra merek, persepsi nasabah. Faktor-faktor yang diteliti dalam penelitian ini hanya difokuskan pada kualitas pelayanan untuk mengetahui tingkat kepuasan nasabah. Tujuan dari penelitian ini yaitu untuk mengetahui pengaruh yang signifikan pada kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah di PT BCA cabang Cikampek dan untuk mengetahui dimensi kualitas pelayanan yang lebih dominan dalam mempengaruhi kepuasan nasabah di PT bank BCA cabang Cikampek. Metode yang diterapkan dalam penelitian ini ialah metode kuantitatif. Semua nasabah PT bank BCA cabang Cikampek termasuk dalam populasi penelitian ini, sedangkan yang memenuhi kriteria seleksi adalah 100 nasabah. Dalam penelitian ini salah satu teknik untuk mengumpulkan datanya menerapkan teknik kuesioner. Analisis data dalam penelitian ini menerapkan uji validitas, uji asumsi dasar, analisis regresi linier sederhana dan koefisien determinasi. Software SPSS versi 25.00 digunakan untuk pengolahan data dalam penelitian ini. Hasil penelitian menunjukkan bahwa berdasarkan uji regresi terdapat pengaruh positif dan signifikan antara kualitas pelayanan (X) dengan kepuasan nasabah (Y) pada PT bank BCA cabang Cikampek, diperoleh nilai koefisien positif  $t_{hitung} < t_{tabel} 4,029 > 1,98447$  dengan tingkat signifikan lebih kecil dari 0,05 yaitu sebesar 0,000.

**Kata kunci** : kualitas pelayanan, SPSS dan kepuasan nasabah

# THE EFFECT OF SERVICE QUALITY ON CUSTOMER SATISFACTION

## PT. BANK BCA CIKAMPEK BRANCH

Ananda Laylya

UPI Kampus Purwakarta

[anandalaylya@upi.edu](mailto:anandalaylya@upi.edu)

### *ABSTRACT*

One of the objectives of the bank company is to achieve as high as possible the customer satisfaction factor that can contribute positively to the company to increase the percentage of marketing. One of the factors that influence customer satisfaction namely: brand image, customer perceptions. The factors examined in this study are only focused on service quality to determine the level of customer satisfaction. The purpose of this study is to determine the significant effect of service quality on customer satisfaction at PT BCA Cikampek branch and to determine which dimensions of service quality are more dominant in influencing customer satisfaction at PT bank BCA Cikampek branch. The method applied in this study is a quantitative method. All customers of PT bank BCA Cikampek branch are included in this study population, while those who meet the selection criteria are 100 customers. In this study, one of the techniques for collecting data was using a questionnaire technique. Data analysis in this study applies the validity test, basic assumption test, simple linear regression analysis and the coefficient of determination. SPSS software version 25.00 is used for data processing in this study. The results showed that based on the regression test there was a positive and significant influence between service quality (X) and customer satisfaction (Y) at PT bank BCA Cikampek branch, obtained a positive coefficient  $t_{count} < t_{table 4.029} > 1.98447$  with a significant level less than 0.05 which is equal to 0.000.

**Keywords:** service quality, SPSS and customer satisfaction



## DAFTAR ISI

LEMBAR HAK CIPTA .....	i
LEMBAR PENGESAHAN .....	ii
SURAT PERNYATAAN.....	iii
UCAPAN TERIMA KASIH.....	iv
ABSTRAK .....	vi
<i>ABSTRACT</i> .....	vii
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR GAMBAR .....	xii
DAFTAR LAMPIRAN .....	xiii
BAB I .....	1
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	4
1.3 Batasan Masalah.....	4
1.4 Tujuan Penelitian .....	4
1.5 Manfaat Penelitian .....	5
1.6 Sistematika Penulisan Skripsi .....	5
BAB II KAJIAN PUSTAKA .....	8
2.1 Definisi Pengaruh.....	8
2.2 Kualitas .....	8
2.3 Pelayanan .....	9
2.3.1 Dimensi Pelayanan.....	10
2.3.2 Standar Pelayanan .....	11
2.4 Kepuasan Pelanggan .....	12
2.5 Hubungan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan.....	13
2.6 Penelitian Terdahulu yang Relevan .....	14
2.7 Kerangka Pemikiran.....	17
2.8 Hipotesis.....	18
2.9 Rancangan Penelitian .....	18
2.10 Sejarah SPSS .....	21

2.11 Kepanjangan SPSS.....	22
2.12 Fungsi SPSS .....	23
2.13 Menu yang Terdapat Pada SPSS.....	25
2.14 Lokasi PT bank BCA cabang Cikampek .....	28
2.15 Gambaran Umum Perusahaan.....	29
2.16 Visi dan Misi .....	29
<b>BAB III METODE PENELITIAN.....</b>	<b>30</b>
3.1 Desain Penelitian.....	30
3.1.1 Prosedur Penelitian.....	30
3.2 Teknik Pengumpulan Data.....	32
3.3 Populasi dan Sampel Penelitian .....	32
3.3.1 Populasi .....	32
3.3.2 Sampel 32	
3.4 Instrumen Penelitian.....	33
3.4.1 Kuesioner Penelitian .....	33
3.4.2 Observasi.....	34
3.5 Definisi Operasional.....	35
3.6 Pengujian Instrumen.....	36
3.6.1. Uji Validitas Isi .....	36
3.7 Uji Asumsi Dasar .....	37
3.7.1 Uji Normalitas .....	37
3.7.1.2 Uji Linearitas.....	38
3.8 Uji Regresi Linier Sederhana .....	38
3.9 Uji Analisis Koefisien Determinasi (Uji R <sup>2</sup> ) .....	38
<b>BAB IV .....</b>	<b>40</b>
<b>HASIL DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>40</b>
4.1 Hasil Penelitian .....	40
4.1.1 Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	40
4.1.2 Profil Responden Berdasarkan Usia.....	40
4.1.3 Profil Responden Berdasarkan Pekerjaan .....	41
4.1.4 Hasil Pengujian Instrumen .....	42
4.1.4.1 Hasil Uji Validitas Isi.....	42

4.1.5 Hasil Uji Asumsi Dasar.....	42
4.1.5.1 Hasil Uji Normalitas .....	43
4.1.5.2 Hasil Uji Linieritas.....	44
4.1.6 Hasil Uji Regresi Sederhana .....	44
4.1.7 Hasil Uji Determinasi ( $R^2$ ).....	45
4.2 Pembahasan.....	46
4.2.1 Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah.....	46
4.2.2 Dimensi Kualitas Pelayanan yang lebih Dominan dalam mempengaruhi Kepuasan nasabah di PT bank BCA cabang Cikampek.....	47
4.2.3 Upaya Meningkatkan Reliability .....	49
BAB V.....	51
SIMPULAN, IMPLIKASI, DAN REKOMENDASI .....	51
5.1 Simpulan .....	51
5.2 Implikasi.....	51
5.3 Rekomendasi.....	52
DAFTAR PUSTAKA .....	54
LAMPIRAN-LAMPIRAN.....	56

## DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu .....	14
Tabel 3.1 Pemberian Skor Untuk Jawaban Kuesioner.....	34
Tabel 3.2 Definisi Operasional .....	35
Tabel 4.1 Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	40
Tabel 4.2 Profil Responden Berdasarkan Usia .....	40
Tabel 4.3 Profil Responden Berdasarkan Pekerjaan .....	41
Tabel 4.4 Hasil Uji Normalitas .....	43
Tabel 4.5 Hasil Uji Linieritas .....	44
Tabel 4.6 Hasil Uji Regresi Linier Sederhana .....	44
Tabel 4.7 Hasil Koefisien Determinasi $R^2$ .....	45

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran .....	17
Gambar 3.1 Prosedur penelitian.....	30
Gambar 3.2 Nilai Minimum Hasil Uji CVR .....	37
Gambar 4.1 Grafik Histogram.....	43
Gambar 4.2 Reliability .....	48

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. SK Pembimbing Skripsi .....	55
Lampiran 2. Surat Izin Penelitian.....	58
Lampiran 3. Kartu Bimbingan Skripsi .....	59
Lampiran 4. Kuesioner Penelitian.....	62
Lampiran 5. Dokumentasi.....	66

## DAFTAR PUSTAKA

- Ambarwati, Y. B. (2014). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Di PT. Bank Centrak Asia (BCA) Tbk Cabang Undaan. *Jurnal Akuntansi*, 83-103.
- Aprianto, R. (2016). Pengaruh Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Kantor PT Bank BCA Cabang LubukLinggu. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Global Masa Kini, Vol. 7 No.01*, 11-18.
- Ariyanti, N. (2015). Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Nasabah Menggunakan Metode Regresi Linier (Studi Kasus PT. Bank Central Asia Tbk Cabang Kalimantan). *Jurnal Pilar Nusa Mandiri, Vol. XI, No.2*, 112-125.
- Darwin, M., Mamondol, M. R., Sormin, S. A., Nurhayati, Y., Tambunan, H., Sylvia, D., ... & Gebang, A. A. (2021). *Metode penelitian pendekatan kuantitatif*. Media Sains Indonesia.
- Desembrianita, E. (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT Bank Central Asia, Tbk Cabang Makro, Sidoarjo. *STIE "Urip Sumoharjo" Surabaya, Vol. 01, No. 01.*, Hal 30-38.
- Guntur Sw, Muhammad, dan Setiaji, Bambang. (2005). Analisis service quality terhadap kepuasan pelanggan pada PDAM kota Surakarta (Tesis). Surakarta : Program Pasca Sarjana Universitas Muhammadiyah Surakarta
- Karina, S. I. (2019). SKRIPSI : Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Melalui Word Of Mouth (Studi Kasus Pada Nasabah Bank Central Asia Cabang Kota Blitar. *Universitas Muhammadiyah Malang*, 1-60.
- Karsono. (2005). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Anggota dengan Kepuasan Anggota Sebagai Variabel Pemediasi. Surakarta : Jurnal Bisnis Dan Manajemen, Vol.5, No.2, p.183-196.
- Lukman, Sampara., Manajemen Kualitas Pelayanan, Jakarta : STIA LAN Press, 2000.
- Puteri Herlanies Susanto, I. K. (2019). Pengaruh Kualitas Layanan, Kepuasan Nasabah dan Citra Perusahaan Terhadap Loyalitas Nasabah PT. Bank

- Central Asia, Tbk Kantor Cabang Pondok Gede Plaza. *Jurnal Manajemen Bisnis Krisnadwipayana* , Vol.7. No. 1 , Hal 69-84.
- Respati., Januarisya, Edy Yulianto, dan Andriani Kusumawati. (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah dan Dampaknya Pada Loyalitas Nasabah. *Jurnal Administrasi Bisnis* Vol.41 No.1.
- Rosita, R. (2015). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah BNI, BRI, BANK MANDIRI DAN BCA Di Bekasi. *E-Journal WIDYA Ekonomika* , Volume 1 Nomor 1 , Hal 51-57.
- Ruth Jesica Caroline, P. S. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Tingkat Kepercayaan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT BCA FINANCE Kantor Pusat Pondok Indah Jakarta Selatan. *Ekonomi dan Bisnis*, Vol. 4 No. 1, Hal 67-82.
- Saputra, M. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kinerja Customer Service Officer Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Kasus Pada PT.BANK CENTRAL ASIA, TBK. Cabang Pondok Lestari Cileduk Tangerang). *Jurnal Pemasaran Kompetitif*, Vol. 2 No.1, 111-120.
- SE, S. I. (2016, Oktober). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Terhadap Loyalitas (Studi Pada Nasabah Tabungan Bank BCA Cabang Purwakarta). *Jurnal Ekonomi dan Bisnis*, Vol. 5 No. 1, Hal 40 - 50.
- Sugiyono., Prof. (2017). Metode Penelitian Kuantitatif. Bandung: ALFABETA.
- Suryanto, D. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT. BCA Finance Cabang BukitTinggi. *COSTING:Journal of Economic, Business and Accounting*, Volume 2 Nomor 2, 236-247.