ANALISIS PENGARUH PENERAPAN STANDAR PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN NASABAH PADA PT. BPR CITA DEWI KARANGANYAR

SKRIPSI

Diajukan Untuk Memenuhi Tugas dan Syarat-syarat Guna Memperoleh
Gelar Sarjana Ekonomi Jurusan Manajemen pada Fakultas Ekonomi
Universitas Muhammadiyah
Surakarta

Oleh :

CATUR NUGROHO
B 100 000 343

FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA
2005

PENGESAHAN

Yang bertanda tangan di bawah ini telah membaca skripsi dengan judul :

ANALISIS PENGARUH PENERAPAN STANDAR PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN NASABAH PADA PT. BPR CITA DEWI KARANGANYAR

Yang ditulis oleh : **CATUR NUGROHO, NIM. 100 000 343**

Penandatanganan berpendapat skripsi tersebut telah memenuhi syarat untuk diterima.

Surakarta, ……. 2005

Pembimbing Utama

(Ir. Irmawati, SE, M.Si)

Mengetahui
Dekan Fakultas Ekonomi
Universitas Muhammadiyah Surakarta

(Drs. Wahyono, MA, Ak)

HALAMAN KEASLIAN SKRIPSI

MOTTO

"Sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan, maka apabila kami telah selesai dari suatu urusan kerjakanlah dengan sungguh-sungguh urusan yang lain, dan hanya kepada Allah kamu berharap".

(QS. Al Insyirah : 6-8)

Tuhan tidaklah jauh dari kita jika kit aberusaha keras untuk berbicara kepada-Nya. Dia mau mendengarkan semua permintaan kita karena Dia menerjemahkan permintaan dari hati kecilku.

Jadikanlah sabar dan sholat sebagai penolongmu dan sesungguhnya yang demikian itu sungguh berat, kecuali bagi orang-orang yang khusu'

(QS. Al Baqarah : 45)

PERSEMBAHAN

Dengan segala kerendahan hati Kupersembahkan karya ini untuk:

1. *Bapak dan Ibu, hormatku pada kedua orang tuaku yang telah memberikan segala yang telah tak mungkin mampu terbalas.*
2. *Kakak dan adikku yang aku sayangi yang turut memberi semangat bagiku.*
3. *"The Best Friend" yang telah banyak memberi motivasi dan perhatiannya sehingga skripsi ini selesai.*
4. *Almamaterku tercinta.*

KATA PENGANTAR

بسم الله الرحمن الرحيم

Assalamu'alaikum Wr.Wb.

Dengan memuji syukur alhamdulillah kepada Allah SWT, yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah serta karuniaNya kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul : ANALISIS PENGARUH PENERAPAN STANDAR PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN NASABAH PADA PT. BPR CITA DEWI KARANGANYAR, sebagai salah satu syarat untuk mencapai gelar Sarjana Ekonomi Jurusan Managemen Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Surakarta.

Pada kesempatan ini penulis menyampaikan terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu baik secara langsung maupun tidak langsung hingga selesainya skripsi ini.

Ucapan terima kasih dan penghargaan yang tulus penulis ucapkan kepada :

1. Bapak Drs. Wahyono, M.A, Ak, selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Surakarta.
2. Bapak Imron Rosyadi, SE, MSi, selaku ketua jurusan Manajemen yang telah memberi ijin dalam penulisan skripsi ini.
3. Ibu Ir. Irmawati, SE, MSi, selaku Pembimbing Utama yang penuh kesabaran memberikan petunjuk dan pengarahan sehingga skripsi ini bisa selesai.
4. Bapak Ahmad Mardalis, SE, MBA, selaku Pembimbing Akademik yang telah memberikan bimbingan kepada penulis selama masa kuliah.

5. Bapak Pimpinan PT. BPR Cita Dewi Colomadu, Karanganyar, yang telah memberikan ijin dalam penelitian di perusahaan yang dipimpinnya.
6. Segenap Dosen dan Karyawan Fakultas Ekonomi Jurusan Manajemen yang telah memberikan bekal pengetahuan dan bantuannya kepada penulis.
7. Bapak dan Ibuku yang selalu berdo'a untuk penulis yang telah memberikan kasih sayang, motivasi dan memenuhi segala sarana yang penulis perlukan.
8. Kakak dan adikku yang selalu memberi semangat, mendukung dan membantuku dalam segala hal.
9. Seseorang yang telah memberikan nasihat, motivasi, saran serta solusi dan mengajariku untuk selalu mencintai dan berjuang menghadapi kenyataan hidup yang keras yang bukan hanya bersifat hitam dan putih. Terima kasih atas segala dukungan, pengorbanan, waktu dan do'anya.
10. Teman-temanku semua yang ada di kelas H Manajemen Angkatan 2000 maupun di kelas-kelas lain, makasih atas dukungan kekompakannya, serta kenangan indah yang tak terlupakan.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan untuk itu saran dan masukan sangat penulis hargai. Dan akhirnya semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi para pembaca dan semua pihak yang membutuhkannya.

Wassalamu'alaikum Wr.Wb.

Surakarta, …….. 2005

Penulis.

DAFTAR ISI

			Halaman
HALAMAN JUDUL			i
HALAMAN PENGESAHAN			ii
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI			iii
HALAMAN MOTTO			iv
HALAMAN PERSEMBAHAN			v
KATA PENGANTAR			vi
DAFTAR ISI			vii
DAFTAR GAMBAR			x
DAFTAR TABEL			xi
ABSTRAKSI			xii
BAB	I.	PENDAHULUAN	
		A. Latar Belakang Masalah	1
		B. Perumusan Masalah	3
		C. Tujuan Penelitian	3
		D. Manfaat Penelitian	4
		E. Sistematika Skripsi	4
BAB	II	TINJAUAN PUSTAKA	
		A. Pengertian Manajamen Sumber Daya Manusia	6
		B. Konsep Standar Pelayanan	18

C. Kepuasan Konsumen/Nasabah 21

D. Kajian Peneliti Terdahulu 29

BAB III METODE PENELITIAN

A. Kerangka Pemikiran..... 31

B. Hipotesis 32

C. Metode Penelitian 33

BAB IV ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Perusahaan 43

B. Uji Instrumen 60

C. Analisis Data Penelitian 64

BAB V PENUTUP

A. Kesimpulan 74

B. Keterbatasan Penelitian 75

B. Saran-saran 76

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR GAMBAR

Halaman

Gambar III1. Kerangka Pemikiran 31

IV.1. Struktur Organisasi Perusahaan PT. BPR Cita Dewi Karanganyar 45

DAFTAR TABEL

Halaman

Tabel IV.1. Hasil Uji Validitas Instrumen Variabel Penerapan Standar Pelayanan 61

Tabel IV.2. Hasil uji Validitas Instrumen Variabel Kepuasan Nasabah 62

Tabel IV.3. Ringkasan Hasil Uji Reliabilitas 63

ABSTRAKSI

Penelitian ini bertujuan : 1) Untuk mengetahui pengaruh yang signifikan antara penerapan standar pelayanan yang meliputi sistem operasional, kualitas personal, kemampuan pelayanan dan citra lembaga terhadap kepuasan nasabah pada PT. BPR Cita Dewi Karanganyar; 2) Untuk mengetahui faktor-faktor penerapan standar pelayanan yang paling dominan pengaruhnya terhadap kepuasan nasabah pada PT. BPR Cita Dewi Karanganyar

Hipotesis penelitian ini: 1) Diduga faktor-faktor penerapan standar pelayanan yang berupa sistem operasional, kualitas personal, kemampuan pelayanan dan citra lembaga berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan nasabah pada PT. BPR Cita Dewi Karanganyar; 2) Diduga faktor kualitas personal merupakan faktor yang paling dominan yang mempengaruhi kepuasan nasabah pada PT. BPR Cita Dewi Karanganyar.

Alat analisis yang digunakan antara lain : analisis regresi, uji t, uji F, dan koefisien determinasi (R^2).

Dari hasil analisis diperoleh kesimpulan : 1) Dengan analisis regresi dan uji t menunjukkan bahwa variabel independen (sistem operasional, kualitas personal, kemampuan pelayanan, dan citra lembaga) berpengaruh terhadap variabel dependen (kepuasan nasabah). Pengujian koefisien regresi secara individu ini dilakukan dengan menggunakan α = 5% yang berarti bahwa tingkat keyakinan adalah 95%. Dengan demikian hipotesis kedua yang menyatakan bahwa sistem operasional, kualitas personal, kemampuan pelayanan dan citra lembaga mempunyai pengaruh secara individu terhadap kepuasan nasabah terbukti, dan pengaruh yang paling dominan adalah variabel kemampuan pelayanan; 2) Dari uji F didapatkan $F_{hitung} > F_{tabel}$; 40,139 > 2,610 maka Ho ditolak dan H_a diterima. Hal ini berarti ada pengaruh secara bersama-sama antara sistem operasional, kualitas personal, kemampuan pelayanan dan citra lembaga dengan variabel terikat yaitu kepuasan nasabah; 3) Dari analisis koefisien determinasi diperoleh angka koefisien determinasi atau R^2 sebesar 0,696, artinya bahwa 69,60% variasi variabel kepuasan nasabah dapat dijelaskan oleh variasi variabel sistem operasional, kualitas personal, kemampuan pelayanan dan citra lembaga sedangkan sisanya yaitu 30,40% tidak dapat dijelaskan. Dengan kata lain pengaruh sistem operasional, kualitas personal, kemampuan pelayanan dan citra lembaga terhadap kepuasan nasabah adalah 69,60 dan faktor-faktor lain yang mempengaruhi kepuasan nasabah sebesar 30,40%.