

**ANALISIS PENGARUH FASILITAS, KUALITAS PELAYANAN
CUSTOMER SERVICE DAN KUALITAS OPERASIONAL
TERHADAP KEPUASAN NASABAH PADA BCA KCU
MEDAN DI MASA COVID-19**

SKRIPSI



Oleh :

**PETER VINSENSIUS
NIM 187111245**



**PROGRAM STUDI S1 MANAJEMEN
FAKULTAS BISNIS
UNIVERSITAS MIKROSKIL
2022**

**ANALYSIS OF THE EFFECT OF FACILITIES, QUALITY OF
CUSTOMER SERVICE AND OPERATIONAL QUALITY
ON CUSTOMER SATISFACTION AT BCA
KCU MEDAN DURING COVID-19**

FINAL RESEARCH



By :

**PETER VINSENSIUS
NIM 187111245**



**MANAGEMENT BACHELOR DEGREE STUDY PROGRAM
FACULTY OF BUSINESS
UNIVERSITAS MIKROSKIL
2022**

LEMBARAN PENGESAHAN

**ANALISIS PENGARUH FASILITAS, KUALITAS PELAYANAN
CUSTOMER SERVICE DAN KUALITAS OPERASIONAL
TERHADAP KEPUASAN NASABAH PADA BCA KCU MEDAN
DI MASA COVID-19**

SKRIPSI

Diajukan Untuk Melengkapi Persyaratan
Guna Mendapatkan Gelar Sarjana Strata Satu
Program Studi Manajemen

Oleh :

**PETER VINSENSIUS
NIM 187111245**

Disetujui oleh :
Dosen Pembimbing


Hanny Siagian, S.E., M.Si.
Medan, 01 Agustus 2022

Diketahui dan Disahkan oleh :
Ketua Program Studi



UNIVERSITAS
MIKROSKIL

Apren Halomoan Hutasoit, S.E., M.Si

LEMBAR PERNYATAAN

Saya yang membuat pernyataan ini adalah mahasiswa Program Studi S-1 Manajemen Universitas Mikroskil Medan dengan identitas mahasiswa sebagai berikut :

NIM : 187111245

Nama : Peter Vinsensius

Saya telah melaksanakan penelitian dan penulisan tugas akhir dengan judul dan tempat penelitian sebagai berikut :

Judul Tugas Akhir : Analisis Pengaruh Fasilitas, Kualitas Pelayanan Customer Service Dan Kualitas Operasional Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bca Kcu Medan Di Masa Covid-19

Sehubungan dengan tugas akhir tersebut, dengan ini saya menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa **penelitian dan penulisan tugas akhir tersebut adalah benar merupakan hasil karya saya sendiri (tidak menyuruh orang lain yang mengerjakannya) dan belum dipublikasikan oleh siapapun sebelumnya.** Bila di kemudian hari ternyata terbukti bahwa bukan saya yang mengerjakannya (membuat) atau sudah pernah dipublikasikan oleh pihak lain, maka saya bersedia dikenakan sanksi yang telah ditetapkan oleh Universitas Mikroskil Medan yakni **pencabutan ijazah yang telah saya terima dan ijazah tersebut dinyatakan tidak sah.**

Selain itu, demi pengembangan ilmu pengetahuan, saya menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Mikroskil Medan hak bebas royalti non-eksklusif (*Non-Exclusive Royalty Free Right*) atas tugas akhir saya. Dengan hak ini, Universitas Mikroskil Medan berhak menyimpan, mengalihmedia/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (database), merawat dan mempublikasikan tugas akhir saya secara keseluruhan atau hanya sebagian atau hanya ringkasannya saja dalam bentuk format tercetak dan/atau elektronik selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik hak cipta. Menyatakan juga bahwa saya akan mempertahankan hak eksklusif saya untuk menggunakan seluruh atau sebagian isi tugas akhir saya guna pengembangan karya di masa depan, misalnya dalam bentuk artikel atau buku.

Demikian surat pernyataan ini saya perbuat dengan sungguh-sungguh, dalam keadaan sadar dan tanpa ada tekanan dari pihak manapun.

Medan, 16 Juli 2022

Saya yang membuat pernyataan,



(Peter Vinsensius)

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh fasilitas, kualitas pelayanan *customer service* dan kualitas operasional terhadap kepuasan pelanggan BCA KCU Medan di masa covid-19. Jenis penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif. Populasi dalam penelitian ini adalah nasabah BCA KCU Medan sebanyak 110 orang. Teknik sampel yang digunakan adalah *non probability sampling*. Dalam penentuan jumlah sampel menggunakan rumus *purposive sampling* yang merupakan pengambilan sampel berdasarkan kriteria yang telah ditentukan dan minimum sebanyak 97 orang. Hasil penelitian menunjukkan secara parsial fasilitas berpengaruh terhadap kepuasan nasabah BCA KCU Medan, kualitas pelayanan *customer service* berpengaruh terhadap kepuasan nasabah BCA KCU Medan, kualitas operasional berpengaruh terhadap kepuasan nasabah BCA KCU Medan. Secara simultan fasilitas, kualitas pelayanan *customer service* dan kualitas operasional berpengaruh terhadap kepuasan nasabah BCA KCU Medan. Kepuasan nasabah BCA KCU Medan yang dipengaruhi oleh fasilitas, kualitas pelayanan *customer service* dan kualitas operasional sebesar 72,7% sedangkan sisanya sebesar 27,3% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti pada penelitian ini.

Kata kunci : *Fasilitas, Kualitas Pelayanan Customer Service dan Kualitas Operasional*

UNIVERSITAS
MIKROSKIL

ABSTRACT

*This study aims to determine the effect of facilities, **quality of customer service and** operational quality on customer satisfaction at BCA KCU Medan during the covid-19 period. This type of research is a quantitative research. The population in this study were customers of BCA KCU Medan as many as 110 people. The sampling technique used is non-probability sampling. In determining the number of samples using a purposive sampling formula which is sampling based on predetermined criteria and a minimum of 97 people. The results showed that partially the facilities affect customer satisfaction at BCA KCU Medan, the quality of customer service affects customer satisfaction at BCA KCU Medan, operational quality affects customer satisfaction at BCA KCU Medan. Simultaneously facilities, **quality of customer service** and operational quality affect customer satisfaction at BCA KCU Medan. Customer satisfaction of BCA KCU Medan which is **72,7%** influenced by facilities, quality of customer service and quality of operations, while the rest is **27,3%** influenced by other factors not examined in this research.*

Keywords : *Facilities, Quality of Customer Service, Operational Quality*



UNIVERSITAS
MIKROSKIL

KATA PENGANTAR

Ucapan syukur saya panjatkan ke hadirat Tuhan yang Mahasa Esa karena atas berkat dan rahmatNya, pelaku dapat menyelesaikan tugas akhir yang berjudul Analisis Pengaruh Fasilitas, Kualitas Pelayanan dan Kualitas Operasional Customer Service Terhadap Kepuasan Nasabah Pada BCA KCU Medan di Masa Covid-19 . Adapun tujuan penulis menulis skripsi adalah sebagai salah satu syarat kelulusan sarjana. Penulis menyadari banyak pihak yang memberikan dukungan dan bantuan selama menyelesaikan studi dan tugas akhir ini. Oleh karena itu, penulis dengan penuh hormat mengucapkan terimakasih kepada :

1. Ibu Hanny Siagian, S.E., M.Si, selaku Dosen Pembimbing I
2. Ibu Sherly Joe, S.Kom., M.M, selaku Dosen Pendamping Pembimbing
3. Bapak Dr. Pahala Sirait S.T., M.Kom., selaku Rektor Universitas Mikroskil Medan
4. Bapak Ir. Mbayak Ginting, S.Kom., M.M. selaku Dekan Fakultas Bisnis Universitas Mikroskil Medan
5. Bapak Apren Halomoan Hutasoit, S.E., M.Si., selaku Ketua Program Studi Manajemen Universitas Mikroskil Medan
6. Ibu Tya Wildana Hapsari Lubis, S.E., M.Si, selaku Dosen Wali
7. Seluruh keluarga saya yang selalu mendoakan saya dan memberikan dukungan.
8. Seluruh nasabah yang telah bersedia menyediakan waktu untuk mengisi kuesioner yang penulis bagikan.
9. BCA KCU Medan yang telah bersedia menjadi objek penelitian penulis.
10. Teman-teman penulis, Fransiska, Clarence, Juni, Reinhard dan Mitra Kasih.
11. Pihak lain yang tidak bisa disebutkan satu per satu yang telah memberikan bantuan baik secara langsung maupun tidak langsung.

Medan, 12 November 2021

Penulis,

Peter Vinsensius

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR.....	iii
DAFTAR GAMBAR.....	vii
DAFTAR TABEL	viii
DAFTAR LAMPIRAN	ix
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	6
1.3 Ruang Lingkup.....	6
1.4 Tujuan Penelitian	7
1.5 Manfaat Penelitian	7
1.6 Originalitas Penelitian.....	7
BAB II LANDASAN TEORITIS.....	9
2.1 Landasan Teori.....	9
2.1.1 Bank	9
2.1.2 Fasilitas	10
2.1.3 Faktor-Faktor Dibentuknya Fasilitas	12
2.1.4 Kualitas Pelayanan.....	13
2.1.5 Prinsip-Prinsip Kualitas Pelayanan.....	15
2.1.6 Customer Service	16
2.1.7 Kualitas Operasional	17
2.1.8 Kepuasan Nasabah	18
2.2 Review Peneliti Terdahulu.....	22
2.3 Kerangka Konseptual	23
2.4 Pengembangan Hipotesis	24
BAB III METODE PENELITIAN	28
3.1 Jenis Peneltian.....	28
3.2 Objek Penelitian	28
3.3 Metode Pengumpulan Data	28
3.3.1 Data Primer	28

3.3.2 Data Sekunder	29
3.4 Populasi dan Sampel	30
3.5 Definisi Operasional Variabel.....	31
3.6 Metode Analisis Data.....	32
3.6.1 Analisis Kuantitatif	32
3.6.1.1 Statistik Deskriptif	33
3.6.1.2 Uji Reliabilitas dan Validitas	33
3.6.1.3 Uji Asumsi Klasik.....	34
3.6.1.4 Analisis Regresi	35
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	38
4.1 Hasil Penelitian	38
4.1.1 Gambar Umum Perusahaan.....	38
4.1.2 Pengiriman dan Pengembalian Kuesioner	38
4.1.3 Gambar Umum Responden.....	39
4.1.4 Hasil Uji Statistik Deskriptif.....	41
4.1.5 Hasil Uji	45
4.1.5.1 Uji Validitas Variabel	45
4.1.5.2 Uji Reliabilitas	46
4.1.6 Hasil Uji Asumsi Klasik	48
4.1.6.1 Uji Normalitas.....	48
4.1.6.2 Uji Multikolinearitas	50
4.1.6.3 Uji Heteroskedastisitas.....	50
4.1.7 Hasil Uji Regresi.....	52
4.1.8 Hasil Uji Hipotesis	54
4.1.8.1 Pengujian Secara Parsial (Uji t)	54
4.1.8.2 Pengujian Secara Simultan (Uji F).....	55
4.1.8.3 Uji Koefisien Determinasi ($Adj.R^2$).....	55
4.2 Pembahasan.....	56
4.2.1 Pengaruh Fasilitas Terhadap Kepuasan Nasabah.....	56
4.2.2 Pengaruh Kualitas Pelayanan <i>Customer Service</i> Terhadap Kepuasan Nasabah	57
4.2.3 Pengaruh Kualitas Operasional Terhadap Kepuasan Nasabah	58

4.2.4 Pengaruh Fasilitas, Kualitas Pelayanan <i>Customer Service</i> , Kualitas Operasional Terhadap Kepuasan Nasabah.....	59
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	60
5.1 Kesimpulan	60
5.2 Saran.....	60
DAFTAR PUSTAKA.....	62



UNIVERSITAS MIKROSKIL

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Konseptual	24
Gambar 4.1 Grafik Histogram.....	48
Gambar 4.2 Grafik <i>Probability</i>	49
Gambar 4.3 Hasil Uji Normalitas Scatterpint	51



UNIVERSITAS MIKROSKIL

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Definisi Operasional Variabel.....	32
Tabel 4.1 Pengambilan Kuesioner Tingkat Pengembalian Kuesioner.....	39
Tabel 4.2 Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	39
Tabel 4.3 Deskripsi Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir.....	40
Tabel 4.4 Deskripsi Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	40
Tabel 4.5 Deskripsi Responden Berdasarkan Lama Menjadi Nasabah	41
Tabel 4.6 Distribusi Jawaban Responden Terhadap Variabel Fasilitas	42
Tabel 4.7 Distribusi Jawaban Responden Terhadap Variabel Kualitas Pelayanan <i>Customer Service</i>	43
Tabel 4.8 Distribusi Jawaban Responden Terhadap Variabel Kualitas Operasional ..	44
Tabel 4.9 Distribusi Jawaban Responden Terhadap Variabel Kepuasan Nasabah	44
Tabel 4.10 Hasil Uji Validitas Variabel.....	45
Tabel 4.11 Hasil Uji Reliabilitas Fasilitas.....	47
Tabel 4.12 Hasil Uji Reliabilitas Kualitas Pelayanan <i>Customer Service</i>	47
Tabel 4.13 Hasil Uji Reliabilitas Kualitas Operasional	47
Tabel 4.14 Hasil Uji Reliabilitas Kepuasan Nasabah	48
Tabel 4.15 Hasil Uji Multikolinieritas	49
Tabel 4.16 Hasil Uji Multikolinieritas	50
Tabel 4.17 Hasil Uji Glejser	52
Tabel 4.18 Hasil Analisis Regresi.....	53
Tabel 4.19 Hasil Pengujian Hipotesis Uji Parsial (Uji t)	54
Tabel 4.20 Hasil Pengujian Uji Simultan (Uji F).....	55
Tabel 4.21 Hasil Perhitungan Koefisien Determinasi.....	55

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian.....	64
Lampiran 2 DISTRIBUSI JAWABAN RESPONDEN	70
Lampiran 3 HASIL STATISTIK DESKRIPTIF.....	82
Lampiran 4 HASIL PENGOLAHAN SPSS	84
Lampiran 5 HASIL UJI ASUMSI KLASIK.....	87
Lampiran 6 HASIL ANALISIS REGRESI LINEAR BERGANDA.....	89
Lampiran 7 HASIL UJI HIPOTESIS.....	90
Lampiran 8 HASIL UJI KOEFISIEN DETERMINASI (R_2).....	91
Lampiran 9 TABEL DISTRIBUSI	92



UNIVERSITAS
MIKROSKIL