ANALISIS PENGARUH KINERJA LAYANAN PT.BANK NEGARA INDONESIA,Tbk. TERHADAP KEPUASAN NASABAH

KARYA AKHIR
Diajukan sebagai Satu Syarat untuk Menyelesaikan Program Pascasarjana Program Magister Manajemen

Oleh

Dian Dwara Sukci

55106110166

UNIVERSITAS MERCU BUANA
PROGRAM PASCA SARJANA
PROGRAM MAGISTER MANAJEMEN
2008

ABSTRACT

In face of emulation in banking service industries, required of excellent quality to facing all its competitor. On the other side, banking service activities fascination represent factors able to be managed by the manager for customer to using it. But in a fact, each customer only interesting to one or some influential factor. Some influential factor for example, is variables of quality service.

PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk, in Region 12, as an object of this research, represent one of the government's company (BUMN), need to improve the quality of its service to the customer in emulation of banking service such as, other government bank, national private bank and foreign private bank.

Data in this research collected through spreading of quetionaire. Factor analysis used to reduce of indicators into a construct factors. To understand of analyse by factor analysis to have indicators to measure all variable. Variables of quality service result from factor analysis representing seven factors formed, that is; courtesy, tangibles, performance, consistency, responsiveness, empathy and credibility.

Service performance of BNI, cover courtesy, tangibles, performance, consistency, responsiveness, empathy, credibility in level of average score until good score for customer satisfaction, where result of measurement each indicator show score between average until good. While according to respondent's answer, satisfaction variables, only at almost satisfy score. Of this result, BNI need to have attention intensively to increase of customer satisfaction.

According to result of multiple regression analysis, concluded that each variable have a significant influential to satisfaction.
There are influence by partial of each variable, which is ; courtesy, tangibles performance, consistency, responsiveness, empathy, credibility to customer's satisfaction of BNI. And there are influence by simultant between variables; courtesy, tangibles, performance, consistency, responsiveness, empathy, credibility to customer's satisfaction of BNI.

A dominant factor to satisfaction is courtesy, according to customer, attention of officer, friendliness of officer, attitude and sprier of officer, integrity of officer, sociability of officer, expression of officer, way of serving and sociability in busy hours and friendly attitude of officer, representing most dominant factor to increase customer's satisfaction.

In the end, this research conclude the result of research and give suggestion to be able used at research hereinafter.

ABSTRAK

Dalam menghadapi persaingan bisnis dalam industri jasa perbankan dibutuhkan kualitas pelayanan yang sangat baik untuk menghadapi para pesaingnya. Di sisi lain, daya tarik pelayanan jasa perbankan merupakan faktor-faktor yang dapat dikelola oleh pimpinan bank agar nasabah tertarik untuk menggunakannya. Namun demikian masing-masing pelanggan/nasabah hanya tertarik kepada satu atau beberapa faktor yang mempengaruhinya antara lain adalah dimensi kualitas pelayanan pelanggan.

PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk, wilayah 12 sebagai objek penelitian merupakan salah satu bank milik pemerintah atau Badan Usaha Milik Negara (BUMN), dituntut harus dapat meningkatkan kualitas pelayanannya kepada nasabah di lingkungan persaingan jasa perbankan seperti milik pemerintah lainnya, bank swasta nasional dan bank swasta asing.

Data dikumpulkan melalui penyebaran kuesioner. Teknik analisis faktor digunakan untuk mereduksi indikator penelitian kedalam faktor-faktor yang digunakan sebagai konstrik dalam penelitian. Untuk menguji pengaruh antara masing-masing variabel digunakan teknik analisis regresi dan sebelumnya dilakukan analisa faktor untuk mengetahui indikator penelitian yang paling tepat digunakan untuk mengukur semua variabel. Dimensi kualitas layanan hasil dari analisis faktor yang merupakan faktor terbentuk, meliputi ke tujuh dimensi kualitas layanan, yaitu ; *courtesy, tangibles, performance, consistency, responsiveness, emphaty* dan *credibility*.

Kinerja layanan BNI meliputi faktor *courtesy, tangibles, performance, consistency, responsiveness, empahty, credibility* telah cukup sesuai dengan tingkat kepuasan nasabah, dimana hasil pengukuran masing-masing dimensi menunjukkan skor antara cukup baik hingga baik. Sedangkan menurut jawaban responden, tingkat kepuasan nasabah hanya ada pada skor cukup puas, yang artinya perlu perhatian secara intensif untuk meningkatkan kepuasan nasabah.

Berdasarkan hasil analisa regresi, dapat disimpulkan bahwa semua variabel memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan. Terdapat pengaruh secara parsial dari tiap dimensi, antara lain : *courtesy, tangibles, performance, consistency, responsiveness, empahty, credibility* terhadap kepuasan layanan di PT Bank Negara Indonesia, Tbk. Dan terdapat pengaruh secara simultan (bersama-sama) antara variabel : *courtesy, tangibles, performance, consistency, responsiveness, emphaty, credibility* terhadap kepuasan layanan PT Bank Negara Indonesia, Tbk.

Faktor yang dominan terhadap kepuasan adalah, *courtesy* artinya menurut nasabah perhatian petugas, keakraban petugas, sikap dan kesigapan petugas, ketulusan petugas, keramahan petugas, keramahan menyapa, ekspresi senyum petugas, cara melayani dan keramahan saat jam sibuk dan sikap bersahabat petugas, merupakan faktor yang paling dominan untuk meningkatkan kepuasan nasabah.

Pada akhirnya penelitian ini mencoba menyimpulkan hasil penelitian dan memberikan penyaranan yang dapat digunakan pada penelitian selanjutnya.

PENGESAHAN KARYA AKHIR

Judul	: **Analisis Pengaruh Kinerja Layanan PT.Bank Negara Indonesia,Tbk. Terhadap Kepuasan Nasabah**
Bentuk Karya Akhir	: Riset Bisnis
Nama	: Dian Dwara Sukci
N I M	: 55106110166
Program	: Pascasarjana Program Magister Manajemen
Tanggal	: Agustus 2008

Mengesahkan

Ketua Program Studi Magister Manajemen

Dr.,Ir.Har Adi Basri,MEc.

Pembimbing Utama	**Pembimbing II**
Dr.,Ir.Mustika S.Purwanegara,MSc.	**Rina Astini,SE.,ME**

PERNYATAAN

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

Judul	: **Analisis Pengaruh Kinerja Layanan PT. Bank Negara Indonesia,Tbk. Terhadap Kepuasan Nasabah**
Bentuk Karya Akhir	: Riset Bisnis
Nama	: Dian Dwara Sukci
N I M	: 55106110166
Program	: Pascasarjana Program Magister Manajemen
Tanggal	: Agustus 2008

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 pengolahannya yang digunakan, telah dinyatakan secara jelas sumbernya dan dapat diperiksa kebenarannya.

Jakarta, Agustus 2008

Dian Dwara Sukci

KATA PENGANTAR

Assalumu'alaikum Wr.Wb.

Alhamdulillah puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT, karena hanya dengan rahmat-Nya tugas akhir dengan judul "Analisis Pengaruh Kinerja Layanan Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Kasus Pada PT Bank Negara Indonesia,Tbk)" ini dapat disusun.

Tugas Akhir ini disusun guna memenuhi salah satu syarat untuk menyelesaikan Program Pascasarjana Program Magister Manejemen, Universitas Mercubuana , Jurusan Manajemen Pemasaran.

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

1. Bapak Dr.Ir.Har Adi Basri,MEc , selaku Ketua Program Studi Magister Manajemen.
2. Bapak Endi Rekarti,SE,ME, selaku Sekretaris Program Magister Manajemen.
3. Ibu Dr.Ir.Mustika S.Purwanegara,MSc, selaku Dosen Pembimbing Utama dalam penyusunan karya akhir ini.
4. Ibu Rina Astini,SE,ME. selaku Dosen Pembimbing II dalam penyusunan karya akhir ini.
5. Bapak Dr.A.Arief Adnan,MBA , selaku Dosen Penguji, yang telah memberikan saran dan kritik pada karya akhir ini.
6. Bapak/Ibu dosen Program Magister Manajemen Universitas Mercubuana, yang telah membekali penulis dengan berbagai disiplin ilmu.

7. Staff dan Karyawan Universitas Mercubuana, yang telah membantu selama studi.
8. Keluarga tercinta, yang tiada henti memberikan dorongan kepada penulis.
9. Semua teman-teman yang telah memberikan semangat, dorongan moral dan spiritual selama pengerjaan karya akhir ini.

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

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

Semoga karya akhir ini bermanfaat bagi penyusun khususnya, dan bagi para pembaca pada umumnya.

Wassalamu'alaikum Wr.Wb.

Jakarta, Agustus 2008

Penulis

Dian Dwara Sukci

DAFTAR ISI

DAFTAR TABEL

Tabel **Halaman**

DAFTAR GAMBAR

Gambar **Halaman**

DAFTAR GRAFIK

Grafik **Halaman**

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran **Halaman**