

**ANALISIS TINGKAT KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP KUALITAS
PELAYANAN PT BANK PERMATA
(Studi Kasus pada PT BANK PERMATA Cabang Balikpapan Jakarta)**

SKRIPSI
Program Studi Manajemen

N a m a : **S U H A R T A T I**

N I M : 4310412-006



**FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS MERCU BUANA
JAKARTA
2010**

**ANALISIS TINGKAT KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP KUALITAS
PELAYANAN PT BANK PERMATA
(Studi Kasus pada PT BANK PERMATA Cabang Balikpapan Jakarta)**

SKRIPSI

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

N a m a : Suhartati

N I M : 4310412-006



**FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS MERCU BUANA
JAKARTA
2010**

SURAT PERYATAAN KARYA SENDIRI

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Suhartati

NIM : 4310412006

Program Studi : 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.

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

Jakarta, 2 September 2010

Suhartati
(-----)
4310412006

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

N a m a : **SUHARTATI**
N I M : 4310412-006
Program Studi : Ekonomi Manajemen
Judul Skripsi : ANALISIS TINGKAT KEPUASAN KONSUMEN
TERHADAP KUALITAS PELAYANAN PT BANK
PERMATA (Studi Kasus pada PT Bank Permata
Cabang Balikpapan Jakarta)

Tanggal Ujian Skripsi :

Disahkan Oleh :

Pembimbing

UNIVERSITAS
(Daru Asih M.Si)
Tanggal :
MERCU BUANA

Dekan

Ketua Jurusan Manajemen

(Ir. Henny Gambiro M.Si.)

(Arief Bowo Prayogo, SE, MM.)

Tanggal :

Tanggal :

LEMBAR PENGESAHAN DEWAN PENGUJI

Skripsi

**ANALISIS TINGKAT KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP KUALITAS
PELAYANAN PT BANK PERMATA**
(Studi Kasus pada PT BANK PERMATA Cabang Balikpapan Jakarta)

Dipersiapkan dan disusun oleh :

SUHARTATI

4310412-006

Telah dipertahankan di depan Dewan Penguji pada tanggal 2 September 2010

Susunan Dewan Penguji

Ketua Penguji/ Pembimbing Skripsi

UNIVERSITAS
MERCU BUANA
DARU ASIH M.Si
Anggota Dewan Penguji

LUNA HANINGSIH, SE, ME

Anggota Dewan Penguji

ARIEF BOWO PRAYOGA, SE, MM



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 3.1. Diagram Kartesius.....	43
Gambar 4.1 Diagram Cartesius Per ItemTingkat Harapan dan Kinerja.....	62
Gambar 4.2. Diagram Cartesius Rata-Rata Tingkat Harapan dan Kinerja	69



DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 4.1. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	45
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	46
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	47
Tabel 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	47
Tabel 4.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan Perbulan	48
Tabel 4.6 Uji Validitas Kuesioner Tingkat Harapan Pelanggan	51
Tabel 4.7 Uji Validitas Kuesioner Tingkat Kinerja Pelanggan.....	52
Tabel. 4.8 Uji Reliabilitas Pada Tingkat Harapan Pelanggan.....	54
Tabel. 4.9 Uji Reliabilitas Pada Tingkat Kinerja Pelanggan.....	54
Tabel. 4.10 Penilaian Nasabah Terhadap Kualitas Pelayanan Di Bank Permata Cabang Balikpapan Jakarta.....	57
Tabel 4.11 Penilaian Nasabah Terhadap Kualitas Pelayanan di Bank Permata Cabang Balikpapan Jakarta	58
Tabel 4.12 Penilaian Nasabah Terhadap Kualitas Pelayanan di Bank Permata Cabang Balikpapan Jakarta	60
Tabel 4.13 Rata-rata Tingkat Harapan & Tingkat Kinerja Bank Permata Cabang Balikpapan Jakarta	68