

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN
TERHADAP KEPUASAN NASABAH KREDIT MULTIGUNA
DI BANK DKI CABANG KEBAYORAN BARU**

SKRIPSI

Nama : Andrie Kristamtomo

NIM : 43108110007



**FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS MERCU BUANA
JAKARTA**

2011

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN
TERHADAP KEPUASAN NASABAH KREDIT MULTIGUNA
DI BANK DKI CABANG KEBAYORAN BARU**

SKRIPSI

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar

SARJANA EKONOMI

Program Studi Manajemen – Strata 1

Nama : Andrie Kristamtomo

NIM : 43108110007



**FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS MERCU BUANA
JAKARTA**

2011

SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : ANDRIE KRISTAMTOMO

NIM : 43108110007

Program Studi : Manajemen Pemasaran

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

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Jakarta, Februari 2011

(Andrie Kristamtomo)
NIM : 43108110007

LEMBAR PENGESAHAN PEMBIMBING SKRIPSI

Nama : ANDRIE KRISTAMTOMO
NIM : 43108110007
Program Studi : Manajemen Pemasaran
Judul Skripsi : PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
KEPUASAN NASABAH KREDIT MULTIGUNA DI
BANK DKI CABANG KEBAYORAN BARU
Tanggal Lulus Ujian :

Disahkan oleh:
Pembimbing Skripsi

(**Priyono, SE., ME.)**

Dekan

Ketua Program Manajemen- S1

(**DR. Enny Ariyanto, SE, M.Si.**)

(**H. Arief Bowo Prayoga K, SE., MM.**)

LEMBAR PENGESAHAN DEWAN PENGUJI

Skripsi
Pengaruh Kualitas Pelayanan
Terhadap Kepuasan Nasabah Kredit Multiguna
(Studi Kasus Bank DKI Cabang Kebayoran Baru)

Disiapkan dan Disusun oleh:
Andrie Kristamtomo
43108110007

Telah dipertahankan di depan Dewan Penguji pada tanggal 22 Februari 2011

Susunan Dewan Penguji
Ketua Penguji/Pembimbing Skripsi

(Priyono, SE., ME.)

Anggota Dewan Penguji

(Yuhasril, SE., ME.)

Anggota Dewan Penguji

(Zulfitri, Ir., MS., MM .)

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT karena atas segala ridho, rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan Skripsi ini tepat pada waktunya.

Segala ketentuan yang berlaku di Universitas Mercu Buana, bahwa mahasiswa tingkat akhir di haruskan menyusun dan memaparkan Skripsi sebagai salah satu persyaratan penyelesaian pendidikan Strata 1 (S1) Universitas Mercu Buana. Untuk itu penulis melakukan penelitian lebih dalam keseharian bekerja pada bagian Pemasaran Kredit dan Administrasi Kredit PT. Bank DKI Cabang Kebayoran Baru yang dimulai sejak 02 November 2010 s/d 31 Desember 2010. Kemudian menyusun hasil penelitian tersebut dalam bentuk Skripsi di bawah bimbingan Bapak Priyono, SE., ME .

Dengan keredahan hati penulis mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah terlibat dalam mendorong dan membantu penulis pada saat melakukan penelitian dan menyusun Skripsi, khususnya kepada :

1. Ir. Yenon Orsa, MT selaku Direktur Marketing
2. DR. Enny Ariyanto, SE, M.Si selaku Dekan Fakultas Ekonomi
3. H. Arief Bowo Prayoga K, SE, MM selaku Kaprodi Strata-1 Manajemen
4. Dosen Pembimbing, Priyono, SE., ME yang telah memberikan penulis bimbingan dalam penyusunan Skripsi

5. Pemimpin Grup SDM, Enny Rantih Sofyan, Pemimpin Cabang Bank DKI Kebayoran Baru, Pulji Rahayu, Wakil cabang Bidang Pelayanan, Bambang Amran, Wakil cabang Bidang Operasional, Riyadi Heriyanto, Kepala seksi Pemasaran Kredit, Kepala seksi Administrasi Kredit.
6. Kedua orang tua, Alm. Bapak Koesbijanto dan Ibu Trismiyati, serta saudara-saudara tercinta, Mas Arief Kristianto, S.Sos, Mba Rina, Mba Astrie Krisnawati, S.Sos., MSI.M, dan Saudara kembar saya Ardie Kristamtomo, dan keponakan tersayang Keisha Amanda Arrianna atas kasih sayang, doa, dan dukungannya, baik moral maupun material.
7. Para Nasabah Kredit Multiguna Cabang Kebayoran Baru yang telah menjadi responden dalam penelitian skripsi ini.
8. Rekan – rekan penulis di Bank DKI Kebayoran Baru dan Universitas Mercu Buana yang telah membantu memberikan semangat dalam penulisan skripsi ini.

Untuk semua bimbingan dan petunjuk yang telah diberikan, penulis mengucapkan banyak terima kasih. Semoga kebaikan Bapak/Ibu mendapat balasan yang berlipat ganda dari Allah SWT. Amin.

Akhir kata penulis berharap semoga Skripsi ini dapat bermanfaat bagi kita semuanya, khususnya bagi perusahaan terkait dan Mahasiswa Universitas Mercu Buana.

Jakarta, 22 Februari 2011

Penulis,

Andrie Kristamtomo

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	vii
DAFTAR TABEL	viii
DAFTAR GAMBAR	ix
DAFTAR LAMPIRAN	x
ABSTRAK	xi
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan Masalah	2
1.3 Batasan Masalah	3
1.4 Tujuan dan Manfaat Penelitian	3
BAB II LANDASAN TEORI	5
2.1 Pengertian Manajemen	5
2.2 Pengertian Manajemen Pemasaran	5
2.2.1 Pengertian Pemasaran Jasa	6
2.3 Kualitas Pelayanan	9
2.4 Kepuasan Pelanggan	14

2.5 Kualitas Jasa Terhadap Kepuasan Pelanggan	19
2.6 Bank	23
2.6.1 Sejarah Perbankan	25
2.6.2 Jenis - jenis Bank	26
2.7 Kredit	29
2.7.1 Pengertian Kredit	29
2.7.2 Tujuan Kredit	29
2.7.3 Fungsi – fungsi Kredit	31
2.7.4 Jenis – jenis Kredit	31
2.7.5 Analisis Calon Debitur	32
BAB III Metode Penelitian	35
3.1 Objek Penelitian	35
3.1.1 Sejarah Singkat PT. Bank DKI	35
3.1.2 Filosofi Logo Bank DKI	36
3.1.3 Visi dan Misi Bank DKI	38
3.1.4 Nilai – nilai Perusahaan	38
3.1.5 Struktur Organisasi Bank DKI Cabang Kebayoran Baru	31
3.1.6 Kredit Multiguna	40
3.1.7 Tujuan Kredit Multiguna	40
3.1.8 Sarana Pemberian Kredit Multiguna (KMG).....	40
3.1.9 Syarat – syarat Penerimaan Kredit Multiguna (KMG)	40
3.2 Desain Penelitian	41
3.3 Hipotesis	41

3.4 Variabel dan Skala Pengukuran	41
3.4.1 Deskripsi Operasional variabel	42
3.5 Metode Pengumpulan Data	44
3.6 Jenis Data	45
3.7 Populasi dan Sampel	45
3.8 Metode Analisis Data	45
BAB IV Analisis Hasil Penelitian	48
4.1 Karakteristik Responden	48
4.1.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	48
4.1.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	49
4.1.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Status Pernikahan	49
4.1.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Jumlah Anak	50
4.1.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	50
4.1.6 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	51
4.1.7 Karakteristik Responden Berdasarkan Penghasilan Per Bulan ..	51
4.1.8 Karakteristik Responden Berdasarkan Pengeluaran Per Bulan ..	52
4.1.9 Karakteristik Responden Berdasarkan Sumber Informasi	53
Tentang Kredit Mutiguna Bank DKI	
4.1.10 Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Masa Kredit	53
Yang Diambil	
4.1.11 Karakteristik Responden Berdasarkan Nilai Kredit Multiguna	54
Yang Pernah Diambil	
4.1.12 Karakteristik Responden Berdasarkan Frekuensi Mengunjungi	55

Bank DKI Cabang Kebayoran Baru Dalam sebulan.....	
4.2 Kualitas Pelayanan Yang Diberikan Bank DKI Cabang Kebayoran Baru	55
4.3 Kepuasan Nasabah Kredit Multiguna Bank DKI Cabang Kebayoran Baru	63
4.4 Pengaruh Kualitas Pelayanan Bank DKI Cabang Kebayoran Baru Terhadap Kepuasan Nasabah Multiguna	71
4.4.1 Uji Normalitas	71
4.4.2 Korelasi Pearson	72
4.4.3 Analisis Koefisien Determinasi	73
4.4.4 Analisis Linier Sederhana	73
4.4.5 Pengujian Hipotesis	74
4.4.6 Pengambilan Keputusan	75
BAB V SIMPULAN DAN SARAN	77
5.1 Simpulan	77
5.2 Saran	78
DAFTAR PUSTAKA	79
LAMPIRAN	80
Lampiran 1 Surat Keterangan Penelitian di PT. Bank DKI	80
Lampiran 2 Struktur Organisasi Bank DKI Cabang Kebayoran Baru	81
Lampiran 3 Fungsi – Fungsi Pokok Cabang Kebayoran Baru	82
Lampiran 4 Hasil Analisis Regresi Linier	83
Lampiran 5 Hasil Uji Hipotesis	88

Lampiran 6 Kuesioner	91
----------------------------	----

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	48
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	49
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Status Pernikahan	49
Tabel 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Jumlah Anak	50
Tabel 4.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	50
Tabel 4.6 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	51
Tabel 4.7 Karakteristik Responden Berdasarkan Penghasilan Perbulan	51
Tabel 4.8 Karakteristik Responden Berdasarkan Pengeluaran Perbulan	52
Tabel 4.9 Karakteristik Responden Berdasarkan Sumber Informasi Kredit Multiguna	53
Tabel 4.10 Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Masa Kredit Multiguna Yang Diambil	53
Tabel 4.11 Karakteristik Responden Berdasarkan Nilai Kredit Multiguna yang Pernah Diambil	54
Tabel 4.12 Karakteristik Responden Berdasarkan Frekuensi Mengunjungi Bank DKI Cabang Kebayoran Baru Dalam Sebulan	55
Tabel 4.13 Tanggapan Responden Terhadap Dimensi Tangible	55
Tabel 4.14 Tanggapan Responden Terhadap Dimensi Reliability	57
Tabel 4.15 Tanggapan Responden Terhadap Dimensi Responsiveness	58
Tabel 4.16 Tanggapan Responden Terhadap Dimensi Assurances	59
Tabel 4.17 Tanggapan Responden Terhadap Dimensi Empaty	60
Tabel 4.18 Rekapitulasi Tanggapan Responden Mengenai Kualitas Pelayanan yang Diberikan Bank DKI Cabang Kebayoran Baru	61
Tabel 4.19 Tanggapan Responden Terhadap Indikator Pembelian Ulang	63
Tabel 4.20 Tanggapan Responden Terhadap Indikator Kebiasaan Konsumsi	64
Tabel 4.21 Tanggapan Responden Terhadap Indikator Selalu Menyukai Merek	65

Tabel	4.22	Tanggapan Responden Terhadap Indikator Tetap Memilih Merek	66
Tabel	4.23	Tanggapan Responden Terhadap Indikator Yakin Bahwa Merek Tersebut yang Terbaik	67
Tabel	4.24	Tanggapan Responden Terhadap Indikator Merekomendasikan Merek Tersebut pada Orang Lain	68
Tabel	4.25	Tanggapan Responden Mengenai Kepuasan Nasabah Kredit Multiguna Bank DKI Cabang Kebayoran Baru	69
Tabel	4.26	Uji Normalitas	71
Tabel	4.27	Hasil Perhitungan Koefisien Korelasi dan Koefisien Determinasi	72
Tabel	4.28	Kriteria Kuat Lemahnya Hubungan	72
Tabel	4.29	Hasil Regresi Linier Sederhana	74

DAFTAR GAMBAR

		Halaman
Gambar 3.1	Logo Bank DKI	36
Gambar 3.2	Struktur Organisasi Bank DKI Kebayoran Baru	39
Gambar 4.1	Garis Kontinum Dimensi Tangible	56
Gambar 4.2	Garis Kontinum Dimensi Reability	57
Gambar 4.3	Garis Kontinum Dimensi Responsiveness	59
Gambar 4.4	Garis Kontinum Dimensi Assurances	60
Gambar 4.5	Garis Kontinum Dimensi Empaty	61
Gambar 4.6	Garis Kontinum Kualitas Pelayanan yang Diberikan Bank DKI Cabang Kebayoran Baru	62
Gambar 4.7	Garis Kontinum Indikator Pembelian Ulang	63
Gambar 4.8	Garis Kontinum Indikator Kebiasaan Konsumsi	64
Gambar 4.9	Garis Kontinum Indikator Selalu Menyukai Merek	65
Gambar 4.10	Garis Kontinum Indikator Tetap Memilih Merek	67
Gambar 4.11	Garis Kontinum Indikator Yakin Bahwa Merek Tersebut yang Terbaik	68
Gambar 4.12	Garis Kontinum Indikator Merekomendasikan Merek Tersebut pada Orang Lain	69
Gamar 4.13	Garis Kontinum Indikator Kualitas Pelayanan yang Diberikan ank DKI Cabang Kebayoran Baru	70

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Surat Keterangan Penelitian di PT. Bank DKI	79
Lampiran 2	Struktur Organisasi Bank DKI Cabang Kebayoran Baru	80
Lampiran 3	Fungsi – Fungsi Pokok Cabang Kebayoran Baru	81
Lampiran 4	Hasil Analisis Regresi Linier	84
Lampiran 5	Hasil Uji Hipotesis	88
Lampiran 6	Kuesioner	90