



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

ANALISIS PENGUKURAN KEPUASAN PELANGGAN PT TUNAS FINANCE AREA-1

KARYA AKHIR

Oleh :
SUNARGUNA T.
5510511023

**UNIVERSITAS MERCU BUANA
PROGRAM PASCASARJANA
PROGRAM MAGISTER MANAJEMEN
2007**



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

ANALISIS PENGUKURAN KEPUASAN PELANGGAN PT TUNAS FINANCE AREA-1

KARYA AKHIR

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Menyelesaikan Program
Pascasarjana Program Magister Manajemen**

Oleh :
SUNARGUNA T.
5510511023

**UNIVERSITAS MERCU BUANA
PROGRAM PASCASARJANA
PROGRAM MAGISTER MANAJEMEN
2007**

ABSTRACT

Multifinance industry was started since year 1974 and up to 2005 was grew impression. From the total financing amounted Rupiah 61 quintillion, which came from consumer financing amounted Rupiah 41,93 quintilion or equivalent 68,70% from all total financing value with grew 27.96%.

Multifinance industry for consumer were consisted of 111 companies and emerge tight competition between companies. To protect consumer migrate to competitor's company, PT Tunas Finance Area-1 always try to serve consumer's satisfaction.

This research with " Analysis of Consumer's Satisfaction to PT Tunas Finance Area-1" has a direction to analyze every factors that can be influence to consumer's satisfaction, working performance and how to handle top priority of PT Tunas Finance Area-1 in order to fulfill consumer's satisfaction.

The analyze primer data using method validity test and reliability test with Cartesius diagram to find primary consumer's satisfaction also analyze factor.

From those analyze will found out primary factors with influence consumer's satisfaction PT Tunas Finance Area-1 must be handle with top priority, such as : Credit requirement of PT Tunas Finance Area-1 is flexible and surveyor give appropriate information to those requirements. Factor analyze to the working performance level which was expected (E) produce 22 item indicators and grouping into 5 factors.

ABSTRAK

Industri perusahaan pembiayaan (*multifinance*) mulai sejak tahun 1974 hingga tahun 2005 kinerja perusahaan pembiayaan tumbuh mengesankan. Dari total pembiayaan sebesar Rp. 61 triliun tsb. berasal dari pembiayaan konsumen (*consumer finance*) mencapai 41,93 triliun atau menguasai 68,70% dari total pembiayaan dengan pertumbuhan 27,96%. Perusahaan yang bergerak dalam pembiayaan konsumen telah mencapai 111 perusahaan tentunya menimbulkan persaingan ketat antar perusahaan pembiayaan. Agar pelanggan PT Tunas Finance tidak beralih ke pesaing maka perusahaan berusaha untuk meningkatkan kepuasan pelanggannya. Penelitian berjudul "**Analisis Pengukuran Kepuasan Pelanggan PT Tunas Finance Wilayah Area-I**" bermaksud untuk menganalisis faktor-faktor apa yang mempengaruhi kepuasan pelanggan, kinerja dan penangan faktor-faktor yang menjadi prioritas utama PT Tunas Finance dalam memenuhi kepuasan pelanggannya.

Dalam menganalisa data primer dilaksanakan uji validitas, uji reliabilitas, menggunakan diagram kartesius untuk menentukan priotas utama kepuasan pelanggan serta analisis faktor.

Dari hasil analisa tersebut didapatkan faktor-faktor penting yang mempengaruhi kepuasan pelanggan PT Tunas Finance yang harus menjadi prioritas utama penanganannya yaitu : persyaratan kredit Tunas Finance cukup fleksibel dan surveyor memberikan informasi yang tepat terhadap ketentuan kredit. Analisis faktor yang dilakukan terhadap Tingkat Kinerja yang diharapkan (E) menghasilkan indikator sebanyak 22 butir dikelompokkan menjadi 5 faktor.

PENGESAHAN KARYA AKHIR

Judul : Analisis Pengukuran Kepuasan Pelanggan
PT Tunas Finance Wilayah Area-I.

Nama : Sunarguna T.

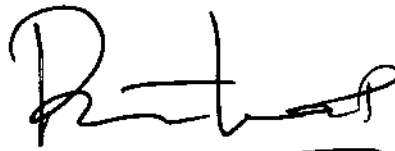
NIM : 55105110023

Program : Pascasarjana Program Magister Manajemen

Tanggal : September 2007

Mengesahkan

Ketua Program Studi Magister Manajemen



Dr. Ir. Mustika S. Purwanegara Msc.

Pembimbing Utama



Dr. Ir. Mustika S. Purwanegara Msc

PERNYATAAN

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

Judul : Analisis Pengukuran Kepuasan Pelanggan

PT Tunas Finance Area-I

Nama : Sunarguna T.

NIM : 55105110023



Program : Pascasarjana Program Magister Manajemen

Merupakan hasil studi pustaka, penelitian lapangan dan karya saya sendiri
Dengan bimbingan Komisi Dosen Pembimbing yang ditetapkan dengan Surat
Keputusan Direktur 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 pengolahan yang diajukan tetap
dinyatakan secara jelas sumbernya dan dapat diperiksa kebenarannya.

Tangerang, September 2007



Sunarguna T.

KATA PENGANTAR

Proses pembuatan Karya Akhir merupakan pekerjaan yang tidak mudah dan melibatkan banyak pihak yang memberi masukan terhadap penulisan tesis berjudul "**Analisis Pengukuran Kepuasan Pelanggan PT Tunas Finance Area-I**". Banyak pihak yang telah membantu pembuatan Karya Akhir ini baik secara langsung maupun tidak langsung.

Maka pada kesempatan ini penulis menyampaikan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Ibu Dr. Ir, Mustika S. Purwanegara Msc selaku pembimbing utama yang telah meluangkan waktunya untuk memberikan bimbingan.
2. Bapak Erick Tandayu, selaku GM Marketing Area-I PT Tunas Finance yang telah membantu proses penelitian ini.
3. Ibu Niken selaku Manager Corporate Communication PT Tunas Finance yang telah memberikan saran dan masukan.
4. Seluruh pimpinan beserta staff MM Universitas Mercu Buana yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan tesis ini.
5. Seluruh pimpinan dan staff PT Tunas Finance Area-I yang telah membantu proses penelitian ini.

6. Rekan-rekan Program MM Universitas Mercu Buana Kampus Depok yang telah banyak memberikan dorongan semangat, membantu dalam diskusi, saran dan masukan dalam menyelesaikan tesis ini.

Penulis menyadari Tesis ini masih jauh dari sempurna karena itu saran dan kritik yang bersifat membangun senantiasa penulis harapkan.

Terakhir, tentu saja hanya dengan kemurahan Tuhan Yang Maha Esa penulis dapat melakukan semua ini. Oleh karena itu penulis berharap tesis ini dapat bermanfaat bagi pembaca umumnya.

Tangerang, September 2007

Penulis,

(Sunarguna T.)

DAFTAR ISI

ABSTRACT	iii
ABSTRAK	iv
PENGESAHAN	v
PERNYATAAN	vi
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xvi

BAB 1 PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah	1
1.2. Perumusan Masalah	4
1.3. Maksud dan Tujuan Penulisan Tesis	6
1.4. Kegunaan Tesis	7
1.5. Sistematika Penulisan	7

BAB II KERANGKA PUSTAKA DAN KERANGKA PEMIKIRAN

2.1. Kajian Pustaka	9
2.1.1. Pemasaran Jasa	9
2.1.2. Tiga 'P' Tambahan Untuk Pemasaran Jasa	11

2.1.3.	Kualitas Jasa	12
2.1.4.	Model SERVQUAL	15
2.1.4.1.	Instrumentasi SERVQUAL	18
2.1.4.2.	Pengukuran SERVQUAL	20
2.1.4.3.	Keterbatasan Model SERVQUAL.....	24
2.1.5.	Definisi Kepuasan Pelanggan.....	25
2.1.6.	Faktor-Faktor Pendorong Kepuasan Pelanggan ..	30
2.1.7.	Hubungan Finansial antara Kepuasan dan Laba..	32
2.1.8.	Pengukuran Kepuasan Pelanggan	35
2.1.9.	Nilai dan Harapan Pelanggan	41
2.1.10	Definisi Pembiayaan Konsumen	44
2.1.11.	Uji Validitas dan Realibilitas	45
2.1.11.1.	Uji Validitas	45
2.1.11.2.	Uji Realibilitas	47
2.1.12.	Analisis Faktor	48
2.2.	Kerangka Pemikiran	49

BAB III OBJEK DAN METODE

3.1.	Objek Penelitian	51
3.2.	Metode.....	52
3.3.	Populasi dan Sampel	52
3.4.	Teknik Dan Pengumpulan Data.....	52

3.4.1. Kepustakaan (Library Research)	52
3.4.2. Survey (Field Research)	53
3.5. Analisis Data	55
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
4.1. Riwayat dan Profil Perusahaan	60
4.2. Uji Instrumen	67
4.2.1. Uji Validitas	67
4.2.2. Uji Reliabilitas	70
4.3. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pe- Langgan.....	71
4.4. Kinerja (performance) PT. Tunas Finance Area-I Dalam Memuaskan Pelanggannya.....	73
4.5. Faktor-faktor yang Menjadi Prioritas Utama PT. Tunas Finance Area-I dalam Memenuhi Kepuasan Pelanggannya	79
4.5.1. Tingkat Kesesuaian	83
4.6. Analisis Faktor	86
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	
5.1. Kesimpulan	91
5.2. Saran	94
DAFTAR PUSTAKA	98
LAMPIRAN	100
RIWAYAT HIDUP	118

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1.	Tabel Penjualan Mobil Nasional	2
Tabel 1.2.	Tabel Perkembangan Suku Bunga	3
Tabel 2.1.	Tabel Elemen Program Jasa Pemasaran	12
Tabel 2.2.	Tabel Dimensi-Dimensi Kualitas Jasa	14
Tabel 2.3.	Tabel Dimensi dan Atribut Model SERQUAL.....	22
Tabel 2.4.	Tabel Operasional Kualitas Jasa	24
Tabel 2.5.	Tabel Alternatif Definisi Kepuasan Pelanggan.....	28
Tabel 2.6.	Tabel Koefisien Korelasi	47
Tabel 4.1.	Tabel Uji Validitas Kinerja (Performance)	68
Tabel 4.2.	Tabel Uji Validitas Kinerja yang diharapkan (Expectation)	69
Tabel 4.3.	Hasil Uji Reliabilitas Performance	70
Tabel 4.4..	Hasil Uji Reliabilitas Expectations	71
Tabel 4.5.	Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pe- Langgan	72
Tabel 4.6.	Skor Tingkat Kinerja Performance	74
Tabel 4.7.	Skor Tingkat Kinerja yang diharapkan (E)	76
Tabel 4.8.	Perbandingan Rata-rata Kinerja (performance) dan Kinerja yang Diharapkan.....	78
Tabel 4.9.	Perhitungan Rata-rata dari Kinerja yang ada dalam Kenyataan (performance) dan Kinerja yang diharap- kan (Expectation)	80

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1. Model Konseptual Serqual	16
Gambar 2.2. Model Kepuasan/Ketidakpuasan Pelanggan	29
Gambar 2.3. Hubungan antara Harapan Konsumen, Kualitas Jasa, dan Kepuasan Pelanggan.	43
Gambar 2.4. Ilustrasi Penyederhanaan Analisis Faktor.	49
Gambar 2.5. Gambar Kerangka Pemikiran	50
Gambar 3.1. Hasil Eksplorasi	54
Gambar 3.2. Diagram Kartesius	58
Gambar 4.1. Struktur Pemegang Saham	61
Gambar 4.2. Grafik Pertumbuhan Cabang Tunas Finance.....	65
Gambar 4.3. Grafik Nilai Pelepasan Kredit	66
Gambar 4.4. Grafik Profil Piutang	67
Gambar 4.5. Grafik Hasil Eksplorasi	72
Gambar 4.6. Grafik Skor Rata-Rata Tingkat Kinerja (Performance)	74
Gambar 4.7. Grafik Skor Rata-Rata Tingkat Kinerja Yang diharapkan (E)	76
Gambar 4.8. Diagram Kartesius Performance dan Ekspektasi	81

DAFTAR LAMPIRAN

1. Lampiran 1	Format Tiga Kolom	100
2. Lampiran 2	Kuesioner	101
3. Lampiran 3	Tabulasi Data	103
4. Lampiran 4	Tabulasi Data Distribusi Pernyataan Respon- Den dan Bobot Skor	105
5. Lampiran 5	Uji Instrumen	111
6. Lampiran 6	Analisis Faktor	115