

**PENGARUH DIMENSI *SERVICE QUALITY* TERHADAP *CUSTOMER*
SATISFACTION NASABAH BANK CENTRAL ASIA (BCA)**

Skripsi

Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan mencapai Derajat Sarjana

Manajemen (S1) Pada Program Studi Manajemen

Fakultas Ekonomika Universitas Atma Jaya Yogyakarta



Disusun Oleh:

Sherlyva Krismodesta Simanjuntak

NPM: 210326231

DEPARTEMEN MANAJEMEN

FAKULTAS BISNIS DAN EKONOMIKA

UNIVERSITAS ATMA JAYA YOGYAKARTA

2025

HALAMAN PERSETUJUAN

HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING

PENGARUH DIMENSI *SERVICE QUALITY* TERHADAP *CUSTOMER SATISFACTION* NASABAH BANK CENTRAL ASIA (BCA)



Disusun Oleh:

Sherlyva Krismodesta Simanjuntak

NPM: 210326231

Telah dibaca dan disetujui oleh:

Pembimbing

Api Adyantari, S.A., M.B.A.

Tanggal, 15 Desember 2025

HALAMAN PENGESAHAN

SKRIPSI

PENGARUH DIMENSI *SERVICE QUALITY* TERHADAP *CUSTOMER SATISFACTION* NASABAH BANK CENTRAL ASIA (BCA)

Yang dipersiapkan dan disusun oleh

Sherlyva Krismodesta Simanjuntak

NPM: 210326231

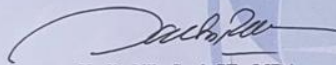
Telah dipertahankan di depan Panitia Penguji

pada tanggal 13 Januari 2026 dan dinyatakan telah memenuhi syarat untuk diterima
sebagai salah satu persyaratan untuk mencapai gelar Sarjana Manajemen (S1)

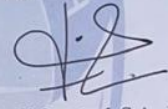
Program Studi Manajemen

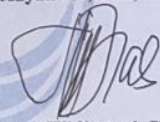
SUSUNAN PANITIA PENGUJI

Ketua Panitia Penguji

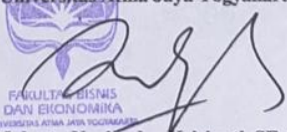

Nadia Nila Sari, SE., MBA.

Anggota Panitia Penguji


Api Adyantari, S.A., MBA.


Th. Diah Widiastuti, SE., M.Si.

Yogyakarta, 26 Januari 2026
Dekan Fakultas Bisnis dan Ekonomika
Universitas Atma Jaya Yogyakarta


Fakultas Bisnis dan Ekonomika
Universitas Atma Jaya Yogyakarta
Wenefrida Mahestu Novianindra Krisjanti, SE., M.Sc., Ph.D.

PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya yang bertanda tangan di bawah ini dengan sesungguhnya menyatakan bahwa skripsi dengan judul:

PENGARUH DIMENSI *SERVICE QUALITY* TERHADAP *CUSTOMER SATISFACTION* NASABAH BANK CENTRAL ASIA (BCA)

Benar-benar merupakan hasil karya yang ditulis oleh saya sendiri, baik pernyataan, ide, maupun kutipan secara langsung maupun tidak langsung yang bersumber dari tulisan atau ide orang lalu dinyatakan secara tertulis dalam penelitian ini dalam daftar pustaka.

Apabila di kemudia hari terbukti bahwa saya melakukan plagiasi baik sebagian maupun secara keseluruhan dalam skripsi ini, maka gelar yang saya peroleh dinyatakan batal dan akan saya kembalikan kepada Universitas Atma Jaya Yogyakarta.

Yogyakarta, 23 Januari 2026

Yang menyatakan



Sherlyva Krismodesta Simanjuntak

PENGARUH DIMENSI *SERVICE QUALITY* TERHADAP *CUSTOMER SATISFACTION* NASABAH BANK CENTRAL ASIA (BCA)

Sherlyva Krismodesta Simanjuntak

210326231

Api Adyantari, S.A., M.B.A.

Program Studi Manajemen, Fakultas Bisnis dan Ekonomika

Universitas Atma Jaya Yogyakarta

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh lima dimensi *service quality* (*tangibles, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy*) terhadap customer satisfaction nasabah Bank Central Asia (BCA). Dengan latar belakang pentingnya *service quality* dalam membentuk kepuasan dan loyalitas nasabah di tengah persaingan industri perbankan, penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif melalui kuesioner kepada 230 responden yang aktif menggunakan layanan BCA dalam enam bulan terakhir. Analisis dilakukan menggunakan regresi linear berganda untuk mengetahui kontribusi masing-masing dimensi terhadap *customer satisfaction*.

Kata kunci: SERVQUAL, *Service Quality, Customer Satisfaction, Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy*

KATA PENGANTAR

Puji Syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa yang telah melimpahkan Rahmat dan Karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penelitian yang berjudul “**Pengaruh Dimensi *Service Quality* Terhadap *Customer Satisfaction* Nasabah Bank Central Asia (BCA)**” disusun dengan tujuan memenuhi syarat untuk memperoleh gelar Sarjana (S1) Manajemen di Fakultas Bisnis dan Ekonomika Universitas Atma Jaya Yogyakarta.

Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi ini tidak akan terselesaikan tanpa dukungan, bimbingan, serta doa dari berbagai pihak. Oleh karena itu, dengan segala kerendahan hati, penulis menyampaikan rasa terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Tuhan Yesus Kristus yang telah menjadi jawaban atas segala kesusahan dan kebingungan dalam kondisi apapun, serta memberikan pelajaran yang sangat berharga bagi penulis untuk tidak putus asa dalam mengerjakan skripsi ini.
2. Ibu W. Mahestu Noviandra Krisjanti, S.E., M.Sc., Ph.D. selaku dekan Fakultas Bisnis dan Ekonomika, Universitas Atma Jaya Yogyakarta yang telah memberikan kesempatan untuk melakukan penelitian ini.
3. Bank Central Asia (BCA) yang telah menjadi objek penelitian ini dan seluruh responden yang telah meluangkan waktu untuk berpartisipasi dalam pengisian kuesioner ini.
4. Untuk mami dan papi selaku orang tua tercinta dari penulis, (mendiang) Bapak Kristal Marasi Simanjuntak dan Ibu Naomi Indriyani, yang telah

memberikan dukungan, doa, kasih sayang, dan semangat yang sangat luar biasa bagi penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.

5. Universitas Atma Jaya Yogyakarta yang telah memberikan kesempatan, fasilitas, serta lingkungan akademik yang kondusif selama proses perkuliahan hingga penyusunan skripsi ini. Dukungan dan bimbingan dari seluruh civitas akademika menjadi landasan penting dalam pencapaian penulis.
6. Ibu Api Adyantari, S.A., M.B.A. selaku dosen pembimbing skripsi, atas segala bimbingan, arahan, kesabaran, serta motivasi yang diberikan selama proses penyusunan skripsi ini. Tanpa bimbingan dan ketelitian beliau, penulis tidak akan mampu menyelesaikan penelitian ini dengan baik.
7. Untuk Nadia Nila Sari, SE., MBA. dan Th. Diah Widiastuti, SE., M. Si., selaku dosen penguji serta membantu memberikan arahan kepada penulis dalam penyelesaian skripsi ini.
8. Untuk sahabat-sahabat penulis, Toto, Yona, Amsal, Karol, Johan, Shakira, Kak Manda, Bhimo, Ood, Jeje, Ike, Tim Marrywhite, Tim Kopidarijiwa, yang senantiasa memberikan dukungan, semangat, serta kebersamaan selama proses perkuliahan hingga penyusunan skripsi ini. Kehadiran kalian menjadi sumber motivasi yang sangat berarti bagi penulis.
9. Untuk Nuju Coffee dan Takom yang telah menjadi tempat bagi penulis untuk menyelesaikan penulisan skripsi ini.
10. Untuk Coldiac, LANY, Elephant Kind, dan beberapa seniman musik lainnya yang karyanya senantiasa menemani serta memberikan semangat selama

proses penyusunan skripsi ini. Melalui lantunan musik, penulis memperoleh inspirasi dan ketenangan untuk menyelesaikan penulisan skripsi ini.

11. Seluruh pihak yang telah membantu dan terlibat secara langsung maupun tidak langsung yang tidak dapat penulis sebut satu per satu.

12. *Last but not least, i want to thank me. I want to thank me for believing in me. I want to thank me for doing all this hard work. I want to thank me for not having days off. I want to thank me for never quitting. I want to thank me for always being a giver and trying to give more than I receive. I want to thank me for trying to do more right than wrong. I want to thank me for just being me at all times.*

Penulis menyadari skripsi ini masih banyak kekurangan, oleh karena itu, penulis sangat mengharapkan kritik dan saran yang membangun demi perbaikan di masa mendatang. Semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi para pembaca.

Yogyakarta, 16 Desember 2025

Penulis,

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Sherlyva', with a large, stylized flourish or loop at the end.

Sherlyva Krismodesta Simanjuntak

MOTTO

”Janganlah takut sebab Aku menyertai engkau, janganlah bimbang sebab Aku ini Allah mu, Aku akan meneguhkan bahkan akan menolong engkau, Aku akan memegang engkau dengan tangan kanan-Ku yang membawa kemenangan”

(Yesaya 41:10)

”Bersukacitalah senantiasa dalam Tuhan! Sekali lagi kukatakan: Bersukacitalah”

(Filipi 4:4)

”Sometimes life can hurt, so give it some times, one day you’ll be fine.”

(Beautiful Day - Coldiac)

DAFTAR ISI

HALAMAN PERSETUJUAN.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
PERNYATAAN ORISINALITAS.....	iv
KATA PENGANTAR.....	vi
MOTTO.....	ix
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR GAMBAR	xiv
BAB I	1
PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Rumusan Masalah	6
1.3. Tujuan Penelitian.....	7
1.4. Manfaat Penelitian.....	7
1.5. Sistematika Penulisan.....	8
BAB II.....	11
TINJAUAN PUSTAKA.....	11
2.1. Landasan Teori	11
2.1.1. Model SERVQUAL	11
2.1.2. <i>Service Quality</i>	14

2.1.3.	<i>Customer Satisfaction</i>	15
2.2.	Penelitian Terdahulu	15
2.3.	Pengembangan Hipotesis	19
2.3.1.	Pengaruh <i>Tangibles</i> terhadap <i>Customer Satisfaction</i>	19
2.3.2.	Pengaruh <i>Reliability</i> terhadap <i>Customer Satisfaction</i>	20
2.3.3.	Pengaruh <i>Responsiveness</i> terhadap <i>Customer Satisfaction</i>	21
2.3.4.	Pengaruh <i>Assurance</i> terhadap <i>Customer Satisfaction</i>	22
2.3.5.	Pengaruh <i>Empathy</i> terhadap <i>Customer Satisfaction</i>	23
2.4.	Kerangka Penelitian	24
BAB III		25
METODOLOGI PENELITIAN.....		25
3.1.	Jenis Penelitian	25
3.2.	Objek, Subjek, dan Lokasi Penelitian	25
3.3.	Populasi dan Sampel	27
3.3.1.	Populasi Penelitian	27
3.3.2.	Sampel Penelitian.....	27
3.3.3.	Teknik Pengumpulan Data	29
3.4.	Definisi Operasional Variabel.....	30
3.5.	Metode Pengukuran Data	34
3.6.	Pengumpulan Data	35
3.7.	<i>Face Validity</i>	35

3.8.	Metode Analisis Data	36
3.8.1.	Analisis Deskriptif	36
3.8.2.	Analisis Regresi Linier Berganda	38
3.9.	Pengujian Instrumen.....	39
3.9.1.	Uji Validitas.....	39
3.9.2.	Uji Reliabilitas	39
3.10.	Hipotesis.....	40
BAB IV		42
ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN		42
4.1.	Hasil Analisis Identitas responden.....	42
4.2.	Hasil Pengujian Instrumen	43
4.2.1.	Uji Validitas	43
4.2.2.	Uji Reliabilitas	45
4.3.	Hasil Analisis Deskriptif	46
4.3.1.	Variabel <i>Tangibles</i>	47
4.3.2.	Variabel <i>Reliability</i>	47
4.3.3.	Variabel <i>Responsiveness</i>	48
4.3.4.	Variabel <i>Assurance</i>	49
4.3.5.	Variabel <i>Empathy</i>	49
4.3.6.	Variabel <i>Satisfaction</i>	50
4.4.	Hasil Analisis Regresi Linear Berganda.....	50

4.5. Hasil Uji Hipotesis	52
4.5.1. Uji F	52
4.5.2. Uji t	53
4.6. Koefisien Determinasi Berganda	55
4.7. Pembahasan	56
4.7.1. Pengaruh <i>Tangibles</i> terhadap <i>Customer Satisfaction</i>	57
4.7.2. Pengaruh <i>Reliability</i> terhadap <i>Customer satisfaction</i>	58
4.7.3. Pengaruh <i>Responsiveness</i> terhadap <i>Customer satisfaction</i>	59
4.7.4. Pengaruh <i>Assurance</i> terhadap <i>Customer satisfaction</i>	60
4.7.5. Pengaruh <i>Empathy</i> terhadap <i>Customer satisfaction</i>	61
BAB V	63
PENUTUP	63
5.1. Kesimpulan	63
5.2. Implikasi Manajerial	65
5.3. Keterbatasan Penelitian	67
5.4. Saran untuk Peneliti Selanjutnya	69
DAFTAR PUSTAKA	72
LAMPIRAN	85

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	16
Tabel 3.1 Definisi Operasional.....	30
Tabel 3.2 <i>Skala Likert</i>	34
Tabel 3.3 Kategori Interval	38
Tabel 4.1 Identitas Responden	42
Tabel 4.2 Hasil Uji Validitas	43
Tabel 4.3 Hasil Uji Reliabilitas	45
Tabel 4.4 Hasil Uji Deskriptif Variabel <i>Tangibles</i>	47
Tabel 4.5 Hasil Uji Analisis Deskriptif Variabel <i>Reliability</i>	47
Tabel 4.6 Hasil Uji Analisis Deskriptif Variabel <i>Responsiveness</i>	48
Tabel 4.7 Hasil Uji Analisis Deskriptif Variabel <i>Assurance</i>	49
Tabel 4.8 Hasil Uji Analisis Deskriptif Variabel <i>Empathy</i>	49
Tabel 4.9 Hasil Uji Analisis Deskriptif Variabel <i>Customer Satisfaction</i>	50
Tabel 4.10 Hasil Uji F	52
Tabel 4.11 Hasil Uji t	53
Tabel 4.12 Hasil Koefisien Determinasi Berganda	55

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.2 Model Kerangka Penelitian.....	24
---	----