

KATA PENGANTAR

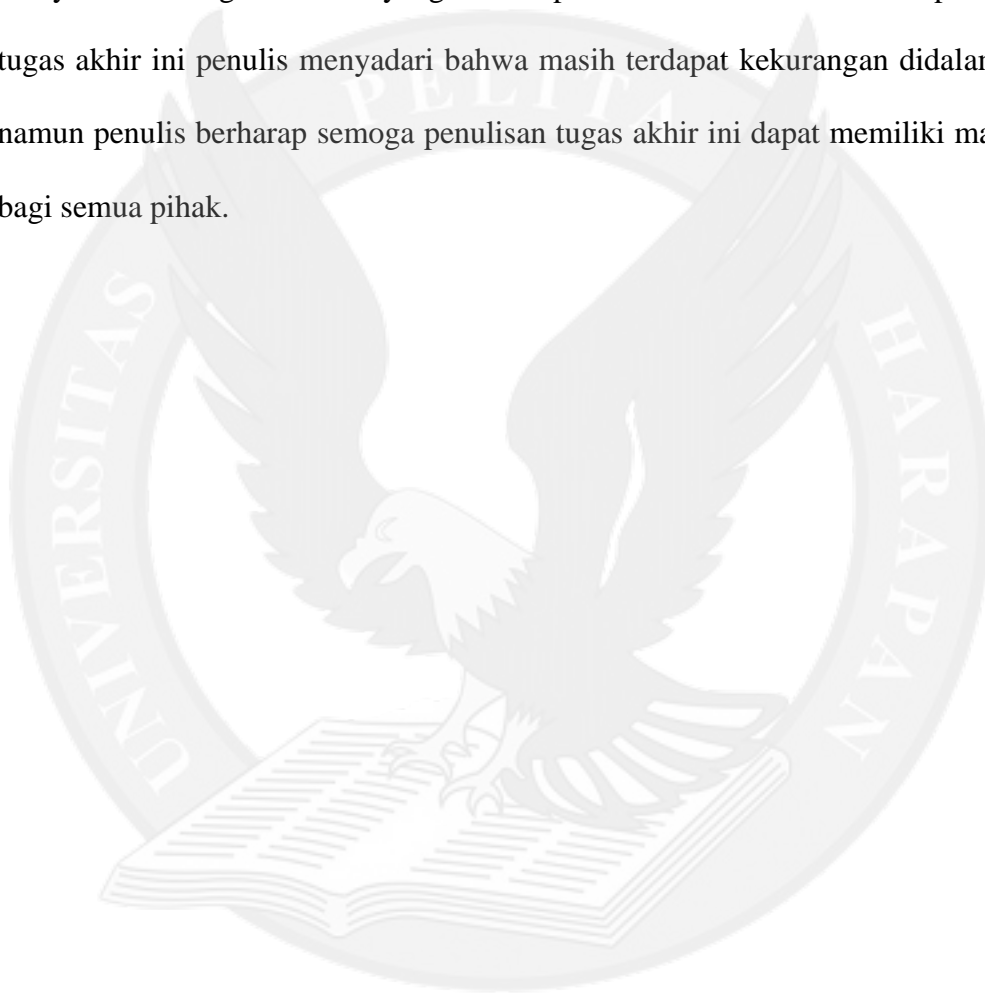
Puji syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa, sehingga penelitian yang dilakukan oleh penulis dapat diselesaikan dengan tepat waktu yang berjudul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan *Customer Service* Terhadap Tingkat Kepuasan Konsumen pada Bank Central Asia (BCA) Kantor Cabang Pembantu (KCP) Duta Gardenia”**. Penelitian yang dilakukan kali ini ditulis untuk memenuhi sebagian persyaratan akademik guna memperoleh gelar Sarjana Pendidikan Jarak Jauh Ilmu Komunikasi Strata Satu.

Tugas akhir ini dapat terselesaikan dengan bantuan banyak pihak, karena itu penulis ingin mengucapkan terima kasih sebesar-besarnya kepada :

1. Dr. Naniek Novijanti Setijadi, S.Pd., M.Si, selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Politik Universitas Pelita Harapan.
2. Ibu Rambu Naha S.I.Kom.,M.I.Kom., selaku Ketua Program Studi PJJ Ilmu Komunikasi Universitas Pelita Harapan.
3. Ibu Stella Stefany S.Sos.,M.I.Kom., selaku Kordinator Tugas Akhir.
4. Ibu Niyu, S. Si., M.I.Kom., selaku pembimbing I yang telah memberikan masukan dan bimbingan selama penulis melakukan penulisan tugas akhir.
5. Ibu Santi selaku pimpinan BCA KCP Duta Gardenia yang telah mengizinkan penulis untuk melakukan penelitian mengenai BCA KCP Duta Gardenia.
6. Seluruh Dosen Universitas Pelita Harapan yang ikut andil dalam penyelesaian tugas akhir penulis.
7. Kepada keluarga terutama orang tua yang selalu mendukung dan mendoakan penulis dalam menyelesaikan tugas akhir yang dilakukan.

8. Kepada Metta Loviana yang selalu meluangkan waktu serta selalu mendukung penulis untuk menyelesaikan tugas akhir yang dilakukan.

Terima kasih kepada rekan-rekan yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan tugas akhir ini yang tidak dapat disebutkan di atas. Dalam penulisan tugas akhir ini penulis menyadari bahwa masih terdapat kekurangan didalamnya, namun penulis berharap semoga penulisan tugas akhir ini dapat memiliki manfaat bagi semua pihak.



Tangerang, 9 Januari 2021

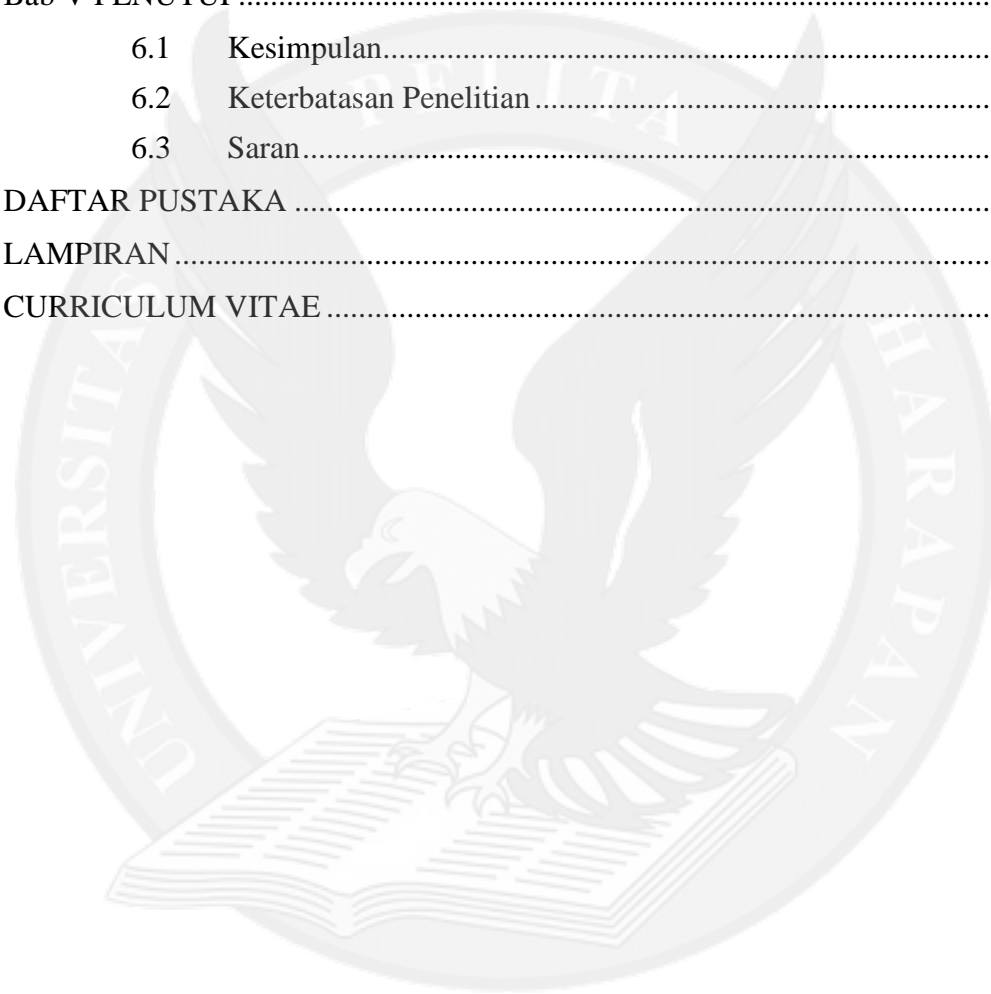
William Rusady

DAFTAR ISI

| | halaman |
|--|-------------------------------------|
| PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TUGAS AKHIR | ii |
| PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING TUGAS AKHIR | iii |
| PERSETUJUAN TIM PENGUJI TUGAS AKHIR..... | iv |
| PERNYATAAN PENYERAHAN HAK NONEKSLUSIF TANPA ROYALTI DAN KESEDIAAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH..... | v |
| ABSTRAK | vi |
| KATA PENGANTAR..... | viii |
| DAFTAR ISI..... | x |
| DAFTAR GAMBAR | xiii |
| DAFTAR TABEL..... | xiv |
| DAFTAR LAMPIRAN | xv |
| BAB I PENDAHULUAN | Error! Bookmark not defined. |
| 1.1. Latar Belakang | Error! Bookmark not defined. |
| 1.2. Rumusan Masalah | 3 |
| 1.3. Tujuan Penelitian..... | 4 |
| 1.4. Manfaat Penelitian..... | 4 |
| 1.4.1. Manfaat Teoritis:..... | 4 |
| 1.4.2. Manfaat Praktis | 5 |
| BAB II TINJAUAN PUSTAKA..... | 6 |
| 2.1. Kualitas Pelayanan | 6 |
| 2.1.1. Definisi Kualitas Pelayanan | 6 |
| 2.1.2. Instrumen Kualitas Pelayanan..... | 7 |
| 2.2. Dimensi Kualitas Pelayanan..... | 9 |
| 2.3. <i>Customer Service</i> | 10 |
| 2.3.1. Definisi <i>Customer Service</i> | 10 |

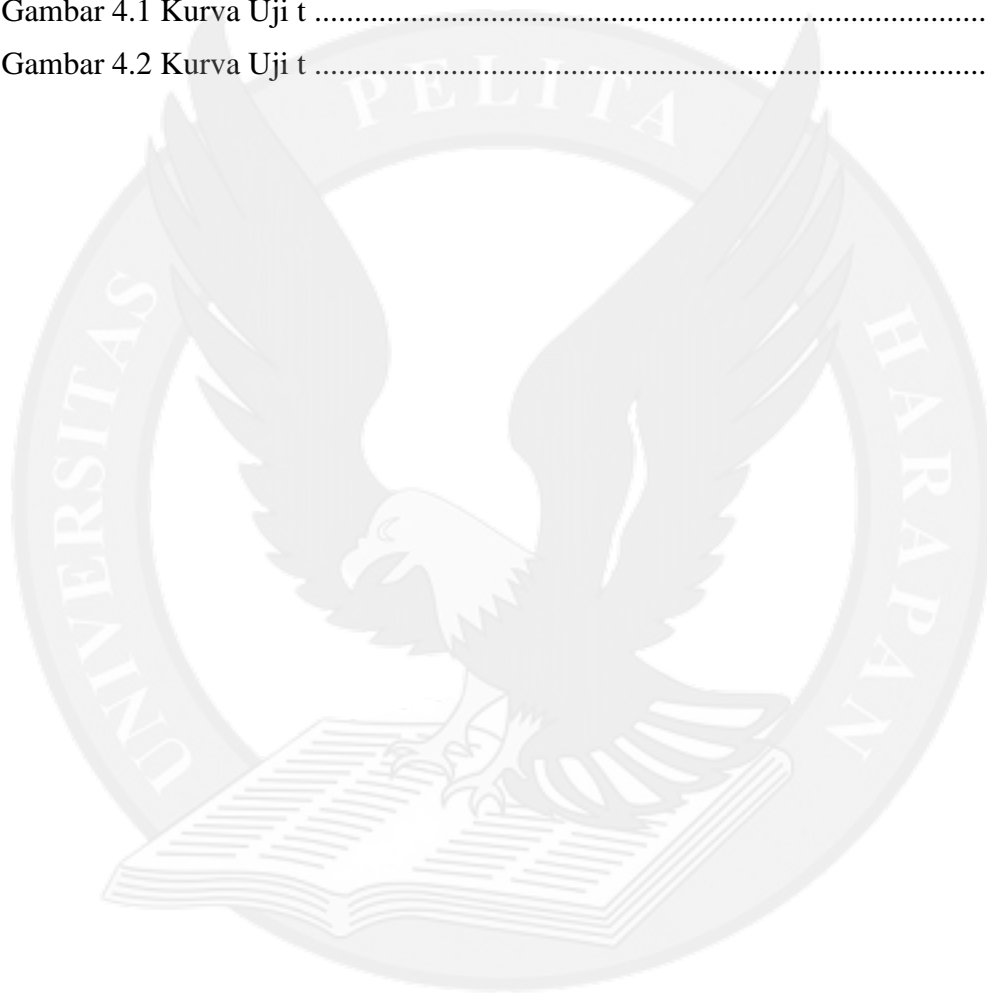
| | | |
|---|--|-----------|
| 2.3.2. | Fungsi <i>Customer Service</i> | 12 |
| 2.3.3. | Ciri-ciri Pelayanan <i>Customer Service</i> | 12 |
| 2.4. | Kepuasan Konsumen..... | 14 |
| 2.5. | Kerangka Pemikiran..... | 15 |
| BAB III METODOLOGI PENELITIAN..... | | 17 |
| 3.1. | Jenis Penelitian..... | 17 |
| 3.2. | Populasi dan Sampel | 17 |
| 3.2.1. | Populasi | 17 |
| 3.2.2. | Sampel..... | 18 |
| 3.3. | Teknik Pengumpulan Data | 20 |
| 3.3.1. | Kuesioner | 20 |
| 3.3.2. | Studi Pustaka..... | 20 |
| 3.3.3. | Variabel Penelitian | 20 |
| 3.4. | Instrumen Penelitian..... | 23 |
| 3.4.1. | Skala Pengukuran..... | 23 |
| 3.4.2. | Uji Validitas | 24 |
| 3.4.3. | Uji Reliabilitas..... | 24 |
| 3.4.4. | Uji Normalitas | 25 |
| 3.5. | Metode Analisis Data | 25 |
| 3.5.1. | Analisis Regresi Linier..... | 25 |
| 3.5.2. | Uji Hipotesis..... | 25 |
| 3.5.3. | Uji Koefisien Determinasi (R^2)..... | 26 |
| 3.5.4. | Uji t..... | 26 |
| BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN | | 27 |
| 4.1. | Hasil Penelitian Pre-test | 27 |
| 4.1.1. | Hasil Uji Validitas | 27 |
| 4.1.2. | Hasil Uji Reliabilitas | 28 |
| 4.1.3. | Hasil Uji Korelasi dan Koefisien Determinan (R^2)..... | 29 |
| 4.1.4. | Hasil Uji Regresi Linier | 30 |
| 4.1.5. | Hasil Uji ANOVA ^a | 31 |
| 4.1.6. | UHasil Uji t | 31 |
| 4.2. | Hasil Penelitian Post-test..... | 32 |
| 4.2.1. | Hasil Penelitian | 32 |
| 4.2.2. | Hasil Uji Validitas..... | 34 |

| | |
|---|----|
| 4.2.3. Hasil Uji Reliabilitas | 36 |
| 4.2.4. Hasil Uji Normalitas..... | 36 |
| 4.2.5. Hasil Uji Korelasi dan Koefisien Determinan (R^2)..... | 38 |
| 4.2.6. Hasil Uji Regresi Linier | 39 |
| 4.2.7. Hasil Uji ANOVA ^a | 40 |
| 4.2.8. Hasil Uji t | 40 |
| Bab V PENUTUP..... | 42 |
| 6.1 Kesimpulan..... | 42 |
| 6.2 Keterbatasan Penelitian | 42 |
| 6.3 Saran..... | 43 |
| DAFTAR PUSTAKA | 43 |
| LAMPIRAN | 46 |
| CURRICULUM VITAE | 62 |



DAFTAR GAMBAR

| | halaman |
|-----------------------------------|---------|
| Gambar 2.1 Kerangka Berfikir..... | 16 |
| Gambar 4.1 Kurva Uji t | 32 |
| Gambar 4.2 Kurva Uji t | 40 |



DAFTAR TABEL

halaman

| | |
|---|----|
| Table 1.1 Data Jumlah Konsumen Juni – Agustus 2020 | 2 |
| Table 3.1 Definisi Konseptual dan Definisi Operasional | 21 |
| Table 3.2 Skala Likert | 23 |
| Table 4.1 Hasil Uji Validitas Kuesioner Kualitas Pelayanan | 27 |
| Table 4.2 Hasil Uji Validitas Kuesioner Kepuasan Konsumen | 27 |
| Table 4.3 Hasil Uji Reliabilitas | 28 |
| Table 4.4 Hasil Uji <i>Model Summary</i> | 29 |
| Table 4.5 Hasil Uji Variabel | 29 |
| Table 4.6 Hasil Uji Koefisien | 30 |
| Table 4.7 Hasil Uji ANOVA ^a | 31 |
| Table 4.8 Hasil Uji Koefisien | 31 |
| Table 4.9 Data Responden Berdasarkan Jenis Kelamin | 33 |
| Table 4.10 Data Responden Berdasarkan Umur | 33 |
| Table 4.11 Data Responden Berdasarkan Pendidikan | 34 |
| Table 4.12 Hasil Uji Validitas Kuesioner Kualitas Pelayanan | 35 |
| Table 4.13 Hasil Uji Validitas Kuesioner Kepuasan Konsumen | 35 |
| Table 4.14 Hasil Uji Reliabilitas | 36 |
| Table 4.15 Hasil Uji Normalitas | 37 |
| Table 4.16 Hasil Uji <i>Model Summary</i> | 38 |
| Table 4.17 Hasil Uji Variabel | 38 |
| Table 4.18 Hasil Uji Koefisien | 39 |
| Table 4.19 Hasil Uji ANOVA ^a | 40 |
| Table 4.20 Hasil Uji Koefisien | 40 |

DAFTAR LAMPIRAN

| | halaman |
|-------------------------------|---------|
| Surat Ijin Penelitian..... | 46 |
| Data Tabulasi Variabel X..... | 47 |
| Data Tabulasi Variabel Y..... | 50 |
| Kuesioner | 53 |
| Curriculum Vitae | 60 |

