



**ANALISIS KUALITAS JASA PELAYANAN TERHADAP
TINGKAT KEPUASAN PADA BANK SINARMAS
CABANG KARAWANG**

KARYA AKHIR

OLEH :

MULYADIANA

55106110019

**UNIVERSITAS MERCU BUANA
PROGRAM PASCA SARJANA
PROGRAM MAGISTER MANAJEMEN
2009**

ABSTRACT

A quality of bank service in this globalization era is being seen as one of device to achieve competitive advantage, because the quality is one of the main factor that decides the choosing of product and service for customer. The consument's satisfaction will be achieved if the quality of the product and service that is given is suitable with the necessary.

The aim of this research is to analyze the variable that affect the quality of the service at PT. Bank Sinarmas, Karawang Branch, that is variable of the research of Tangible, Reability, Responsiveness, Assurance, and Empathy that can affect satisfaction of the customer.

This research is explanatory research, that is a research that explain the connection between the variable's of the research through the hypothesis test by using the instrument's of the satisfaction of the bank customer, likes : Tangible, Reability, Responsiveness, Assurance, and Empathy for the satisfaction of the customer as dependent variable.

The result of the test by using SPSS 17.0 for Windows, it is found the Tangible, Reability, Responsiveness, Assurance, and Empathy variable as one combination have influence to satisfaction degree, that is by determination coefficient 99,3%, and the rest 0,7% is affected by the external factor. It is same partially the hypothesis test Tangible variable to the satisfaction degree also have a positive influence, it means each increasing of the Tangible value will push the increasing of the satisfaction degree. The same condition is shown by Reability, Responsiveness, Assurance, and Empathy variable.

By the result of the analization above, the management of Sinarmas Bank should always care for those thing to still maintain the quality of good service for the customer's.

PENGESAHAN

Judul : **Analisis Kualitas Jasa Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan pada Bank Sinarmas Cabang Karawang**

Bentuk Karya Bisnis : Riset Bisnis

Nama : Mulyadiana

N I M : 55106110019

Program : Pascasarjana Program Magister Manajemen

Tanggal : 8 Agustus 2009

Mengesahkan
Ketua Proram Studi Magister Manajemen

Dr. Ir. Har Adi Basri, MEc

Pembimbing

Dr. Ir. Har Adi Basri, MEc

PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa semua pernyataan dalam Karya Akhir ini :

Judul : **Analisis Kualitas Jasa Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan pada Bank Sinarmas Cabang Karawang**
Bentuk Karya Akhir : Riset Bisnis
Nama : Mulyadiana
NIM : 55106110019
Program : Pascasarjana Magister Manajemen
Tanggal : 8 Agustus 2009

Merupakan hasil studi pustaka, penelitian lapangan, dan karya saya sendiri dengan bimbingan Komisi Dosen Pembimbing yang ditetapkan dengan Surat Keputusan Ketua Program Magister Manajemen Universitas Mercu Buana.

Karya ilmiah ini belum pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan pada program sejenis di perguruan tinggi lain. Semua informasi, data, dan hasil pengolahannya yang digunakan, telah dinyatakan secara jelas sumbernya dan dapat diperiksa kebenarannya.

Jakarta, 8 Agustus 2009

Mulyadiana

KATA PENGANTAR

Assalamualaikum Wr. Wb,

Alhamdulillah, segala puji bagi Allah SWT karena dengan rahmat-Nya tugas akhir dengan judul Analisis Kualitas Jasa Pelayanan pada Bank Sinarmas Cabang Karawang ini dapat disusun.

Tugas akhir ini disusun guna memenuhi salah satu syarat untuk menyelesaikan Program Pascasarjana Magister Manajemen Universitas Mercu Buana, jurusan Manajemen Pemasaran.

Dalam kesempatan ini dengan segala kerendahan hati, penulis ingin menyampaikan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Bpk. Dr.Ir. Har Adi Basri, MEc, selaku Ketua Program Studi Magister Manajemen, sekaligus juga sebagai Dosen Pembimbing Utama penulis
2. Bpk. Endi Rekarti, SE, ME, selaku Sekretaris Program Magister Manajemen
3. Yth. Seluruh Bapak dan Ibu Dosen S2 Magister Manajemen yang dengan tulus telah memberikan pengajaran kepada penulis selama menimba ilmu di Universitas Mercu Buana Jakarta.
4. Bapak dan Ibu Dosen penguji yang telah memberikan saran dan kritik pada karya akhir ini, baik selama seminar maupun dalam pengujian akhir karya ilmiah.
5. Staf dan Karyawan Universitas Mercu Buana, yang telah membantu selama studi.
6. Kedua orangtuaku, H. Nana Rukmana SH,MH (Alm) dan H. Nasyiah BA (Alm), yang telah melahirkan, mengasuh, membimbing dan mendidik penulis. Jasa-jasa Bapak dan Mamah sungguh tiada tara, dan tiada yang dapat menggantikannya. Semoga amal baik Bapak dan Mamah diterima oleh Allah SWT.
7. Isteriku tercinta, Noerlaila Andhayani, yang dengan tulus telah memberikan dorongan moril untuk terus belajar dan menyelesaikan pendidikan S2 ini.
8. Kedua buah hatiku, Vina dan Karina, yang selalu menjadi penyemangat hidup penulis.
9. Semua teman mahasiswa Magister manajemen yang telah memberikan semangat, dorongan moral dan spiritual selama studi dan penggerjaan karya akhir ini.

10. Kakakku tercinta, Drs. M. Imanudin, SH, MBA yang telah menjadikan penyemangat penulis untuk terus belajar.
11. Adik-adikku, Nunung Kaniawati, Ir.M. Yudi Wahyudi, MSc, Ir.Emi Mirawati, Budi Susila, yang selalu menjadi penyemangat hidup.
12. Seluruh Staf dan Pimpinan PT Bank Sinarmas, yang telah memberikan fasilitas dan kesempatan tempat dan sarana kepada penulis untuk menyelesaikan Karya Akhir ini.
13. Pihak-pihak lain yang tidak dapat penulis sebutkan satu-persatu.

Semoga amal kebaikan yang telah diberikan kepada penulis, mendapat imbalan yang setimpal dari Allah SWT.

Sebagai penutup, penulis menyadari bahwa masih banyak kesalahan dan kekurangan dalam karya akhir ini. Saran dan kritik membangun senantiasa penulis nantikan guna penyempurnaan Karya Akhir ini selanjutnya.

Semoga Karya Akhir ini bermanfaat bagi penulis khususnya, dan bagi para pembaca pada umumnya

Wassalamualaikum Wr.Wb.

Jakarta, 8 Agustus 2009

Penulis

MULYADIANA

DAFTAR ISI

ABSTRACT	i
ABSTRAK	ii
PENGESAHAN KARYA AKHIR.....	iii
PERNYATAAN ORISINILITAS	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR LAMPIRAN	xi
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian	1
1.2. Identifikasi Masalah	3
1.3. Perumusan Masalah	11
1.3 Tujuan Penelitian	13
1.4 Manfaat Penelitian	14
1.5 Sistematika Penulisan	15

BAB II DESKRIPSI PERUSAHAAN

2.1 Sejarah Berdirinya Bank Sinarmas	17
2.2 Lingkup Bidang Usaha dan Segmen Pasar	19
2.3 Visi dan Misi	19
2.4 Strategi dan Tujuan Perusahaan	20
2.5 Struktur Organisasi dan Laporan Keuangan	21
2.6 Sumber Daya yang Dimiliki	21
2.7. Manajemen Resiko	24
2.8. Prinsip Mengenal Nasabah (<i>Know Your Customer</i>).....	28
2.9. Pengelolaan Sumber Daya Manusia (SDM)	30
2.10. Tantangan yang Dihadapi di Masa Yang Akan Datang	34

BAB III KAJIAN PUSTAKA & RERANGKA PEMIKIRAN

3.1 Pengertian dan Klasifikasi Produk.	36
3.2 Ruang Lingkup Jasa	37
3.3 Ruang Lingkup Kepuasan Nasabah	52
3.4 Penelitian Terkait Lainnya	60
3.5 Rerangka Pemikiran	62
3.6 Hipotesis	66

BAB IV METODOLOGI RISET

4.1 Metode Penelitian	68
4.2 Metode Pengumpulan Data	68
4.3 Teknik Pengumpulan Data	69
4.4 Populasi dan Sampel	70
4.5 Definisi Operasi dan Pengukuran Variabel	72
4.6 Metode Analisis Data	77

BAB V ANALISIS DATA

5.1 Analisa Deskripsi Responden.....	81
5.2 Statistik Deskriptif.....	89
5.3 Reabilitas dan validitas Data	91
5.4 Analisa Regresi	92
5.5 Analisa Korelasi	101
5.6 Diagram Layar Hasil Korelasi dan Hipotesis.....	106

BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN

6.1 Kesimpulan.....	108
6.2 Saran	109

DAFTAR PUSTAKA 111

LAMPIRAN 114

DAFTAR RIWAYAT HIDUP 126

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Kuisisioner Penelitian	113
Lampiran 2a	Struktur Organisasi Bank Sinarmas	118
Lampiran 2b	Struktur Organisasi Cabang Bank Sinarmas Karawang.....	119
Lampiran 3	Laporan Keuangan Bank Sinarmas	120
Lampiran 4	Scale All Variables (SPSS).....	121
Lampiran 5	Regression (SPSS).....	122
Lampiran 6	Corellation (SPSS).....	124

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Indikator Perbankan Nasional	4
Tabel 1.2 Nama-nama Bank di Kota Karawang.....	9
Tabel 1.3 Daftar Peringkat Kualitas Pelayanan Perbankan	10
Tabel 1.3 Jenjang Pendidikan Karyawan Bank Sinarmas.....	33
Tabel 3.1 Hubungan antara Original Dimension dengan ServQual Dimension .	56
Tabel 3.2 Hasil-hasil Penelitian Lainnya	61
Tabel 5.1 Usia dan Jenis Kelamin Crosstabulation	82
Tabel 5.2 Status Perkawinan dan Jenis Kelamin Crosstabulation	82
Tabel 5.3 Pendidikan Terakhir dan Jenis Kelamin Crosstabulation	83
Tabel 5.4 Pekerjaan Terakhir dan Jenis Kelamin Crosstabulation	84
Tabel 5.5 Jumlah Rata-rata dan Jenis Kelamin Crosstabulation	85
Tabel 5.6 Sumber Informasi Nasabah dan Jenis Kelamin Crosstabulation	86
Tabel 5.7 Seberapa Sering Nasabah Mendapatkan Pelayanan dari Bank Sinarmas Karawang dan Jenis Kelamin Crosstabulation	87
Tabel 5.8 Pertimbangan Nasabah Memilih Bank Sinarmas dan Jenis Kelamin Crosstabulation	82
Tabel 5.9 Descriptive Statistics.....	90
Tabel 5.10 Item Total Statistics.....	91
Tabel 5.11 Model Summary.....	93
Tabel 5.12 Anova	93
Tabel 5.13 Coefficient	95
Tabel 5.14 Correlation	102

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Bagan Penerapan Arsitektur Perbankan Indonesia.....	7
Gambar 3.1 Segitiga Jasa	48
Gambar 3.2 Rerangka Pemikiran	65
Gambar 4.1 Model Paradigma Penelitian	76
Gambar 5.1 Diagram Lajur Korelasi dan Hipotesis	80
Gambar 5.2 Hasil Diagram Lajur dan Hipotesis	107