

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

N a m a : Triarso Anggoro
N I M : 43105110016
Program Studi : Manajemen
Judul Skripsi : Analisis Kualitas Layanan Bank Permata Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Kantor Cabang Sudirman Jakarta

Disahkan oleh :
Pembimbing

(Rina Astini, SE,MM)

Dekan

Ketua Jurusan manajemen

(Drs. Hadri Mulya, M.Si)

(Tafiprios, SE.,MM)

KATA PENGANTAR

Puji syukur dipanjatkan ke hadirat Allah SWT, karena berkat rahmatnya skripsi ini dapat terselesaikan. Skripsi diajukan sebagai syarat untuk mencapai gelar sarjana pada Universitas Mercu Buana Jakarta. Dengan skripsi ini diharapkan akan menjadi sarana pengembangan ilmu, khususnya mengenai kualitas layanan dan dapat memberikan informasi bagi mahasiswa/i atau masyarakat secara luas.

Dalam penyusunan skripsi ini, banyak pihak yang telah membantu baik secara langsung maupun tidak langsung. Karena itu pada kesempatan kali ini ingin penulis sampaikan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :,

1. Bapak Drs. Hadri Mulya. M.Si., selaku Dekan pada Universitas Mercu Buana Jakarta.
2. Bapak Ir. Yenon Orsa. MT selaku ketua program Kuliah Sabtu Minggu Universitas Mercu Buana Jakarta.
3. Bapak Tafiprios, SE.,MM selaku ketua jurusan Manajemen Universitas Mercu Buana Jakarta.
4. Ibu Rina Astini, SE.,MM selaku Dosen Pembimbing skripsi yang telah membimbing skripsi ini hingga selesai dengan penuh kesabaran, ketelitian dan memberikan masukan-masukan yang sangat berarti.
5. Istri dan anakku tercinta (Retno Murtisari, Edo dan Dito) atas dukungan moral dan kasih sayang serta kesabaran yang luar biasa

6. Rekan-rekan mahasiswa/i Universitas Mercu Buana gedung Meruya angkatan VII. D3
7. Dan pihak-pihak lain yang tidak dapat disebutkan satu per satu.

Jakarta, Juli 2007

Penulis

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI	i
KATA PENGANTAR	ii
DAFTAR ISI	iv
DAFTAR GAMBAR	vii
DAFTAR TABEL	viii
BAB I PENDAHULUAN	1
A.Latar Belakang Penelitian	1
B.Perumusan Masalah	4
C.Tujuan Penelitian	5
D.Manfaat Penelitian	5
1. Perusahaan	5
2. Penulis	5
BAB II LANDASAN TEORI	
A. Pengertian Pelayanan	6
B. Dasar-Dasar Pelayanan	8
C. Karakteristik Jasa	12
D. Mengelola Kualitas Jasa	13
E. Kepuasan Pelanggan	15
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	
A. Gambaran Umum Perusahaan	18
1. Gambaran Singkat Bank Permata	18

2. Struktur Organisasi	20
B. Metode Penelitian	21
C. Populasi dan Sampel Penelitian	21
D. Metode Pengumpulan Data	22
1. Pengumpulan data kepustakaan	22
2. Pengumpulan data lapangan	22
E. Variabel dan Pengukuran	23
F. Hipotesa	24
G. Definisi Operasional Variabel	24
1. Kepuasan pelanggan	24
2. Tingkat layanan	25
H. Metode Analisis Data	26
1. Analisis deskriptif	26
2. Analisis regresi	30
 BAB IV ANALISIS HASIL DAN PEMBAHASAN	
A. Analisis Karakteristik Responden	31
B. Analisis Kepuasan Pelanggan Pada Bank Permata	34
1. Tanggap	34
2. Keandalan	37
3. Empati	40
4. Berwujud	41
5. Jaminan	43

C. Diagram Kartesius	44
D. Analisis Regresi	49
E. Hipotesis	51
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	
A. Kesimpulan	53
B. Saran	54
Daftar Pustaka	56
LAMPIRAN	

DAFTAR GAMBAR

Gambar

Gambar 1	Diagram Kartesius	47
Gambar 2	Uji Hipotesis	52

DAFTAR TABEL

Tabel

1.	Frekuensi dan Prosentase Variabel Jenis Kelamin	31
2.	Frekuensi dan Prosentase Variabel Usia	32
3.	Frekuensi dan Prosentase Variabel Pendidikan	33
4.	Frekuensi dan Prosentase Variabel Pendapatan	34
5.1	Tingkat Kepentingan Responden Terhadap Sikap Frontliner Yang Selalu Siap Membantu Dan Melayani	35
5.2	Penilaian Responden Terhadap Kinerja Frontliner Yang Selalu Siap Membantu Dan Melayani	35
6.1	Tingkat Kepentingan Responden Terhadap Pelayanan Yang Ramah dan Sopan	36
6.2	Penilaian Responden Terhadap Pelayanan Yang Ramah dan Sopan ...	36
7.1	Tingkat Kepentingan Responden Terhadap Kemampuan Fronliner Cepat Tanggap Atas Keluhan Nasabah	37
7.2	Penilaian Responden Terhadap Kemampuan Frontliner Cepat Tanggap Atas Keluhan Nasabah	37
8.1	Tingkat Kepentingan Responden Terhadap Pelayanan Yang Cepat ..	38
8.2	Penilaian Responden Terhadap Pelayanan Yang Cepat	38
9.1	Tingkat Kepentingan Responden Terhadap Kemampuan Staff Dalam Memberikan Informasi Dengan Jelas	39

9.2	Penilaian Responden Terhadap Kemampuan Staff Dalam Memberikan Informasi Dengan Jelas	39
10.1	Tingkat Kepentingan Responden Terhadap Faktor Pengetahuan dan .. Kemampuan Frontliner Menjelaskan Produk Perbankan	40
10.2	Penilaian Responden Terhadap Faktor Pengetahuan dan Kemampuan .. Frontline Menjelaskan Produk Perbankan	40
11.1	Tingkat Kepentingan Responden Terhadap Frontliner Dalam Memberikan.. Perhatian Khusus Kepada Setiap Nasabah	41
11.2	Penilaian Responden Terhadap Frontliner Dalam Memberikan Perhatian ... Khusus Kepada Setiap Nasabah	41
12.1	Tingkat Kepentingan Responden Terhadap Penampilan dtaff Yang Rapi ... Dan Menarik	42
12.2	Penilaian Responden Terhadap Penampilan Staff Yang Rapi Dan Menarik	42
13.1	Tingkat Kepentingan Responden Terhadap Penataan Eksterior dan Interior	43
13.2	Penilaian Responden Terhadap Penataan Eksterior dan Interior	43
14.1	Tingkat Kepentingan Responden Terhadap Kemampuan Menyelesaikan Transaksi	44
14.2	Penilaian Resoponden Terhadap Kemampuan Menyelesaikan transaksi	44
15	Hasil Kuesioner Kualitas Layanan Nasabah Bank Permata Cab. Sudirman	45

16	Penilaian Rata-rata Dari Penilaian Pengalaman dan Penilaian Kepentingan ..	
	Pada Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Nasabah	46