

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
KEPUASAN NASABAH BPD JATENG DI SURAKARTA**



SKRIPSI

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

Oleh:

RIZAL NURDIANSYAH
B 100 060 199

**FAKULTAS EKONOMI MANAJEMEN
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA**

2011

PENGESAHAN

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

**“ANALISIS KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
KEPUASAN NASABAH BPD JATENG DI SURAKARTA”**

Yang ditulis oleh :

Rizal Nurdiansyah
B 100 060 199

Penandatanganan berpendapat bahwa Skripsi tersebut telah memenuhi syarat untuk diterima

Surakarta, 26 Februari 2011

Pembimbing Utama

(Zulfa Irawati, SE, M.Si)

Mengetahui

**Dekan Fakultas Ekonomi
Universitas Muhammadiyah Surakarta**

(Dr. H. Triyono, SE, M.Si.)



UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA
FAKULTAS EKONOMI

Jl. A. Yani Tromol Pos I Pabelan Kartasura Telp. (0271) 717417 Surakarta – 57102

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : **RIZAL NURDIANSYAH**
NIRM : **06.6.106.02016.50199**
Jurusan : **EKONOMI MANAJEMEN**
Judul Skripsi : **ANALISIS KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
KEPUASAN NASABAH BPD JATENG DI
SURAKARTA**
:
:

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa skripsi yang saya buat dan serahkan ini merupakan hasil karya saya sendiri, kecuali kutipan-kutipan dan ringkasan-ringkasan yang semuanya telah saya jelaskan sumbernya. Apabila dikemudian hari terbukti dan atau dapat dibuktikan bahwa skripsi ini hasil jiplakan, maka saya bersedia menerima sanksi apapun dari Fakultas Ekonomi dan atau gelar dan ijazah yang diberikan oleh Universitas Muhammadiyah Surakarta batal saya terima.

Surakarta, **26 Februari 2011**

Yang membuat pernyataan,

RIZAL NURDIANSYAH

MOTTO

"Perubahan terjadi bukan lantaran ada yang memiliki keinginan besar sedangkan yang lain tidak, melainkan ada yang siap dan ada yang tidak siap untuk berubah. (James Gordon, M.D.)

Dan bahwasanya seseorang manusia tiada memperoleh selain apa yang telah dia usahakannya. Dan bahwasannya usahanya itu kelak akan diperlihatkan (kepadanya). (QS. An Najm : 30-40)

" Tidak ada orang yang sempurna didunia, maka jangan pernah meremehkan orang lain " (Penulis)

PERSEMBAHAN

Skripsi ini penulis persembahkan kepada :

- ❖ Ayah dan Ibu yang selalu memberikan doa dan dukungan.
- ❖ Teman-teman semua yang selalu mendukung aku.
- ❖ Anak-anak Manajemen 2006 semoga sukses semua.
- ❖ Almamater UMS.

Kata Pengantar



Assalamu'alaikum Wr.Wb.

Dengan nama Allah Yang Maha Pengasih dan Penyayang, atas segala rahmat dan hidayah-Nya penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini sebagai salah satu syarat guna memperoleh gelar Sarjana Ekonomi pada Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Surakarta.

Dalam penulisan Skripsi ini, penulis telah banyak mendapat bantuan yang tulus dan ikhlas dari berbagai pihak sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan Skripsi ini. Oleh karena itu dengan segala kerendahan hati, pada kesempatan ini penulis menyampaikan rasa terima kasih pada berbagai pihak yang telah membantu mulai dari persiapan penulisan sehingga selesainya penulisan ini kepada :

1. Bapak Prof. Dr. Bambang Setiaji, MS selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Surakarta.
2. Bapak Dr.H. Triyono, SE, M.Si. selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Surakarta.
3. Bapak Drs. Agus Muqorobin, MM, selaku Ketua Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Surakarta.
4. Ibu Zulfa Irawati, SE, M.Si selaku pembimbing skripsi utama yang telah memberikan bimbingan sampai terselesaikannya skripsi ini
5. Seluruh dosen Manajemen FE UMS yang telah membimbing penulis selama menuntut ilmu di Universitas Muhammadiyah Surakarta.

6. Teman-teman Kuliah ku angkatan 2006. Semoga kekompakan kita dan kebersamaan kita dapat terjalin hingga kita memiliki kehidupan sendiri-sendiri.
7. Serta terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini yang tak dapat penulis sebutkan satu persatu.

Akhirnya kata tak lepas dari sifat manusiawi, penulis menyadari bahwa penulisan skripsi ini jauh dari sempurna, oleh karena itu penulis mengharapkan adanya saran dan kritik yang bersifat membangun untuk dapat dijadikan pedoman bagi penulis kelak dikemudian hari.

Surakarta, 26 Februari 2011

(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.....	viii
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR GAMBAR	xi
ABSTRAKSI	xii
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang	1
B. Perumusan Masalah	3
C. Pembatasan Masalah	3
D. Tujuan Penelitian	3
E. Manfaat Penelitian	4
F. Sistematika Penelitian.....	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
A. Pengertian Bank	7
B. Definisi Jasa	7
C. Karakteristik Jasa	8

D. Dimensi Kualitas Jasa	10
E. Definisi Kepuasan Konsumen	11
F. Metode Pengukuran Kepuasan Konsumen	12
G. Konsep Objek Pengukuran Kepuasan Konsumen.....	13
H. Harapan Konsumen	15
I. Jenis-jenis Tanggapan atau Keluhan.....	19
J. Strategi Kepuasan Konsumen.....	20
K. Penelitian Terdahulu	23
 BAB III METODA PENELITIAN	
A. Kerangka Pemikiran.....	25
B. Hipotesis	28
C. Populasi dan Sampel	28
D. Jenis dan Sumber Data	29
E. Metode Pengumpulan Data	30
F. Instrumen Penelitian	31
G. Analisis Data	33
 BAB IV PEMBAHASAN	
A. Deskripsi Responden.....	38
B. Analisis Data	41
C. Pembahasan	53
 BAB V PENUTUP	
A. Simpulan	56
B. Keterbatasan Penelitian	57

C. Saran.....	58
---------------	----

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 4.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Alamat 38
Tabel 4.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin 39
Tabel 4.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia..... 39
Tabel 4.4	Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan 40
Tabel 4.5	Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan 40
Tabel 4.6	Karakteristik Responden Berdasarkan Produk Bank 41
Tabel 4.7	Rangkuman Hasil Uji Validitas <i>Reliability</i> 42
Tabel 4.8	Rangkuman Hasil Uji Validitas <i>Tangible</i> 42
Tabel 4.9	Rangkuman Hasil Uji Validitas <i>Responsiveness</i> 43
Tabel 4.10	Rangkuman Hasil Uji Validitas <i>Assurance</i> 43
Tabel 4.11	Rangkuman Hasil Uji Validitas <i>Empathy</i> 44
Tabel 4.12	Rangkuman Hasil Uji Validitas Kepuasan Konsumen 44
Tabel 4.13	Rangkuman Hasil Uji Reliabilitas..... 45
Tabel 4.14	Rangkuman Hasil Regresi Linear Berganda..... 46

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Skema Konsep Kepuasan Konsumen.....	15
Gambar 3.1 Kerangka Pemikiran.....	25

ABSTRAKSI

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah variabel *reliability*, *tangible*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy* mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan nasabah BPD Jateng Cabang UMS, dan untuk mengetahui variabel kualitas pelayanan manakah yang paling dominan dalam mempengaruhi kepuasan nasabah.

Pengambilan data tentang kualitas pelayanan yang mempunyai pengaruh terhadap kepuasan nasabah BPD Jateng Cabang UMS dilaksanakan dengan membagikan angket kepada 100 orang responden. Variabel independen yang digunakan dalam penelitian ini adalah *reliability*, *tangible*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy* dan variabel dependen yang digunakan dalam penelitian ini adalah kepuasan nasabah. Metode pengambilan sampel menggunakan *purposive sampling*. Teknik analisis data meliputi analisis deskriptif, uji validitas, uji reliabilitas, analisis regresi parsial (uji t), analisis regresi bersama-sama (uji F) dan analisis adjusted R².

Berdasarkan hasil analisis regresi berganda nilai koefisien regresi menunjukkan pengaruh positif dari atribut kualitas pelayanan yaitu *reliability*, *tangible*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*, terhadap kepuasan konsumen BPD Jateng Cabang UMS. Berdasarkan hasil analisis regresi parsial (uji t), menunjukkan pengaruh positif dari atribut kualitas pelayanan yaitu t_{hitung} *reliability*, *tangible*, *assurance*, dan *empathy* mempunyai pengaruh yang signifikan, dimana t_{hitung} lebih besar dari t_{tabel} dan hanya variabel *responsiveness* tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah BPD Jateng Cabang UMS. Berdasarkan hasil analisis regresi bersama-sama (uji F), menunjukkan F_{hitung} lebih besar dari F_{tabel} , yang berarti hasil adjusted R² menunjukkan angka 0,517 atau 51,7%, yang artinya 51,7% variasi perubahan kepuasan nasabah dijelaskan oleh variasi perubahan faktor-faktor *reliability*, *tangible*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*, sementara sisanya sebesar 48,3% diterangkan oleh faktor lain yang tidak ikut terobservasi. Variabel *tangible* adalah variabel yang paling dominan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah, karena variabel *tangible* mempunyai koefisien beta yang lebih besar dibandingkan dengan variabel-variabel yang lain. Jadi hipotesis yang menyatakan bahwa variabel *tangible* adalah yang paling dominan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah adalah terbukti.

Kata kunci : kualitas pelayanan, kepuasan nasabah.