

**PENGARUH ANTRIAN DAN KUALITAS PELAYANAN
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN
PT BANK CENTRAL ASIA CABANG HARAPAN INDAH
SKRIPSI**

Diajukan untuk memenuhi salah satu syarat untuk memperoleh Gelar Sarjana

Ekonomi Jenjang Pendidikan Strata Satu (S1)



**DISUSUN OLEH
MODIZA WELMAN**

172211014

**PROGRAM STUDI S1 MANAJEMEN
TRI BHAKTI BUSINESS SCHOOL
BEKASI
2021**

TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI

Nama : Modiza Welman
NIM : 172211014
Jurusan : Manajemen
Judul Skripsi : “Pengaruh Antrian dan Kualitas Pelayanan Terhadap Bank Central Asia Cabang Harapan Indah”

Skripsi tersebut di atas disetujui dan diterima baik sebagai salah satu karya ilmiah mahasiswa yang bersangkutan dalam memenuhi salah satu syarat untuk mendapatkan gelar sarjana pada Jurusan Manajemen di Tri Bhakti Business School.

Bekasi, 21 Agustus 2021

Mengetahui,

Ketua Program Studi Manajemen



Dr. Agung Surya Dwianto, SE., MM., CHRP

NIDN. 0428127902

Dosen Pembimbing



Ir. Prillia Haliawan, MM.,

NIDN. 0430047303

LEMBAR PENGESAHAN
PENGARUH ANTRIAN DAN KUALITAS PELAYANAN
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN
PADA PT BANK CENTRAL ASIA CABANG HARAPAN INDAH

Oleh :

Modiza Welman

172211094

SKRIPSI

Untuk memenuhi salah satu syarat ujian

Guna memperoleh gelar Sarjana dalam Ilmu Manajemen

Telah disetujui oleh Tim Penguji pada tanggal seperti tertera di bawah ini

Bekasi, 21- Agustus- 2021

*Dr. Rezi Erdiansyah MSi
8/1/2021*



Dr. Eddy Setyanto, MSi

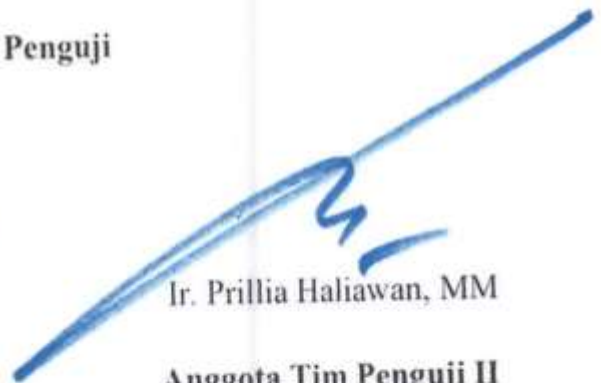
Drs. Rezi Erdiansyah, MSi.

Ketua Tim Penguji



Hairudin Yunus, SE,MM

Anggota Tim Penguji I



Ir. Prillia Haliawan, MM

Anggota Tim Penguji II

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS PROGRAM STUDI S.1 MANAJEMEN

Dengan ini saya menyatakan bahwa :

1. Karya tulis saya, Skripsi ini, adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelara akademik Sarjana Manajemen, di STIE Tri Bhakti maupun di perguruan tinggi lainnya.
2. Karya tulis ini murni gagasan, rumusan dan penelitian saya sendiri, tanpa bantuan pihak lain kecuali arahan dosen pembimbing dan penguji.
3. Dalam karya tulis ini tidak terdapat karya atau pendapat yang ditulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan disebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar pustaka.
4. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila di kemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidak benaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa gelar yang telah diperoleh karya tulis ini, serta sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di perguruan tinggi ini.

Bekasi, 21-Agustus-2021

Yang membuat pernyataan



Modiza Welman

MOTTO

“Hiduplah dalam bahagia, jadilah dirimu sendiri

Jika orang lain menyukaimu, biarkan! Itu urusan mereka

Kebahagiaan adalah pilihan, hidup bukan menyenangkan semua orang”

PERSEMBAHAN

Dengan rasa syukur yang sebesar-besarnya Kepada Allah SWT. Saya mempersembahkan skripsi ini kepada :

1. Teristimewa kepada kedua orang tua penulis yang tercinta Pak Endri dan Ibu Yenni, yang telah membesarkan penulis dengan rasa kasih sayangnya dan telah memberikan dorongan semangat serta doa tulus yang tiada henti kepada penulis.
2. Kepada Teman-teman penulis di BCA Harapan Indah, terima kasih banyak telah memberikan dorongan dan semangat kepada penulis.
3. Kepada Sahabat-sahabat penulis, yang telah menjadi teman diskusi dan telah memberikan dorongan semangat.
4. Kepada Seluruh teman-teman Angkatan S1 Manajemen 2017. Terimakasih atas dukungan moral dari kalian semua, serta pihak yang telah membantu dalam proses penyusunan skripsi.

**PENGARUH ANTRIAN DAN KUALITAS PELAYANAN
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN
PADA PT BANK CENTRAL ASIA CABANG HARAPAN INDAH**

ABSTRAK

Skripsi ini berjudul “(Pengaruh Antrian dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada PT Bank Central Asia Cabang Harapan Indah)”. Skripsi ini di tulis oleh Modiza Welman, Program Studi Ekonomi S1 Manajemen di Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Tri Bhakti. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh antrian dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada PT Bank Central Asia Cabang Harapan Indah.

Penelitian ini dilakukan di Bank Central Asia Cabang Harapan Indah, Jln. Sentral Niaga Harapan Indah Kav. CP2 No. 1 Kota Harapan Indah Desa Pustaka Rakyat Kecamatan Tarumajaya Kabupaten Bekasi. Populasi yang digunakan dalam penelitian ini yaitu beberapa BCA Harapan Indah. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah *Random Sampling* yaitu teknik pengambilan sampel dari anggota populasi yang dilakukan secara acak tanpa memperhatikan strata yang ada dalam populasi itu. Sedangkan teknik analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah regresi linear berganda.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa antrian (X_1) Secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan (Y). Hal tersebut dapat dibuktikan dengan nilai koefisien regresi (b_1) sebesar 0,075 dan nilai t -hitung 5,254 > t -tabel 1,984 serta nilai 0,000 < 0,05. Kualitas Pelayanan (X_2) secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan (Y). Hal tersebut dapat dibuktikan dengan nilai koefisien regresi (b_2) sebesar 0,689 dan nilai t -hitung 16,655 > t -tabel 1,984 serta nilai Signifikansi 0,000 < 0,05. Antrian (X_1) dan Kualitas Pelayanan (X_2) secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan (Y). Hal tersebut dapat dibuktikan dengan nilai F -hitung sebesar 13,890 > F -table 3,09 dan dengan nilai signifikansi sebesar 0,000 < 0,05.

Kata Kunci : Antrian, Kualitas, Pelayanan, Kepuasan Pelanggan

**THE EFFECT OF QUEUE AND SERVICE QUALITY ON CUSTOMER
SATISFACTION
AP PT BANK CENTRAL ASIA BRANCH HARAPAN INDAH**

ABSTRACK

This is thesis is entitled “(The Effect of Queues and Service Quality on Customer Satisfaction at PT Bank Central Asia Harapan Indah Branch)”. This thesis was written by Modiza Welman, Economics Study Program SI Management at Tri Bhakti College of Economics. This study aims tp determine and analyze the effect of queuing and service quality on customer satisfaction at PT Bank Central Asia Harapan Indah Branch.

This research was conducted at Bank Central Asia Harapan Indah Branch, Jln Sentral Niaga Harapan Indah Kav. CP2 No. 1 Kota Harapan Indah, Pustaka Rakyat Village, Tarumajaya District, Bekasi Regency. The population used in this study were several BCA Harapan Indah. The sampling technique used is random sampling, namely the technique of taking samples from members of the population which is carried out randomly without regard to the strata that exist in the population. While the analysis technique used in this study is multiple linear regression.

The results showed that the queue (X_1) partially positive and significant effect on customer satisfaction (Y). This can be proven by the regression coefficient (b_1) of 0.075 and the t_{count} value of 5.254 > t_{table} 1.984 and the significance value of 0.000 < 0.05. Service Quality (X_2) Partially positive and significant effect on customer satisfaction (Y). This can be proven by the regression coefficient (b_2) of 0.689 and the t_{count} value of 16.655 > t_{table} 1.984 and the significance value of 0.000 < 0,05. Queue (X_1) and Service Quality (X_2) simultaneously have a positive and significant effect on customer satisfaction (Y). This can be proven by the calculated F_{value} of 13.890 > F_{tabel} 3.09 and with a significance value of 0,000 < 0,05.

Keywords : *Service Quality, Service Innovation, Customer Satisfaction*

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT, karena berkat rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini yang berjudul “Pengaruh Antrian dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada PT Bank Central Asia Cabang Harapan Indah”.

Tujuan penulisan skripsi ini yaitu untuk memenuhi sebagian syarat memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (SE) dari jurusan Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi (STIE) Tri Bhakti Business School. Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kata kesempurnaan, maka dari itu penulis mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun dari semua pihak demi kesempurnaan skripsi ini.

Terselesainya skripsi ini tidak terlepas dari bantuan dari banyak pihak, sehingga pada kesempatan ini dengan segala kerendahan hati dan penuh rasa hormat penulis menghanturkan terima kasih yang sebesar-besarnya bagi semua pihak yang sudah memberikan bantuan moril maupun materi baik secara langsung maupun tidak langsung dalam penyusunan skripsi ini hingga skripsi ini dapat terselesaikan. Oleh sebab itu, pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih kepada :

1. Allah SWT Yang Maha Pengasih dan Penyayang, Serta Nabi Muhammad SAW yang menjadi panutan dan suri tauladan
2. Ibu Dr. Mario E. Aritonang, Selaku Ketua Yayasan Prima Bina Bangsa
3. Bapak Drs. Widyatmoko, MM., M.Ikom., Selaku Ketua STIE Tri Bhakti Business School.
4. Dr. Agung Surya Dwianto, SE., MM., CHRP Selaku Ketua Prodi Manajemen STIE Tri Bhakti Business School.
5. Bapak Ir. Prillia Haliawan, MM., Selaku Dosen pembimbing yang telah berkenan meluangkan waktunya untuk berdiskusi dan membimbing serta memberikan nasihat yang berharga kepada penulis dalam penyusunan skripsi ini.
6. Segenap Bapak/Ibu Dosen yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu namanya, yang telah membimbing penulis selama menempuh Pendidikan di STIE Tri Bhakti Business School.
7. Bank Central Asia cabang Harapan Indah Bekasi yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk melakukan riset.

Akhir kata penulis mengucapkan terimakasih kepada semua pihak yang telah membantu dan penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi penulis serta pembaca pada umumnya, dan menjadi bahan masukan dalam dunia Pendidikan.

Bekasi, 21 Agustus 2021

Penulis

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Modiza Welma', written in a cursive style.

Modiza Welma

NIM : 172211094

DAFTAR ISI

| | |
|----------------------------------------------------|--------------|
| TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI | ii |
| LEMBAR PENGESAHAN | iii |
| SURAT PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS | iv |
| MOTTO | v |
| PERSEMBAHAN | vi |
| ABSTRAK | vii |
| ABSTRACT..... | viii |
| KATA PENGANTAR..... | ix |
| DAFTAR ISI..... | xi |
| DAFTAR TABEL | xv |
| DAFTAR DIAGRAM..... | xvi |
| DAFTAR GRAFIK..... | xvii |
| DAFTAR GAMBAR..... | xviii |
| BAB I | 1 |
| 1.1 Latar Belakang Masalah | 1 |
| 1.2 Identifikasi Masalah | 1 |
| 1.3 Rumusan Masalah | 8 |
| 1.4 Tujuan Penelitian | 8 |
| 1.5 Manfaat Penelitian | 8 |
| 1.6 Sistematika Penulisan | 8 |
| BAB II | 10 |
| 2.1 Industri Jasa | 11 |
| 2.1.1 Dimensi Kualitas Jasa | 12 |
| 2.1.2 Karakteristik Jasa | 12 |
| 2.2 Antrian | 13 |
| 2.2.1 Pengertian Antrian | 13 |
| 2.2.2 Dimensi Antrian | 14 |
| 2.2.3 Indikator Antrian | 15 |
| 2.2.4 Karakteristik Sistem Antrian | 16 |
| 2.2.5 Model-Model Antrian..... | 17 |
| 2.3 Kualitas Pelayanan | 18 |
| 2.3.1 Pengertian Kualitas Pelayanan | 18 |
| 2.3.2 Dimensi Kualitas Pelayanan | 19 |
| 2.3.3 Indikator Kualitas Pelayanan | 20 |
| 2.3.4 Karakteristik Pelayanan | 22 |
| 2.3.5 Faktor Kualitas Pelayanan Jasa | 22 |

| | |
|-------------------------------------------------------------------|-----------|
| 2.4 Kepuasan Pelayanan | 23 |
| 2.4.1 Pengertian Kepuasan Pelanggan | 23 |
| 2.4.2 Dimensi Kepuasan Pelanggan | 25 |
| 2.4.3 Indikator Kepuasan Pelanggan | 26 |
| 2.5 Penelitian Terdahulu | 27 |
| 2.6 Kerangka Penelitian | 30 |
| 2.7 Hipotesis Penelitian | 31 |
| BAB III | 32 |
| 3.1 Desain Penelitian | 32 |
| 3.2 Populasi dan Sampel | 33 |
| 3.2.1 Populasi | 33 |
| 3.2.2 Sample | 33 |
| 3.3 Teknik Sampling | 35 |
| 3.4 Jenis, Sumber dan Teknik Pengumpulan Data | 35 |
| 3.5 Definisi Operasional Variable | 37 |
| 3.6 Definisi Variable Penelitian | 37 |
| 3.7 Skala Pengukuran | 38 |
| 3.8 Operasionalisasi Variable Penelitian | 39 |
| 3.9 Teknik Analisis Data | 44 |
| 3.9.1 Statistik Deskriptif | 45 |
| 3.9.2 Uji Validitas | 45 |
| 3.9.3 Uji Reliabilitas | 46 |
| 3.10 Uji Asumsi Klasik | 46 |
| 3.10.1 Uji Normalitas | 47 |
| 3.10.2 Multikolinieritas | 47 |
| 3.10.3 Uji Heteroskedastisitas | 47 |
| 3.11 Uji Hipotesis | 48 |
| 3.11.1 Uji Parsial (Uji T) | 48 |
| 3.11.2 Uji Simultan (Uji F) | 49 |
| 3.11.3 Uji Koefisien Regresi Linier Berganda | 49 |
| 3.11.4 Uji Koefisien Determinasi (Adjusted R ²) | 50 |
| BAB IV | 51 |
| 4.1 Gambar Umum Objek Penelitian | 51 |
| 4.1.1 Sejarah dan Profil PT Bank Central Asia | 51 |
| 4.1.2 Visi, Misi dan Budaya Perusahaan | 53 |
| 4.2 Karakteristik Responden | 56 |
| 4.2.1 Karakteristik Jenis Kelamin | 56 |
| 4.2.2 Karakteristik Usia | 57 |
| 4.2.3 Karakteristik Pendidikan Terakhir | 58 |
| 4.2.4 Karakteristik Pekerjaan | 59 |
| 4.2.5 Karakteristik Penghasilan | 60 |
| 4.2.6 Karakteristik Domisili | 61 |
| 4.2.7 Karakteristik Lamanya Menjadi Nasabah BCA | 62 |
| 4.3 Analisis Deskriptif | 62 |

| | | |
|-----------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| 4.3.1 | Analisi Deskriptif Variabel Antrian (X1) | 63 |
| 4.3.2 | Analisi Deskriptif Variable Kualitas Pelayanan (X2) | 64 |
| 4.3.3 | Analisi Deskriptif Variable Kepuasan Pelanggan (Y) | 67 |
| 4.4 | Uji Validitas | 68 |
| 4.5 | Uji Reliabilitas | 70 |
| 4.5.1 | Hasil Pengujian Reliabilitas Terhadap Variable Antrian | 70 |
| 4.5.2 | Hasil Pengujian Reliabilitas Terhadap Variable Kualitas Pelayanan | 71 |
| 4.5.3 | Hasil Pengujian Reliabilitas Terhadap Kepuasan Pelanggan | 72 |
| 4.6 | Hasil Uji Asumsi Klasik | 72 |
| 4.6.1 | Uji Normalitas | 72 |
| 4.6.2 | Uji Multikolonieritas | 73 |
| 4.6.3 | Uji Heteroskedastisitas | 74 |
| 4.7 | Uji Regresi Linear Berganda | 75 |
| 4.8 | Uji Koefisien Determinasi (Adjusted R2) | 77 |
| 4.9 | Uji Hipotesis | 78 |
| 4.9.1 | Uji Signifikansi Parsial (Uji T) | 78 |
| 4.9.2 | Uji Signifikansi Simultan (Uji F) | 80 |
| 4.10 | Pembahasan Hasil Penelitian | 82 |
| 4.10.1 | Pengaruh Antrian (X1) Secara Parsial Terhadap Kepuasan Pelanggan (Y) | 84 |
| 4.10.2 | Pengaruh Kualitas Pelayanan (X2) Secara Parsial Terhadap Kepuasan Pelanggan (Y)..... | 85 |
| 4.10.3 | Pengaruh Antrian (X1) dan Kualitas Pelayanan (X2) Secara Simultan Terhadap Kepuasan Pelanggan (Y) | 85 |
| BAB 5 | | 86 |
| 5.1 | Kesimpulan | 86 |
| 5.2 | Saran | 86 |
| 5.3 | Implikasi Penelitian | 87 |
| Kuisiner | | 88 |
| DAFTAR PUSTAKA | | 96 |

DAFTAR TABEL

| | |
|------------------------------------------------------------------------|----|
| Tabel 1.1 Data Antrian Nasabah dan Presentase Kedatangan Nasabah | 3 |
| Tabel 1.2 Persentase Jumlah Keluhan Nasabah..... | 4 |
| Tabel 3.1 Skala Pengukuran Linkert..... | 39 |
| Tabel 3.2 Definisi Operasional Variabel | 40 |
| Tabel 4.1 Karakteristik Usia | 57 |
| Tabel 4.2 Karakteristik Pendidikan Terakhir..... | 58 |
| Tabel 4.3 Karakteristik Pekerjaan..... | 59 |
| Tabel 4.4 Karakteristik Penghasilan | 60 |
| Tabel 4.5 Karakteristik Domisili..... | 61 |
| Tabel 4.6 Karakteristik Lamanya Menjadi Nasabah BCA | 62 |
| Tabel 4.7 Tanggapan Responden Terhadap Antrian (X1)..... | 63 |
| Tabel 4.8 Tanggapan Responden Terhadap Kualitas Pelayanan (X2) | 65 |
| Tabel 4.9 Tanggapan Responden Terhadap Kepuasan Pelanggan (Y)..... | 67 |
| Tabel 4.10 Uji Validitas Item..... | 69 |
| Tabel 4.11 Reliability Terhadap Antrian | 70 |
| Tabel 4.12 Reliability terhadap Kualitas Pelayanan | 71 |
| Tabel 4.13 Reliability terhadap Kepuasan Pelanggan | 72 |
| Tabel 4.14 Uji Normalitas..... | 73 |
| Tabel 4.15 Uji Multikolonieritas..... | 74 |
| Tabel 4.16 Uji Heteroskedastisitas | 75 |
| Tabel 4.17 Regresi Linier Berganda | 76 |
| Tabel 4.18 Koefisien Determinasi | 78 |
| Tabel 4.19 Signifikasi Parsial Antrian (X1) | 79 |
| Tabel 4.20 Signifikasi Parsial Kualitas Pelayanan (X2)..... | 80 |
| Tabel 4.21 Signifikasi Simultan | 81 |

DAFTAR DIAGRAM

| | |
|-----------------------------------------------------|----|
| Diagram 1 Jenis dan Persentase Keluhan Nasabah..... | 5 |
| Diagram 2 Karakteristik Jenis Kelamin..... | 56 |

DAFTAR GRAFIK

| | |
|------------------------------------------|---|
| Grafik 1 Grafik Kualitas Pelayanan | 7 |
|------------------------------------------|---|

DAFTAR GAMBAR

| | |
|--------------------------------|----|
| Gambar 1 Logo Perusahaan | 54 |
|--------------------------------|----|