

**ANALISIS KEPUASAN PELANGGAN MELALUI  
KUALITAS LAYANAN KARTU KREDIT  
BANK MANDIRI DI JABOTABEK**

**SKRIPSI**

Program Studi Manajemen

Nama : RICKY SANTOSO

NIM : 43105110161



**FAKULTAS EKONOMI  
UNIVERSITAS MERCU BUANA  
JAKARTA  
2007**

**ANALISIS KEPUASAN PELANGGAN MELALUI  
KUALITAS LAYANAN KARTU KREDIT  
BANK MANDIRI DI JABOTABEK**

SKRIPSI

Diajukan sebagai Salah satu Syarat Untuk Memperoleh  
Gelar SARJANA EKONOMI  
Program Studi Manajemen

Nama : RICKY SNTOSO  
NIM : 43105110161



**FAKULTAS EKONOMI  
UNIVERSITAS MERUBUANA  
JAKARTA  
2007**

## LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : RICKY SANTOSO  
NIM : 43105110161  
Jurusan : Manajemen ( S1 )  
Program studi : Manajemen Pemasaran  
Judul Skripsi : Analisis Kepuasan Pelanggan Melalui Kualitas  
Layanan Kartu Kredit Bank Mandiri  
Di Jabotabek  
Tanggal Ujian Skripsi : 24 Mei 2007

Disahkan Oleh :

Pembimbing

UNIVERSITAS  
MERCU BUANA

( Arief Bowo Prayoga,SE,MM )

Dekan,

Ketua Program Studi Manajemen S1,

( Drs, Hadri Mulya,M.Si )

( Tafiprios,SE,MM )

## KATA PENGANTAR

Dengan menyebut nama Allah Yang Maha Pengasih lagi Maha Penyayang. Puji Syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT, karena berkat rahmat dan hidayahnya yang senantiasa menyertai penulis dalam menyusun hingga dapat menyelesaikan skripsi.

Adapun skripsi ini disusun untuk memenuhi persyaratan dalam menempuh ujian mencapai gelar sarjana ekonomi Program Pendidikan Strata Satu, pada fakultas Ekonomi Universitas Mercubuana.

Pada kesempatan ini penulis juga ingin menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada berbagai pihak yang telah banyak memberikan bantuan baik moral maupun materil kepada penulis selama ini, terutama kepada,

1. Yang terhormat, Bapak Drs Hadri Mulya, Msi, selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Mercubuana.
2. Yang terhormat Bapak Tafiprios, SE, MM, selaku ketua jurusan manajemen fakultas Ekonomi Universitas Mercubuana.
3. Yang terhormat, Bapak Arief Bowo Prayoga, SE, MM, selaku dosen pembimbing, yang telah banyak meluangkan waktu dan tenaga untuk memberikan bimbingan dan pengarahan kepada penulis dengan kesabaran dan pengertiannya.
4. Yang terhormat, Bapak dan Ibu dosen penguji

5. Yang terhormat, Bapak Dadang dan Ibu Deviyanti, selaku staff dan karyawan PT Bank Mandiri yang telah banyak membantu penulis dalam melakukan penelitian.
6. Yang terkasih dan tersayang, Ayahanda Eddy Tanton, Ibunda Suginah, kakanda Deddy sugiaro serta Adinda Rina setianingsih yang selalu memberikan dorongan, bantuan, doa dan kasih sayang kepada penulis.
7. Anak-anak PKSM angkatan VII, anak-anak Desk Collection di PT Bank Mandiri serta rekan rekan yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu, yang membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna, oleh karenanya segala saran dan kritik yang membangun sangat diharapkan untuk memperbaiki dan melengkapi skripsi ini. Akhirnya semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi para pembaca dan pihak-pihak lain yang membutuhkan

UNIVERSITAS  
MERCU BUANA  
Jakarta Mei 2007  
Penulis

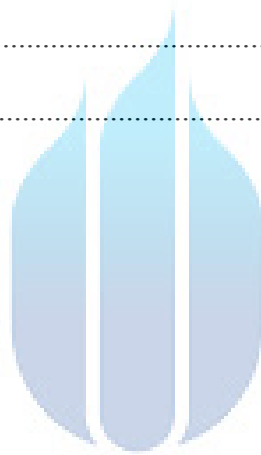
**RICKY SANTOSO**

## DAFTAR ISI

	HAL
HALAMAN JUDUL.....	i
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI.....	ii
KATA PENGANTAR.....	iii
DAFTAR ISI.....	v
DAFTAR TABEL.....	vii
DAFTAR GAMBAR.....	xi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xii
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
A. LATAR BELAKANG PENELITIAN.....	1
B. PERUMUSAN MASALAH.....	3
C. TUJUAN DAN KEGUNAAN PENELITIAN.....	4
<b>BAB II LANDASAN TEORI</b>	
A. PENGERTIAN MANAJEMEN PEMASARAN.....	5
B. PENGERTIAN JASA.....	7
C. KARAKTERISTIK JASA.....	8
D. KATEGORI BAURAN JASA.....	10
E. KUALITAS JASA.....	11
F. KEPUASAN PELANGGAN.....	14
G. PENGERTIAN KREDIT.....	15

H. UNSUR-UNSUR KREDIT.....	15
I. PENGERTIAN KARTU KREDIT.....	16
<b>BAB III METODELOGI PENELITIAN</b>	
A. GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN.....	17
B. METODE PENELITIAN.....	19
C. POPULASI DAN SAMPEL PENELITIAN.....	19
D. VARIABEL DAN PENGUKURAN.....	20
E. DEFINISI OPERASIONAL VARIABEL.....	21
F. METODE PENGUMPULAN DATA.....	24
G. METODE ANALISA DATA.....	25
<b>BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN</b>	
A. ANALISIS POKOK MASALAH.....	30
1. RELIABILITY.....	34
2. RESPONSIVENESS.....	39
3. ASSURANCE.....	44
4. EMPATHY.....	49
5. TANGIBLE.....	51
B. RANGKUMAN HASIL PENELITIAN.....	56
1. TINGKAT KEPENTINGAN ( HARAPAN ).....	57
2. TINGKAT PERFORMAN ( KINERJA ).....	58
3. TINGKAT KESESUAIAN.....	58
C. ANALISIS DIAGRAM KARTESIUS.....	62
1. KUADRAN A.....	62

2. KUADRAN B.....	62
3. KUADRAN C.....	63
4. KUADRAN D.....	63
.....	
BAB V PENUTUP	
A. KESIMPULAN.....	66
B. SARAN.....	68
DAFTAR PUSTAKA .....	70
LAMPIRAN .....	71



UNIVERSITAS  
**MERCU BUANA**



## DAFTAR TABEL

Tabel 4.1	: Indikasi Penilaian Tki ( Menurut persentase ).....	33
Tabel 4.2	: Indikasi Penilaian Tki ( Menurut Skala Likert ).....	33
Tabel 4.3	: Layanan 24 jam ( kenyataan ).....	34
Tabel 4.4	: Layanan 24 jam ( harapan ).....	35
Tabel 4.5	: Keramahan petugas ( kenyataan ).....	35
Tabel 4.6	: Keramahan petugas ( harapan ).....	36
Tabel 4.7	: Kualitas dan pengalam karyawan ( kenyataan ).....	36
Tabel 4.8	: Kualitas dan pengalam karyawan ( harapan ).....	37
Tabel 4.9	: Cara bentuk penagihan yang dilakukan( kenyataan ).....	38
Tabel 4.10	: Cara bentuk penagihan yang dilakukan ( harapan ).....	38
Tabel 4.11	: Ketanggapan dalam menangani keluhan konsumen ( kenyataan ).....	38
Tabel 4.12	: Ketanggapan dalam menangani keluhan konsumen ( harapan ).	39
Tabel 4.13	: Mengerti dengan semua keluhan konsumen ( kenyataan ).....	40
Tabel 4.14	: Mengerti dengan semua keluhan konsumen ( harapan ).....	41
Tabel 4.15	: Cara berkomunikasi dangan konsumen ( kenyataan ).....	41
Tabel 4.16	: Cara berkomunikasi dangan konsumen ( harapan ).....	42
Tabel 4.17	: Kesabaran dalam mengani keluhan konsumen ( kenyataan ).....	43
Tabel 4.18	: Kesabaran dalam mengani keluhan konsumen ( harapan ).....	43
Tabel 4.19	: Jaminan keamanan( kenyataan ).....	44
Tabel 4.20	: Jaminan keamanan ( harapan ).....	44

Tabel 4.21	: Kepastian untuk dapat diterima di merchant manapun (kenyataan ).....	45
Tabel 4.22	: Kepastian untuk dapat diterima di merchant manapun ( harapan ).....	46
Tabel 4.23	: Tingkat keamanan penggunaan kartu kredit ( kenyataan ).....	46
Tabel 4.24	: Tingkat keamanan penggunaan kartu kredit ( harapan ).....	47
Tabel 4.25	: Tingkat jaminan kerahasiaan konsumen ( kenyataan ).....	48
Tabel 4.26	: Tingkat jaminan kerahasiaan konsumen ( harapan ).....	48
Tabel 4.27	: Merasakan apa yang diinginkan konsumen ( kenyataan ).....	49
Tabel 4.28	: Merasakan apa yang diinginkan konsumen ( harapan).....	49
Tabel 4.29	: Memahami keadaan dan kondisi konsumen ( kenyataan ).....	50
Tabel 4.30	: Memahami keadaan dan kondisi konsumen ( harapan ).....	50
Tabel 4.31	: Kemudahan untuk melakukan pembayaran ( kenyataan ).....	51
Tabel 4.32	: Kemudahan untuk melakukan pembayaran ( harapan ).....	52
Tabel 4.33	: Fasilitas kemudahan untuk bertransaksi ( kenyataan ).....	53
Tabel 4.34	: Fasilitas kemudahan untuk bertransaksi ( harapan ).....	53
Tabel 4.35	: Fasilitas discount/program khusus untuk konsumen ( kenyataan ).....	54
Tabel 4.36	: Fasilitas discount/program khusus untuk konsumen ( harapan )..	54
Tabel 4.37	: Billing statement diterima tepat pada waktunya ( kenyataan )....	55
Tabel 4.38	: Billing statement diterima tepat pada waktunya ( harapan ).....	55
Tabel 4.39	: Nilai rata-rata dari determinan kualitas jasa yang mempengaruhi Kepuasan konsumen.....	56

Tabel 4.40	: Perhitungan rata-rata nilai pelaksanaan dan kepentingan dari Faktor yang mempengaruhi konsumen kartu kredit Bank Mandiri.....	59
Tabel 4.41	: Rangkuman hasil tabulasi kualitas layanan kartu kredit Bank Mandiri.....	60



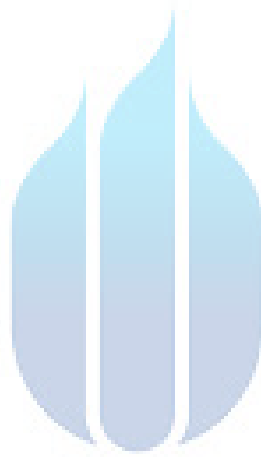
## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 .....	12
Gambar 2.2 .....	28
Gambar 4.1 .....	65



## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran I : Surat Keterangan Kuesioner .....	71
Lampiran II : Karakteristik Responden .....	72
Lampiran III : Daftar Pertanyaan .....	73



UNIVERSITAS  
MERCU BUANA