

**ANALISIS KEPUASAN PELANGGAN
TERHADAP KUALITAS JASA (PELAYANAN)
PADA PT. BANK RAKYAT INDONESIA, TBK. PUSAT**



Disusun Oleh
REYNALDO DALIMO
4310401-078

FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS MERCU BUANA
JAKARTA
2011

**ANALISIS KEPUASAN PELANGGAN
TERHADAP KUALITAS JASA (PELAYANAN)
PADA PT. BANK RAKYAT INDONESIA, TBK. PUSAT**

SKRIPSI

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar

SARJANA EKONOMI

Program Studi Manajemen –Strata 1

Nama : REYNALDO DALIMO

NIM : 4310401-078



**FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS MERCU BUANA
JAKARTA
2011**

HALAMAN PERNYATAAN KARYA SENDIRI

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Reynaldo Dalimo
NIM : 4310401-078
Fakultas/Jurusan : Ekonomi/Manajemen (S1)
Judul Skripsi : ANALISIS KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP
KUALITAS JASA (PELAYANAN) PADA
PT. BANK RAKYAT INDONESIA, TBK. PUSAT

Dengan ini menyatakan bahwa:

1. Skripsi saya sebagaimana yang berjudul diatas adalah benar hasil karya sendiri.
2. Skripsi saya bukan hasil plagiat atau menyalin skripsi orang lain.
3. Apabila dikemudian hari ternyata skripsi saya terbukti plagiat dari skripsi orang lain, saya bersedia menanggung konsekuensinya.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan penuh kesadaran dan rasa tanggung jawab untuk dipergunakan oleh pihak yang berkepentingan.

Jakarta, Februari 2011

Reynaldo Dalimo

HALAMAN PENGESAHAN PEMBIMBING SKRIPSI

Nama : Reynaldo Dalimo
NIM : 4310401-078
Fakultas/Jurusan : Ekonomi/Manajemen (S1)
Judul Skripsi : ANALISIS KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP
KUALITAS JASA (PELAYANAN) PADA
PT. BANK RAKYAT INDONESIA, TBK. PUSAT
Tanggal Lulus Ujian :

Disahkan Oleh :
Pembimbing Skripsi

Daru Asih, SE, M.Si

Dekan

Ketua Program Studi Manajemen S1

Dr.Enny Ariyanto,SE,.MSi

Arief Bowo Prayoga K., SE, MM,

LEMBAR PENGESAHAN DEWAN PENGUJI

SKRIPSI

ANALISIS KEPUASAN PELANGGAN

TERHADAP KUALITAS JASA (PELAYANAN)

PADA PT. BANK RAKYAT INDONESIA, TBK. PUSAT

Dipersiapkan dan Disusun oleh :

REYNALDO DALIMO

4310401-078

Telah dipertahankan di depan Dewan Penguji pada tanggal 16 Juni 2011

Susunan Dewan Penguji

Ketua Penguji/ Pembimbing Skripsi

Daru Asih, SE, M.Si

Anggota Dewan Penguji

Ir. H. Sahibul Munir, SE., M.Si

Anggota Dewan Penguji

Drs. Wawan Purwanto, SE., MM

KATA PENGANTAR

Assalamualikum Wr. Wb.

Segala puji serta syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT dengan segala kesempurnaan-Nya yang tiada henti mencurahkan rahmat serta anugerah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi ini yang berjudul Analisis Kepuasan Pelanggan terhadap Kualitas Jasa Pada PT. Bank Rakyat Indonesia,Tbk. Shalawat serta salam tak lupa penulis haturkan kepada Nabi Muhammad Saw, yang telah membawa kaum adam dari zaman kegelapan ke zaman yang penuh cahaya Illahi.

Penyusunan skripsi ini dimaksudkan untuk memenuhi salah satu syarat dalam menyelesaikan studi dalam rangka menyelesaikan program Strata Satu (S1) Sarjana Ekonomi Manajemen di Universitas Mercu Buana.

Dalam penyusunan skripsi ini penulis banyak memperoleh dukungan, bantuan saran serta kritikan dari berbagai pihak. Oleh karena itu dalam kesempatan ini penulis ingin menyampaikan terima kasih sebesar-besarnya kepada:

1. Allah SWT atas segala rahmat dan hidayah-Nya.
2. Kepada Kedua Orang tuaku tersayang dan tercinta terus memberikan kasih sayang dan doa yang tiada henti nya kepada saya.
3. Ibu Daru Asih, SE, M.Si. selaku pembimbing materi penulis dalam penyusunan skripsi ini.

4. Bapak R.M. Rasyid,SE. selaku pembimbing akademik yang telah banyak membantu penulis selama masa perkuliahan.
5. Bapak Arief Bowo Prayoga K., SE, MM, selaku Ketua Jurusan Manajemen (S1) Universitas Mercu Buana.
6. Bapak Dr.Enny Ariyanto,SE,,Msi selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Mercu Buana.
7. Bapak Dr.ir.Arissetyanto nugroho. selaku Rektor Universitas Mercu Buana.
8. Bapak H.Probosutedjo selaku Ketua Yayasan Menara Bhakti yang telah memberikan fasilitas bagi penulis sehingga penulis dapat menjalankan studi di Universitas Mercu Buana.
9. Seluruh Staff Dosen Universitas Mercu Buana yang telah banyak membantu penulis selama masa perkuliahan di Universitas Mercu Buana.
10. Seluruh keluarga yang telah memberikan dorongan dan kasih sayang sehingga penulis bersemangat untuk menyelesaikan skripsi ini.
11. Buat Kekasihku tercinta yang telah memberikan motivasi dan Doa selama ini kepada saya agar di berikan kemudahan dan kelancaran dalam penyusunan skripsi meskipun tertunda beberapa tahun
12. Seluruh Kelembagaan KBM-UMB (Keluarga Besar Mahasiswa-Universitas Mercu Buana) Baik Tingkat Universitas sampai Tingkat Jurusan (MPM,BEM-Universitas,UKM,DPM Fakultas,BEM-Fakultas,HMJ) yang selalu memberi semangat,doa serta membantu memberikan kritikan dan saran kepada Penulis dalam menyelesaikan skripsi ini

13. Seluruh Keluarga Besar Organisasi Eksternal Kampus seperti JARING MAHALI, KPMI, GMNK, KAM-UMB, SATMAPP, PMII, HMI, FIS, KAMMI, KOMBAT, PMM, GMNI, KAM-JAK, Organisasi Buruh Tani Nelayan, serta untuk kawan-kawan LSM Yang tidak bisa saya sebutkan satu-persatu memberikan semangat,serta Doa Kepada saya dalam penyusun skripsi meskipun tertunda beberapa tahun.
14. Teman-teman Seangkatan,Senior,maupun Junior Penulis Mengucapkan Banyak-banyak terima kasih Banyak untuk semua kenangan baik dalam suka maupun yang kita alami bersama selama duduk dibangku perkuliahan.
15. Sahabat-sahabat Ku yang selalu memberi semangat dan Doa Kepada saya dalam penulisan skripsi ini semoga kita akan selalu menjadi sahabat selamanya.
16. Seluruh Kawan-Kawan yang berada di dunia maya seperti di Face Book,Twiter,Yahoo Messenger,BBM yang tidak mungkin saya tulis satu-persatu di sini saya mengucapkan beribu-ribu terima kasih untuk pemberian Motivasi dan dukungan Moril kepada saya

Penulis menyadari bahwa penyusunan skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan karena keterbatasan kemampuan penulis, namun penulis akan berusaha untuk lebih baik dikesempatan lain. Oleh karena itu penulis mengharapkan saran dan kritik yang bersifat membangun.

Segala sesuatu datangny dari Allah SWT, dan kesempurnaan hanya milik-Nya, maka apa yang penulis lakukan selama ini hanyalah untuk mengharap ridha-Nya. Segala kebenaran datangny dari Allah SWT dan bila terdapat kesalahan itu merupakan kekhilafan penulis semata. Akhir kata penulis berharap skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua pihak.

Wassalamualaikum Wr. Wb.

Jakarta, Februari 2011

Penulis

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-ix
DAFTAR ISI.....	x-xii
DAFTAR TABEL	xiii-xiv
DAFTAR GAMBAR	xv
ABSTRAK.....	xvi

BAB I PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah	1
1.2. Perumusan Masalah	5
1.3. Batasan Masalah	5
1.4. Tujuan dan Manfaat Penelitian.....	6

BAB II LANDASAN TEORI

2.1. Pemasaran dan Strategi Pemasaran	7
2.1.1 Pengertian Pemasaran	7
2.1.2 Strategi Pemasaran	8
2.2. Pengertian Jasa	9
2.3 Kualitas Jasa	10

2.3.1 Pengertian Kualitas Jasa	10
2.3.2 Persepsi Terhadap Kualitas Jasa	12
2.4 Kepuasan Pelanggan	16
2.5 Mengukur Kepuasan Pelanggan	23
2.6 Pengertian Bank.....	24
2.6.1 Fungsi Bank.....	25
2.6.2 Pengelompokan Bank.....	26

BAB III TINJAUAN UMUM PERUSAHAAN

3.1 Objek Penelitian.....	27
3.2 Desain Penelitian.....	27
3.3 Variabel Penelitian.....	29
3.4 Definisi Operasional Variabel.....	30
3.5 Skala Pengukuran.....	31
3.6. Jenis Data	32
3.7. Metode Pengumpulan Data.....	32
3.8. Populasi dan Sampel Penelitian.....	33
3.9. Metode Analisis Data.....	35

BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN

4.1 Tinjauan Umum Perusahaan.....	38
4.1.1 Sejarah Berdirinya Perusahaan.....	38
4.1.2 Visi dan Misi BRI.....	40
4.1.3 Produk - Produk BRI.....	41
4.1.4 Program - Program BRI.....	41

4.1.5 Strategi Pengembangan Usaha.....	43
4.2 Manajemen dan Struktur Organisasi BRI	49
4.3 Kualitas Pelayanan (Jasa) BRI	51
4.4 Deskripsi Data Penelitian.....	53
4.5 Deskripsi Hasil Kuesioner Responden.....	56

Bab V PENUTUP

5.1 Kesimpulan	87
5.2 Saran	89

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1 Jenis Kelamin Responden	40
Tabel 2 Usia Responden.....	41
Tabel 3 Pendidikan Responden.....	42
Tabel 4 Perlengkapan peralatan yang muktahir dan modern.....	44
Tabel 5 Deskripsi Penampilan fisik bank	44
Tabel 6 Deskripsi Penampilan karyawan Bank.....	45
Tabel 7 Deskripsi Penampilan material pendukung Bank.....	46
Tabel 8 Deskripsi Ketepatan Karyawan dalam melakukan hal-hal yang telah di janjikan	47
Tabel 9 Deskripsi Itikad karyawan memecahkan masalah-masalah Nasabah	48
Tabel 10 Deskripsi profesionalitas pelayanan oleh karyawan	48
Tabel 11 Deskripsi ketepatan waktu pelayanan	49
Tabel 12 Deskripsi keakuratan pencatatan data oleh karyawan	50
Tabel 13 Deskripsi kecepatan dan ketepatan pemberian pelayanan	51
Tabel 14 Deskripsi kesiap sediaan karyawan dalam membantu nasabah ...	52
Tabel 15 Deskripsi karyawan dalam menanamkan kepercayaan terhadap nasabah	53
Tabel 16 Deskripsi kenyamanan dilingkungan Bank	53

Tabel 17	Deskripsi kesopanan karyawan ketika melayani nasabah	54
Tabel 18	Deskripsi pengetahuan perbankan yang dimiliki karyawan	55
Tabel 19.	Deskripsi perhatian individual yang diberikan karyawan kepada nasabah	56
Tabel 20.	Deskripsi plesibelitas yang jam kerja pelayanan bank	57
Tabel 21.	Desksipsi perhatian yang diberikan karyawan bank kepada nasabah secara personal	57
Tabel 22.	Deksiprisi pemahaman karyawan akan minat nasabah	58
Tabel 23.	Deksiprsi pengaman karyawan atas kebutuhan nasabah secara spesifik	59
Tabel 24.	Skor pelayanan dimensi bukti fisik	60
Tabel 25.	Kualitas pelayanan dimensi bukti keandalan	63
Tabel 26.	Kualitas pelayanan dimensi daya tanggap	66
Tabel 27	Kualitas pelayanan dimensi jaminan	67
Tabel 28.	Kualitas pelayanan dimensi empati	70
Tabel 29.	Rekapitulasi servqual score setiap dimensi	73
Table 4.30	Nilai rata-rata tingkat kinerja dan tingkat harapan kualitas pelayanan bank rakyat indonesia Tbk Pusat	75

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1	Evolusi konsep –konsep kepuasan pelanggan 24
Gambar 2.2	Model konsep kualitas pelayanan 30
Gambar 4.1	Skor tingkat kinerja, tingkat harapan dan gap pada masing-masing dimensi kualitas pelayanan..... 74
Gambar 4.2	Diagram kartesius tentang kinerja dan harapan nasabah terhadap kualitas pelayanan bank Rakyat Indonesia, Tbk Pusat 76