

**ANALISIS KEPUASAN NASABAH TERHADAP PELAYANAN
DI BANK MANDIRI KANTOR KAS JAKARTA SAWAH BESAR**

SKRIPSI

N a m a : Vika Ludina Rosada

N I M : 43109110132



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

**ANALISIS KEPUASAN NASABAH TERHADAP PELAYANAN
DI BANK MANDIRI KANTOR KAS JAKARTA SAWAH BESAR**

SKRIPSI

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Penyusunan SKRIPSI

SARJANA EKONOMI

Program Studi Manajemen – Strata 1

N a m a : Vika Ludina Rosada

N I M : 43109110132



FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

UNIVERSITAS MERCU BUANA

JAKARTA

2012

SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Vika Ludina Rosada
NIM : 43109110132
Program Studi : Ekonomi Manajemen

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

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Jakarta, 19 Februari 2012

Materai Rp.6.000,00



(Vika Ludina Rosada)

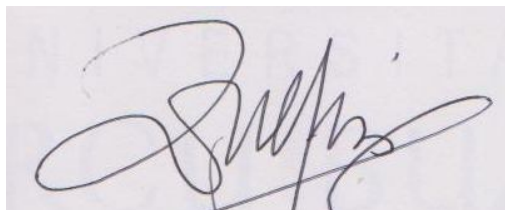
NIM: 43109110132

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : VIKA LUDINA ROSADA
NIM : 43109110132
Program Studi : PEMASARAN
Judul Skripsi : ANALISIS KEPUASAN NASABAH TERHADAP PELAYANAN DI BANK MANDIRI KANTOR KAS JAKARTA SAWAH BESAR.
Tanggal Lulus Ujian : 22 Maret 2011

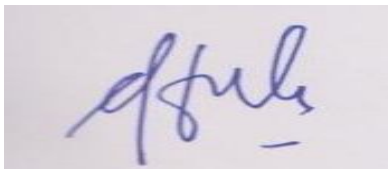
Disahkan oleh :

Pembimbing Skripsi

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Zulfetri', with a large, stylized flourish extending from the end.

(Zulfetri, MS, MM.)

Dekan

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'Wiwik Utami', with a large, stylized flourish extending from the end.

(Dr. Wiwik Utami, SE. Ak. MS.)

Ketua Program Studi Manajemen – S 1

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'Arief Bowo Prayoga K', with a large, stylized flourish extending from the end.

(Arief Bowo Prayoga K, SE, MM)

LEMBAR PENGESAHAN DEWAN PENGUJI

Skripsi

Analisis Kepuasan Nasabah Terhadap Pelayanan di Bank Mandiri Kantor Kas Jakarta
Sawah Besar

Dipersiapkan dan Disusun oleh :

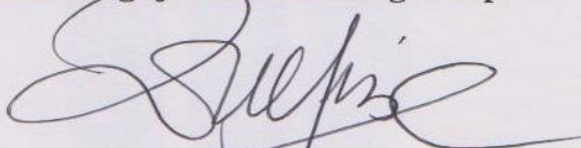
Vika Ludina Rosada

43109110132

Telah dipertahankan di depan Dewan Penguji pada tanggal 22 Maret 2012

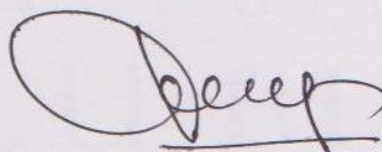
Susunan Dewan Penguji

Ketua Penguji / Pembimbing Skripsi



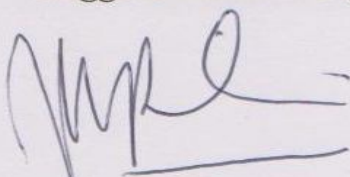
Zulfitri, MS, MM.

Anggota Dewan Penguji



Dr. Ir. Cecep Winata M.Si.

Anggota Dewan Penguji



Mochamad Rizki BBA,MBA.

KATA PENGANTAR

Dengan puji syukur dipanjatkan kepada Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan ridhonya kepada penulis dalam usaha menyelesaikan penyusunan skripsi.

Penyusunan skripsi ini merupakan salah satu persyaratan utama sebagai tugas akhir para mahasiswa program Strata Satu (S-1) Manajemen Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana Jakarta, dalam rangka menghasilkan alumni yang profesional untuk memenuhi kebutuhan industri dan masyarakat dalam persaingan global.

Dalam penyusunan skripsi dengan judul **“ANALISA KEPUASAN NASABAH TERHADAP PELAYANAN DI BANK MANDIRI KANTOR KAS JAKARTA SAWAH BESAR”**, penulis menyadari masih terdapat kekurangan, hal ini dikarenakan keterbatasan yang dimiliki penulis. Semoga skripsi ini memiliki manfaat bagi penulis maupun bagi pembaca.

Penulis sampaikan terima kasih dan penghargaan sebesar-besarnya kepada :

1. Bapak Dr. Arisetyanto Nugroho, MM, selaku Rektor Universitas Mercu Buana Jakarta.
2. Ibu Dr. Wiwik Utami, SE. Ak. MS, selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Mercu Buana Jakarta.
3. Bapak Arief Bowo Prayoga K, SE. MM, selaku Ketua Program Studi Manajemen S-1 Universitas Mercu Buana Jakarta.
4. Ibu Luna Haningsih, SE. ME, selaku Sekretaris Program Studi Manajemen S-1 Universitas Mercu Buana Jakarta.

5. Bapak Zulfitri, MS. MM, selaku Dosen Pembimbing.
6. Para Dosen di program S-1 Manajemen Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana Jakarta yang telah mendidik dan membimbing penulis.
7. Orang tua tercinta atas doa dan ketulusan yagn diberikan kepada penulis.
8. Suamiku tercinta Tedy Priyatno dan anak tersayang Raihan untuk motivasi dan dukungan untuk menyelesaikan pendidikan.
9. Bunti Rosmaida Purba selaku Pimpinan Bank Mandiri Kantor Kas Jakarta Sawah Besar untuk ijin yang diberikan untuk membantu proses akhir penulisan skripsi.
10. Rekan Kerja (Agus, Dedi, Endah, Dias) atas dukungan dan bantuannya kepada penulis.

Serta semua pihak yang telah membantu hingga terselesaikannya tugas akhir ini.

Jakarta, Februari 2012

Penulis

Vika Ludina Rosada

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	viii
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	4
1.3. Batasan Masalah	4
1.4. Tujuan Penelitian	5
1.5. Manfaat Penelitian	5
BAB II LANDASAN TEORI	6
2.1. Pelayanan (<i>Service</i>)	6
2.1.1. Definisi Pelayanan (<i>Service</i>)	6
2.1.2. Kualitas Pelayanan (<i>Service Quality</i>)	9
2.1.3 Pengalaman Nasabah (<i>Customer Experience</i>)	13

2.2. Kepuasan Nasabah	14
2.2.1. Definisi Kepuasan	14
2.2.2. Strategi Kepuasan Nasabah	17
BAB III METODE PENELITIAN	21
3.1. Obyek Penelitian	21
3.1.1. Lokasi Penelitian	21
3.1.2. Sejarah Bank Mandiri	22
3.1.3. Visi Bank Mandiri	24
3.1.4. Arti Logo dan Filosofi Baru Bank Mandiri	26
3.1.5 Struktur Organisasi	27
3.1.6. Wewenang dan Tanggung Jawab	27
3.1.7. Kegiatan Layanan Perbankan	30
3.2. Desain Penelitian	37
3.3. Variabel dan Skala Pengukuran	37
3.3.1. Variabel Penelitian	37
3.3.2. Definisi Operasional Variabel	38
3.3.3. Skala Pengukuran	40
3.3.4. Metode Pengumpulan Data	41
3.3.5. Jenis Data	41
3.3.6. Populasi dan sampel	42
3.3.7. Metode Analisis data	44

BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN	48
4.1. Analisis Data	48
4.1.1. Karakteristik Responden Penelitian	48
4.1.2. Tingkat Kepentingan dan Tingkat Kinerja	53
4.1.3. Analisis Skor Rata-rata Tingkat Kepentingan dan Tingkat Kinerja	71
4.2. Pembahasan	74
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	77
5.1. Kesimpulan	77
5.2. Saran	78
DAFTAR PUSTAKA	79
LAMPIRAN	80

DAFTAR TABEL

Tabel

4.1.	Skor Kesigapan pegawai menangani komplain	54
4.2.	Skor Tingkat pemahaman pegawai dalam merespon keinginan nasabah	55
4.3.	Skor inisiatif pegawai satu untuk membantu pegawai lainnya yang kesulitan dalam menangani kebutuhan maupun komplain nasabah	56
4.4.	Skor waktu yang dibutuhkan Nasabah saat menunggu dalam antrian menuju loket Teller maupun Customer Service	57
4.5.	Skor pegawai memberi penjelasan dengan detail dan mudah dimengerti oleh nasabah	58
4.6.	Skor kecepatan pegawai menyelesaikan proses transaksi	59
4.7.	Skor Proses transaksi yang dilakukan pegawai akurat dan tepat	60
4.8.	Skor Kemudahan proses transaksi yang dilakukan nasabah	61
4.9.	Skor Keramahan pegawai saat memberikan layanan	62
4.10.	Skor Sikap dan ekspresi pegawai saat nasabah menyampaikan rasa ketidak puasan atau komplain	63
4.11.	Skor Fokus pegawai dalam merespon kebutuhan Nasabah	64
4.12.	Skor Pengetahuan pegawai tentang produk dan penerapan standar kerja sesuai dengan prosedur Bank Mandiri	65
4.13.	Skor Kecakapan atau keterampilan pegawai dalam menggunakan alat (perangkat) kerja	66
4.14.	Skor Perilaku pegawai sopan, dan kalimat yang disampaikan jelas	67

4.15.	Skor Penampilan dan kelengkapan atribut tanda pengenalan pegawai	67
4.16.	Skor Kebersihan, kerapian, kenyamanan dan penataan desain ruangan	68
4.17.	Skor Lokasi Cabang yang mudah dijangkau dan terlihat jelas	69
4.18.	Skor Kondisi ATM dan Perparkiran cabang	70
4.19.	Skor Line (sambungan) telepon cabang mudah untuk dihubungi	70

DAFTAR GAMBAR

Gambar

2.1.	Iklim dan budaya berfokus pada pelanggan	11
3.1.	Skema susunan pegawai Bank Mandiri Kantor Kas Jakarta Sawah Besar	27
3.2.	Diagram Kartesius	47
4.1.	Grafik Jenis Kelamin Responden Penelitian	48
4.2.	Grafik Usia Responden Penelitian	49
4.3.	Grafik Tingkat Pendidikan Responden	50
4.4.	Grafik Jenis Pekerjaan atau Profesi Responden	51
4.5.	Grafik Frekuensi Kunjungan Responden	52
4.6.	Grafik Lamanya Responden Menjadi Nasabah	53
4.7.	Diagram Kartesius Tingkat Kepentingan Nasabah Terhadap Tingkat Kinerja Bank Mandiri Kantor Kas Jakarta Sawah Besar	72

DAFTAR LAMPIRAN**Lampiran**

Form Kuesioner	80
----------------------	----