
	PT. BANK HAGA KANTOR UTAMA Jl. ...
Tgl. Pengiriman	09 JAN 2007
Tgl. Pengiriman	3004/EM/Hd.1/2007
Tgl. Pengiriman	Rf650.8 MAR 06
Tgl. Pengiriman	

	PT. BANK HAGA KANTOR UTAMA Jl. ...
---	--

**PENILAIAN NASABAH TERHADAP KUALITAS PELAYANAN  
BANK HAGA DI BANDAR LAMPUNG**

**SKRIPSI**

Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan Mencapai Derajat Sarjana Ekonomi (S1)

Pada Program Studi Manajemen

Fakultas Ekonomi Universitas Atma Jaya Yogyakarta



Disusun Oleh :

Maria Marcella DS

NPM : 01 03 12934

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



**SKRIPSI**

**PENILAIAN NASABAH TERHADAP KUALITAS PELAYANAN  
BANK HAGA DI BANDAR LAMPUNG**

**Disusun oleh :**

**Maria Marcella DS**

**NPM : 01 03 12934**

**Telah dibaca dan disetujui oleh :**

**Pembimbing Utama**



**J. Ellyawati, Dra., MM**

**Tanggal, 8 Desember 2005**

SKRIPSI

**PENILAIAN NASABAH TERHADAP KUALITAS PELAYANAN  
BANK HAGA DI BANDAR LAMPUNG**

Yang dipersiapkan dan disusun oleh

Maria Marcella DS

NPM : 01 03 12934

Telah dipertahankan di depan panitia penguji pada tanggal 12 Januari 2005  
dan dinyatakan telah memenuhi persyaratan untuk mencapai derajat  
Sarjana Ekonomi (S1) pada Program Studi Manajemen  
Fakultas Ekonomi Universitas Atma Jaya Yogyakarta

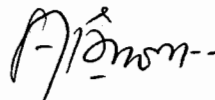
**SUSUNAN PANITIA PENGUJI**

**Ketua Panitia Penguji**



**Drs. C. Handoyo Wibisono, MM**

**Anggota Panitia Penguji**



**Dra. J. Ellyawati, MM**

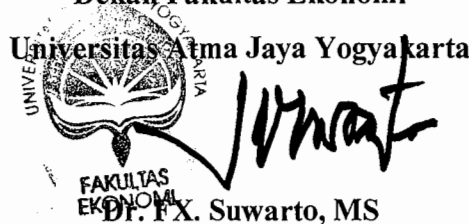


**Drs. D. Koeshartono, MM**

Yogyakarta, 12 Januari 2006

**Dekan Fakultas Ekonomi**

**Universitas Atma Jaya Yogyakarta**



**Dr. FX. Suwanto, MS**

## **PERNYATAAN**

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

**“ PENILAIAN NASABAH TERHADAP KUALITAS PELAYANAN BANK  
HAGA DI BANDAR LAMPUNG “**

Benar-benar hasil karya sendiri. Pernyataan, ide, maupun kutipan baik langsung dan tidak langsung yang bersumber dari tulisan atau ide orang lain dinyatakan secara tertulis dalam skripsi ini melalui catatan perut/ daftar pustaka/ catatan kaki. Apabila dikemudian hari terbukti bahwa saya melakukan plagiasi sebagian atau seluruhnya dari skripsi ini, maka gelar dan ijasah yang saya peroleh dinyatakan batal dan akan saya kembalikan kepada Universitas Atma Jaya Yogyakarta.

Yogyakarta, 12 Januari 2005

Yang Menyatakan



Maria Marcella DS

## KATA PENGANTAR

Segala puji, hormat, syukur, dan kemuliannya hanya bagi Tuhan Yesus Kristus atas berkat dan kasih-Nya sehingga penulis berhasil menyelesaikan penulisan skripsi dengan judul :

**“PENILAIAN NASABAH TERHADAP KUALITAS PELAYANAN BANK HAGA DI BANDAR LAMPUNG”**

Adapun penulisan skripsi ini adalah untuk melengkapi serta memenuhi persyaratan untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi program studi Manajemen Universitas Atma Jaya Yogyakarta.

Penulis menyadari bahwa bantuan dan partisipasi dari berbagai pihak baik berupa bimbingan, petunjuk, keterangan-keterangan dan saran serta data-data yang diberikan sangat penting dan sangat penulis hargai. Oleh karena itu, pada kesempatan ini perkenankanlah rasa terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Tuhan Yesus Kristus dan Bunda Maria yang senantiasa selalu memberikan berkat dan terang dalam hidupku.
2. Papi Dominicus Supratman dan Mami Margaretha Salim atas segala dukungan, perhatian, doa, kasih sayang, dan semangat yang tiada hentinya tercurah kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini
3. Ibu J. Ellyawati, Dra., MM selaku dosen pembimbing yang telah berkenan meluangkan waktu, tenaga, dan pemikiran untuk memberikan bimbingan dan petunjuk kepada penulis dalam menyusun skripsi ini.

4. Bapak Dr. Fx Suwanto, MS, selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Atma Jaya Yogyakarta.
5. My broth Fernando atas segala doa, dorongan, dan juga kelucuannya
6. My Dear Oo Hadi, atas segala kasih sayang, kesabaran, kesetiaan, dukungan, dan juga keisengannya dalam penyusunan skripsi ini.
7. Keluarga Suparto Sutedja atas segala semangat dan perhatiannya dalam penyelesaian skripsi ini
8. Bapak Surya Djaja Kesuma selaku pimpinan Bank Haga Bandar Lampung yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk melakukan penelitian.
9. Teman – temanku yang terkasih di Lampung : Fanie, Linda, Rina, Nico, Andy, Ucok dan Ringgo.
10. Manager Bridge Music Workstation “ Bang Keno” thanks for your note book ya.
11. Teman – teman home sweet home (*dirsalibels*) : ms.buncis (Jany), ms.oneng (Lily), ms.ucup ( Egi ;p ), ms.bajuri (Ratih), ms.bendot (Irma), two sist’ Parto n’ Parti and juga mba deden :p (Christin)
12. Teman – temanku di yogya : Novi, Aryo, Sheenta “ Budak Gilo” n’ Heri “ thanks for ur printer”
13. Ma’e n’ Yue, dan Mba Ratmi
14. Dirgantara II/15 house, especially for : Mba Via, Didit, n’ Mas Gendut

15. Semua pihak yang telah membantu dalam proses penyusunan skripsi ini.

Penulis telah berusaha dengan segala kemampuan yang ada dalam penyusunan skripsi ini, tetapi penulis menyadari bahwa skripsi ini jauh dari sempurna.

Oleh karena itu saran dan pengarahan yang bersifat membangun sangat penulis harapkan demi perbaikan skripsi ini. Akhirnya, semoga skripsi ini dapat memberikan sumbangan pengetahuan dan bermanfaat bagi pembaca sekalian

Yogyakarta, 14 Desember 2005

( Maria Marcella DS )





*I am so grateful to my saviour for his blessing  
so that i can dedicated this work, to:  
Jesus Christ, and Bunda Maria (very thankful for Ur Blessed)  
Pap, mam, and fernando (My dear family)  
Hadi Susanto Sutedja (thanks for always being with me)*

## MOTTO

**tiada satu hari pun  
aku dapat memahami jalanku  
tetapi satu hal yang kutahu  
Dia yang memberiku hari,  
Akan menunjukkan jalan,  
sehingga aku bisa melaluinya dengan pasti  
(John Oxenham)**

## DOA

**Menjadikan kekuatanku dan pegangan dalam hidupku,  
dan bila aku tidak hanya mengandalkan pada doa,  
akan menjadi suatu seperti mesin bergerak dan  
berputar, sebagaimana pemahaman banyak orang DOA  
menjadikan kedekatanku dengan-Nya**

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL.....</b>	<b>i</b>
<b>HALAMAN PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING.....</b>	<b>ii</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN.....</b>	<b>iii</b>
<b>HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN KARYA.....</b>	<b>iv</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>v</b>
<b>HALAMAN PERSEMBAHAN.....</b>	<b>viii</b>
<b>HALAMAN MOTTO.....</b>	<b>ix</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>x</b>
<b>DAFTAR TABEL.....</b>	<b>xiv</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xvi</b>
<b>INTISARI.....</b>	<b>xvii</b>
<b>BAB I           PENDAHULUAN</b>	
1.1. Latar Balakang Masalah.....	1
1.2. Rumusan Masalah.....	3
1.3. Batasan Masalah.....	3
1.4. Tujuan Penelitian.....	5
1.5. Manfaat Penelitian.....	5
1.6. Metode Penelitian.....	6
1.6.1. Bentuk Penelitian.....	6
1.6.2. Metode Pengumpulan Data.....	6
1.6.3. Metode Pengumpulan Sampel.....	7

1.6.4. Metode Pengukuran Data.....	8
1.6.5. Metode Pengujian Instrumen.....	9
1.6.6. Metode Analisis Data.....	10
1.7. Sistematika Penulisan.....	13
<b>BAB II</b>	<b>LANDASAN TEORI</b>
2.1. Pengertian Pemasaran.....	14
2.2. Pengertian Manajemen Pemasaran dan Konsep Pemasaran...	14
2.3. Kualitas Pelayanan.....	17
2.3.1. Pengertian Harapan Pelanggan.....	20
2.3.2. Dimensi Kualitas Pelayanan (SERVQUAL).....	22
2.4. Pengertian Perilaku Konsumen.....	24
2.5. Teori Perilaku Konsumen.....	24
2.6. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Perilaku Konsumen.....	26
2.6.1. Faktor – Faktor Lingkungan Eksternal.....	27
2.6.2. Faktor – Faktor Lingkungan Internal.....	29
2.6.3. Proses Tahapan Pengambilan Keputusan.....	30
2.7. Penilaian Pelanggan.....	33
2.8. Pengertian Jasa.....	34
2.9. Aspek – Aspek Pemasaran Jasa.....	35
<b>BAB III</b>	<b>GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN</b>
3.1. Sejarah dan Perkembangan Bank Haga.....	37

3.2. Struktur Organisasi.....	39
3.2.1. Struktur Umum Organisasi Kantor Pusat.....	39
3.2.2. Struktur Umum Organisasi Kantor Cabang Lampung...	43
3.3. Visi Bank Haga.....	45
3.4. Budaya Bank Haga.....	50
3.5. Kepemimpinan Bank Haga.....	54
3.6. Ikhtisar Keuangan Bank Haga.....	55
3.6.1. Kredit, Pendanaan, Likuiditas.....	55
3.6.2. Laporan Keuangan Bank Haga.....	57
<b>BAB IV</b>	<b>ANALISIS DATA</b>
4.1. Uji Validitas.....	58
4.2. Uji Realibilitas.....	60
4.3. Analisis Karakteristik Responden.....	61
4.3.1. Berdasarkan Jenis Kelamin.....	61
4.3.2 Berdasarkan Umur.....	62
4.3.3. Berdasarkan Pendapatan.....	63
4.3.4. Berdasarkan Pekerjaan.....	64
4.4. Analisis Penilaian Nasabah.....	65
4.4.1. Tangibles.....	65
4.4.2 Realibility.....	66
4.4.3. Responsiveness.....	67
4.4.4. Assurance.....	68

4.4.5. Emphaty.....	69
4.5. Analisis Chi – Square / Cross Tab.....	70
4.5.1. Analisis Perbedaan Penilaian Nasabah Terhadap Variabel Kualitas Pelayanan Di Tinjau Dari Jenis Kelamin.....	71
4.5.2. Analisis Perbedaan Penilaian Nasabah Terhadap Variabel Kualitas Pelayanan Di Tinjau Dari Umur.....	75
4.5.3. Analisis Perbedaan Penilaian Nasabah Terhadap Variabel Kualitas Pelayanan Di Tinjau Dari Pendapatan.....	81
4.5.4. Analisis Perbedaan Penilaian Nasabah Terhadap Variabel Kualitas Pelayanan Di Tinjau Dari Pekerjaan.....	87

## **BAB V KESIMPULAN**

5.1. Kesimpulan.....	93
5.1.1. Karakteristik Responden.....	93
5.1.2. Penilaian Nasabah.....	93
5.1.3. Perbedaan Penilaian Nasabah.....	95
5.2. Implikasi Managerial.....	98

## **DAFTAR PUSTAKA**

## **LAMPIRAN**

## DAFTAR TABEL

Tabel 2.1. Customer View Of Service Quality.....	18
Tabel 3.1. Pendanaan Bank Haga.....	56
Tabel 3.2. Laporan Keuangan Bank Haga.....	57
Tabel 4.1. Hasil Pengujian Validitas.....	59
Tabel 4.2. Hasil Pengujian Realibilitas.....	60
Tabel 4.3. Persentase Jumlah Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	61
Tabel 4.4. Persentase Jumlah Responden Berdasarkan Umur.....	62
Tabel 4.5. Persentase Jumlah Responden Berdasarkan Pendapatan.....	63
Tabel 4.6. Persentase Jumlah Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	64
Tabel 4.7. Variabel Tangibles.....	65
Tabel 4.8. Variabel Realibility.....	66
Tabel 4.9. Variabel Responsiveness.....	67
Tabel 4.10. Variabel Assurance.....	68
Tabel 4.11. Variabel Emphaty.....	69
Tabel 4.12. Perhitungan $\chi^2$ Berdasarkan Jenis Kelamin Terhadap Variabel Tangibles, Realibility, Responsiveness, Assurance, Emphaty.....	73
Tabel 4.13. Perhitungan $\chi^2$ Berdasarkan Umur Terhadap Variabel Tangibles, Realibility, Responsiveness, Assurance, Emphaty.....	78
Tabel 4.14. Perhitungan $\chi^2$ Berdasarkan Pendapatan Terhadap Variabel Tangibles, Realibility, Responsiveness, Assurance, Emphaty.....	84

Tabel 4.15. Perhitungan  $\chi^2$  Berdasarkan Pekerjaan Terhadap Variabel Tangibles,  
Realibility, Responsiveness, Assurance, Emphaty..... 90





## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1.	Chi Square.....	12
Gambar 2.1.	The Customer View Of Service Quality Dimensions.....	19
Gambar 2.2.	Faktor – Faktor Yang Mempengaruhi Perilaku Konsumen.....	26
Gambar 2.3.	Tahap – Tahap Dalam Proses Pengambilan Keputusan Pembelian.....	31
Gambar 3.1.	Struktur Organisasi Kantor Pusat Bank Haga.....	42
Gambar 3.2.	Bank Haga Organization Chart Bandar Lampung-Kartini Branch.....	44
Gambar 4.1.	Daerah Penerimaan Dan Penolakan Ho.....	72
Gambar 4.2.	Daerah Penerimaan Dan Penolakan Ho.....	72
Gambar 4.3.	Daerah Penerimaan Dan Penolakan Ho.....	76
Gambar 4.4.	Daerah Penerimaan Dan Penolakan Ho.....	77
Gambar 4.5.	Daerah Penerimaan Dan Penolakan Ho.....	82
Gambar 4.6.	Daerah Penerimaan Dan Penolakan Ho.....	83
Gambar 4.7.	Daerah Penerimaan Dan Penolakan Ho.....	88
Gambar 4.8.	Daerah Penerimaan Dan Penolakan Ho.....	89