

**STUDI EXPLORASI APLIKASI TEKNOLOGI
PERBANKAN DI YOGYAKARTA: ANALISIS
TINGKAT KEPENTINGAN DAN KINERJA**

SKRIPSI

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

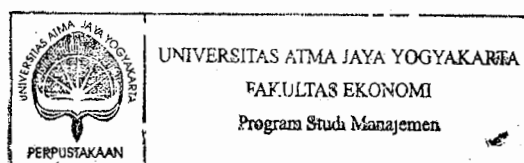


Disusun oleh :

Theresia Clarissa Susanty

NPM: 05 03 15524

**FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS ATMA JAYA YOGYAKARTA
2009**



SKRIPSI

**STUDI EXPLORASI APLIKASI TEKNOLOGI
PERBANKAN DI YOGYAKARTA: ANALISIS
TINGKAT KEPENTINGAN DAN KINERJA**

Disusun oleh :

Theresia Clarissa Susanty

NPM: 05 03 15524

Telah dibaca dan disetujui oleh:

Dosen Pembimbing


Budi Suprpto, MBA., Ph.D.

Tanggal 12 November 2009

SKRIPSI

STUDI EXPLORASI APLIKASI TEKNOLOGI PERBANKAN DI YOGYAKARTA: ANALISIS TINGKAT KEPENTINGAN DAN KINERJA

Yang dipersiapkan dan disusun oleh :

Theresia Clarissa Susanty

NPM: 05 03 15524

Telah dipertahankan di depan panitia penguji pada tanggal 14 Desember 2009
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



Ign. Sukirno, Drs., MS.

Anggota Panitia Penguji



C. Jarot Priyogutomo, Drs., MBA.



Budi Suprpto, MBA., Ph.D.

Yogyakarta, 15 Desember 2009
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:

STUDI EXPLORASI APLIKASI TEKNOLOGI PERBANKAN DI YOGYAKARTA: ANALISIS TINGKAT KEPENTINGAN DAN KINERJA

benar-benar hasil karya saya sendiri. Pernyataan, ide, maupun kutipan baik langsung maupun tidak langsung dari tulisan atau ide orang lain dinyatakan secara tertulis dalam skripsi ini dalam catatan perut/catatan kaki/daftar pustaka. 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, November 2009

Yang menyatakan



Theresia Clarissa Susanty

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur bagi Yesus Kristus berkat kasih dan rahmat-Nya, sehingga penulis dapat berhasil menyelesaikan skripsi ini dengan baik. Skripsi ini merupakan salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi pada Fakultas Ekonomi Jurusan Manajemen Universitas Atma Jaya Yogyakarta.

Penulis menyadari bahwa penulisan skripsi ini tidak mungkin selesai tanpa bantuan yang telah diberikan oleh beberapa pihak. Oleh karena itu pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada:

1. Tuhan Yesus Kristus atas semua berkah yang diberikan pada penulis sampai saat ini.
2. Bapak Budi Suprpto, Ph.D., MBA. selaku dosen pembimbing yang telah berkenan membimbing, mendampingi, dan mengarahkan penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
3. Seluruh Dosen Fakultas Ekonomi Universitas Atma Jaya Yogyakarta yang telah memberikan disiplin ilmu dengan penuh kesabaran dan tanggung jawab selama penulis menempuh kuliah.
4. Segenap staf Tata Usaha dan staf Perpustakaan Fakultas Ekonomi Universitas Atma Jaya Yogyakarta, karyawan *copy center* dan karyawan parkir Universitas Atma Jaya Yogyakarta yang telah memberikan pelayanan dan bantuan selama penulis menuntut ilmu.
5. Papa dan Mama yang tercinta atas cinta, kasih, sayang, dan doa restu serta dukungannya, baik moril maupun materiil sehingga saya dapat menyelesaikan studi.
6. Vincen, Vilaro, Chindy terkasih, terima kasih buat dukungan, doa, dan nasehatnya selama ini.
7. Tjeng Sindhu Berlian *my lovely babe* yang telah mendampingi, memberikan cinta, doa, semangat, dukungan, dan kasih selama ini.

8. Teman-teman seperjuangan dari kuliah, Ifon, Juliyanti atas *sharing-sharing* dan cintanya selama ini sehingga saya dapat mengerti artinya persahabatan yang indah.
9. Teman-teman main Beatrece, Arief. Terima kasih atas waktu dan kesempatan yang diluahkan.
10. Steven, Ko Popo, Ling-Ling. Terima kasih atas dukungan, bantuan, suport yg telah di berikan kepada saya dalam mengerjakan skripsi.
11. Teman-teman KKN SISIPAN 2009. Kelompok 48 Padukuhan Ngrawan, Desa Sidorejo Kabupaten Gunung Kidul. Vena (Ketua), Maria Christy (Sekretaris), Christella Vania (Bendahara), Fuad Asha, Alwi, Miko, Edwin. Terima kasih banget buat kebaikannya selama KKN maupun setelah KKN. KKN saat-saat indah yang tak terlupakan. Saat bermain bersama, bercanda tawa bersama. Bersama kalian sebulan terasa singkat.
12. Anak-anak Karang Taruna Padukuhan Ngrawan, Desa Sidorejo Kabupaten Gunung Kidul. Mas Is, Mas Aris, Tri (San-San), Mas Subur, Yudi, Basuki, terutama untuk Induk Semang yang telah menyediakan tempat selama satu bulan untuk kami tinggal demi menyelesaikan KKN.
13. Para responden yang berkenan meluahkan waktunya untuk mengisi kuesioner penelitian skripsi ini.
14. Semua pihak yang tidak kalah penting tetapi tidak dapat disebutkan satu persatu, yang telah membantu penyelesaian skripsi ini.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna. Oleh karena itu penulis sangat mengharapkan kritik dan saran yang membangun. Akhirnya skripsi ini dapat bermanfaat bagi pihak-pihak yang membutuhkan.

Yogyakarta, November 2009

Theresia Clarissa Susanty

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

Bagiku kebijakan yang paling tinggi adalah
tidak khawatir akan hari esok

(Mohandas K. Gandhi)

Secara khusus, skripsi ini dipersembahkan untuk:

- *Papa dan Mama Tercinta*
- *Saudara-Saudaraku tersayang*

DAFTAR ISI

	Halaman
Halaman Judul	i
Halaman Persetujuan Pembimbing.....	ii
Halaman Pengesahan Skripsi	iii
Halaman Pernyataan	iv
Kata Pengantar	v
Halaman Motto Dan Persembahan	vii
Daftar Isi	viii
Daftar Tabel	x
Daftar Gambar	xii
Daftar Lampiran	xiii
Intisari	xiv
BAB I Pendahuluan	1
1.1. Latar Belakang Masalah.....	1
1.2. Perumusan Masalah	4
1.3. Batasan Masalah	4
1.4. Tujuan Penelitian	5
1.5. Manfaat Penelitian	5
BAB II Landasan Teori	6
2.1. Pengertian Pemasaran	6
2.2. Jasa	7
2.2.1. Karakteristik Pelayanan.....	8
2.3. Kualitas Pelayanan (<i>Service Quality</i>).....	9
2.3.1. Definisi Kualitas Pelayanan.....	9
2.3.2. Dimensi Kualitas Pelayanan	9
2.4. Perilaku konsumen.....	13
2.4.1. Pengertian perilaku konsumen	13
2.4.2. Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Perilaku Konsumen	

Dalam Melakukan Pembelian	14
2.4.3. Perilaku setelah pembelian	15
2.5. Penelitian Terdahulu	16
2.5.1. Distribusi dan Teknologi	16
2.5.2. Komunikasi	18
2.5.3. Konsep Layanan	18
2.5.4. Kualitas Layanan dan grafik kinerja	20
BAB III Metode Penelitian	23
3.1. Bentuk dan Lokasi Penelitian	23
3.2. Populasi dan Metode Pengambilan Sampel	23
3.3. Metode Pengumpulan Data	24
3.4. Metode Pengukuran Data	24
3.5. Teknik Pengujian Instrumen	25
3.5.1. Uji Validitas	25
3.5.1. Uji Reliabilitas	26
3.6. Teknik Analisis Data	27
3.6.1. Analisis Persentase	27
3.6.2. Analisis Faktor	27
3.6.3. <i>Importance Performance Analysis</i>	28
3.6.4. Analisis <i>Independent Sample T-test</i>	31
3.6.5. <i>Analysis of Variance (ANOVA)</i>	33
BAB IV Analisis Data	35
4.1. Penjelasan Penelitian	35
4.2. Pengujian Instrumen	36
4.3. Profil Responden	38
4.4. Analisis Faktor	42
4.5. Analisis Kepuasan Konsumen Pada Layanan Perbankan Elektronik ATM	49

4.6. Analisis Perbedaan Kepuasan Konsumen Pada Kualitas Layanan Perbankan Ditinjau Dari Karakteristik Konsumen	51
BAB V Penutup.....	58
5.1. Kesimpulan	58
5.2. Implikasi Manajerial	61
5.3. Saran	62
5.4. Keterbatasan Penelitian	63
Daftar Pustaka	65

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 4.1. Uji Validitas	37
Tabel 4.2. Uji Reliabilitas	38
Tabel 4.3. Persentase Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	39
Tabel 4.4. Persentase Responden Berdasarkan Usia	39
Tabel 4.5. Persentase Responden Berdasarkan Pekerjaan	40
Tabel 4.6. Persentase Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan	40
Tabel 4.7. Persentase Responden Berdasarkan Pendapatan.....	41
Tabel 4.8. Karakteristik Responden Berdasarkan Frekuensi Menggunakan Jasa ATM.....	41
Tabel 4.9. KMO and Bartlett's Test.....	43
Tabel 4.10. Communalities	44
Tabel 4.11. Total Variance Explained	45
Tabel 4.12. Rotated Component Matrix.....	46
Tabel 4.13. Perbedaan Kepuasan Konsumen Pada Kualitas Layanan perbankan Ditinjau Dari Karakteristik Jenis Kelamin.....	51
Tabel 4.14. Perbedaan Kepuasan Konsumen Pada Kualitas Layanan perbankan Ditinjau Dari Karakteristik Usia	52
Tabel 4.15. Perbedaan Kepuasan Konsumen Pada Kualitas Layanan perbankan Ditinjau Dari Karakteristik Pekerjaan	53
Tabel 4.16. Perbedaan Kepuasan Konsumen Pada Kualitas Layanan perbankan Ditinjau Dari Karakteristik Tingkat Pendidikan	54
Tabel 4.17. Perbedaan Kepuasan Konsumen Pada Kualitas Layanan perbankan Ditinjau Dari Karakteristik Tingkat Pendapatan.....	55
Tabel 4.18. Perbedaan Kepuasan Konsumen Pada Kualitas Layanan perbankan Ditinjau Dari Karakteristik Frekuensi Menggunakan Jasa Layanan Perbankan.....	56

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 4.1. <i>Importance Performance Analysis</i>	50



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	I	Kuesioner
Lampiran	II	Validitas dan Reliabilitas
Lampiran	III	Analisis Persentase
Lampiran	IV	Analisis Faktor
Lampiran	V	<i>Importance Performance Analysis</i>
Lampiran	VI	Analisis <i>Independen Sample T-test</i> dan Analisis <i>One Way Anova</i>
Lampiran	VII	Data Jawaban Responden
Lampiran	VIII	Tabel Distribusi R

STUDI EXPLORASI APLIKASI TEKNOLOGI PERBANKAN DI YOGYAKARTA: ANALISIS TINGKAT KEPENTINGAN DAN KINERJA

Disusun Oleh :
Theresia Clarissa Susanty
NPM: 05 03 15524

Pembimbing

Budi Suprpto, Ph. D.

Intisari

Perbankan menyediakan jasa dalam bentuk penyediaan fasilitas cara pembayaran, salah satunya adalah *Automatic Teller Machine* (ATM) yang bertujuan untuk membantu kelancaran aktivitas pembayaran. Jasa layanan yang disediakan bank ini, dapat membuat lalu lintas aliran keuangan di dalam masyarakat semakin lancar.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat 4 faktor yang mempengaruhi konsumen untuk menggunakan jasa layanan ATM yaitu Kehandalan dan keakurasian pelayanan, Pelayanan konsumen, Pelayanan personal dan Akurasi pencatatan. Hasil analisis *Importance Performance Analysis* menunjukkan bahwa konsumen tidak puas pada variabel pelayanan konsumen, kehandalan dan keakurasian pelayanan serta variabel keakurasian pencatatan memiliki kepentingan dan kinerja yang tinggi, konsumen tidak mementingkan pelayanan yang dilakukan secara personal dan kinerja pelayanan secara personal yang diberikan perusahaan juga rendah. Selain itu jga diperoleh hasil bahwa Tidak terdapat perbedaan tingkat kepuasan konsumen pada variabel kehandalan dan keakurasian pelayanan, pelayanan konsumen, pelayanan personal, dan keakurasian pencatatan ditinjau dari perbedaan jenis kelamin, perbedaan usia, perbedaan pekerjaan, perbedaan pendapatan dan perbedaan frekuensi penggunaan jasa layanan perbankan elektronik. Namun terdapat perbedaan tingkat kepuasan konsumen pada jasa layanan perbankan elektronik ATM yaitu pada variabel pelayanan konsumen dan pelayanan personal ditinjau dari perbedaan tingkat pendidikan.

Kata Kunci : Kehandalan dan Keakurasian Pelayanan, Pelayanan Konsumen, Pelayanan Personal Dan Akurasi Pencatatan

