

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN *FRONTLINER* DAN
KEPUASAN NASABAH TERHADAP CITRA PERUSAHAAN
PADA PT BANK NEGARA INDONESIA (PERSERO) TBK
KANTOR CABANG PEMBANTU CILEUNGI BOGOR**

**DIDI ARIS PATRYA
8215099317**



**Skripsi Ini Disusun Sebagai Salah Satu Persyaratan Untuk Memperoleh
Gelar Sarjana Ekonomi**

**PROGRAM STUDI S1 MANAJEMEN
JURUSAN MANAJEMEN
FALKUTAS EKONOMI
UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA
2012**

**THE INFLUENCE OF SERVICE QUALITY TO THE
FRONTLINER AND CUSTOMER SATISFACTION WITH
CORPORATE IMAGE AT PT BANK NEGARA INDONESIA
(PERSERO) TBK SUB-BRANCH OFFICE
CILEUNGI BOGOR**

**DIDI ARIS PATRYA
8215099317**



Skripsi is Written as Part Of Bachelor Degree in Economics Accomplishment

**Study Program of S1 Management
Departement of Management
Faculty of Economics
UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA
2012**

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI








Penanggung Jawab

Dekan Fakultas Ekonomi

Dra. Nurahma Hajat, MSi

NIP.195310021985032001

Nama	Jabatan	Tanda Tangan	Tanggal
1. <u>Dra. Umi Mardiyati, M.Si</u> NIP.195702211985032002	Ketua	
2. <u>Agung Kresnamurti, ST.MM</u> NIP.197404162006041001	Sekretaris	
3. <u>Setyo Ferry Wibowo, SE.MSi</u> NIP.197206171999031001	Penguji Ahli	
4. <u>Dr. Mohamad Rizan, SE.MM</u> NIP.197206272006041001	Perabimbing I	
5. <u>Dra. Basrah Saidani, MSi</u> NIP.196301191992032001	Pembimbing II	

Tanggal Lulus:

PERNYATAAN ORISINALITAS

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

1. Skripsi ini merupakan karya asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik sarjana, baik Universitas Negeri Jakarta maupun di Perguruan Tinggi lain.
2. Skripsi ini belum pernah dipublikasikan, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan disebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar pustaka.
3. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila kemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh, serta sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di Universitas Negeri Jakarta.

Jakarta, Januari 2012

Yang membuat pernyataan



Didi Aris Patrya

No Reg. 8215099317

ABSTRAK

Didi Aris Patrya, 8215099317; *Pengaruh Kualitas Pelayanan Frontliner dan Kepuasan Nasabah Terhadap Citra Perusahaan pada PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk Kantor Cabang Pembantu Cileungsi Bogor. Skripsi S1, Jakarta: Program Studi Manajemen Pemasaran, Jurusan Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Jakarta, Desember 2011.*

Penulisan ini bertujuan untuk mengetahui hubungan kualitas pelayanan frontliner (X1) dan kepuasan nasabah (X2) terhadap citra perusahaan pada PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk Kantor Cabang Pembantu Cileungsi Bogor (Y). Penelitian ini menggunakan metodologi survei, sampling, dan penyebaran kuesioner sebanyak 182 responden pengguna produk BNI Taplus biasa. Perusahaan ini bergerak dalam bidang jasa perbankan. Penelitian ini berlokasi di PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk Kantor Cabang Pembantu Cileungsi Bogor. Analisis penelitian ini menggunakan analisis deskriptif dan menggunakan aplikasi statistik SPSS versi 17.0. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa terjadi pengaruh signifikan antara kualitas pelayanan *frontliner* variabel independen (X1) dengan citra perusahaan pada PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk Kantor Cabang Pembantu Cileungsi Bogor variabel dependen (Y), kepuasan nasabah variabel independen (X2) dengan citra perusahaan pada PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk Kantor Cabang Pembantu Cileungsi Bogor variabel dependen (Y), serta kualitas pelayanan *frontliner* variabel independen (X1) dan kepuasan nasabah variabel independen (X2) secara bersama terhadap citra perusahaan pada PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk Kantor Cabang Pembantu Cileungsi Bogor dependen (Y). Berdasarkan dari hasil perhitungan analisis regresi dapat diketahui: (1) Kualitas pelayanan *Frontliner* terhadap citra perusahaan pada PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk Kantor Cabang Pembantu Cileungsi Bogor sebesar 22.4%, (2) Kepuasan pelanggan terhadap citra perusahaan pada PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk Kantor Cabang Pembantu Cileungsi Bogor sebesar 18.4%, dan (3) Kualitas pelayanan *frontliner* dan Kepuasan nasabah terhadap citra perusahaan pada PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk Kantor Cabang Pembantu Cileungsi Bogor sebesar 32.1%.

Kata kunci: Kualitas pelayanan, kepuasan nasabah, dan citra perusahaan

ABSTRACT

Didi Aris Patrya, 8215099317; The Influence of Service Quality to The Frontliner and Customer Satisfaction with Corporate Image at PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk Sub-Branch Office Cileungsi Bogor. Skripsi, Jakarta: Study Program of SI Management, Faculty of Economics, Universitas Negeri Jakarta, Desember 2011.

This study aims to the determine the influence between the quality of service frontliner (X1) and customer satisfaction (X2) with corporate image (Y) at PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk Sub-Branch Office Cileungsi, Bogor. This study used survey methods, sampling, and questionnaire to 182 respondents are a user of the product BNI Taplus at PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk Sub-Branch Office Cileungsi, Bogor. The company is moving in the field of banking services. Location of the study was conducted at PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk Sub-Branch Office Cileungsi, Bogor. Analysis of this research is an descriptive analysis and accomplished using the statistical application SPSS (Statistical Package for the Social Science) version 17.0 for data processing. The results of this study showed a significant influence between of service quality independent variable (X1) and corporate image at PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk Sub-Branch Office Cileungsi Bogor dependent variable (Y), a significant influence between customer satisfaction independent variable (X2) and corporate image at PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk Sub-Branch Office Cileungsi Bogor dependent variable (Y), and a significant influence between of service quality independent variable (X1) and customer satisfaction independent variable (X2) simultaneously with corporate image at PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk Sub-Branch Office Cileungsi Bogor dependent variable (Y). This evident from the results of testing with regression analysis that: (1) The quality of service have effect on the corporate image at PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk Sub-Branch Office Cileungsi Bogor for 22.4%, (2) Customer satisfaction have effect on the corporate image at PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk Sub-Branch Office Cileungsi Bogor for 18.4%, (3) The quality of service and customer satisfaction have effect on the corporate image at PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk Sub-Branch Office Cileungsi Bogor for 32.1%.

Keywords: Service quality, Customer satisfaction, Corporate image

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Wr.Wb.

Alhamdulillah, puji dan syukur kehadiran Allah SWT atas segala karunia rahmat dan hidayah-Nya, sehingga Skripsi ini dapat selesai dengan melampaui berbagai kesulitan. Penulisan skripsi ini dimaksudkan untuk memenuhi sebagian dari persyaratan guna memperoleh gelar Sarjana Ekonomi pada Program Sarjana (S1) Universitas Negeri Jakarta, disamping manfaat yang mungkin dapat disumbangkan dari hasil penelitian ini kepada pihak yang berkepentingan. Penulisan Skripsi ini merupakan kesempatan yang berharga sekali untuk mencoba menerapkan beberapa teori yang diperoleh selama duduk dibangku kuliah dalam situasi dunia nyata.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa baik dalam pengungkapan, penyajian dan pemilihan kata-kata maupun pembahasan materi skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan, oleh karena itu dengan penuh kerendahan hati penulis mengharapkan saran, kritik dan segala bentuk pengarahannya dari semua pihak untuk memperbaiki skripsi ini.

Banyak pihak yang telah dengan tulus ikhlas memberikan bantuan, baik itu melalui kata-kata ataupun nasehat serta semangat untuk menyelesaikan penulisan skripsi ini. Pada kesempatan ini penulis menyampaikan rasa terima kasih disertai penghargaan yang setinggi-tingginya kepada:

1. Dr. Mohamad Rizan,SE,MM selaku dosen pembimbing pertama yang telah mencurahkan perhatian dan tenaga serta dorongan kepada penulis sehingga selesainya skripsi ini.
2. Dra. Basrah Saidani, M.Si, selaku dosen pembimbing kedua yang telah membantu dan memberikan saran-saran serta perhatian sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
3. Dra. Umi Mardiyati M.si, selaku Ketua program Studi S1 Manajemen FE Universitas Negeri Jakarta.
4. Para staf pengajar Program Studi S1 Manajemen Universitas Negeri Jakarta yang telah memberikan ilmu manajemen melalui suatu kegiatan belajar mengajar dengan dasar pemikiran analitis dan pengetahuan yang lebih baik.
5. Para staf administrasi Program Studi S1 Manajemen Universitas Negeri Jakarta yang telah banyak membantu dan mempermudah penulis dalam menyelesaikan Program Studi S1 Manajemen Universitas Negeri Jakarta.
6. Pimpinan dan Staf operasional serta nasabah PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk Kantor Cabang Pembantu Cileungsi Bogor dan semua pihak yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.

Hanya do'a yang penulis panjatkan semoga Allah SWT berkenan membalas semua kebaikan Bapak, Ibu, Saudara dan teman-teman sekalian. Akhir kata, semoga penelitian ini dapat bermanfaat bagi pihak yang berkepentingan.

Wassalamu'alaikum wr.wb.

Jakarta, Januari 2012

Didi Aris Patrya