

Yayasan Universitas Mercu Buana
UNIVERSITAS MERCU BUANA
Perpustakaan

Sumber : _____
Tanggal : 27/5/15
No. Reg. : 1. T/14/15/2147
2. TM/51/15/223



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

**PENGARUH DIMENSI KUALITAS LAYANAN TERHADAP
TINGKAT KEPUASAN NASABAH PT. BANK PERMATA
Tbk CABANG MANGGA DUA**

TESIS

Oleh :
ROBY EKA FUTRA
NIM: 55110120033

**UNIVERSITAS MERCU BUANA
PROGRAM PASCASARJANA
PROGRAM MAGISTER MANAJEMEN
2013**

ABSTRACT

The purpose of this study was to analyze the influence of physical evidence (tangible), reliability (realibility), responsiveness (responsiveness), guarantee (assurance), and caring (empathy) significantly influence the level of customer satisfaction of Mangga Dua Branch PT. Bank Permata, Tbk. To find out and analyze the dominant influential variables on customer satisfaction level of Mangga Dua Branch PT. Bank Permata, Tbk

The population in this study were clients at Mangga Dua Branch PT. Bank Permata, Tbk with the determination of the sample by using the theory slovin determined by 100 customers. Population of as many as 58,598 customers.

The analytical method used is descriptive method and the method used descriptive statistics with the aid of computerized systems by using multiple regression analysis formula, t and F test.

Based on the results of the regression analysis indicates that service quality affects the level of customer satisfaction. This shows that the better the service quality dimensions that include physical evidence, reliability, responsiveness, assurance and empathy, the higher the level of customer satisfaction. It can be concluded that the dimensions of service quality which consists of: tangible, reliability, responsiveness, assurance and empathy significantly affect customer satisfaction of Mangga Dua Branch PT. Bank Permata, Tbk.

Keywords: Dimensions Quality of Service (Physical Evidence, reliability, Responses, Assurance and Empathy), level of customer satisfaction.

ABSTRAK

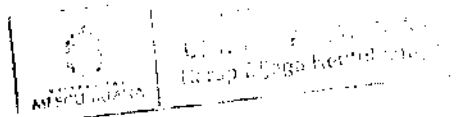
Tujuan penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh bukti fisik (*tangible*), keandalan (*reability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan peduli (*empathy*) berpengaruh signifikan terhadap tingkat kepuasan nasabah PT. Bank Permata Cabang Mangga Dua. Untuk mengetahui dan menganalisis variabel yang berpengaruh dominan terhadap tingkat kepuasan nasabah PT. Bank Permata Tbk Cabang Mangga Dua.

Populasi dalam penelitian ini adalah nasabah pada PT. Bank Permata, Tbk. Cabang Mangga Duar, dengan jumlah populasi sebanyak 58.598 nasabah, sedangkan penentuan sampel dengan menggunakan teori slovin yang ditentukan sebanyak 100 nasabah.

Adapun metode analisis yang digunakan adalah digunakan metode deskriptif dan metode statistik deskriptif dengan bantuan sistem komputerisasi dengan menggunakan rumus analisis regresi berganda, uji t dan uji F.

Berdasarkan hasil analisis regresi menunjukkan bahwa kualitas layanan berpengaruh terhadap tingkat kepuasan nasabah. Hal ini menunjukkan bahwa semakin baik dimensi kualitas layanan yang meliputi bukti fisik, kehandalan, tanggapan, jaminan, dan empati maka akan semakin tinggi pula tingkat kepuasan nasabah. Sehingga dapat disimpulkan bahwa dimensi kualitas layanan yang terdiri dari : *tangible*, *reability*, *responsiveness*, *assurance* dan *emphaty* berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan nasabah pada PT. Bank Permata, Tbk. Cabang Mangga Dua.

Kata Kunci: Dimensi Kualitas Layanan (Bukti Fisik, Kehandalan, Tanggapan, Jaminan dan *Empathy*), Tingkat Kepuasan nasabah



PENGESAHAN

JUDUL : **PENGARUH DIMENSI KUALITAS LAYANAN TERHADAP TINGKAT KEPUASAN NASABAH PT. BANK PERMATA Tbk CABANG MANGGA DUA**

Bentuk Tesis : Riset Bisnis

Nama : ROBY EKA FUTRA

NIM : 55110120033

Program : Pascasarjana Program Magister Manajemen

Tanggal :

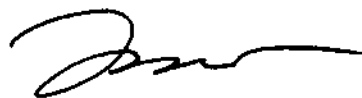
Mengesahkan

**Ketua Program Studi
Magister Manajemen**



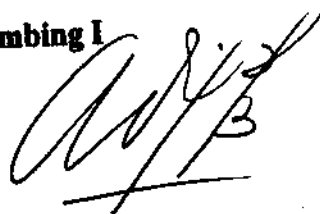
(Dr. Augustina Kurniasih, ME)

Direktur Program Pascasarjana



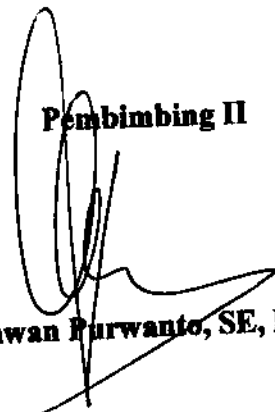
(Prof. Dr. Didik J. Rachbini)

Pembimbing I



(Ir. Har Adi Basri, M.Ec., Ph.D.)

Pembimbing II



(Wawan Purwanto, SE, MM)

PERNYATAAN

Saya yang berandatangan di bawah ini menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa semua pernyataan dalam Tesis ini :

JUDUL : **PENGARUH DIMENSI KUALITAS LAYANAN TERHADAP TINGKAT KEPUASAN NASABAH PT. BANK PERMATA Tbk CABANG MANGGA DUA**

Bentuk Tesis : Riset Bisnis

Nama : ROBY EKA FUTRA

NIM : 55110120033

Program : Pascasarjana Program Magister Manajemen

Tanggal : 27 September 2013

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 di perguruan tinggi lain. Semua informasi, data dan hasil pengolahannya yang digunakan, telah dinyatakan secara jelas sumbernya dan dapat diperiksa kebenarannya.

Jakarta, 27 September 2013



Roby Eka Futra

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur kehadiran Allah SWT, atas segala karunia dan rahmat-Nya, sehingga penelitian dan penyusunan Tesis ini dapat diselesaikan. Tesis ini disusun dalam rangka memenuhi sebagian dari syarat untuk menyelesaikan pendidikan di Program MM Universitas Mercu Buana. Untuk itu pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terimakasih kepada :

1. Bapak Ir. Har Adi Basri, M.Ec, Ph.D. dan Bapak Wawan Purwanto, SE, MM selaku Dosen Pembimbing yang telah memberikan bimbingan dan arahan kepada penulis dalam penyusunan tesis ini.
2. Bapak Prof. Dr. Didik J. Rachbini, selaku Direktur Program Pascasarjana Universitas Mercu Buana Jakarta.
3. Bapak Prof. Dr. Ir. Ngadino Surip, MS, selaku Wakil Direktur Program Pascasarjana Universitas Mercu Buana Jakarta.
4. Para dosen pengajar MM Universitas Mercu Buana (Kelas Menteng - Sabtu dan Minggu) Jakarta.
5. Teman-teman Angkatan 18 MM-UMB yang tidak dapat penulis satu persatu, atas dukungan, sharing, tawa dan canda selama masa perkuliahan.
6. Manajemen PT. Bank PERMATA Tbk, khususnya Cabang Mangga Dua yang selama ini sangat *full support* kepada penulis.

Penulis menyadari bahwa tesis ini tidak luput dari kekurangan dan kesempurnaan, oleh karena itu kritikan dan masukan yang membangun sangat diharapkan.

Jakarta,

Penulis

DAFTAR ISI

<i>ABSTRACT</i>	i
ABSTRAK.....	ii
PENGESAHAN	iii
PERNYATAAN	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI	vi
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR GRAFIK	xii
BAB I PENDAHULUAN	
1.1. Latar Belakang Masalah.....	1
1.2. Identifikasi Masalah	12
1.3. Perumusan Masalah	13
1.4. Tujuan Penelitian	14
1.5. Manfaat Penelitian	15
1.6. Pembatasan Masalah	16
BAB II PROFIL PERUSAHAAN	
2.1 Profil Perusahaan	17
2.2. Nilai – Nilai Budaya Perusahaan	21
2.2.1. Nilai – Nilai Budaya PermataBank	21
2.2.2 .Delapan Perilaku Karyawan Permata Bank	28
2.3. Produk Perusahaan	29
2.3.1. Segmen Perbankan Perorangan.....	29
2.3.2 Segmen Perbankan Bisnis	29
2.3.3. Segmen Perbankan Korporasi	30

2.4. Strategi Bisnis Tahun 2012	32
---------------------------------------	----

BAB III TINJAUAN PUSTAKA

3.1. Pengertian Perbankan	33
3.2. Pengertian Pemasaran	35
3.3. Pengertian Konsep Pemasaran Bank	37
3.4. Pengertian Kepuasan.....	38
3.5. Faktor-Faktor yang menunjang tingkat kepuasan Nasabah.....	40
3.6. Pengertian Nasabah.....	41
3.7. Pengertian Kepuasan Nasabah.....	42
3.8. Metode Pengukuran Tingkat Kepuasan.....	45
3.9. Dimensi Kualitas Layanan.....	47
3.10. Hubungan Kualitas Layanan dengan Kepuasan Nasabah.....	50
3.11. Kerangka Pikir	51
3.12. Penelitian Sebelumnya.....	54
3.13. Hipotesis Penelitian	56

BAB IV METODELOGI PENELITIAN

4.1 Lokasi dan Waktu Penelitian	57
4.2 Jenis dan Sumber Data.....	57
4.2.1. Jenis Data.....	57
4.2.2. Sumber Data.....	58
4.3 Teknik Pengumpulan Data.....	58
4.4 Populasi dan Sampel	59
4.4.1. Populasi	59
4.4.2. Sampel	59
4.5 Metode Penelitian	61

4.5.1. Definisi Operasional Variabel.....	61
4.5.2. Dimensi Korelasi.....	65
4.5.3. Metode Pengumpulan Data.....	66
4.6 Metode Analisis Data	66
4.6.1. Uji Validitas, Reabilitas dan Pengujian Hipotesis	67
4.7 Uji Asumsi Klasik	69
4.8 Pengujian Hipotesis.....	71
4.9 Analisa Regresi Berganda	71
4.10 Analisa Koefisien Determinasi	74

BAB V HASIL DAN ANALISIS

5.1 Identitas Profil Responden	73
5.2 Analisis Deskriptif Variabel Penelitian.....	76
5.3 Analisis Uji Validat dan Reliabilitas	91
4.4 Pengujian Hipotesis.	98

BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN

6.1. Kesimpulan	110
6.2. Saran	111

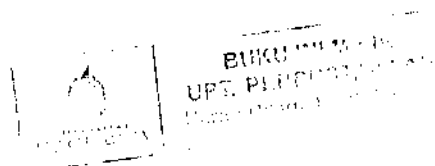
DAFTAR PUSTAKA.....	xiii
LAMPIRAN.....	xvi
RIWAYAT HIDUP	xvii

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Perkembangan DPK Nasional 2006 - 2011	7
Tabel 3.1	Hasil Penelitian Terdahulu.....	48
Tabel 4.1	Operasionalisasi Variabel.....	56
Tabel 4.2	Dimensi Korelasi	61
Tabel 4.3	Penilaian dalam Skala Likert	63
Tabel 5.1	Karakter Responden Berdasarkan Kreteria.....	77
Tabel 5.2	Depkripsi Jawaban Responden Mengenai Bukti Fisik	77
Tabel 5.3	Depkripsi Jawaban Responden Mengenai Kehandalan	80
Tabel 5.4	Depkripsi Jawaban Responden Mengenai Tanggapan	83
Tabel 5.5	Depkripsi Jawaban Responden Mengenai Assurance	85
Tabel 5.6	Depkripsi Jawaban Responden Mengenai Emphaty	87
Tabel 5.7	Depkripsi Jawaban Responden Mengenai Kepuasan Nasabah	89
Tabel 5.8	Hasil Uji Validitas	92
Tabel 5.9	Hasil Uji Reliabilitas	93
Tabel 5.10	Hasil Uji Multikolinieritas	95
Tabel 5.11	Uji T	98
Tabel 5.12	Hasil Pengujian Ketepatan Modal	101
Tabel 5.13	Hasil Pengujian Nilai Koefisien Determinasi (R ²).....	102
Tabel 5.14	Hasil Dimensi Korelasi	106

DAFTAR GAMBAR

Gambar1.2	Pertumbuhan Dana Tabungan Permata vs Rata-rata Dana Rabungan Permata (2009-2011)	8
Gambar1.3	Data Market Share Tabungan dari 4 Bank Teratas secara Nasional	9
Gambar 1.4	Peringkat Bank Umum berdasarkan Asset	11
Gambar 2.1	Struktur Kepemilikan Saham Permata Bank	17
Gambar 2.2	Struktur Organisasi	30
Gambar 3.1	Kerangka Pikir	53
Gambar 5.1	Pengujian Normalitas.....	94
Gambar 5.2	Pengujian Heteroskedastisitas.....	97



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Form Kuisisioner	119
Lampiran 2	Data Ordinal Olahan Hasil Kuesioner	128
Lampiran 3	Karakteristik Responden Berdasarkan Kreteria.....	129
Lampiran 4	Uji Validitas.....	130
Lampiran 5	Uji Reliabilitas	131
Lampiran 6	Matriks Korelasi antar Dimensi.....	132