

ANALISIS KUALITAS PELAYANAN
PT. BANK SYARIAH MANDIRI KCP PALMERAH

SKRIPSI

Nama : Aris Ratna Nurindra Putri
NIM : 43108120110



FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS MERCU BUANA
JAKARTA
2011

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN
PT. BANK SYARIAH MANDIRI KCP PALMERAH**

SKRIPSI

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar
SARJANA EKONOMI
Program Studi Manajemen – Strata 1**

**N a m a : Aris Ratna Nurindra Putri
N I M : 43108120110**



**FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS MERCU BUANA
JAKARTA
2011**

SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Aris Ratna Nurindra Putri

NIM : 43108120110

Program Studi : S-1 Ekonomi Manajemen

Menyatakan bahwa skripsi ini adalah murni hasil karya sendiri. Apabila saya mengutip dari karya orang lain, maka saya mencantumkan sumbernya sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Saya bersedia dikenai sanksi pembatalan skripsi ini apabila terbukti melakukan tindakan plagiat (penjiplakan)

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Jakarta, 26 Mei 2011

(Aris Ratna Nurindra Putri)
NIM 43108120110

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Aris Ratna Nurindra Putri
NIM : 43108120110
Program Studi : Ekonomi Manajemen
Judul Skripsi : Analisis Kualitas Pelayanan PT. Bank Syariah Mandiri
KCP PALMERAH
Tanggal Lulus Ujian : 26 Mei 2011

Disahkan oleh:

Pembimbing Skripsi

(H. Arief Bowo Prayoga Kasmu, SE.,MM.)

Dekan

Ketua Program Studi Manajemen S1

(Dr. Enny Ariyanto, SE, M.Si.) (H. Arief Bowo Prayoga Kasmu, SE.,MM.)

Tanggal

Tanggal

LEMBAR PENGESAHAN DEWAN PENGUJI

Skripsi

ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PT. BANK SYARIAH

MANDIRI KCP PALMERAH

Dipersiapkan dan Disusun oleh:

Aris Ratna Nurindra Putri

43108120110

Telah dipertahankan di depan Dewan Penguji pada tanggal 26 Mei 2011 dan

dinyatakan telah memenuhi syarat untuk diterima

Susunan Dewan Penguji

Ketua Penguji/Pembimbing

(H. Arief Bowo Prayoga Kasmoo., SE, MM.)

Anggota Dewan Penguji

(Drs. H. Hasanuddin Pasiama., MS)

Anggota Dewan Penguji

(Tafiprios,SE.,MM)

KATA PENGANTAR

Dengan memanjatkan puji syukur kehadiran Allah SWT atas segala rahmat, kekuatan, dan karunia-Nya, penulis dapat menyelesaikan skripsi ini yang merupakan syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi pada Fakultas Ekonomi Jurusan Manajemen di Universitas Mercu Buana.

Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi ini masih banyak kekurangan, baik mengenai isi, pembahasan, maupun penyajiannya. Oleh karena itu penulis sangat mengharapkan kritik dan saran yang membangun dari para pembaca demi lebih menyempurnakan skripsi ini.

Dalam penyusunan skripsi ini, penulis banyak mendapatkan bantuan dari berbagai pihak baik saran, bimbingan, dan pengarahan serta dukungan moral dan material kepada penulis demi menyelesaikan skripsi ini. Untuk itu penulis ingin mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Dr. Enny Ariyanto, SE., M.Si, selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Mercu Buana.
2. Bapak H. Arief Bowo Prayoga Kasmoo., SE, MM selaku Ketua Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Mercu Buana, dan sekaligus Dosen Pembimbing yang dengan sepenuh hati dan kesabarannya meluangkan waktu, tenaga dan pikiran ditengah kesibukanya untuk memberikan pengarahan, pendampingan dan bimbingan selama penulisan skripsi ini.

3. Para Dosen, Staf Pengajar dan seluruh karyawan perpustakaan Universitas Mercu Buana atas bimbingan dan bantuannya selama ini.
4. Segenap pimpinan PT. Bank Syariah Mandiri, KCP Palmerah Jakarta Barat
5. Karyawan dan Karyawati PT. Bank Syariah Mandiri, khususnya Team Ladies Kantor Cabang Pembantu Palmerah, Jakarta Barat.
6. Ayah, Ibu, kedua adikku yang telah memberikan doa, dukungan moral dan spiritual kepada penulis untuk menyelesaikan studi dan skripsi ini.
7. Bu Nurul Hidayah yang telah memberikan dukungan kepada penulis sehingga dapat terselesaikan skripsi ini. Terima kasih tante.
8. Ai yang telah banyak meluangkan waktu serta memberikan dukungan kepada penulis. Terima Kasih untuk supportnya selama ini.
9. Sudirman yang telah memberikan bantuan dan bimbingan kepada penulis untuk menyelesaikan skripsi ini.
10. Rekan – rekan PKK Angkatan IX Fakultas Ekonomi Jurusan Manajemen Universitas Mercu Buana,
11. Seluruh pihak yang telah membantu dalam penyusunan skripsi ini yang belum tersebut satu persatu yang telah mendukung dan mendoakan penulis agar cepat selesai termasuk semua pihak yang baik secara langsung maupun tidak langsung telah membantu dan membimbing penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.

Akhir kata, penulis berharap skripsi ini sebagai karya tulis perdana meskipun masih banyak kekurangan dan keterbatasan dapat berguna dan bermanfaat bagi semua pihak yang membutuhkannya.

Jakarta, 26 Mei 2011
Penulis

Aris Ratna Nurindra Putri

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN JUDUL.....	ii
HALAMAN PERNYATAAN KARYA SENDIRI	iii
HALAMAN PENGESAHAN PEMBIMBING SKRIPSI	iv
HALAMAN PENGESAHAN DEWAN PENGUJI.....	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
ABSTRAK	xv
BAB I	
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah	3
1.3 Batasan Masalah.....	3
1.4 Tujuan dan Kegunaan Penelitian	4
BAB II LANDASAN TEORI	5
2.1 Pengertian Pemasaran	5
2.2 Pengertian Jasa	6
2.3 Karakteristik Jasa	7

2.4 Kualitas Pelayanan	8
2.5 Mengelola Kualitas Jasa.....	9
2.6 Konsep Kepuasan Konsumen	11
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....	16
3.1 Gambaran Umum	16
3.2 Metode Penelitian.....	21
3.3 Populasi dan Sampel	21
3.4 Variabel dan Pengukuran	22
3.4.1 Definisi Operasional Variabel Penelitian.....	23
3.5 Metode Pengumpulan Data	27
3.6 Metode Analisis Data	27
BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN	31
4.1 Analisis Profil Nasabah	31
4.2 Analisis dan Pembahasan	32
4.2.1 Keandalan (Reliability)	32
4.2.2 Daya Tanggap (Responsiveness)	39
4.2.3 Jaminan (Assurance)	43
4.2.4 Empati (Emphaty)	46
4.2.5 Bukti Langsung (Tangible)	50
4.3 Diagram Kartesius	54
4.3.1 Kuadran A	50
4.3.2 Kuadran B	61
4.3.2 Kuadran C	61

4.3.2 Kuadran D	62
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	64
5.1 Kesimpulan.....	64
5.2 Saran	65
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 3.4.1 Operasional Variabel penelitian.....	23
Tabel 4.1 Karakteristik Responden dalam kepuasan	29
Tabel 4.2 Penilaian Responden Terhadap tingkat kinerja.....	30
Tabel 4.3 Penilaian Responden Terhadap tingkat harapan	31
Tabel 4.4 Penilaian Responden Terhadap tingkat kinerja.....	32
Tabel 4.5 Penilaian Responden Terhadap tingkat harapan	32
Tabel 4.6 Penilaian Responden Terhadap tingkat kinerja.....	33
Tabel 4.7 Penilaian Responden Terhadap tingkat harapan	33
Tabel 4.8 Penilaian Responden Terhadap tingkat kinerja.....	34
Tabel 4.9 Penilaian Responden Terhadap tingkat harapan	35
Tabel 4.10 Penilaian Responden Terhadap tingkat kinerja.....	36
Tabel 4.11 Penilaian Responden Terhadap tingkat harapan	36
Tabel 4.12 Penilaian Responden Terhadap tingkat kinerja.....	37
Tabel 4.13 Penilaian Responden Terhadap tingkat harapan	37
Tabel 4.14 Penilaian Responden Terhadap tingkat kinerja.....	38
Tabel 4.15 Penilaian Responden Terhadap tingkat harapan	39
Tabel 4.16 Penilaian Responden Terhadap tingkat kinerja.....	40
Tabel 4.17 Penilaian Responden Terhadap tingkat harapan	40
Tabel 4.18 Penilaian Responden Terhadap tingkat kinerja.....	41
Tabel 4.19 Penilaian Responden Terhadap tingkat harapan	41

Tabel 4.20	Penilaian Responden Terhadap tingkat kinerja	42
Tabel 4.21	Penilaian Responden Terhadap tingkat harapan	43
Tabel 4.22	Penilaian Responden Terhadap tingkat kinerja.....	43
Tabel 4.23	Penilaian Responden Terhadap tingkat harapan	44
Tabel 4.24	Penilaian Responden Terhadap tingkat kinerja.....	45
Tabel 4.25	Penilaian Responden Terhadap tingkat harapan	45
Tabel 4.26	Penilaian Responden Terhadap tingkat kinerja.....	46
Tabel 4.27	Penilaian Responden Terhadap tingkat harapan	46
Tabel 4.28	Penilaian Responden Terhadap tingkat kinerja.....	47
Tabel 4.29	Penilaian Responden Terhadap tingkat harapan	48
Tabel 4.30	Penilaian Responden Terhadap tingkat kinerja.....	49
Tabel 4.31	Penilaian Responden Terhadap tingkat harapan	49
Tabel 4.32	Penilaian Responden Terhadap tingkat kinerja.....	50
Tabel 4.33	Penilaian Responden Terhadap tingkat harapan	50
Tabel 4.34	Penilaian Responden Terhadap tingkat kinerja.....	51
Tabel 4.35	Penilaian Responden Terhadap tingkat harapan	52
Tabel 4.36	Perhitungan Rata-rata dan penilaian Kinerja dan Harapan	53

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 3.1 Gambar Diagram Kartesius	28
Gambar 4.1 Diagram Kartesius yang mempengaruhi tingkat kepuasan konsumen PT Bank Syariah mandiri KCP Palmerah.....	39

DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1 Kuisisioner	68

