

**ANALISIS KUALITAS LAYANAN DALAM UPAYA
PENINGKATAN KEPUASAN NASABAH
DI PT BANK NIAGA,Tbk**

SKRIPSI
Program Studi Manajemen

Nama : TONI SADIKIN
NIM : 4310411-050



FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS MERCU BUANA
JAKARTA
2006

**ANALISIS KUALITAS LAYANAN DALAM UPAYA
PENINGKATAN KEPUASAN NASABAH
DI PT BANK NIAGA,Tbk**

SKRIPSI

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

N a m a : TONI SADIKIN

N I M : 4310411-050



**FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS MERCU BUANA
JAKARTA
2006**

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

N a m a : TONI SADIKIN
N I M : 4310411 - 050
Program Studi : MANAJEMEN PEMASARAN
Judul Skripsi : ANALISIS KUALITAS LAYANAN DALAM
UPAYA PENINGKATAN KEPUASAN NASABAH
DI PT BANK NIAGA, Tbk
Tanggal Ujian Skripsi : 23 Maret 2006

Disahkan Oleh :
Pembimbing

(Endi Rekarti, SE, ME)

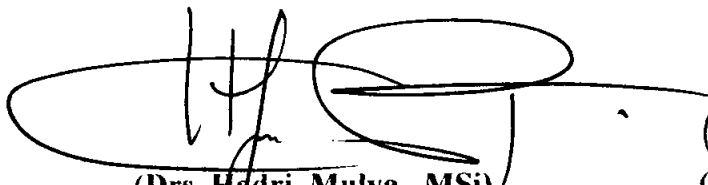
Tanggal : 05 Maret 2006

MERCU BUANA

Mengetahui,

Dekan Fakultas Ekonomi

Ketua Jurusan Manajemen


(Drs Hadri Mulya, MSi)
Tanggal : 15/4 - 06


(Tafipriyos, SE, MM)
Tanggal : 15/4 - 06.

KATA PENGANTAR



Puji syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT atas segala limpahan berbagai nikmat antara lain nikmat kesehatan serta kebahagiaan dikaruniai keluarga yang sakinah, mawadah, warohmah.

Skripsi ini adalah salah satu bentuk dari karya ilmiah yang pada dasarnya merupakan syarat mutlak untuk meraih gelar sarjana strata satu khususnya dalam bidang ilmu ekonomi, jurusan manajemen pada fakultas ekonomi Universitas Mercu Buana. Oleh karena itu, dalam penulisannya memerlukan kesungguhan, kesanggupan, dan waktu yang cukup sehingga dapat mencerminkan kemampuan dan pengembangan teori - teori yang telah diperoleh dalam perkuliahan dan sekaligus dapat mengaplikasikan dalam praktek.

Dalam melakukan penyusunan skripsi ini, penulis menyadari selama mengikuti program kuliah Sabtu Minggu ini hingga dapat menyelesaikan skripsi ini tidak terlepas dari bantuan, bimbingan dan arahan dari beberapa pihak. Oleh karena itu pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada keluarga besar PT Bank Niaga, Tbk dan keluarga besar UMB khususnya PKSM Menteng terutama kepada:

1. Bapak Handoyo Soebali, SVP dan Ibu Luki Presisa Budi Utami, VP sebagai Jakarta I dan II Retail Sales & Services Area Manager yang telah memberi ijin untuk melakukan penelitian.
2. Bapak Angga Sudarmawan, Sr.Mgr sebagai CIAS dan After Sales Services Manager yang telah meluangkan waktu dan tenaganya untuk berdiskusi dan membimbing penulis.
3. Ibu Abianti Riana, AVP (DM Falatehan), Ibu Herry Puspaningrum, Sr.Mgr (DM Bintaro), Meirina Tri Handayani, Sr.Mgr (DM Kalimalang), dan Ibu Noviandari, AVP (DM Gama).

4. Mas Abdul Cholil, SM sebagai Kepala Perpustakaan LMG Bank Niaga yang telah membantu memberikan paper - paper tentang pelayanan / service.
5. Bapak Endi Rekarti, SE, ME sebagai Ketua Pengelola PKSM MM UMB dan selaku pembimbing materi yang telah membantu dan membimbing penulis dalam penyusunan skripsi ini.
6. Bapak Priyono, SE, MM sebagai Ketua Pengelola PKSM Menteng.
7. Bapak Tafipriyos, SE, MM sebagai Ketua Jurusan Manajemen PKSM.
8. Istri tercinta: Yusna Muthoah yang telah dengan rela menghabiskan waktu sendirian, ketika saya harus memaksa diri untuk kuliah Sabtu Minggu. Bahkan, rasanya lebih tepat dikatakan jika skripsi ini dipersembahkan kepadanya. Hanya karena ia bersedia menunda pemenuhan kebutuhan hidup yang lain, saya dapat melanjutkan studi Sarjana dengan agak leluasa. Terakhir, saya ingin mengucapkan terima kasih kepada ketiga anak lelaki saya: Muhammad Bayu Pratama, Muhammad Fadel Dwi Nugraha, dan Muhammad Iqbal Tri Pamungkas yang karena keceriaan mereka saya tertolong memiliki ketahanan dan selalu membuat hati tenang. Deraai tangis dan tawa mereka dapat menunda kelelahan. Bahkan, kadang - kadang mampu membantu lahirnya semangat dan inspirasi baru.
9. Teman-teman Angkatan V Ekonomi Manajemen PKSM yang tidak dapat disebut satu-persatu.

Penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat khususnya bagi penulis dan bagi pihak lain yang berkepentingan.

Akhir kata penulis mengucapkan terima kasih atas perhatian yang diberikan.

Jakarta, 19 Februari 2006

Toni Sadikin

NIM 4310411-050

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN PENGESAHAN	i
KATA PENGANTAR	ii
DAFTAR ISI	iii
DAFTAR TABEL	iv
DAFTAR GAMBAR	v
DAFTAR LAMPIRAN	vi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Penelitian.....	1
B. Perumusan Masalah	4
C. Tujuan dan Kegunaan	4
BAB II LANDASAN TEORI	5
A. Definisi Jasa	5
B. Klasifikasi Jasa	6
C. Karakteristik Jasa	9
D. Kualitas Pelayanan.....	15
E. Mengelola Kualitas Jasa.....	20
F. Pengertian Kepuasan	23
G. Rantai Nilai	26
H. Mempertahankan Nasabah.....	29
I. Melayani Nasabah yang Kecewa.....	30
J. Rerangka Pemikiran.....	33
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....	35
A. Lokasi Penelitian.....	35
B. Identifikasi Variabel.....	35
C. Desain Penelitian.....	35
D. Prosedur Penentuan Sampel.....	36

	Halaman
E. Prosedur Pengumpulan Data.....	36
F. Jenis Data.....	37
G. Instrumen Penelitian.....	37
H. Metode Analisis Data.....	38
I. Hipotesis.....	43
BAB IV ANALISIS HASIL DAN PEMBAHASAN.....	44
A. Deskriptif Objek Penelitian.....	44
B. Analisis Karakteristik Responden.....	52
C. Analisis Keandalan Pelayanan.....	55
D. Analisis Keresponsifan / Ketanggapan.....	59
E. Analisis Keyakinan.....	60
F. Analisis Empati.....	62
G. Analisis Berwujud.....	65
H. Diagram Kartesius.....	68
I. Analisis Korelasi.....	73
J. Hipotesis.....	74
BAB V PENUTUP.....	76
A. Kesimpulan.....	76
B. Saran.....	77
DAFTAR PUSTAKA	78
LAMPIRAN.....	80
RIWAYAT HIDUP	86

DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
1. Frekuensi dan prosentase variabel usia.....	52
2. Frekuensi dan prosentase variabel pendidikan.....	53
3. Frekuensi dan prosentase variabel pendapatan.....	54
4. Frekuensi dan prosentase variabel jenis kelamin.....	55
5. Pelayanan yang ramah serta kesediaan untuk selalu siap membantu...	55
6. Prosedur pelayanan yang cepat dan tidak berbelit.....	57
7. Pelayanan yang sopan dan ramah.....	58
8. Kemampuan bank untuk cepat tanggap dalam menghadapi keluhan....	60
9. Pengetahuan dan kecakapan staff menjelaskan produk-produk bank...	61
10. Kemampuan staff menjelaskan informasi jelas dan mudah dimengerti..	62
11. Perhatian khusus pada setiap nasabah.....	63
12. Pelayanan staff terhadap semua nasabah tanpa pandang status sosial...	64
13. Pelayanan staff keamanan melayani dan menjaga keamanan nasabah...	65
14. Kebersihan, kerapihan, dan kenyamanan kantor.....	66
15. Penataan eksterior dan interior banking hall yang baik.....	67
16. Kerapihan, Penampilan dan kelengkapan atribut staff.....	68
17. Hasil kuesioner kualitas layanan nasabah.....	69
18. Perhitungan rata-rata penilaian pelaksanaan dan kepentingan	70

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
1. Kualitas Jasa.....	22
2. Rantai Nilai.....	27
3. Lima Kriteria Penentu Kualitas Jasa Pelayanan Perbankan.....	34
4. Diagram Kartesius.....	40
5. Hubungan kuat dan lemahnya suatu korelasi.....	42
6. Operasional Variabel Penelitian.....	56
7. Diagram Kartesius dari faktor-faktor kepuasan nasabah.....	71
8. Hubungan Korelasi Tingkat pelaksanaan dan kepentingan.....	73
9. Hipotesis daerah keputusan.....	75



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Halaman
1. Nama Pendiri Bank Niaga.....	80
2. Form Kuesioner Kualitas Layanan Nasabah.....	81
3. Hasil Perhitungan Data Referensi Responden.....	82
4. Hasil Perhitungan Kepuasan Nasabah.....	83
5. Hasil Perhitungan Koefisien Korelasi.....	84
6. Benchmarking (Patok Duga).....	85

