PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN NASABAH PADA PT. PERMODALAN NASIONAL MADANI (PERSERO) ULaMM CIKUPA TANGERANG

KARYA AKHIR

OLEH

TEDI TRISTIADI

55108120001

UNIVERSITAS MERCU BUANA
PROGRAM PASCASARJANA
PROGRAM MAGISTER MANAJEMEN
2011

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN NASABAH PADA PT. PERMODALAN NASIONAL MADANI (PERSERO) ULaMM CIKUPA TANGERANG

KARYA AKHIR

DIAJUKAN SEBAGAI SALAH SATU SYARAT UNTUK MENYELESAIKAN
PROGRAM PASCASARJANA PROGRAM MAGISTER MANAJEMEN

OLEH

TEDI TRISTIADI

55108120001

UNIVERSITAS MERCU BUANA
PROGRAM PASCASARJANA
PROGRAM MAGISTER MANAJEMEN
2011

ABSTRAK

Pada penelitian ini dilakukan analisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah pada PT. Permodalan Nasional Madani (Persero) ULaMM Cikupa Tangerang, dimana pengukuran kualitas pelayanan meliputi dimensi fisik (tangible), keandalan (realiability), daya tanggap (responsiveness), jaminan (assurance), dan empati (emphaty).

Metode analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif kuantitatif, untuk metode analisis statistik menggunakan koefisien korelasi, determinasi, regresi berganda dan persamaan regresi, sedangkan untuk pengujian hipotesisinya digunakan uji t dan uji f.

Dimensi kualitas pelayanan yang berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah PT. PNM (Persero) ULaMM Cikupa secara parsial adalah reliability (kehandalan), dan assurance (jaminan) sedangkan tangibles (bukti langsung), responsiveness (daya tanggap), dan empathy (empati) tidak berpengaruh secara signifikan. Dimensi kualitas pelayanan yang paling dominan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah PT. PNM (Persero) ULaMM Cikupa adalah reliability (kehandalan), dimana dimensi kualitas pelayanan (Bukti Fisik, Kehandalan, Daya Tanggap, Jaminan, dan Empati) secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah PT. PNM (Persero) ULaMM Cikupa.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Nasabah

ABSTRACT

This research analyzes the influence of service quality to customer satisfaction on PT. Nasional Madani (Persero) ULaMM Cikupa Tangerang, where the measurement of service quality include the physical dimensions (tangible), reliability (realiability), responsiveness (responsiveness), insurance (assurance), and empathy (emphaty).

Methods of data analysis used in this research is descriptive quantitative method, to methods of statistical analysis using correlation coefficient, determination, multiple regression and regression equation. Meanwhile, to test the hypothesis used t test and, f test.

Dimensions of service quality have positive impacts on customer satisfaction PT. PNM (Persero) is partially ULaMM Cikupa reliability (reliability), and assurance (security) while tangibles (direct evidence), responsiveness (responsiveness), and empathy (empathy) was not significant. Dimensions of service quality the most dominant influence on customer satisfaction PT. PNM (Persero) ULaMM Cikupa is reliability (reliability), where the dimensions of service quality (Physical Evidence, Reliability, Response, Assurance, and Empathy) simultaneously significantly influence customer satisfaction PT. PNM (Persero) ULaMM Cikupa.

Keyword : Quality of Service and Customer Satisfaction

PENGESAHAN

Judul	: **Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah pada PT. Permodalan Nasional Madani (Persero) ULaMM Cikupa Tangerang**
Bentuk Karya Akhir	: Riset Bisnis
Nama	: Tedi Tristiadi
NIM	: 55108120001
Program	: Pascasarjana Program Magister Manajemen
Tanggal	: 28 Februari 2011

Mengesahkan :

Direktur Pascasarjana	**Ketua Program Studi Magister Manajemen**
Prof. Dr. Didik J.Rachbini	**Prof. Dr. Ngadino Surip, MS**

Pembimbing Utama

Dr. Anik Trisuwarni

PERNYATAAN

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

Judul	: **Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah pada PT. Permodalan Nasional Madani (Persero) ULaMM Cikupa Tangerang**
Bentuk Karya Akhir	: Riset Bisnis
Nama	: Tedi Tristiadi
NIM	: 55108120001
Program	: Pascasarjana Program Magister Manajemen
Tanggal	: 28 Februari 2011

Merupakan hasil studi pustaka, penelitian lapangan, dan karya saya sendiri dengan bimbingan Komisi Dosen Pembimbing yang ditetapkan dengan Surat Keputusan Ketua Program Studi Magister Manajemen Universitas Mercu Buana.

Karya ilmiah ini belum pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan pada program sejenis diperguruan tinggi lain. Semua informasi, data, dan hasil pengolahan yang digunakan, telah dinyatakan secara jelas sumbernya dan dapat diperiksa kebenarannya.

Jakarta, 28 Februari 2011

(Materai Rp 6000)

Tedi Tristiadi

DAFTAR ISI

ABSTRACT i

ABSTRAK ii

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI iii

LEMBAR PERNYATAAN iv

KATA PENGANTAR v

DAFTAR ISI vii

DAFTAR TABEL x

DAFTAR GAMBAR xi

DAFTAR LAMPIRAN... xii

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah 1

1.2 Rumusan Masalah 4

1.3 Tujuan Penelitian 5

1.4 Manfaat Penelitian 5

1.5 Pembatasan Masalah 5

BAB II DESKRIPSI PERUSAHAAN

2.1 Sejarah Perusahaan 7

2.2 Lingkup Bidang Usaha 11

2.3 Pengembangan Sumber Daya Manusia 18

BAB III KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS

3.1 Pemahaman Konsep Kepuasan Pelanggan 22

3.1.1 Definisi Pelanggan 22

3.1.2 Definisi Kepuasan Pelanggan 23

3.1.3 Pengukuran Kepuasan Pelanggan 27

3.2 Pemahaman Konsep Kualitas Pelayanan 29

3.2.1 Definisi Kualitas Pelayanan 29

3.2.2 Persepsi Terhadap Kualitas 31

3.3 Pemahaman Konsep Jasa... 34

3.3.1 Definisi Jasa 34
3.3.2 Karakteristik Jasa 36
3.3.3 Konsep Jasa 37
3.4 Konsep Total Quality Service (TQS) 39
3.4.1 Pengertian Total Quality Service 39
3.4.2 Model Service Quality (SERVQUAL) 40
3.4.3 Dimensi Service Quality (SERVQUAL) 44
3.5 Tinjauan Peneliti Terdahulu... 48
3.6 Kerangka Pemikiran 50
3.7 Hipotesis 51

BAB IV METODOLOGI PENELITIAN

4.1 Waktu dan Lokasi Penelitian 53
4.2 Metode Penelitian 53
4.3 Variabel Penelitian 54
4.4 Jenis Data dan Sumbernya 59
4.5 Populasi dan Sampel 60
4.5.1 Populasi 60
4.5.2 Sampel 60
4.6 Metode Pengambilan Sampel 61
4.7 Pengujian Instrumen 62
4.7.1 Uji Validitas Instrumen 62
4.7.2 Uji Reliabilitas Instrumen 63
4.8 Metode Pengolahan Data 64
4.9 Metode Analisis Data 66
4.9.1 Analisis Deskriptif 66
4.9.2 Analisis Statistik 66
(a) Koefisien Korelasi dan Determinasi 66
(b) Koefisien Regresi dan Persamaan Regresi... 68
4.9.3 Pengujian Hipotesis 69
4.10 Uji Signifikasi Statistik 70
4.10.1 Uji Parsial (Uji t) 70

4.10.2 Uji Simultan (Uji f) 71

BAB V ANALISIS HASIL DAN PEMBAHASAN

5.1 Pengujian dan Hasil Analisis Data 74

5.1.1 Data Deskripsi Responden 74

5.1.2 Uji Instrumen 78

(a) Analisis Reliabilitas 78

(b) Analisis Validitas 79

(c) Analisis Koefisien Regresi dan Persamaan Regresi 82

(d) Analisis Koefisien Korelasi dan Determinasi 84

5.2 Pengujian Hipotesis 85

5.2.1 Uji Signifikasi Simultan (Uji f) 86

5.2.2 Uji Signifikasi Parsial (Uji t) 89

5.2.3 Correlation Matrik Per Dimensi Variabel 91

BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN

6.1 Kesimpulan 94

6.2 Saran 96

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

RIWAYAT HIDUP

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Komposisi Karyawan... 21

Tabel 4.1 Variabel dan Indikator Pengukuran 56

Tabel 5.1 Karakteristik Jenis Kelamin 74

Tabel 5.2 Karakteristik Usia 75

Tabel 5.3 Karakteristik Pendidikan Terakhir 75

Tabel 5.4 Karakteristik Pekerjaan 76

Tabel 5.5 Karakteristik Pernikahan 76

Tabel 5.6 Karakteristik Janis Usaha 77

Tabel 5.7 Karakteristik Lama Menjadi Nasabah 77

Tabel 5.8 Rangkuman Nilai Alpha Masing-masing Variabel 79

Tabel 5.9 Rangkuman Uji Validitas Butir (Independen) 80

Tabel 5.10 Rangkuman Uji Validitas Butir (Dependen) 81

Tabel 5.11 Analisis Regresi 83

Tabel 5.12 Analisis Koefisien Determinan 85

Tabel 5.13 Perhitungan Nilai t 87

Tabel 5.14 Perhitungan Nilai Uji f... 90

Tabel 5.15 Correlation Matrik Dimensi... 91

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1 Konsep Kepuasan Pelanggan 28

Gambar 3.2 Model Proses Generik Kapabilita 38

Gambar 3.3 Model Konseptual Servqual 45

Gambar 3.4 Kerangka Pemikiran 50

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Hasil Perhitungan Reliability Bukti Fisik 100

Lampiran 2. Hasil Perhitungan Reliability Keandalan 101

Lampiran 3. Hasil Perhitungan Reliability Daya Tanggap 102

Lampiran 4. Hasil Perhitungan Reliability Jaminan 103

Lampiran 5. Hasil Perhitungan Reliability Empati 104

Lampiran 6. Hasil Perhitungan Reliability Kepuasan Nasabah 105

Lampiran 7. Hasil Perhitungan Reliability Kepuasan Nasabah 106

Lampiran 8. Hasil Perhitungan Korelasi 107

Lampiran 9. Hasil Perhitungan Determinasi dan Uji f 108

Lampiran 10. Hasil Perhitungan Regresi 109

Lampiran 11. Kuesioner Pengukuran Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Nasabah 110

Lampiran 12. Distribusi Skor Tiap-tiap Pertanyaan Kualitas Pelayanan 113

Lampiran 13. Distribusi Skor Tiap-tiap Pertanyaan Kepuasan Nasabah 115

Lampiran 14. Karakteristik Responden 117

Lampiran 15. Tabel f 119

Lampiran 16. Tabel t dan Tabel r 120

Lampiran 17. Surat Survei Pendahuluan 121

KATA PENGANTAR

Dengan memanjatkan Puji dan Syukur kehadirat ALLAH SWT atas segala rahmat dan hidayah-Nya, penulis dapat menyelesaikan Tesis ini tepat pada waktunya. Tesis yang diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Master Magister Fakultas Ekonomi Universitas Mercu Buana.

Dalam penyusunan Tesis yang berjudul "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah pada PT. Permodalan Nasional Madani (Persero) ULaMM Cikupa" terdapat berbagai pihak yang sangat membantu dalam penulisan Tesis ini. Untuk itu dalam kesempatan ini penulis mengucapkan rasa terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Dr. Anik Trisuwarni, selaku pembimbing utama dalam penulisan tesis ini.
2. Seluruh dosen pengajar di program Magister Manajemen Universitas Mercu Buana.
3. Seluruh Staff Program Magister Manajemen Universitas Mercu Buana yang selalu membantu dan mempermudah semua proses dan keperluan akademik sejak masa kuliah hingga ujian tesis.
4. Seluruh rekan penulis angkatan 13 program Magister Manajemen Universitas Mercu Buana.
5. Kepada Novi Rianawati istri tercinta, yang telah membantu dalam melakukan penulisan ini, dan memberikan semangat serta dukungan kepada penulis.
6. Kepada Ayahanda, Ibunda, serta seluruh keluarga yang telah memberikan dukungan kepada penulis.

Penulis menyadari bahwa penelitian ini masih jauh dari sempurna. Penulis mengucapkan terima kasih atas saran dan kritik yang telah diberikan untuk membantu dalam menyempurnakan tulisan ini. Penulis berharap semoga tesis ini dapat bermanfaat bagi para pembaca dikemudian hari.

Jakarta, 28 Februari 2011

Penulis

(Tedi Tristiadi)