



Marketing Management

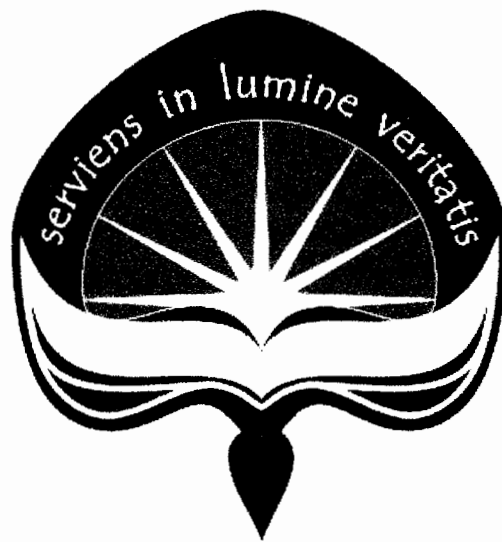
	UNIVERSITAS NEGERI SEMARANG Jalan Diponegoro No. 68 Semarang 50132
NO	16 FEB 2007
REVISI	3101/EM/Hd.2/2007
REVISI	Rf658.P.NiE 06
REVISI	
REVISI	

	UNIVERSITAS NEGERI SEMARANG Jalan Diponegoro No. 68 Semarang 50132
-------------------------------------------------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------

**ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
KEPUASAN NASABAH PADA PD.BPR BANK PASAR
KABUPATEN KARANGANYAR**

SKRIPSI

Untuk memenuhi sebagian persyaratan mencapai derajat Sarjana Ekonomi (S1)
Pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Atmajaya Yogyakarta



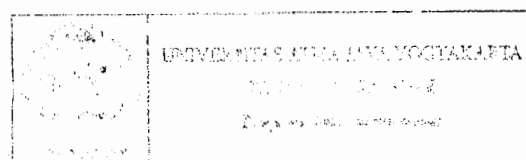
Disusun oleh

Niken Mayasari Yasta

NPM : 01 03 12894

**FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS ATMA JAYA YOGYAKARTA**

JULI 2006



SKRIPSI

**ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN
TERHADAP KEPUASAN NASABAH PADA PD. BPR BANK
PASAR KABUPATEN KARANGAYAR**

Disusun Oleh :

Niken Mayasari Yasta

NPM : 01 03 12894

Telah dibaca dan disetujui oleh :

Pembimbing Utama



Drs. P. Didit Krisnadewara, MM.

Tanggal 7 Juni 2006

SKRIPSI

ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN NASABAH PADA PD. BPR BANK PASAR KABUPATEN KARANGANYAR

Yang dipersiapkan dan disusun oleh :

Niken Mayasari Yasta

NPM : 01 03 12894

Telah dipertahankan di depan panitia penguji pada tanggal 15 Juli 2006
dan dinyatakan telah memenuhi persyaratan untuk mencapai derajat
Sarjana Ekonomi (S1) pada Program Studi Manajemen
Fakultas Ekonomi Universitas Atma Jaya Yogyakarta

SUSUNAN PANITIA PENGUJI

Ketua Panitia Penguji


Drs. P. Didit Krisnadewara, MM.

Anggota Panitia Penguji


Drs. J. Sudarsono, MS.


Dra. AM. Rosa Widjojo, MBA.

Yogyakarta, 15 Juli 2006

Dekan Fakultas Ekonomi

Universitas Atma Jaya Yogyakarta




Drs. R. Maryatno, MA.

**FAKULTAS
EKONOMI**

Pernyataan

Saya yang bertanda tangan dibawah ini dengan sesungguhnya bahwa skripsi dengan judul **“Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PD.BPR Bank Pasar Kabupaten Karanganyar”** benar-benar hasil karya saya sendiri. Pertanyaan, ide maupun kutipan baik langsung maupun tidak langsung dari tulisan atau ide orang lain dinyatakan secara tertulis dalam skripsi ini dalam catatan perut atau catatan kaki atau daftar pustaka.

Apabila dikemudian hari terbukti bahwa saya melakukan plagiarasi sebagian atau seluruhnya dari skripsi ini maka gelar dan ijazah yang saya peroleh dinyatakan batal dan akan saya kembalikan kepada Universitas Atmajaya Yogyakarta

Yogyakarta, 7 juni 2006

Yang Menyatakan

A handwritten signature in black ink, consisting of a stylized 'n' followed by several vertical and diagonal strokes, all contained within a hand-drawn oval shape.

Niken Mayasari Yasta

Kata Pengantar

Puji Syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT atas segala rahmat dan karunia yang dilimpahkan-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PD.BPR Bank Pasar Kabupaten Karanganyar.”

Adapun tujuan penyusunan skripsi ini adalah untuk memenuhi sebagian syarat-syarat guna mencapai gelar Sarjana Ekonomi pada Fakultas Ekonomi program studi Manajemen Universitas Atmajaya Yogyakarta.

Mengingat pada saat mempersiapkan, menyusun hingga menyelesaikan skripsi ini tidak lepas dari bantuan dan dukungan dari berbagai pihak yang sangat besar artinya, maka pada kesempatan ini penulis dengan tulus ingin mengucapkan terima kasih secara khusus kepada:

1. Yth, segenap pimpinan UAJY khususnya Fakultas Ekonomi
2. Yth, Bapak Didit Krisnadewara Drs.,MM selaku dosen pembimbing yang telah meluangkan waktunya untuk dapat membimbing dan mengarahkan penulis hingga selesainya skripsi ini
3. Yth, Bapak Ibu dosen beserta staf Fakultas Ekonomi UAJY yang telah memberikan bekal ilmu pengetahuan yang bergunabagi penulis
4. Segenap pimpinan dan staf PD.BPR Bank Pasar Kabupaten Karanganyar, terima kasih atas kesempatan dan segala bantuan yang diberikan kepada penulis selama penyusunan skripsi ini.

5. Bapak Ibu terima kasih atas kasih sayang yang diberikan kepada saya selama ini dan terima kasih atas motivasi dan doanya.
6. Adeku Koko kamu satu-satunya saudara yang aku punya, terima kasih karena kamu aku tidak pernah kesepian di rumah.
7. Mas Ditya terima kasih untuk perhatian, kesabaran, doanya, dorongan dan semangatnya. Semoga Allah memberi jalan yang terbaik untuk kita.
8. Adeku Elisabeth (wiwid) yang cantik thanks ya mau aku ajak muter-muter cari dosenku, cepet lulus ya....
9. Mas Dani, Mas Mus Thanks ya kalian kakak yang baiiiiiik banget....
10. Gatik, Wawan, Lusi, mbak vivi, mbak santi, mbak dian, mas edi, mas budi, mas bayu, sinyo, ifah, rahma, febri, devi, fian makasih ya doanya...kapan nih ngumpul bareng lagi?
11. Adeku Bimo makasih ya doanya, aku sayang kamu.....jadi anak yang sholeh ya...terus berdoa....sukses selalu untukmu
12. Hani teman kecilku makasih ya atas persahabatan kita selama ini. Kamu sahabat sejatiku....
13. Teman lamaku Ana, Tedi, Ike, Widi, Taufik, Beni, Dewi, Ruri, Windi, Hanita...aku sayang kalian semua....
14. Auliya thank you so much, kamu editor terbaikku, temen terbaik dikos....semoga kelak kamu jadi pakar matematika yang handal...
15. Aji, Amel, Yoyo, Andi, Fendi, Megha, Terima kasih kalian sahabat terbaik yang pernah aku miliki selama aku kuliah, kapan nonton film n jalan lagi nih?

16. Bayu makasih ya untuk kebaikan kamu selama ini....
17. Marchel, Lulu, Ajeng, Ratih, Dian, Ayu, Isna, Sony, Made, Digna, Roni
ayo tetap semangat !!
18. Anita, Diyana Ayo semangat.....cepat dikelarin skripsinya...
19. Zuhri, Ima, Mar'ah, Masyithoh, Sofiyah, Salamah....tetep jadi anak yang manis ya
20. www.google.com makasih atas bantuan kamu selama ini.....
21. Kompiku thanks telah menemani hari-hariku, membantuku dalam pengerjaan skripsiku.....
22. Dan untuk semuanya yang tidak bisa aku sebutkan disini satu persatu, terima kasih atas bantuannya selama ini hingga terselesaikannya skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna karena itu, kritik dan saran yang membangun sangat penulis harapkan dari berbagai pihak.

Akhir kata harapan penulis semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi siapapun yang membaca pada umumnya dan bagi pihak yang membutuhkan pada khususnya.

Yogyakarta, 7 juni 2006

Niken Mayasari Yasta

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
HALAMAN PERNYATAAN	iii
KATA PENGANTAR	iv
DAFTAR ISI	v
DAFTAR TABEL	vi
DAFTAR GAMBAR	vii
DAFTAR LAMPIRAN	viii
INTISARI	ix
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan Masalah	4
1.3 Batasan Masalah	5
1.4 Tujuan Penelitian	6
1.5 Manfaat Penelitian	6
1.6 Hipotesis	7
1.7 Metodologi Penelitian	7
1.7.1 Tempat Penelitian	7
1.7.2 Metode Sampling	8
1.7.3 Metode Pengumpulan Data	8
1.7.4 Metode Pengukuran Data	9

1.7.5	Variabel Penelitian	10
1.7.6	Metode Pengujian Instrumen	10
1.7.7	Metode Analisis Data	12
1.7.7.1.	Analisis Persentase	12
1.7.7.2.	Perhitungan Persamaan Regresi Berganda.....	13
1.8	Sistematika Penulisan.....	17
BAB II	LANDASAN TEORI.....	19
2.1	Kualitas Jasa.....	19
2.1.1	Definisi Kualitas Jasa	19
2.1.2	Pengertian Jasa	21
2.1.3	Karakteristik Jasa	21
2.1.4	Dimensi Kualitas Jasa	22
2.2	Kepuasan Pelanggan	24
2.2.1	Definisi Kepuasan Pelanggan.....	24
2.3	Metode Pengukuran Kepuasan Pelanggan	26
2.4	Definisi Bank, Nasabah, Karakteristik Perbankan	30
2.4.1	Definisi Bank.....	30
2.4.2	Definisi Nasabah	30
2.4.3	Karakteristik Perbankan	31
2.5	Fungsi dan Tujuan Bank	33
2.5.1	Fungsi Bank.....	33
2.5.2	Tujuan Bank	33

2.6	Pemasaran Perbankan.....	34
2.6.1	Konsep Pemasaran	36
BAB III GAMBARAN UMUM		
PD. BPR. BANK PASAR KABUPATEN		
	KARANGANYAR	39
3.1	Sejarah Berdiri.....	39
3.2	Tugas Pokok dan Kegiatan Usaha.....	41
3.3	Struktur Organisasi dan Deskripsi Jabatan.....	43
BAB IV	ANALISIS DATA.....	61
4.1	Penyajian Penelitian	61
4.2	Pengujian Kesahihan dan Keandalan Kuesioner.....	61
4.2.1	Uji Validitas	62
4.2.2	Uji Reliabilitas.....	63
4.3	Analisis Data	64
4.3.1	Analisis Persentase.....	65
4.3.2	Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah	67
4.3.2.1	Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Secara Simultan Terhadap Kepuasan Nasabah	71
4.3.2.2	Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Secara Parsial Terhadap Kepuasan Nasabah	74

4.3.2.3 Uji Rata-rata	80
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	82
5.1 Kesimpulan.....	82
5.2 Saran.....	85

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

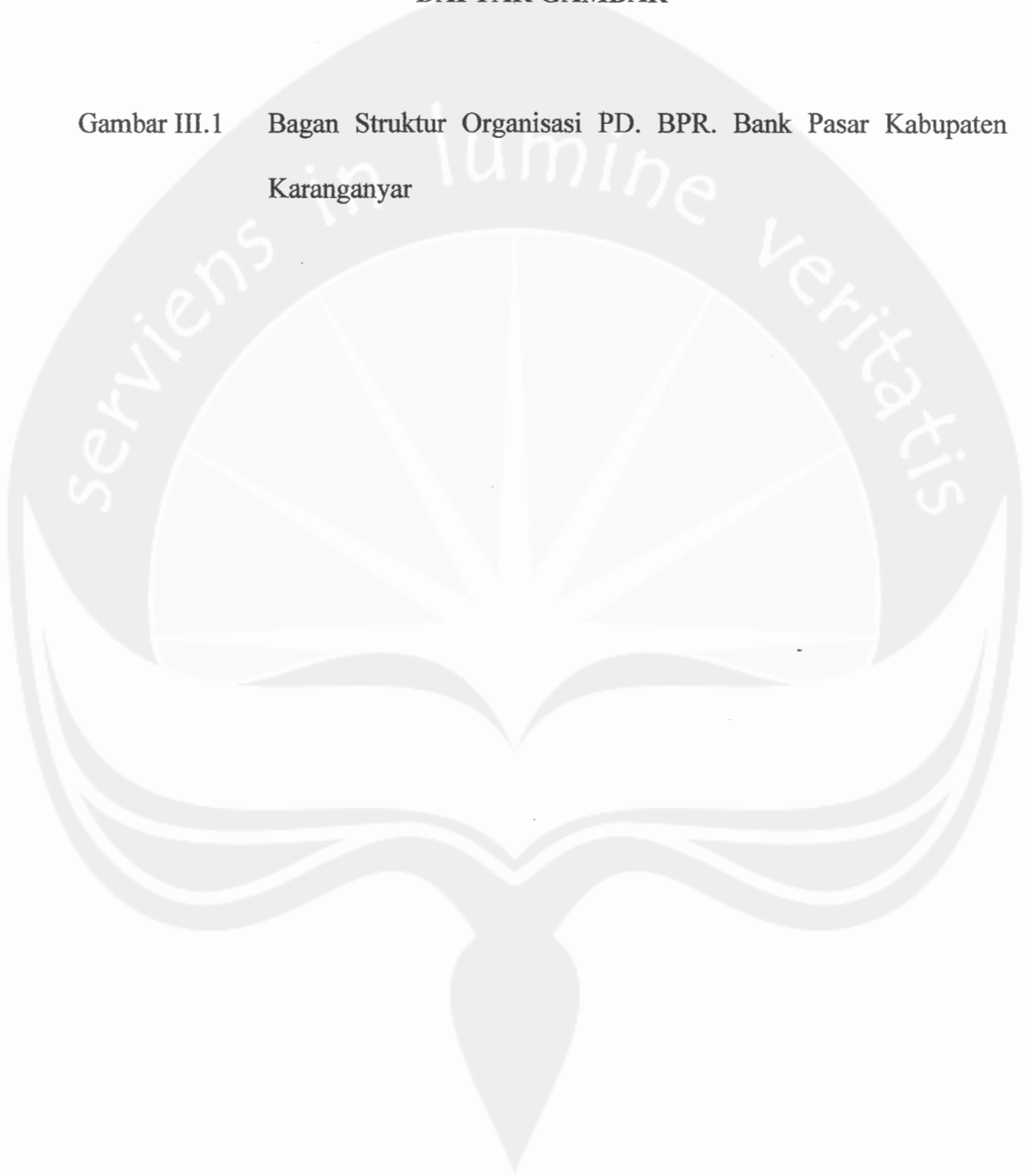


DAFTAR TABEL

Tabel 4.1	Uji Validitas
Tabel 4.2	Uji Reliabilitas
Tabel 4.3	Tabel Persentase Berdasarkan Jenis Kelamin
Tabel 4.4	Tabel Persentase Berdasarkan Usia
Tabel 4.5	Tabel Persentase Berdasarkan Pekerjaan
Tabel 4.6	Output Variables Entered/Removed
Tabel 4.7	Analisis Regresi Linear Berganda
Tabel 4.8	Analisis Regresi Secara Parsial
Tabel 4.9	Analisis Regresi Secara Parsial
Tabel 4.10	Excluded Variables
Tabel 4.11	Tabel Uji Rata-rata

DAFTAR GAMBAR

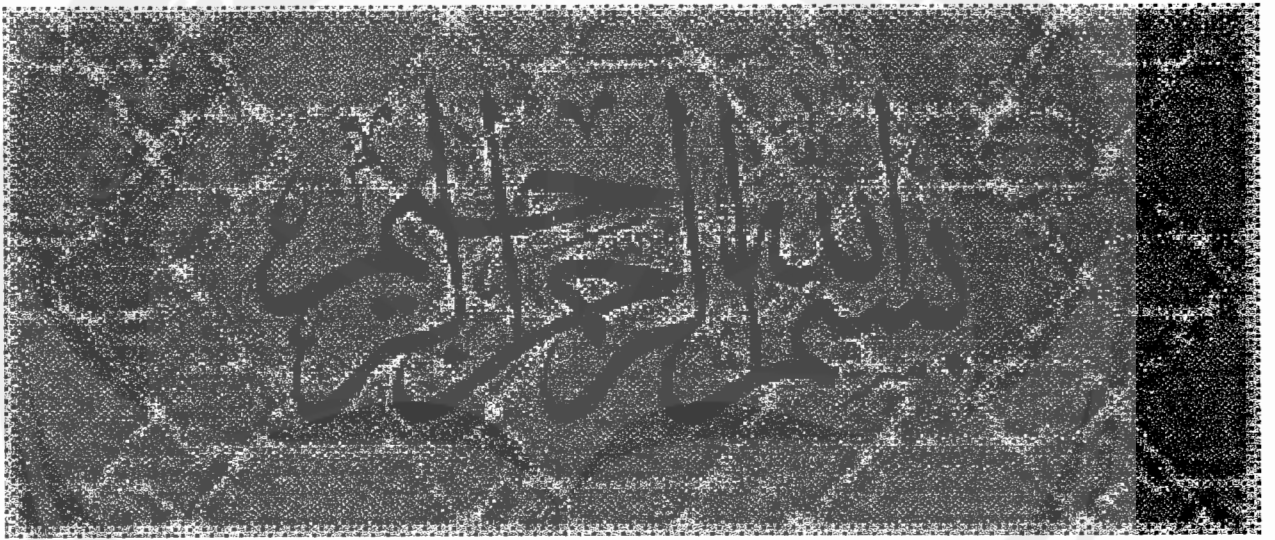
Gambar III.1 Bagan Struktur Organisasi PD. BPR. Bank Pasar Kabupaten Karanganyar



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Kuesioner
Lampiran 2	Data Responden
Lampiran 3	Hasil Analisis Validitas dan Reliabilitas
Lampiran 4	Frekuensi Responden
Lampiran 5	Hasil Analisis Regresi Berganda
Lampiran 6	Tabel t, Tabel f, dan Tabel r
Lampiran 7	Tabel Uji rata-rata

ans in lumine ver



Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PD.BPR Bank Pasar Kabupaten Karanganyar

Disusun oleh

Niken Mayasari Yasta

NPM : 01 03 12894

Pembimbing

Krisnadewara, Drs., MM.

P. Didit

Intisari

Penelitian ini bertujuan: (1) Untuk mengetahui ada tidaknya pengaruh dimensi kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah pada PD.BPR Bank Pasar Kabupaten Karanganyar dan (2) Untuk mengetahui dimensi kualitas pelayanan manakah yang paling kuat pengaruhnya terhadap kepuasan nasabah dibandingkan dimensi kualitas pelayanan yang lain. Metode penelitian yang digunakan adalah (1) Penelitian lapangan (2) Sampel dengan metode purposive random sampling (3) Wawancara, penyebaran kuesioner dan Studi pustaka, (4) Analisis hasil dengan persentase dan regresi berganda metode stepwise.

Hasil temuan dari penelitian yang telah dilakukan menunjukkan bahwa kualitas pelayanan PD.BPR Bank Pasar Kabupaten Karanganyar secara simultan berpengaruh nyata terhadap kepuasan nasabah. Dan Dimensi kualitas pelayanan Reliability, Emphaty dan responsiveness adalah dimensi kualitas pelayanan yang mempunyai pengaruh positif terhadap kepuasan nasabah. Dan diantara ketiganya Dimensi kualitas pelayanan reliability adalah yang paling kuat pengaruhnya pada kepuasan nasabah PD.BPR Bank Pasar Karanganyar.

Hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai bahan pertimbangan terutama bagi manajemen PD.BPR Bank Pasar Kabupaten Karanganyar untuk dapat mempertahankan bahkan meningkatkan kualitas pelayanannya dan mengatur strategi pemasaran yang lebih baik.

Kata Kunci : Dimensi Kualitas Pelayanan (Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance, Emphaty) dan Kepuasan Konsumen