



CONSULTING BUSINESS

 UNIVERSITAS AJI PURNAMA PERSIDANGAN	11 JAN 2007
Revisi	3028/EM/Hd.1/2007
Revisi	Rf 658.8342 Jul 06
Selanjutnya	

 UNIVERSITAS AJI PURNAMA	UNIVERSITAS AJI PURNAMA FAKULTAS EKONOMI Program Studi Manajemen
--	--

**ANALISIS KEPUASAN MAHASISWA TERHADAP
JASA PELAYANAN BNI KANTOR KAS UNIVERSITAS
ATMA JAYA YOGYAKARTA**

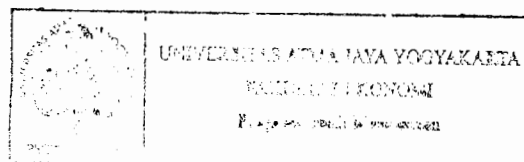
SKRIPSI

Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan Mencapai Derajat Sarjana Ekonomi (S1)
Pada Program Studi Manajemen
Fakultas Ekonomi Universitas Atma Jaya Yogyakarta



Disusun Oleh:
Julitasari Parura
NPM: 01 03 13043

**FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS ATMA JAYA YOGYAKARTA
April, 2006**



**ANALISIS KEPUASAN MAHASISWA TERHADAP
JASA PELAYANAN BNI KANTOR KAS UNIVERSITAS
ATMA JAYA YOGYAKARTA**

SKRIPSI

**Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan Mencapai Derajat Sarjana Ekonomi (S1)
Pada Program Studi Manajemen
Fakultas Ekonomi Universitas Atma Jaya Yogyakarta**

**Disusun Oleh:
Julitasari Parura
NPM: 01 03 13043**

**FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS ATMA JAYA YOGYAKARTA
April, 2006**

SKRIPSI

**ANALISIS KEPUASAN MAHASISWA TERHADAP
JASA PELAYANAN BNI KANTOR KAS UNIVERSITAS
ATMA JAYA YOGYAKARTA**

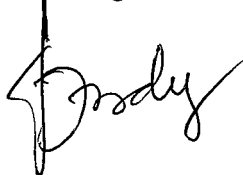
Disusun Oleh:

Julitasari Parura

NPM: 01 03 13043

Telah dibaca dan disetujui oleh:

Pembimbing Utama



(Dedy Handrimurtjahjo, Drs., MBM.)

Tanggal 14 Maret 2006

SKRIPSI

**ANALISIS KEPUASAN MAHASISWA TERHADAP
JASA PELAYANAN BNI KANTOR KAS UNIVERSITAS
ATMA JAYA YOGYAKARTA**

Yang Dipersiapkan dan Disusun Oleh

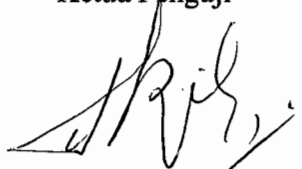
Julitasari Parura

NPM: 01 03 13043

Telah dipertahankan di depan panitia penguji pada tanggal 7 April 2006 dan dinyatakan telah memenuhi persyaratan untuk mencapai derajat Sarjana Ekonomi (S1) pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Atma Jaya Yogyakarta

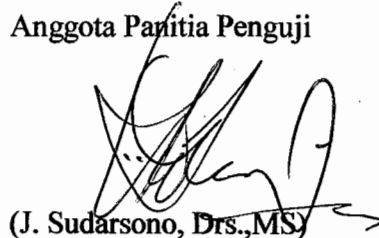
Susunan Panitia Penguji

Ketua Penguji

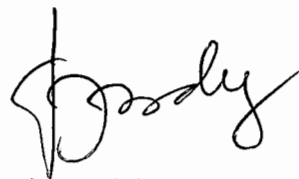


(Ign. Sukirno, Drs.,MS)

Anggota Panitia Penguji



(J. Sudarsono, Drs.,MS)



(Dedy Handrimurtjahjo, Drs., MBM.)

Yogyakarta, 7 April 2006
Dekan Fakultas Ekonomi
Universitas Atma Jaya Yogyakarta



(Dr. R. Maryatmo, MA)

PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini dengan sesungguhnya menyatakan bahwa skripsi dengan judul:

**ANALISIS KEPUASAN MAHASISWA TERHADAP
JASA PELAYANAN BNI KANTOR KAS UNIVERSITAS
ATMA JAYA YOGYAKARTA**

Benar-benar hasil karya saya sendiri. Pernyataan, ide, maupun kutipan baik langsung maupun tidak langsung yang bersumber dari tulisan atau ide orang lain dinyatakan secara tertulis dalam skripsi ini dalam catatan perut / daftar pustaka.

Apabila di kemudian hari terbukti bahwa saya melakukan plagiasi sebagian dan seluruhnya dari skripsi ini, maka saya bersedia melepas semua keputusan dan gelar yang diberikan kepada saya atas karya tulis ini, dan membatalkan kelulusan saya.

Yogyakarta, 14 Maret 2006

Yang menyatakan



Julitasari Parura

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan ke hadirat Tuhan Yang Maha Kasih atas segala berkat, rahmat, dan kasih-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi ini dengan judul :

“ANALISIS KEPUASAN MAHASISWA TERHADAP JASA PELAYANAN BNI KANTOR KAS UNIVERSITAS ATMA JAYA YOGYAKARTA”.

Penyusunan skripsi ini merupakan salah satu persyaratan guna memperoleh gelar kesarjanaan (S1) dalam bidang Ekonomi Manajemen Pemasaran di Fakultas Ekonomi Atma Jaya Yogyakarta. Penulis menyadari bahwa sebagai karya ilmiah di bidang ekonomi, penyusunan skripsi ini masih banyak terdapat kekurangan. Namun demikian, penulis telah berupaya dengan segenap kemampuan guna menyelesaikan penyusunan skripsi ini dengan sebaik mungkin. Menyadari hal tersebut, penulis akan sangat berterima kasih apabila ada kritik, saran, atau masukan yang diberikan oleh pembaca.

Keberhasilan skripsi ini semata-mata bukanlah hasil kerja penulis seorang diri. Selama penyusunan skripsi dari awal sampai akhir banyak pihak yang telah bersedia memberikan bantuan dan dorongan semangatnya baik secara langsung maupun tidak langsung.

Untuk itu, pada kesempatan ini penulis mengucapkan banyak terima kasih, kepada:

1. Bapak Dedy Handrimurtjahjo, Drs., MBM sebagai dosen pembimbing yang telah memberikan banyak bantuan selama penulis mengerjakan skripsi ini.
2. Bapak Ign.Sukirno dan Bapak J.Sudarsono selaku dosen penguji.
3. Pimpinan BNI Yogyakarta, karena sudah memberikan ijin untuk mengadakan penelitian.
4. Bapak Gio, pimpinan BNI Kantor Kas Universitas Atma Jaya Yogyakarta atas bantuannya dalam menyediakan data.
5. Para responden yang sudah mau meluangkan waktu buat ngisi kuesioner..
6. Papa dan mama ku tersayang, makasih buat semuanya (kasih sayang, perhatian dan materi..hehehe...)
7. Kak Neny n Lepong....kakak2ku yang masih kuliah...SEMANGAT!!!!!! Wish you all the best deh...;p
8. Arian Adi Prasetyo...yang selalu ada buat aku walopun jauh... thanx for being such a sweet guy.....) 831 dah pokoknya..hehehe...;p
9. GBI Yogyakarta, tempat aku bertumbuh....)
10. Kelompok 24 KKN Wonotingal (Om Halim, Damar “korpok”, Nico, Dino “oi..oi..oi..”, Dian, n Nana “mbulah”) makasih udah jadi temen2 yang asik banget selama KKN...kapan kumpul lagee???kangen nihh.....
11. Ulil...tengkyu yaa buat pinjaman printernya n udah jadi sahabat yang menyenangkan...chiayo!!! Makan es campur lagi yuks...hehehe....
12. Rovi, temen seperjuanganku selama KKN dan skripsi..ayo..buruan dikelarin skripsinya atuh...;p

13. Windri's crew: ulil, rinrin, tyas, ika, agik...makasih uda jadi temen2 kost yang asik...:) kapan foto bareng??
14. Mami Ribka, gembala ku yang jauh tapi selalu ngasih semangat buat aku...kuasa DOA emang besar ya...:)
15. Cecyl, "Om Gendut" Rista, Eliz, Nadia, temen2 awal semester and temen masa kecilku...seneng deh punya temen kayak kalian ☺
16. Last but not least...my huge thanks to My Beloved Jesus Christ...Father in Heaven whose always watchin over me... Luv U Lord...

Akhir kata penulis berharap semoga penulisan ini dapat memberikan sumbangan pengetahuan dan bermanfaat khususnya bagi pengembangan ilmu ekonomi serta semua pihak yang membutuhkan.

Yogyakarta, 14 Maret 2006

Julitasari Parura

Because Of Jesus we hope for tomorrow, confidence in
the future, light in our darkness, victory in each trial, rest
when we're weary n love for a life time

His love is always with you
His promises are true no matter what the tribulation
You know, He will see us through
So, when the road you're traveling on seems difficult
At best give you problems to the Lord
And God will do the rest

Talents and charisma can take you to the top, but only
character can keep you there...
(Sidney Mo)



***Skripsi ini kupersembahkan untuk:
My Beloved Jesus Christ
Papa dan Mama ku tersayang***

DAFTAR ISI

	Halaman
Halaman Judul	i
Halaman Pengesahan Pembimbing.....	ii
Lembar Pengesahan	iii
Halaman Pernyataan	iv
Kata Pengantar	v
Halaman Motto	viii
Halaman Persembahan	ix
Daftar Isi	x
Daftar Tabel	xiii
Intisari	xiv
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	3
1.3 Batasan Masalah	3
1.4 Tujuan Penelitian	6
1.5 Manfaat Penelitian	7
1.6 Metode Penelitian	8

1.7 Metode Analisis Data	11
1.8 Sistematika Pembahasan	13
BAB II LANDASAN TEORI	
2.1. Pengertian Pemasaran	14
2.2. Kepuasan Pelanggan	14
2.2.1 Harapan dan Kepuasan Pelanggan.....	15
2.3. Manajemen Jasa	16
2.3.1 Karakteristik Jasa	17
2.4. Definisi Bank, Nasabah, dan Karakteristik Perbankan	18
2.4.1 Definisi Bank	18
2.4.2 Definisi Nasabah	18
2.4.3 Karakteristik Perbankan	19
2.5 Fungsi, Asas dan Tujuan, Kerahasiaan Bank	21
2.5.1 Fungsi Bank	21
2.5.2 Asas dan Tujuan Bank	23
2.5.3 Kerahasiaan Bank	23
2.5.4 Jenis Bank	24
2.5.5 Konsep Pemasaran Bank	25
2.6 Pengelolaan Pelayanan dan Keluhan Nasabah	26
BAB III GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN	
3.1 Sejarah BNI	29

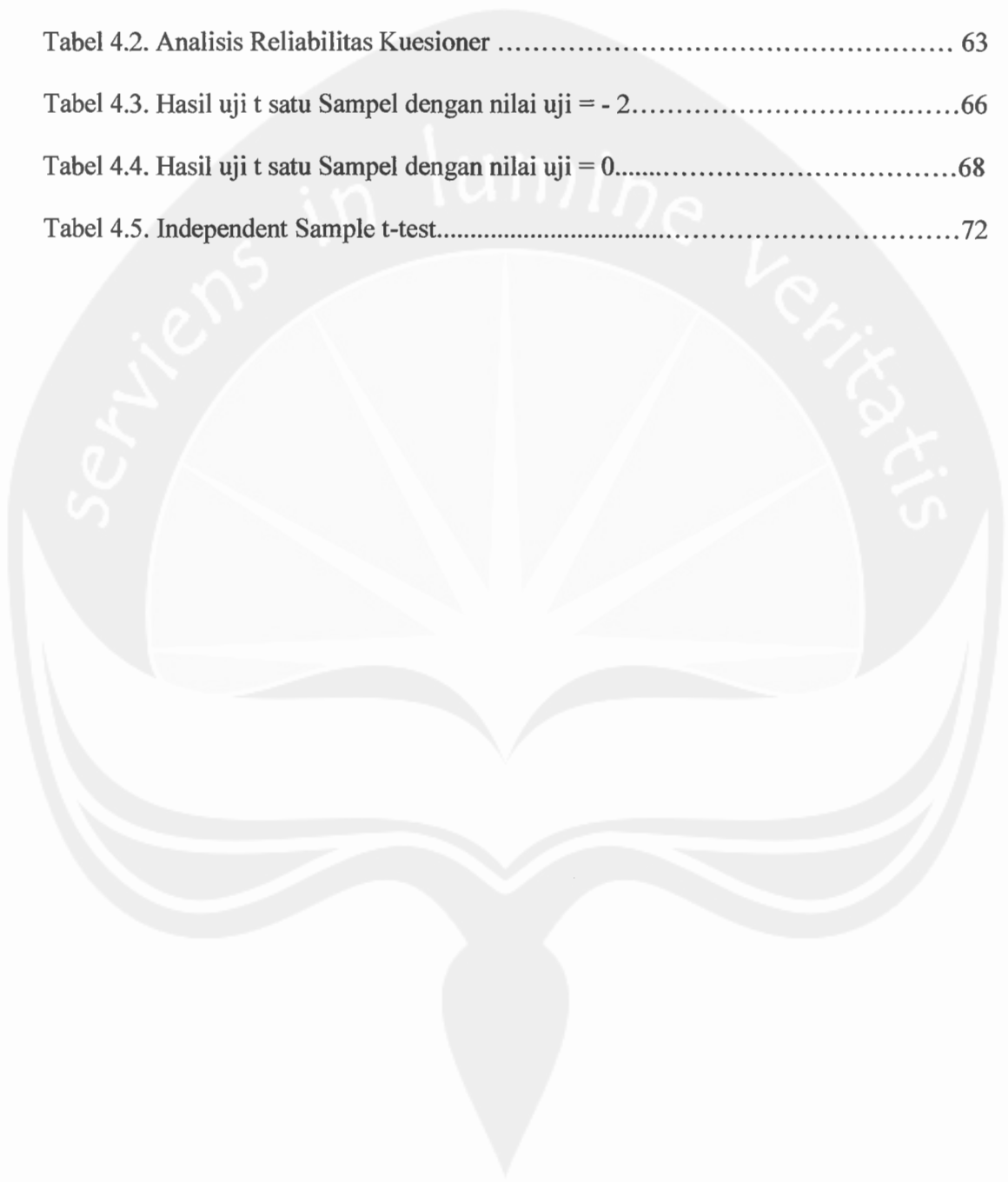
3.2 Budaya Kerja Perusahaan	32
3.3 Logo Baru BNI.....	33
3.4 Visi dan Misi BNI	34
3.5 Lokasi Perusahaan Cabang di Yogyakarta	35
3.6 Pemasaran	35
BAB IV ANALISIS DATA	
4.1 Populasi	58
4.2 Metode Pengambilan Sampel	58
4.3 Metode Pengumpulan Data	59
4.4 Metode Pengukuran Data	60
4.5 Metode Pengujian Instrumen	60
4.6 Metode Analisis Data	64
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	
5.1 Kesimpulan	74
5.2 Saran	78

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel 4.1. Analisis Validitas Kuesioner	62
Tabel 4.2. Analisis Reliabilitas Kuesioner	63
Tabel 4.3. Hasil uji t satu Sampel dengan nilai uji = - 2.....	66
Tabel 4.4. Hasil uji t satu Sampel dengan nilai uji = 0.....	68
Tabel 4.5. Independent Sample t-test.....	72



**ANALISIS KEPUASAN MAHASISWA TERHADAP
JASA PELAYANAN BNI KANTOR KAS UNIVERSITAS
ATMA JAYA YOGYAKARTA**

Disusun Oleh:
Julitasari Parura
NPM : 01 03 13043

Pembimbing Utama

Dedy Handrimurtjahjo, Drs., MBM

INTISARI

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis : (1) tingkat kepuasan nasabah (mahasiswa) dalam menggunakan jasa pelayanan BNI Kantor Kas Universitas Atma Jaya Yogyakarta, (2) Apakah terdapat perbedaan kepuasan antara nasabah yang baru pertama menggunakan dengan nasabah yang sudah lama menggunakan jasa pelayanan BNI Kantor Kas Universitas Atma Jaya Yogyakarta. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah: (1) telaah/kajian literatur, (2) penyebaran kuesioner, dan (3) Uji t satu sample (*one sample t test*), Uji t (*independent t test*) dan uji beda.

Ada dua temuan utama yang diperoleh dari penelitian ini.

Pertama, dengan menggunakan nilai uji sebesar -2 pada semua faktor maka dinilai jasa pelayanan yang diberikan oleh BNI Kantor Kas Universitas Atma Jaya Yogyakarta dianggap memuaskan oleh para nasabah, baik nasabah yang baru pertama menggunakan maupun nasabah yang sudah lama menggunakan. Sedangkan dengan menggunakan nilai uji sebesar 0 didapati ada 3 faktor yang dianggap tidak memuaskan oleh para nasabah, yaitu Faktor_2, Faktor_8 dan Faktor_10

Kedua, dari hasil output didapati bahwa dari semua faktor yang dianalisis, semuanya menerima H_0 , dimana berarti bahwa tidak ada perbedaan kepuasan antara konsumen yang baru pertama menggunakan jasa dengan konsumen yang sudah lama menggunakan jasa. Ini berarti bahwa baik nasabah yang baru menggunakan jasa layanan dengan nasabah yang sudah lama menggunakan jasa layanan sama-sama sudah merasa puas dengan jasa pelayanan yang diberikan oleh BNI Kantor Kas Universitas Atma Jaya Yogyakarta.

Kata kunci : Kepuasan, jasa, bank