

**HUBUNGAN ANTARA KUALITAS PELAYANAN DAN CITRA PERUSAHAAN DENGAN KEPUASAN NASABAH PT. BANK CENTRAL ASIA TBK. CABANG RAWAMANGUN PADA WARGA RW 07, KELURAHAN PISANGAN TIMUR, KECAMATAN PULOGADUNG, JAKARTA TIMUR**

**Deby Safitri Yanti**

**8135123381**



**Skripsi Ini Disusun Sebagai Salah Satu Persyaratan Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Pendidikan pada Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta**

**PROGRAM STUDI PENDIDIKAN TATA NIAGA**

**FAKULTAS EKONOMI**

**UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA**

**2016**

***CORRELATION BETWEEN QUALITY SERVICE AND CORPORATE IMAGE WITH CUSTOMER SATISFACTION PT. BANK CENTRAL ASIA BRANCH RAWAMANGUN ON RESIDENTS OF RW 07 EAST PISANGAN, PULOGADUNG, EAST JAKARTA***

**Deby Safitri Yanti**

**8135123381**



***This Skripsi is Written as Part of the Bachelor Degree in Education  
Accomplishment at the Faculty of Economics, State University of Jakarta***

***STUDY PROGRAM OF COMMERCE EDUCATION***

***FACULTY OF ECONOMICS***

***STATE UNIVERSITY OF JAKARTA***

***2016***

## ABSTRAK

**DEBY SAFITRI YANTI.** *Hubungan antara Kualitas Pelayanan dan Citra Perusahaan dengan Kepuasan Nasabah Bank BCA pada Warga RW 07, Kelurahan Pisangan Timur, Kecamatan Pulogadung, Jakarta Timur : Program studi Pendidikan Tata Niaga. Fakultas Ekonomi. Universitas Negeri Jakarta. 2016.*

Penelitian ini bertujuan untuk mendapatkan pengetahuan yang tepat untuk memperoleh data empiris dan fakta-fakta yang tepat, sah, valid, serta dapat dipercaya dan diandalkan tentang hubungan antara desain kualitas pelayanan dengan kepuasan nasabah, citra perusahaan dengan kepuasan nasabah, dan kualitas pelayanan dan Citra Perusahaan dengan kepuasan nasabah PT. Bank Central Asia Kantor Cabang Rawamangun pada Warga RW 07 Kelurahan Pisangan Timur, Kecamatan Pulogadung, Jakarta Timur. Penelitian ini menggunakan metode survei dengan pendekatan korelasional. Jenis penelitian yaitu menggunakan penelitian deskriptif. Tempat penelitian dilakukan di RW 07 Kelurahan Pisangan Timur. Populasi dalam penelitian ini adalah Warga RW 07 Kelurahan Pisangan Timur yang menggunakan Tabungan BCA sebanyak 138 orang. Sedangkan sampel dalam penelitian ini merupakan Warga RW 07 Kelurahan Pisangan Timur yang pua terhadap PT. Bank Central Asia Tbk. Cabang Rawamangun sebanyak 95 orang. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah *purposive sampling*. Pengumpulan data dengan menyebarkan kuesioner. Sedangkan teknik analisis penelitian ini menggunakan program SPSS versi 22. Hipotesis penelitian ini menunjukkan bahwa: (1) Terdapat hubungan yang positif antara kualitas pelayanan dengan kepuasan nasabah, hipotesis ini dibuktikan dengan nilai  $r = 0.612$  dan nilai  $t_{hitung} (6.613) > t_{tabel} (1.99)$ . (2) Terdapat hubungan yang positif antara citra perusahaan dengan kepuasan nasabah, hipotesis ini dibuktikan dengan nilai  $r = 0.344$  dan nilai  $t_{hitung} (2.094) > t_{tabel} (1.99)$ . (3) Terdapat hubungan yang positif antara kualitas pelayanan, citra perusahaan dengan kepuasan nasabah, hipotesis ini dibuktikan dengan nilai korelasi ganda sebesar dan nilai yang diperoleh  $F_{hitung} > F_{tabel}$  atau  $30.988 > 3.10$ . Persamaan regresi berganda yang diperoleh adalah  $\hat{Y} = 0.632 + 0.601 (X_1) + 0.212 (X_2)$ . Hubungan antara kualitas pelayanan dan citra perusahaan dengan kepuasan nasabah diperoleh dari hasil determinasi ( $R^2$ ) sebesar 0.403. Jadi kemampuan dari variabel kualitas pelayanan dan citra perusahaan untuk menjelaskan kepuasan nasabah secara simultan sebesar 40.3% sedangkan sisanya dipengaruhi oleh faktor-faktor lain di luar kualitas pelayanan dan citra perusahaan.

Kata kunci: Kualitas Pelayanan, Citra Perusahaan, Kepuasan Nasabah, Bank Central Asia

## **ABSTRACT**

**Deby Safitri Yanti.** *The correlation between Quality Service and Corporate Image with Customer Satisfaction PT. Bank Central Asia Branch Rawamangun on residents of RW 07 Pisangan Timur, Pulogadung, East Jakarta : Study Program of Commerce Education. Faculty of Economics. State University of Jakarta. 2016.*

*This study aims to gain the proper knowledge to obtain empirical data and facts are accurate, legitimate, valid, and can be trusted and relied on the relationship between Quality Service with purchase decision, Corporate Image with Customer Satisfaction purchase decision, Quality Service and Corporate Image with Customer Satisfaction PT. Bank Central Asia Branch Rawamangun on residents of RW 07 Pisangan Timur, Pulogadung, East Jakarta. This study used survey method with the correlational approach. This type of research is using descriptive research. The Place of research conducted at the RW 07 Pisangan Timur, Pulogadung, East Jakarta. The population in this residents of RW 07 Pisangan Timur, Pulogadung, East Jakarta who has satisfied a PT. Bank Central Asia Branch Rawamangun as many as 138 people. While the sample in this study is residents of RW 07 Pisangan Timur, Pulogadung, East Jakarta who satisfied a PT. Bank Central Asia Branch Rawamangun as many as 95 people. The sampling technique was used purposive sampling. The collection of data by distributing questionnaires. While the technique of analysis of this study using SPSS version 22. The hypothesis of this study indicate that: (1) There is a positive relationship between Quality Service with Customer Satisfaction, the hypothesis is proved by the value of  $r = 0.612$  and  $t_{count} (6.613) > t_{table} (1.99)$ . (2) There is a positive relationship between Corporate Image with Customer Satisfaction, the hypothesis is proved by the value of  $r = 0.344$  and  $t_{count} (2094) > t_{table} (1.99)$ . (3) There is a positive relationship between Quality Service and Corporate Image with Customer Satisfaction, the hypothesis is proven by multiple correlation values and the values obtained for  $F_{hitung} > F_{tabel}$  or  $30.988 > 3.10$ . Multiple regression equation obtained was  $\hat{Y} = 0.632 + 0.601 (X_1) + 0.212 (X_2)$ . The correlation between the product design and Corporate Image with Customer Satisfaction obtained from the result of determination ( $R^2$ ) as big as 0.403 . So the ability of the variable Quality Service and Corporate Image to describe the simultaneous buying decisions by 40.3% while the rest influenced by other factors outside of Quality Service and Corporate Image.*

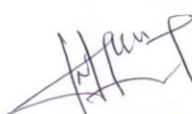



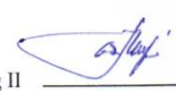
**Keywords:** *Quality Service, Quality Service, Customer Satisfaction, the Bank Central Asia*

## LEMBAR PENGESAHAN

Penanggung Jawab  
Dekan Fakultas Ekonomi



Dr. Dedi Purwana E. S., M. Bus  
NIP. 196712071992031001

Nama	Jabatan	Tanda Tangan	Tanggal
1. <u>Drs. Nurdin Hidayat, MM, M.Si</u> NIP. 196610302000121001	Ketua Penguji		<u>03-08-2016</u>
2. <u>Dr. Corry Yohana, MM</u> NIP. 195909181985032011	Penguji Ahli		<u>03-08-2016</u>
3. <u>Dra. Tjutju Fatimah, M.Si</u> NIP. 1953111721982032001	Sekretaris		<u>03-08-2016</u>
4. <u>Setyo Ferry Wibowo, SE, M.Si</u> NIP. 197206171999031001	Pembimbing I		<u>03-08-2016</u>
5. <u>Dra. Dientje Griandini, M.Pd</u> NIP. 195507221982102001	Pembimbing II		<u>03-08-2016</u>

Tanggal Lulus: 03 Agustus 2016

## PERNYATAAN ORISINALITAS

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

1. Skripsi ini merupakan karya asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik sarjana, baik di Universitas Negeri Jakarta, maupun di Perguruan Tinggi lain.
2. Skripsi ini belum dipublikasikan, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan dalam daftar pustaka.
3. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila di 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, Juli 2016

Yang membuat pernyataan



Deby Safitri Yanti  
No. Reg. 8135123381

## LEMBAR MOTO DAN PERSEMBAHAN

“Tugas kita bukanlah untuk berhasil. Tugas kita adalah untuk mencoba, karena didalam mencoba itulah kita menemukandan belajar membangun kesempatan untuk berhasil.”

(Mario Teguh)

---

---

Alhamdulillahirrabil'amin

Sebuah langkah usai sudah, satu cita telah ku gapai

Namun .... Itu bukanlah akhir dari perjalanan

Melainkan awal dari suatu perjuangan.

Finally, aku sampai ke titik ini,

Sepercik Keberhasilan yang engkau hadiahkan padaku ya Rabb,

Tak henti-hentinya aku mengucap syukur padamu ya Rabb,

Akan ku persembahkan skripsin ini,

Untukmu Ayah dan Ibuku Tercinta,

Yang telah membesarkanku, mendidikku dan

memberikanku kebahagiaan dengan penuh kasih sayang.

## KATA PENGANTAR

Puji syukur peneliti panjatkan ke hadirat Allah Subhana Wa Ta'ala, karena berkat-Nya peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini tepat pada waktu yang telah ditentukan. Skripsi ini merupakan sebagai salah satu syarat untuk mendapatkan gelar Sarjana Pendidikan pada Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta.

Dalam menyelesaikan skripsi ini, banyak pihak yang telah membantu peneliti. Maka pada kesempatan ini peneliti mengucapkan terima kasih kepada:

1. Setyo Ferry Wibowo, SE, M.Si., selaku Dosen Pembimbing I yang senantiasa membimbing dan mengarahkan dalam penyusunan skripsi ini.
2. Dra. Dientje Griandini, M.Pd., selaku Dosen Pembimbing II yang telah membimbing peneliti dalam mengolah data pada penelitian skripsi ini.
3. Ryna Parlyna, MBA., selaku Pembimbing Akademik yang telah membimbing dan mengarahkan peneliti dalam pengambilan mata kuliah selama menjadi Mahasiswi Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta.
4. Dr. Dedi Purwana, ES., M.Bus selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta.
5. Drs. Nurdin Hidayat, MM., M.Si., selaku Ketua Program Studi Pendidikan Tata Niaga.
6. Seluruh dosen Fakultas Ekonomi, Jurusan Ekonomi dan Administrasi, khususnya dosen-dosen Program Studi Tata Niaga yang telah memberikan ilmu dan pengalamannya



7. Bapak Deddy Selaku ketua RW 07 yang telah memberi izin peneliti untuk melakukan penelitian ini.
8. Warga RW 07 Kelurahan Pisangan Timur Kecamatan Pulogadung yang telah meluangkan waktunya.
9. Kedua orang tua tersayang yang telah membimbing peneliti dan selalu mendoakan serta memberikan dukungan baik secara moral maupun material.
10. Teman-teman Pendidikan Tata Niaga Reguler 2012 yang memberikan semangat kepada peneliti.
11. Seluruh pihak yang membantu peneliti dan memberi semangat pada peneliti dalam menyelesaikan skripsi ini yang tidak bisa peneliti sebutkan satu per satu.

Peneliti menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi ini masih terdapat banyak kekurangan baik dalam penulisan maupun pengetahuan. Oleh karena itu, peneliti mengharapkan kritik dan saran yang membangun guna menambah pengetahuan peneliti dalam penyusunan skripsi yang baik serta agar penelitian skripsi ini menjadi berguna dan bermanfaat dalam dunia pendidikan.

Jakarta, Juli 2016

Deby Safitri Yanti