

ANALISIS PENILAIAN NASABAH TERHADAP KUALITAS PELAYANAN

(Bank BTN Kantor Kas Condong Catur Yogyakarta)

SKRIPSI

Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan Mencapai Derajat Sarjana Ekonomi (S1)

Pada Program Studi Manajemen

Fakultas Ekonomi Universitas Atma Jaya Yogyakarta



Disusun Oleh :

R. BHANU RONOMADYO

NPM : 01 03 12901

FAKULTAS EKONOMI

UNIVERSITAS ATMA JAYA YOGYAKARTA

MEI, 2006

SKRIPSI

**ANALISIS PENILAIAN NASABAH TERHADAP
KUALITAS PELAYANAN
(Bank BTN Kantor Kas Condong Catur Yogyakarta)**

Disusun Oleh :

R. BHANU RONOMADYO

NPM : 01 03 12901

Telah dibaca dan disetujui oleh :

Pembimbing Utama


P. Didit Krisnadewara, Drs., MM.

Yogyakarta, 5 April 2006

SKRIPSI

ANALISIS PENILAIAN NASABAH TERHADAP KUALITAS PELAYANAN (Bank BTN Kantor Kas Condong Catur Yogyakarta)

Yang dipersiapkan dan disusun oleh:

R. BHANU RONOMADYO

NPM : 01 03 12901

Telah dipertahankan di depan panitia penguji pada tanggal 6 Mei 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. Gunawan Jiwanto, MBA.


Drs. Ign. Wiwoho

Yogyakarta, 7 Mei 2006

Dekan Fakultas Ekonomi

Universitas Atma Jaya Yogyakarta



Dr. R. Maryatmo, MA.

SURAT PERNYATAAN

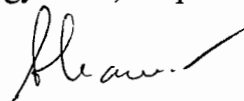
Saya yang bertandatangan dibawah ini sesungguhnya menyatakan bahwa skripsi dengan judul :

ANALISIS PENILAIAN NASABAH TERHADAP KUALITAS PELAYANAN

(Bank BTN Kantor Kas Condong Catur 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 di catatan perut. Apabila di kemudian hari terbukti bahwa saya melakukan plagiasi sebagian atau seluruhnya dari skripsi ini, maka gelar dan ijazah yang saya peroleh dinyatakan batal dan akan saya kembalikan kepada Universitas Atma Jaya Yogyakarta.

Yogyakarta, 5 April 2006



ROBERTUS BHANU RONOMADYO

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yesus Kristus dan Bunda Maria atas segala petunjuk, berkat, dan limpahan kasih sayang-Nya, sehingga pada akhirnya penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini dengan segenap kemampuan yang ada sebagai syarat untuk mencapai gelar Sarjana Ekonomi Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Atma Jaya Yogyakarta. Adapun judul skripsi ini adalah "ANALISIS PENILAIAN NASABAH TERHADAP KUALITAS PELAYANAN". (Bank BTN Kantor Kas Condong Catur Yogyakarta).

Pada kesempatan ini tak lupa penulis ucapkan terima kasih yang sebesar – besarnya kepada :

1. Bapak Drs. Didit Krisnadewara, MM, selaku dosen pembimbing yang telah memberikan bimbingan dan masukan dengan penuh kesabaran kepada penulis.
2. Bapak Nurhadi Siswoyo, selaku Unit Manager Bank BTN Kantor Kas Condong Catur Yogyakarta, Mbak Lita. Yang dengan penuh keramahan, kesabaran, dan kekeluargaan berkenan memberikan penjelasan dan keterangan yang diperlukan guna penyusunan skripsi ini.
3. Bapak dan Ibu yang selalu memberikan semangat dan dorongan serta doa restu yang tiada henti untuk hidup dan keberhasilan masa depanku. Berkat, kasih sayang yang Bapak dan Ibu berikan dalam seluruh perjalanan hidupku telah membantuku dalam menyelesaikan skripsi. Ika, Nanang, n Nungki

terima kasih untuk senantiasa menghadirkan keceriaan dan kesegaran yang baru di rumah. Terima kasih juga untuk seluruh keluarga besarku

4. Nia terima kasih untuk cinta, perhatian, dukungan, semangat dan kesabaran yang luar biasa selama ini. Hadirmu membawa ketenangan dan senantiasa memberi warna tersendiri dalam hidupku, terima kasih atas harapan-harapan yang selalu kau bisikkan padaku tentang masa depan, hingga diriku tersadar dan kembali semangat menjalani hidup yang masih sangat panjang dan berliku.
5. Anak-anak TLT: Herpin, Dona dan Timi, terima kasih atas semua persahabatan yang tulus, dan teladan yang selalu menyemangati hidupku.
6. Teman-teman komunitas **Anak Tangga dan Bal2an UNY**: Nopek, Anang, Paul, Hendi, Gembeng, Helmons, Rabun, Ucil, Dani, Basuki, Galih, Della, David, Bimo, Gembong, Aris, Dwek, Dody, Canthang, Wawan, Restu, terima kasih untuk canda tawa dan semangat kalian yang luar biasa dalam menjalani hidup.
7. Teman-teman senasib dan seperjuangan Yudi, Dino, Adhi terima kasih banyak atas semua bantuan dan semangat yang telah kalian berikan, Ayo Wisuda!!
8. Teman-temanku FE UAJY 2001, SMA De Britto, SMP Kanisius Pati, SD Santo Yusup Madiun dan Santa Maria Jember, serta TK Banyuwangi, beruntungnya diriku bisa mengenal kalian semua.

9. Teman-teman KKN Srandakan Kelompok Mangiran: Gembul (Dimas), Simbah (Wawan), Pak Husen, Ping2 (Juliana), Ida, n Lia (terima kasih atas pinjaman mejanya ☺). “Ayo cepat LULUS!!!!”

10. Ruangan inspirasi di Cond. Cat. 105B dan Santan 76a , Axioo “kamu nyawa kedua ku☺”, Canon i6500, P910i ku yang selalu menemaniku kemanapun aku pergi, My Blue Jazz yang setia mengantarku kemana saja, serta lagu-lagu MP3 yang selalu menghiburku disaat aku STRESS.

Akhirnya penyusun berharap semoga skripsi ini dapat membantu dan bermanfaat bagi penulis dan pihak Fakultas pada khususnya serta pihak lain yang berkepentingan pada umumnya.

Yogyakarta, Mei 2005

Penulis

R. Bhanu Ronomadyo

" You'll NEVER Know...

Untill You

Try..."

Karya ini kupersembahkan untuk :

Bapak & Ibu tercinta

Ika, Nanang, Nungki

Nia.

*Terima kasih atas semua rasa cinta, semangat,
dorongan, kesabaran, dan bantuan kalian yang tulus.*

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN KARYA.....	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	vi
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR GAMBAR.....	xii
INTISARI.....	xiii
BAB I PENDAHULUAN	
I.1 Latar Belakang masalah.....	1
I.2 Perumusan Masalah.....	6
I.3 Batasan Masalah.....	6
I.4 Tujuan Penelitian.....	7
I.5 Manfaat Penelitian.....	8
I.6 Hipotesis.....	9
I.7 Metode Penelitian.....	9
I.8 SistematikaPenulisan.....	20
BAB II LANDASAN TEORI	
II.1 Landasan Teori Tentang Kualitas.....	22
II.2 Landasan Teori Tentang Pelayanan	25

II.3 Tinjauan Tentang Kualitas Jasa atau Pelayanan.....	29
II.4 Pengukuran Kualitas Jasa	34
II.5 Mengelola Mutu Jasa.....	35
II.6 Tinjauan Tentang Persepsi dan Sikap Pelanggan.....	36
II.7 Layanan Pelanggan.....	37
II.8 Konsep Kepuasan Pelanggan Tjiptono.....	38

BAB III GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

III.1 Sejarah Singkat Perusahaan.....	41
III.2 Visi dan Misi Perusahaan.....	44
III.3 Struktur Organisasi Perusahaan.....	45
III.4 Produk dan Jasa Perusahaan	45

BAB IV ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN

IV.1 Pengujian Instrumen	60
IV.1.1 Uji Validitas.....	61
IV.1.2 Uji Reliabilitas.....	65
IV. 2 Analisis Data.....	68
IV.2.1 Analisis Persentase Data Responden.....	68
IV.2.1.1 Karakteristik Responden	
Berdasarkan Jenis Kelamin.....	68
IV.2.1.2 Karakteristik Responden	
Berdasarkan Lama Menjadi Nasabah...	69

IV.2.1.3 Karakteristik Responden

Berdasarkan Jenis Jasa Yang Dipilih dari

Bank BTN.....70

IV.2.2 Analisa Pengukuran Service Quality -

The Unweighted SERVQUAL Score of

Service Quality71

IV.2.3 Analisa Pengukuran Service Quality -

The Weighted SERVQUAL Score of

Service Quality.....75

IV.2.4 Analisa *Arithmetic Mean*.....76

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

V.1 Kesimpulan.....80

V.2 Saran.....82

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

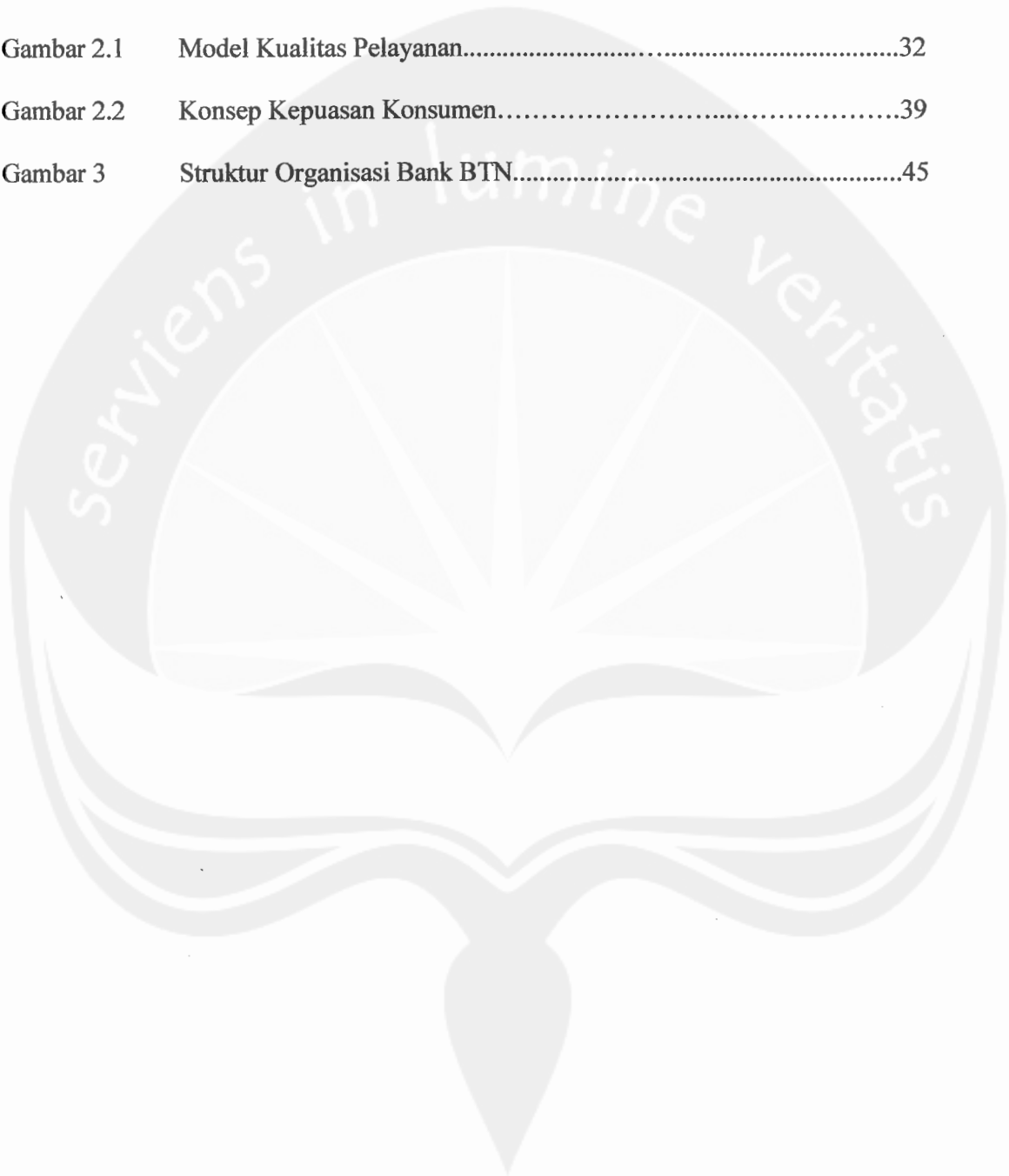
DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel IV.1	Koefisien Validitas <i>Tangibles</i> Harapan.....62
Tabel IV.2	Koefisien Validitas <i>Reliability</i> Harapan62
Tabel IV.3	Koefisien Validitas <i>Responsiveness</i> Harapan62
Tabel IV.4	Koefisien Validitas <i>Assurance</i> Harapan.....63
Tabel IV.5	Koefisien Validitas <i>Emphaty</i> Harapan.....63
Tabel IV.6	Koefisien Validitas <i>Tangibles</i> Kenyataan.....63
Tabel IV.7	Koefisien Validitas <i>Reliability</i> Kenyataan.....64
Tabel IV.8	Koefisien Validitas <i>Responsiveness</i> Kenyataan.....64
Tabel IV.9	Koefisien Validitas <i>Assurance</i> Kenyataan.....64
Tabel IV.10	Koefisien Validitas <i>Emphaty</i> Kenyataan.....64
Tabel IV.11	Koefisien Reliabilitas <i>Tangibles</i> Harapan, <i>Reliability</i> Harapan, <i>Responsiveness</i> Harapan, <i>Assurance</i> Harapan, <i>Emphaty</i> Harapan, <i>Tangibles</i> Kenyataan, <i>Reliability</i> Kenyataan, <i>Responsiveness</i> Kenyataan, <i>Assurance</i> Kenyataan, <i>Emphaty</i> Kenyataan.....67
Tabel IV.12	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....69
Tabel IV.13	Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Menjadi Nasabah Bank BTN Kantor Kas Condong Catur.....70
Tabel IV.14	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Jasa Yang Dipilih Dari Bank BTN Kantor Kas Condong Catur.....71
Tabel IV.15	Kualitas Pelayanan <i>Tangibles</i> Bank BTN Kantor Kas Condong Catur.....72

Tabel IV.16	Kualitas Pelayanan Reliability Bank BTN Kantor Kas Condong	
	Catur.....	72
Tabel IV.17	Kualitas Pelayanan Responsiveness Bank BTN Kantor Kas Condong	
	Catur.....	72
Tabel IV.18	Kualitas Pelayanan Assurance Bank BTN Kantor Kas Condong	
	Catur.....	73
Tabel IV.19	Kualitas Pelayanan Emphaty Bank BTN Kantor Kas Condong	
	Catur.....	73
Tabel IV.20	Nilai Kualitas Pelayanan Rata - Rata Bank BTN Kantor Kas Condong	
	Catur.....	74
Tabel IV.21	Urutan Kepentingan Variabel – Variabel Kualitas Pelayanan (%).....	75
Tabel IV.22	Tabel SERVQUAL Weighted Scores.....	76
Tabel IV.23	Mean Tentang Kualitas Pelayanan Berdasarkan Persepsi Nasabah.....	78

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Model Kualitas Pelayanan.....	32
Gambar 2.2 Konsep Kepuasan Konsumen.....	39
Gambar 3 Struktur Organisasi Bank BTN.....	45



ANALISIS PENILAIAN NASABAH TERHADAP KUALITAS PELAYANAN (BANK BTN KANTOR KAS CONDONG CATUR YOGYAKARTA)

Yang disusun oleh :
R. BHANU RONOMADYO
NPM : 01 03 12901

Pembimbing utama

P. Didit Krisnadewara, Drs., MM.

INTISARI

Penelitian ini bertujuan untuk: (1) Untuk mengetahui penilaian nasabah terhadap kualitas pelayanan di Bank BTN Kantor Kas Condong Catur Yogyakarta.. (2) Untuk mengetahui dimensi apakah yang memiliki skor paling tinggi menurut penilaian nasabah terhadap kualitas pelayanan yang ditawarkan Bank BTN Kantor Kas Condong Catur Yogyakarta.

Berdasarkan uraian pada latar belakang diatas, maka yang menjadi permasalahan dalam penelitian ini adalah : (1) Bagaimana penilaian nasabah terhadap kualitas pelayanan Bank BTN Kantor Kas Condong Catur Yogyakarta? (2) Dimensi apakah yang memiliki skor paling tinggi menurut penilaian nasabah terhadap kualitas pelayanan yang ditawarkan Bank BTN Kantor Kas Condong Catur Yogyakarta?

Dalam penelitian ini dilakukan uji validitas menggunakan analisa butir, uji reliabilitas dan uji kualitas pelayanan dengan menggunakan analisa SERVQUAL. Data dikumpulkan dengan menyebarkan kuesioner. Kuisisioner diberikan kepada 100 orang nasabah Bank BTN Kantor Kas Condong Catur Yogyakarta.

Faktor – faktor yang diteliti adalah kehandalan, respon, jaminan, sikap dan tampilan fisik, dimana kelima faktor tersebut diatas adalah merupakan 5 dimensi kualitas pelayanan.

Hasil analisis : penilaian nasabah terhadap kualitas pelayanan yang ditawarkan oleh Bank BTN Kantor Kas Condong Catur Yogyakarta adalah tidak memuaskan. Dimensi yang memiliki skor paling tinggi adalah menurut penilaian nasabah adalah dimensi *Reliability*.

Kata kunci : Kualitas pelayanan, analisa SERVQUAL, dimensi-dimensi SERVQUAL.