

**EVALUASI PEMENUHAN HARAPAN KONSUMEN TERHADAP
KUALITAS PELAYANAN PADA PT. BANK DANAMON INDONESIA
(CABANG TANJUNG DUREN)**

SKRIPSI

Nama : Okis Widiyati

NIM : 43108010143



FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

UNIVERSITAS MERCU BUANA

JAKARTA

2012

**EVALUASI PEMENUHAN HARAPAN KONSUMEN TERHADAP
KUALITAS PELAYANAN PADA PT. BANK DANAMON INDONESIA
(CABANG TANJUNG DUREN)**

SKRIPSI

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar

SARJANA EKONOMI

Program Studi Manajemen – Strata 1

Nama : Okis Widiyati
NIM : 43108010143



**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MERCU BUANA
JAKARTA
2012**

SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI

Yang bertandatangan dibawah ini:

Nama : OKIS WIDIYATI

NIM : 43108010143

Program Studi : Manajemen S1

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 di kenai sanksi pembatalan skripsi ini apabila terbukti melakukan tindakan plagiat (penjiplakan).

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Jakarta, 10 Febuari 2012

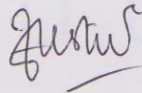


NIM : 43108010143

LEMBAR PENGESAHAN

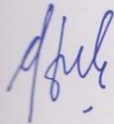
Nama : Okis Widiyati
NIM : 43108010143
Program Studi : Manajemen S1
Judul Skripsi : Evaluasi Pemenuhan Harapan Konsumen Terhadap
Kualitas Pelayanan pada
PT. Bank Danamon Indonesia Tbk
(Cabang Tanjung Duren)
Tanggal lulus Ujian : 20 Maret 2012

Disahkan oleh:
Pembimbing Skripsi



(Hesti Maheswari, SE,M.Si)

Dekan FE-UMB



(Dr. Wiwik Utami.AK.M.Si)

Tanggal:

Ketua Program Studi

Manajemen - S1



(Arif Bowo Prayoga S.E.MM)

Tanggal: 29/3/2012

LEMBAR PENGESAHAN DEWAN PENGUJI

Skripsi

Evaluasi Pemenuhan Harapan Konsumen Terhadap Kualitas Pelayanan
pada PT. Bank Danamon Indonesia Tbk (Cabang Tanjung Duren)

Dipersiapkan dan Disusun oleh:

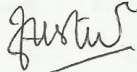
Okis Widiyati

43108010143

Telah dipertahankan didepan Dewan Penguji pada tanggal 20 Maret 2012

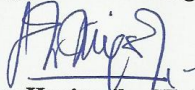
Susunan Dewan Penguji

Ketua Penguji/ Pembimbing Skripsi



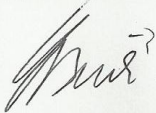
(Hesti Maheswari, SE,M. Si)

Anggota Dewan Penguji



(Luna Haningsih , SE, ME)

Anggota Dewan Penguji



(Evawati Khumaedi, DRA., M. Si)

KATA PENGANTAR

Puji syukur atas kehadiran Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan hidayat-Nya kepada penulis, sehingga dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“Evaluasi Pemenuhan Harapan Konsumen Terhadap Kualitas Pelayanan pada PT. Bank Danamon Indonesia Tbk (Cabang Tanjung Duren)”**. Skripsi ini disusun untuk mendapatkan gelar Sarjana Ekonomi Jurusan Manajemen pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.

Penulis mengucapkan terima kasih kepada segenap pihak yang telah membantu dalam penyusunan skripsi ini. Untaian terima kasih yang dalam penulis tujukan kepada :

1. Ibunda dan Ayahanda tercinta, yang selalu memberikan do’a, kasih sayang, nasehat dan dukungan demi keberhasilan saya. Saya merasa orang yang paling bahagia didunia ini karena memiliki orang tua sehebat kalian. Semua yang Okis lakukan selalu untuk kebahagiaan kalian berdua orangtuaku tersayang.
2. Ibu Hesti Maheswari, S.E, M.Si selaku dosen pembimbing, terima kasih yang tak terhingga atas waktu, tenaga, pemikiran dan nasehat yang telah Ibu berikan kepada saya. Saya bangga dan salut dengan sosok Ibu.
3. Bapak Dr. Ir. Arisetyanto Nugroho, MM selaku Rektor Universitas Mercu Buana.

4. Ibu Dr. Wiwik Utami, Ak., M.S selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis.
5. Bapak H. Arief Bowo Prayoga K., S.E, MM selaku Ketua Program Studi S-1 Manajemen, Ibu Luna Haningsih, S.E, ME dan Bapak Tri Wahyono, S.E, MM selaku Sekretaris I dan II Program Studi S-1 Manajemen. Terima kasih atas perhatian, kesempatan dan nasehat yang telah Bapak dan Ibu berikan.
6. Kedua adik-adikku tersayang Dwi Apri Yanto dan Rizki Setiadi, sungguh tak ternilai harganya memiliki adik – adik yang manis dan tampan seperti kalian.
7. Keluarga kecilku tersayang di HMJ Manajemen S1; Charly, Aping, Ditha, Dyah, , Rahma, Danny, Risa, Deni, Christina, Intan, Riyan dan Dita. Terima kasih atas ketulusan dan kasih sayang kalian selama ini. Saya merasa bangga dan beruntung bisa mengenal kalian semua.
8. Adik-adikku tersayang di HMJ Manajemen S1 ; Salman, Rahman, Rizki M, Maria, Indra, Vivi, Imam, Dian, Bondan, Fitria, Ryan, Prio, Ivan dan Rizky N. Terima kasih untuk perhatian kalian selama ini kepada kakak. Semoga kalian sukses selalu.
9. Seluruh teman di Angkatan 2008, teman-teman dikelas konsentrasi Manajemen Operasional, anggota HMJ Manajemen S1 dari periode terdahulu sampai saat ini, KSPM periode 2010-2011

.

Kepada seluruh pihak dan teman-teman penulis lainnya yang tidak bisa disebutkan namanya satu persatu. Semoga Allah SWT membalas semua kebaikan dan ketulusan hati kalian.

Jakarta, 20 Maret 2012

Penulis,

Okis Widiyati

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.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xv
ABSTRAK.....	xvi

BAB I PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Penelitian.....	1
1.2. Perumusan Masalah	5
1.3. Pembatasan Masalah.....	6
1.4. Tujuan dan Kegunaan Penelitian	6

1.4.1 Tujuan.....	6
1.4.2 Kegunaan Penelitian.....	7

BAB II LANDASAN TEORI

2.1 Pengertian Manajemen dan MO	8
2.1.1 Pengertian Manajemen	8
2.1.2 Pengertian MO.....	10
2.2 Kegiatan Operasi di sektor Jasa.....	10
2.3 Strategi Meningkatkan kualitas pelayanan jasa.....	13
2.4 Nilai Kepuasan Pelanggan.....	16
2.5 Dimensi Mutu Pelayanan.....	18
2.6 Quality Function Deployment (QFD).....	20

BAB III METODE PENELITIAN

3.1 Gambaran Umum	25
3.1.1 Lokasi dan waktu penelitian.....	25
a. Lokasi penelitian.....	25
b. Waktu Penelitian.....	25
3.1.2 Sejarah Singkat Perusahaan.....	26
a. Sejarah PT.Danamon Indonesia.....	26
b. Visi dan Misi Perusahaan.....	28
3.2 Metode penelitian	31
3.3 Desain Penelitian	31

3.4	Variabel dan Skala Pengukuran.....	33
3.5	Metode Pengumpulan Data.....	36
3.6	Populasi dan Sampel.....	37
3.6.1	Populasi.....	37
3.7.2	Sampel.....	37
3.7	Metode Analisa Data.....	38
3.7.1	Analisa Validitas Data.....	38
3.7.2	Reabilitas.....	39
3.8	Teknik Pengolahan Data.....	40
 BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN		
4.1	Analisis Karakteristik Pelayanan Bank Danamon....	44
4.1.1	Karakteristik Responden Penelitian.....	44
4.1.2	Variabel Pelayanan.....	46
4.1.3	Uji Reabilitas dan Validitas.....	50
	a. Tingkat Kepuasan	50
	b. Tingkat Kepentingan.....	54
4.2	Tingkat Kepuasan Nasabah Terhadap Kualitas Pelayanan.....	57
4.2.1	Matrix House of Quality.....	57
	a. Customer Needs (1 st room).....	57
	b. Planning Matrix (2 nd room).....	57
	c. Employee Satisfaction performance.....	58
4.3	Tingkat Kepentingan Nasabah Terhadap Kualitas Pelayanan.....	62
4.3.1	Employee Importance.....	62
4.4	Karakteristik Operasional Pelayanan.....	66

4.4.1 Technical Characteristics (3 rd room).....	66
4.4.2 Relationship (4 th room).....	68
4.4.3 Technical Corelation (5 th room).....	82
4.4.4 Technical Matrix (6 th room).....	86
4.5 Analisis Pemenuhan Kebutuhan dan Harapan	
Nasabah Terhadap Kualitas Pelayanan	87
4.5.1 Kesenjangan (GAP).....	87
BAB V PENUTUP	
5.1 Kesimpulan.....	91
5.2 Saran.....	94

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1	Variabel Operasional.....	34
Tabel 4.1	Jenis Kelamin Responden.....	44
Tabel 4.2	Usia Responden.....	45
Tabel 4.3	Pendidikan Responden.....	45
Tabel 4.4	Pekerjaan Responden.....	46
Tabel 4.5	Variabel Operasional Pelayanan.....	49
Tabel 4.6	Uji Validitas Tingkat Kepuasan (Uji Pertama).....	51
Tabel 4.7	Uji Validitas Tingkat Kepuasan (Uji Kedua).....	52
Tabel 4.8	Uji Validitas Tingkat Kepentingan	55
Tabel 4.9	Customer Satisfaction Performance.....	59
Tabel 4.10	Priority Customer Satisfaction Performance.....	61
Tabel 4.11	Customer Importance.....	63
Tabel 4.12	Priority Customer Importance.....	65
Tabel 4.13	Bobot/ Nilai dan Simbol Penilaian tingkat Hubungan.....	68
Tabel 4.14	Simbol Korelasi Teknis.....	82
Tabel 4.15	Technical Matrix.....	87
Tabel 4.16	Kesenjangan (GAP).....	89

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1	Quality Function Deployment (QFD).....	24
Gambar 3.1	Desain Penelitian.....	32
Gambar 4.1	Relationship.....	69
Gambar 4.2	Korelasi Antar Atribut.....	81
Gambar 4.3	Roof Matrix.....	83

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Surat Riset
Lampiran 2	Surat Lampiran Perbaikan Bank Danamon
Lampiran 3	Kuesioner
Lampiran 4	Hasil Kuesioner Kepuasan Nasabah
Lampiran 5	Hasil Kuesioner Kepentingan Nasabah
Lampiran 6	Hasil Uji Validitas Kepuasan (Uji Pertama)
Lampiran 7	Hasil Uji Validitas Kepuasan (Uji kedua)
Lampiran 8	Hasil Uji Validitas Kepentingan
Lampiran 9	Frekuensi data Kepuasan Nasabah
Lampiran 10	Frekuensi data Kepentingan Nasabah
Lampiran 11	Quality Function Deployment

