



UNIVERSITAS MERCU BUANA

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN DI PT. BANK BUKOPIN-
STUDI KASUS PADA KANTOR BANK BUKOPIN
CABANG CILEGON**

**(The Analytical of Service Quality In PT Bank Bukopin
-Case Study in Bukopin Cilegon Branch Office)**

TESIS

**UNIVERSITAS
MERCU BUANA**

Oleh :

ACHMAD FIRDAUS PRIHATIN A, Md., S.Sos
NIM : 131.01.007

**PROGRAM PASCASARJANA
PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN
UNIVERSITAS MERCU BUANA
JAKARTA 2003**



UNIVERSITAS MERCU BUANA

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN DI PT. BANK BUKOPIN-
STUDI KASUS PADA KANTOR BANK BUKOPIN
CABANG CILEGON**

**(The Analytical of Service Quality In PT Bank Bukopin
-Case Study in Bukopin Cilegon Branch Office)**

TESIS

Diajukan
Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Menyelesaikan Studi
Program Magister Manajemen
Universitas Mercu Buana

Oleh :

ACHMAD FIRDAUS PRIHATIN A, Md., S.Sos
NIM : 131.01.007

**PROGRAM PASCASARJANA
PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN
UNIVERSITAS MERCU BUANA
JAKARTA 2003**

PENGESAHAN TESIS

JUDUL TESIS : ANALISIS KUALITAS PELAYANAN DI PT.
BANK BUKOPIN-STUDI KASUS PADA
KANTOR BANK BUKOPIN CABANG CILEGON
(The Analytical of Service Quality In PT. Bank
Bukopin – Case Study in Bukopin Cilegon Branch
Office)

NAMA MAHASISWA : ACHMAD FIRDAUS PRIHATIN A, Md., S.Sos
NIM : 131.01.007

Tesis Telah Disetujui Dan Dipertahankan Didepan Sidang Tim Penguji Program
Magister Manajemen, Program Pascasarjana Universitas Mercu Buana.

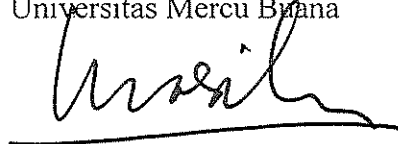
Pada Hari : Kamis
Tanggal : 2 Oktober 2003
Tempat : Ruang Sidang Program Pascasarjana Magister Manajemen
Universitas Mercu Buana, Jalan Menteng Raya No. 29 Jakarta Pusat

Menyetujui :
Pembimbing Tesis

UNIVERSITAS
MERCUBUANA

Dr. Baqtia Saleh Abbas

Mengetahui :
Direktur Program Pascasarjana Magister Manajemen
Universitas Mercu Buana



Dr. Laode M. Kamaluddin, M.Sc, M.Eng.

ABSTRAK

Tingkat persaingan perbankan pasca krisis moneter semakin ketat, mengingat banyak bank-bank yang “gugur” yang tidak dapat mempertahankan keberadaannya namun banyak pula bank yang semakin besar dikarenakan adanya penggabungan dari beberapa bank menjadi satu. Kondisi semacam ini menjadikan bank-bank semakin meningkatkan mutu pelayanan kepada nasabah untuk memberikan kepuasan pelayanan kepada nasabah.

Bank Bukopin Cabang Cilegon telah berusaha memberikan pelayanan yang memuaskan kepada nasabahnya. Tujuan dari penelitian ini untuk menganalisis kualitas pelayanan yang diberikan dan membandingkannya dengan kualitas yang diharapkan oleh nasabah.

Ruang lingkup yang diambil dalam penelitian ini semua nasabah Bank Bukopin Cabang Cilegon yang menggunakan jasa-jasa perbankan dan melakukan transaksi perbankan di counter pelayanan Bank Bukopin, tidak hanya nasabah pemilik rekening, namun juga nasabah yang menggunakan jasa bank tanpa mempunyai rekening di Bank Bukopin (*Walk in Customers*).

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Bank Bukopin Cabang Cilegon telah menyampaikan jasa dengan tingkat kepuasan yang baik, namun jasa yang diberikan berbeda nyata dengan harapan nasabah. Dari hasil analisis lebih lanjut menyarankan adanya skala prioritas yang perlu untuk ditindaklanjuti oleh Manajemen Bank Bukopin Cilegon.

KATA PENGANTAR

Terucap syukur Alhamdulillah saya panjatkan kepada Allah SWT, atas bimbingan dan nikmat yang diberikan kepada umatnya, lebih khusus lagi kepada penulis pribadi yang telah menyelesaikan penulisan tesis ini.

Penulisan Tesis ini adalah untuk memenuhi syarat mendapatkan gelar Magister Manajemen, Program Pasca Sarjana Universitas Mercu Buana, Jakarta dengan mengambil judul "*Analisis Kualitas Pelayanan Di PT Bank Bukopin – Studi Kasus Pada Kantor Bank Bukopin Cilegon*". Dalam penulisan tesis ini menjadi ujian tersendiri bagi penulis yang Insya Allah memberi makna positif bagi kehidupan penulis selanjutnya.

Dalam rentang perjalanan menyelesaikan tesis ini, tidak lepas dari lingkungan yang penuh rahmat Allah . Dengan penuh ketulusan dari hati paling dalam, saya mengucapkan terimakasih kepada :

1. DR. Laode M Kamaluddin M.Sc, M,Eng, selaku Direktur Program Pascasarjana Universitas Mercu Buana Jakarta
2. DR. Bachtiar Saleh Abbas, selaku Dosen Pembimbing satu yang telah memberikan masukan dan saran-saran atas penyempurnaan tesis ini.
3. Drs. Hadi Prayitno MM, selaku Dosen Pembimbing dua yang juga telah membantu dalam proses penyempurnaan tesis ini
4. Ir Adil Syahputra AVP, Kepala Cabang Bank Bukopin Cilegon yang telah memberikan ijin dan kesempatan untuk dapat meneliti di lembaga yang dipimpinnya.

5. Seluruh Dosen, Staf dan seluruh civitas akademika Universitas Mercu Buana yang telah memberikan pelayanan dan proses pembelajaran yang baik sehingga mudah-mudahan dapat bermanfaat dalam rutinitas keseharian penulis.
6. Diyah Sulistiyaningrum SE, istriku tercinta yang telah sudi merelakan waktu kebersamaannya hanya untuk memberi kesempatan penulis menyelesaikan kuliah dan tesis ini
7. Seluruh rekan-rekan Kuliah Angkatan-I kelas Cilegon Universitas Mercu Buana atas kebersamaan yang terjalin serta kekompakan yang memacu semangat penulis untuk dapat cepat merampungkan study ini.
8. Serta rekan-rekan lain yang tidak mungkin penulis sebutkan satu persatu

Sebagai manusia biasa penulis menyadari akan kekurangan dan kehilafan akan penyusunan tesis ini, namun penulis tidak akan meminta maaf, sebab rasanya lebih berguna lagi jika anda untuk memperbikinya, saran dan kritikan penulis harapkan dari semua pihak.

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

Serang, 16 Oktober 2003
Penulis,

Achmad Firdaus Pri

DAFTAR ISI

ABSTRAK	-----	ii
KATA PENGANTAR	-----	iii
DAFTAR ISI	-----	v
DAFTAR TABEL	-----	vii
DAFTAR GAMBAR	-----	viii
BAB I PENDAHULUAN		
1.1 Latar Belakang	-----	01
1.2 Rumusan Masalah	-----	06
1.3 Tinjauan Penelitian	-----	07
1.4 Ruang Lingkup	-----	08
1.5 Manfaat	-----	09
BAB II STUDI PUSTAKA		10
2.1 Pengertian Produk	-----	11
2.2 Pelayanan	-----	12
2.3 Pelayanan Terhadap Pelanggan	-----	14
2.4 Kualitas Pelayanan	-----	17
2.5 Kepuasan Pelanggan	-----	25
2.6 Total Quality Service	-----	27
2.7 Skala Serqual	-----	29
BAB III GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN		31
BAB IV. RANCANGAN PENELITIAN		
4.1 Variabel Penelitian	-----	33
4.2 Metode Penarikan Sampel	-----	35
4.3 Prosedur Pengumpulan Data	-----	36
4.4 Analisis Data	-----	37
BAB V HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN		41
5.1 Deskripsi Data	-----	41
5.2 Karakteristik Responden	-----	41
5.3 Tanggapan Responden	-----	46
5.4. Uji Validitas	-----	46
5.5 Uji Reliabilitas	-----	48

5.6 Ringkasan Data Kuesioner	-----	49
5.7 Temuan Hasil Penelitian	-----	52
5.8 Tindak Lanjut Temuan	-----	57

BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN

6.1 Kesimpulan	-----	60
6.2 Saran	-----	62

DAFTAR PUSTAKA	-----	64
-----------------------	-------	----

LAMPIRAN

RIWAYAT HIDUP



DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
Tabel 5.1 Komposisi Jenis Kelamin Responden -----	42
Tabel 5.2 Kelompok Umur Responden -----	42
Tabel 5.3 Jenis Pekerjaan Responden-----	43
Tabel 5.4 Tingkat Pendidikan Responden -----	42
Tabel 5.5 Transaksi yang Dilakukan Responden -----	44
Tabel 5.6 Nasabah Bank Bukopin Juga Nasabah Bank Lain -----	44
Tabel 5.7 Penghasilan Perbulan -----	45
Tabel 5.8 Hasil Uji Validitas Kuesioner -----	47
Tabel 5.9 Koefisien Reliabilitas Kuesioner -----	49
Tabel 5.10 Ringkasan Skor Kuesioner -----	50
Tabel 5.11 Urutan Variabel Jasa Persepsi dan Harapan Nasabah -----	51
Tabel 5.12 Nilai (x,y) Koordinat Kartesius-----	53
Tabel 5.13 Rekomendasi Skala Prioritas Penanganan Masalah -----	54

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
Gambar 2.1 Service Quality Model -----	21
Gambar 2.2 Perceived Service Quality -----	25
Gambar 2.3 Sistem Total Quality service -----	27
Gambar 4.1 Kerangka Pemikiran Tesis -----	34
Gambar 5.1 Diagram Kartesius Butir -----	54

