

**KEPUASAN NASABAH TERHADAP KUALITAS
PELAYANAN STUDI KASUS PADA PT BANK NIAGA TBK**

SKRIPSI

Program Studi Manajemen

Nama : DEBBY VITA DEWI

N I M : 0310312-108



**FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS MERCU BUANA**

JAKARTA

2006

**KEPUASAN NASABAH TERHADAP KUALITAS
PELAYANAN STUDI KASUS PADA PT BANK NIAGA TBK**

SKRIPSI

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh

Gelar SARJANA EKONOMI

Program Studi Manajemen

Nama : DEBBY VITA DEWI

N I M : 0310312-108



FAKULTAS EKONOMI

UNIVERSITAS MERCU BUANA

JAKARTA

2006

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : DEBBY VITA DEWI
N I M : 0310312 – 108
Program Studi : Manajemen
Judul Skripsi : Kepuasan Nasabah Terhadap Kualitas Pelayanan
Studi Kasus Pada PT Bank Niaga Tbk

Tanggal Ujian Skripsi : 10 Agustus 2006

Disahkan Oleh:

Pembimbing

(Priyono, SE, ME)

Tanggal :

Dekan,

Ketua Jurusan Manajemen

(Hadri Mulya, SE, M.Si)

Tanggal :

(Tafiprios, SE, MM)

Tanggal : 5/9-06

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, atas segala karunia yang di limpahkan-Nya, serta dukungan dan bimbingan dari semua pihak, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini yang berjudul “ Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Studi Kasus PT Bank Niaga Tbk ”.

Dalam penulisan skripsi ini penulis menyadari bahwa masih banyak kekurangannya, hal ini di sebabkan keterbatasan ilmu dan pengetahuan yang ada dalam diri penulis. Namun demikian penulis telah berusaha semaksimal mungkin untuk menyelesaikan penulisan skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa proses penyusunan penulisan skripsi ini tidak terlepas dari bantuan dan bimbingan berbagai pihak, oleh karena itu pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Dr. Ir. Suharyadi, MS., selaku Rektor Universitas Mercu Buana.
2. Tafiprios, SE, MM., selaku ketua jurusan manajemen
3. Priyono, SE, ME., selaku dosen pembimbing yang telah menyediakan waktu, tenaga dan pikiran untuk membimbing dan mengarahkan penulis dalam penyusunan skripsi ini
4. Kedua orangtua dan Kakakku Yogi, Mba Yun, Mba Dian serta adik-adikku Iwan, Maya, Rio yang telah memberikan perhatian, dorongan dan hingga penulis berhasil menyelesaikan penyusunan skripsi ini.

5. Tresna Muhammaddin yang selalu memberi support agar terselesainya skripsi ini.
6. Sahabat baik saya Mas Akram, yang telah banyak membantu penulis dalam penyelesaian penyusunan skripsi.

Penulisan Skripsi ini masih jauh dari sempurna. Akhir kata penulis dengan senang hati menerima kritik dan saran yang bersifat membangun untuk menyempurnakan penulisan skripsi ini. penulis juga sangat berharap semoga penulisan skripsi ini dapat berguna bagi penulis khususnya dan para pembaca umumnya.



Jakarta, Juli 2006

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI	v
DAFTAR GAMBAR	viii
DAFTAR TABEL	ix
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang	1
B. Perumusan dan Pembatasan Masalah	5
C. Tujuan dan Kegunaan Penelitian	7
BAB II LANDASAN TEORI	
A. Gambaran Umum Perusahaan	9
1. Sejarah Singkat Perusahaan	9
2. Filosofi Bisnis Perusahaan	11
3. Struktur Organisasi	17
B. Pengertian Pemasaran	18
1. Definisi Pemasaran	18
2. Bauran Pemasaran	22
C. Karakteristik Jasa	26
D. Kualitas Pelayanan Pelanggan	29
E. Pandangan mengenai Layanan Pelanggan	32

F. Strategi Layanan Pelanggan.....	35
G. Kepuasan Pelanggan.....	38
H. Kerangka Pikir Penelitian.....	43
 BAB III METODOLOGI PENELITIAN	
A. Metode Penelitian.....	45
B. Teknik Pengumpulan Data.....	46
C. Jumlah Responden.....	47
D. Pengolahan Dan Analisa Data.....	48
 BAB IV ANALISA DAN PEMBAHASAN	
A. Atribut- atribut yang mempengaruhi kinerja pelayanan.....	54
B. Uji Validitas atribut pelayanan dengan <i>Cochran Q Test</i>	56
C. Analisa tingkat kepentingan atribut pelayanan.....	58
D. Analisa <i>Importance – Performance</i> atribut yang sangat berpengaruh terhadap kualitas layanan.....	60
1. Analisa <i>Importance – Performance</i> atribut Sikap dan Kemampuan Frontliner.....	60
2. Analisa <i>Importance – Performance</i> atribut fasilitas E – Banking.....	64
3. Analisa <i>Importance – Performance</i> atribut Keadaan Premises.....	68
E. Gambaran umum tingkat kepentingan (<i>Importance</i>) dan kinerja (<i>Performance</i>) pelayanan perusahaan.....	73

BAB V. KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan.....	77
B. Saran.....	79
DAFTAR PUSTAKA.....	80
DAFTAR LAMPIRAN.....	



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Siklus Kepuasan Pelanggan	30
Gambar 2.2 Ilustrasi unsur-unsur layanan pelanggan	35
Gambar 2.3 Kerangka Pikir Penelitian	43
Gambar 3.1 Diagram Kartesius	50
Gambar 4.1 Grafik tingkat kepentingan ke-3 Atribut	59
Gambar 4.2 Diagram Kartesius Importance – Performance sikap dan kemampuan frontliner	63
Gambar 4.3 Diagram Kartesius Atribut fasilitas E – Banking	67
Gambar 4.4 Diagram Kaartesius Atribut Keadaan Premises	72
Gambar 4.5 Diagram Kartesius Importance – Performance atribut Pelayanan	74

DAFTAR TABEL

Tabel 4.1 Tingkat kepentingan atribut pelayanan	58
Tabel 4.2 Nilai Importance – Performance atribut sikap dan kemampuan Frontliners.....	61
Tabel 4.3 Nilai Importance – Performance fasilitas E – Banking.....	65
Tabel 4.4 Nilai Importance – Performance atribut Keadaan premises.....	68
Tabel 4.5 Nilai Importance – Performance atribut pelayanan	73
Tabel 4.6 Gambaran umum kinerja pelayanan perusahaan	75

