



UNIVERSITAS INDONESIA

**PENGARUH *SERVICE RECOVERY* TERHADAP KEPUASAN
PENGGUNA KARTU KREDIT BANK NIAGA**

SKRIPSI

ALVINOR YUNALDI

090523093X

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

PROGRAM ILMU ADMINISTRASI

DEPOK

DESEMBER 2008



UNIVERSITAS INDONESIA

**PENGARUH *SERVICE RECOVERY* TERHADAP KEPUASAN
PENGGUNA KARTU KREDIT BANK NIAGA**

SKRIPSI

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat dalam Memperoleh Gelar

Sarjana Sosial dalam bidang Administrasi

ALVINOR YUNALDI

090523093X

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

PROGRAM ILMU ADMINISTRASI

KEKHUSUSAN ADMINSTRASI NIAGA

DEPOK

DESEMBER 2008

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

**Skripsi ini adalah hasil karya saya sendiri,
dan semua sumber baik yang dikutip maupun dirujuk
telah saya nyatakan dengan benar.**

Nama : Alvinor Yunaldi
NPM : 090523093X
Tanda Tangan :
Tanggal : 01 Desember 2008

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi ini diajukan oleh :
Nama : Alvinor Yunaldi
NPM : 090523093X
Program Studi : Administrasi Niaga
Judul Skripsi : Pengaruh *Service Recovery* Terhadap Kepuasan Pengguna Kartu Kredit Bank Niaga.

Telah berhasil dipertahankan di hadapan Dewan Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana Sosial pada Program Studi Ilmu Administrasi Niaga Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Indonesia

DEWAN PENGUJI

Pembimbing : Drs. Guido Benny Sunardi M.E (.....)

Penguji Ahli : Fatimah Muchtar S.Sos , M.E (.....)

Ketua Sidang : Drs. Asrori, MA., FLMI (.....)

Sekretaris Sidang : Drs. Achmad Fauzi M.E (.....)

Ditetapkan di : Depok

Tanggal : 12 Desember 2008

KATA PENGANTAR/UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis panjatkan puji dan syukur kehadirat Allah SWT karena dengan rahmat dan ridho-Nya akhirnya penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Penulisan skripsi ini merupakan salah satu syarat kelulusan untuk memperoleh gelar sarjana sosial dalam bidang ilmu administrasi, Program Ekstensi Administrasi Niaga, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Indonesia.

Penulisan skripsi ini mengangkat tema mengenai “PENGARUH *SERVICE RECOVERY* TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA KARTU KREDIT BANK NIAGA.”

Pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan terima kasih kepada pihak-pihak yang telah tulus dan ikhlas membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini, antara lain:

1. Prof. Dr. Bambang Shergi Laksmono M.Sc., selaku Dekan FISIP UI.
2. Dr. Roy V. Salomo, M.Soc. Sc, selaku Ketua Departemen Ilmu Administrasi FISIP UI.
3. Drs. Asrori, MA., FLMI., selaku Ketua Program Sarjana Ekstensi Departemen Ilmu Administrasi.
4. Drs. Achmad Fauzi M.E., Selaku Ketua Program Studi Administrasi Niaga Program Sarjana Ekstensi FISIP UI.
5. Drs. M. Aziz Muslim M.Si., Selaku Sekretaris Program Sarjana Ekstensi Departemen Ilmu Administrasi FISIP UI.
6. Drs. Guido Benny Sunardi M.E., selaku dosen pembimbing.
7. Fatimah Muchtar S.Sos , M.E , selaku Penguji Ahli Sidang Skripsi
8. Seluruh dosen dan civitas akademika FISIP UI yang telah banyak memberikan pengetahuan dan bimbingan selama menuntut ilmu di FISIP UI
9. Orang Tua tercinta Papa, Mama serta adikku tersayang Mira yang selalu memberikan dukungan luar biasa dan kasih sayang tulus tanpa henti.

10. Ibu Siti Hasna T. Pamilih ,AVP selaku *Head of Call Center* Bank Niaga yang memberikan keleluasan waktu bagi penulis untuk menyelesaikan skripsi
11. Seluruh *Officer*, rekan-rekan *Supervisor* dan semua *Niaga Access Officer* (NAO) *Call Center* Bank Niaga.
12. Sahabat sejati yang selalu menemani dalam suka dan duka : Kuple, Aris, Anang, Daar, Ivan, Agus, Novia, Diah, Lely, Juki, Gunawan, Sandy, dan para *Cabulio Familia* lainnya, MERDEKA!!!
13. Teman-teman jurusan Ilmu Administrasi FISIP UI Angkatan 2005 kelas 36, 63, 72 .
14. *My Special One*, Titieku yang selalu memberikan cinta, doa dan dukungannya selama penulisan skripsi ini.
15. Semua Karkun At-Taqwa yang selalu memberikan doa dan kobaran semangatnya, semoga Allah terima semua korban kita dan jadi asbab Hidayah kepada Ummat seluruh alam, Amin.
16. Seluruh pihak yang telah membantu penulis hingga skripsi ini dapat terselesaikan. Semoga Allah SWT memberikan balasan yang layak atas segala bantuan yang telah kalian berikan kepada Penulis. Amin

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih memiliki banyak kekurangan, oleh karena itu penulis selalu mengharapkan saran dan kritik yang membangun untuk kesempurnaan skripsi ini.

Akhir kata, penulis menyampaikan terima kasih semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat dan menambah pengetahuan bagi penulis khususnya dan pembaca pada umumnya.

Jakarta, November 2008

Penulis

**HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI
TUGAS AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

Sebagai sivitas akademik Universitas Indonesia, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Alvinor Yunaldi
NPM : 090523093X
Program Studi : Administrasi Niaga
Departemen : Ilmu Administrasi
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Jenis Karya : Skripsi

demikian demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Indonesia **Hak Bebas Royalti Noneksklusif (*Non-exclusive Royalty-Free Right*)** atas karya ilmiah saya yang berjudul:

PENGARUH *SERVICE RECOVERY* TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA KARTU KREDIT BANK NIAGA. beserta perangkat yang ada (jika diperlukan).

Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif ini Universitas Indonesia berhak menyimpan, mengahlimedia/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (database), merawat, dan mempublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Depok
Pada tanggal :
Yang menyatakan

(.....)

ABSTRAK

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
KATA PENGANTAR/UCAPAN TERIMAKASIH	iv
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI.....	vi
ABSTRAK	vi
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Pokok Permasalahan.....	6
C. Tujuan Penelitian.....	7
D. Signifikansi Penelitian	7
E. Sistematika Penulisan	8
BAB II KERANGKA TEORI DAN METODE PENELITIAN.....	10
A. Tinjauan Pustaka	10
B. Kerangka Model Teoritis.....	12
B.1. Pengertian Jasa	12
B.2. Karakteristik Jasa.....	12
B.3. <i>Service Recovery</i>	13
B.3.1. Komunikasi (<i>Communication</i>)	14
B.3.2. Pemberdayaan (<i>Empowerment</i>).....	15
B.3.3. Umpan Balik (<i>Feedback</i>)	16
B.3.4. Permohonan Maaf (<i>Atonement</i>).....	17
B.3.5. Penjelasan (<i>Explanation</i>).....	18
B.3.6. <i>Tangibles</i>	19
B.4. Kepuasan Pelanggan.....	19
C. Model Analisis	22
D. Hipotesis Penelitian.....	22
E. Operasionalisasi Konsep.....	23
F. Metode Penelitian	27
F.1. Pendekatan Penelitian	27
F.2. Jenis Penelitian	28
F.3. Teknik Pengumpulan data	29
F.4. Populasi, Sampel dan Teknik Penarikan Sampel.....	29
F.5. Teknik Analisis Data	30

BAB III GAMBARAN UMUM OBJEK PENELITIAN	33
A. Sejarah dan Perkembangan PT Bank Niaga.....	33
B. Visi dan Misi PT Bank Niaga.....	38
C. Organisasi dan Manajemen Perusahaan PT Bank Niaga	39
D. Bidang Usaha PT Bank Niaga.....	41
E. <i>Service Recovery</i> Kartu Kredit Bank Niaga	43
BAB IV ANALISIS HASIL PENELITIAN	45
A. <i>Pretest</i>	45
B. Validitas <i>Pretest</i>	45
C. Reliabilitas <i>Pretest</i>	49
D. Analisis Statistik Deskriptif	50
B.1. Usia Responden.....	51
B.2. Jenis Kelamin Responden	52
B.3. Pendidikan Terakhir Tesponden.....	53
B.4. Pekerjaan Responden	54
B.5. Penghasilan Responden Perbulan.....	55
B.3. Lama Keanggotaan Responden	56
B.4. Frekuensi Transaksi Perbulan Responden.....	57
E. Analisis Deskriptif Variabel <i>Service Recovery</i>	57
E.1. Analisis Deskriptif Dimensi <i>Communication</i>	58
E.2. Analisis Deskriptif Dimensi <i>Empowerment</i>	59
E.3. Analisis Deskriptif Dimensi <i>Feedback</i>	60
E.4. Analisis Deskriptif Dimensi <i>Atonement</i>	61
E.5. Analisis Deskriptif Dimensi <i>Explanation</i>	62
E.6. Analisis Deskriptif Dimensi <i>Tangibles</i>	64
F. Analisis Deskriptif Variabel <i>Customer Satisfaction</i>	65
G. Analisis Multiple Regresi.....	66
H. Analisis Hipotesis Penelitian.....	70
I. Implikasi Manajerial.....	76
J. Keterbatasan Penelitian.....	77
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	78
A. Kesimpulan	78
B. Saran.....	78
DAFTAR PUSTAKA	80

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Credit Card Member Rank.....	4
Tabel 2.1	Operasionalisasi Konsep.....	25
Tabel 2.1	Skor Kepentingan tiap Indiaktor menurut Likert	31
Tabel 4.1	Analisis Faktor.....	46
Tabel 4.2	Hasil Validitas Indikator.....	47
Tabel 4.3	Ukuran Reliabilitas Dimensi.....	50
Tabel 4.4	Nilai Mean, Modus dan Standar Deviasi Dimensi Communitation....	58
Tabel 4.5	Nilai Mean, Modus dan Standar Deviasi Dimensi Empowerment... 59	
Tabel 4.6	Nilai Mean, Modus dan Standar Deviasi Dimensi Feedback.....	60
Tabel 4.7	Nilai Mean, Modus dan Standar Deviasi Dimensi Atonement.....	61
Tabel 4.8	Nilai Mean, Modus dan Standar Deviasi Dimensi Explanation.....	63
Tabel 4.9	Nilai Mean, Modus dan Standar Deviasi Dimensi Tangibles.....	64
Tabel 4.10	Nilai Mean, Modus dan Standar Deviasi Dimensi Customer Statisfaction.....	65
Tabel 4.11	Model Summary.....	67
Tabel 4.12	Anova.....	68
Tabel 4.13	Koefisien Regresi.....	69
Tabel 4.14	Hasil Uji Hipotesis 1.....	71
Tabel 4.15	Hasil Uji Hipotesis 2.....	72
Tabel 4.16	Hasil Uji Hipotesis 3.....	73
Tabel 4.17	Hasil Uji Hipotesis 4.....	74
Tabel 4.18	Hasil Uji Hipotesis 5.....	74
Tabel 4.19	Hasil Uji Hipotesis 6.....	75

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1	Model Analisis.....	22
Gambar 3.1	<i>Service Recovery</i> Kartu Kredit Bank Niaga.....	44
Gambar 4.1	Usia Responden.....	51
Gambar 4.2	Jenis Kelamin Responden.....	52
Gambar 4.3	Tingkat Pendidikan Responden.....	53
Gambar 4.4	Pekerjaan Responden.....	54
Gambar 4.5	Penghasilan Perbulan.....	55
Gambar 4.6	Lama Keanggotaan Responden.....	56
Gambar 4.7	Frekuensi Transaksi Perbulan.....	57

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner

Lampiran 2 Hasil Analisis Validitas dan Realibilitas

Lampiran 3 Hasil Analisis Frekuensi

Lampiran 4 Hasil Analisis Demografi Responden

Lampiran 5 Hasil Analisis Model Regresi

