

ABSTRAK

Perbankan di Indonesia merupakan salah satu sektor industri penyedia layanan (service) yang cukup berkembang di Indonesia. Salah satu strategi yang diterapkan bank adalah meningkatkan relasi yang lama dan kuat dengan pelanggan mereka. Pengelolaan ini lebih dikenal sebagai Customer Relationship Management (CRM). Phone banking atau yang lebih dikenal dengan sebutan call center dirasakan sebagai salah satu media yang dapat digunakan untuk mengatasi beberapa masalah seperti antrian di bank, serta transaksi bank lewat jam operasional. Tujuan dari pengujian hipotesis dalam tesis ini adalah untuk membuktikan apakah ada hubungan antara lima karakteristik utama phone banking (kecepatan, ketersediaan, kenyamanan, fitur dan keamanan) dengan kepuasan pelanggan beserta tingkat korelasinya dan memberikan rekomendasi terhadap karakteristik yang seharusnya dimiliki oleh phone banking dari sudut pandang pelanggan. Manfaat yang akan diperoleh dari penelitian ini adalah sebagai salah satu dasar bagi bank dan para pengembang sistem phone banking, untuk membangun sistem phone banking yang dapat meningkatkan kepuasan pelanggan dalam menggunakannya. Penelitian ini akan menggunakan metode analisis multiple linear regression dengan uji F dan uji t. Hasil pengujian hipotesis yang dilakukan yaitu dari lima faktor yang mempengaruhi kepuasan pengguna phone banking hanya kecepatan, ketersediaan dan keamanan yang berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pengguna phone banking. Sedangkan kenyamanan dan fitur tidak berpengaruh secara signifikan. Sebagian besar pengguna phone banking dalam penelitian ini merupakan pegawai swasta untuk keperluan transaksi finansial pribadi mereka ataupun kantor dan berusia antara 18-30 tahun dengan komposisi pria wanita yang seimbang.

Kata Kunci : Phone Banking, Kepuasan Pelanggan, Perbankan, Customer Relationship Management (CRM)

DAFTAR ISI

	Halaman
Halaman Judul.....	i
Halaman Pernyataan.....	ii
Persetujuan Pembimbing.....	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
ABSTRAK.....	vi
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR GAMBAR.....	xi
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Permasalahan.....	2
1.3 Tujuan dan Manfaat.....	4
1.4 Ruang Lingkup.....	5
BAB II LANDASAN TEORI	
2.1 Layanan.....	6
2.1.1 Definisi Layanan.....	6
2.1.2 Kontak Pelanggan.....	7
2.1.3 Pentingnya Teknologi Penyedia Layanan.....	8
2.2 Kepuasan Pelanggan.....	9
2.2.1 Definisi Kepuasan Pelanggan.....	9
2.2.2 Ekspektasi Pelanggan.....	10
2.2.3 Mengukur Kepuasan Pelanggan.....	10
2.2.4 Ukuran Kepuasan Pelanggan.....	12
2.3 <i>Customer Relationship Management (CRM)</i>	14
2.3.1 Definisi CRM.....	14
2.3.2 Manfaat CRM.....	14
2.3.3 Daur Hidup Pelanggan.....	15

2.3.4	Program CRM.....	17
2.3.5	Konflik Kepentingan Perusahaan Pelanggan.....	19
2.4	<i>Phone Banking</i>	20
2.4.1	Definisi <i>Phone Banking System</i> (PBS).....	20
2.4.2	Perkembangan <i>Phone Banking</i> Indonesia.....	22
2.4.3	Keuntungan <i>Phone Banking</i>	23
2.4.4	Fasilitas <i>Phone Banking</i>	24
2.4.5	Perbandingan <i>Phone Banking</i> dan Fasilitas Perbankan Lainnya.....	26
BAB III METODOLOGI PENELITIAN		
3.1	Kerangka Berpikir Penelitian.....	29
3.1.1	Lokasi dan Waktu Penelitian.....	30
3.1.2	Sampel dan Populasi.....	31
3.1.3	Teknik Sampling.....	32
3.1.4	Teknik Pengumpulan Data.....	32
3.2	Validitas dan Reliabilitas.....	33
3.3	Metode Analisis.....	35
3.3.1	Model Penelitian.....	35
3.3.2	Hipotesis.....	36
3.3.3	Analisa Statistik.....	38
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN		
4.1	Analisis Deskriptif.....	40
4.1.1	Demografi Responden.....	41
4.2	Analisis Validitas dan Reliabilitas.....	49
4.3	Analisis Data.....	53
4.3.1	Pengujian Hipotesis.....	53
4.3.2	Persamaan Regresi.....	58
4.3.3	Korelasi Korelasi dan Determinasi.....	59
4.4	Pembahasan.....	60
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN		
5.1	Kesimpulan.....	66

5.2	Saran.....	67
	DAFTAR ACUAN.....	69
	DAFTAR PUSTAKA.....	70
	LAMPIRAN A. KUESIONER <i>PHONE BANKING</i>	L-1
	LAMPIRAN B. HASIL KUESIONER <i>PHONE BANKING</i>	L-8
	LAMPIRAN C. HASIL UJI VALIDITAS DAN RELIABILITAS.....	L-25
	RIWAYAT HIDUP	

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 2.1 Perbandingan <i>Phone Banking</i> dan Fasilitas Perbankan Lainnya.....	26
Tabel 4.1 Distribusi Kuesioner yang Dibagikan.....	40
Tabel 4.2 Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	41
Tabel 4.3 Profil Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir.....	42
Tabel 4.4 Profil Responden Berdasarkan Usia.....	43
Tabel 4.5 Profil Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	44
Tabel 4.6 Profil Responden Berdasarkan <i>Phone Banking</i> yang Digunakan.....	46
Tabel 4.7 Profil Responden Berdasarkan Rekening yang Dimiliki.....	47
Tabel 4.8 Profil Responden Berdasarkan Jumlah Pengeluaran Telepon.....	48
Tabel 4.9 Tabel ANOVA (Uji F).....	54
Tabel 4.10 Koefisien Uji Regresi Linear (Uji t).....	54
Tabel 4.11 Koefisien Uji Regresi Linear (Uji t) Setelah Variabel Independen Tidak Berpengaruh Secara Signifikan Dibuang.....	57
Tabel 4.12 Koefisien Determinasi dan Korelasi.....	59
Tabel 4.13 Koefisien Determinasi dan Korelasi Setelah Variabel Independen Tidak Berpengaruh Secara Signifikan Dibuang.....	60
Tabel 4.14 Ringkasan Uji Hipotesis.....	61

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Tingkat Kontak Pelanggan dengan Perusahaan.....	8
Gambar 2.2 Daur Hidup Pelanggan.....	16
Gambar 2.3 Konflik Kepentingan antara Pelanggan dan Perusahaan	19
Gambar 2.4 Sistem <i>Phone Banking</i>	22
Gambar 2.5 Pengguna <i>Phone Banking</i> Indonesia.....	22
Gambar 2.6 Fasilitas <i>Phone Banking</i>	25
Gambar 3.1 Kerangka Berpikir Penelitian.....	30
Gambar 3.2 Model Penelitian.....	35
Gambar 4.1 Grafik Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	42
Gambar 4.2 Grafik Profil Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir.....	43
Gambar 4.3 Grafik Profil Responden Berdasarkan Usia.....	44
Gambar 4.4 Grafik Profil Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	45
Gambar 4.5 Grafik Profil Responden Berdasarkan <i>Phone Banking</i> yang Digunakan.....	46
Gambar 4.6 Grafik Profil Responden Berdasarkan Rekening yang Dimiliki.....	47
Gambar 4.7 Grafik Profil Responden Berdasarkan Jumlah Pengeluaran Telepon....	49