

**ANALISIS KEPUASAN KONSUMEN
PADA SEKTOR PERBANKAN**



SKRIPSI

Diajukan guna Memenuhi Tugas Dan Syarat- Syarat Guna Memperoleh Gelar
Sarjana Ekonomi Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi & Bisnis

Universitas Muhammadiyah Surakarta

Disusun oleh :

DIAN HESTININGRUM

B100100059

**FAKULTAS EKONOMI & BISNIS JURUSAN MANAJEMEN
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA**

2014

PENGESAHAN

Yang bertandatangan dibawah ini telah membaca Skripsi dengan judul :

ANALISIS KEPUASAN KONSUMEN PADA SEKTOR PERBANKAN

Yang ditulis oleh :

DIAN HESTININGRUM

B100100059

Penandatanganan berpendapat bahwa Usulan Penelitian tersebut telah memenuhi syarat untuk diterima.

Surakarta, Mei 2014

Pembimbing



(Edy Purwo Saputro, 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 1 Pabelan Kartasura Telp. (0271) 717417 Surakarta- 57102

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : **DIAN HESTININGRUM**
NIRM : **B 100 100 059**
Jurusan : **MANAJEMEN**
Judul Skripsi : **ANALISIS KEPUASAN KONSUMEN PADA**
: **SEKTOR PERBANKAN**
:
:
:

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, **MEI 2014**

Yang membuat pernyataan,

DIAN HESTININGRUM

MOTTO

Belajarliah dari kesalahan di masa lalu, mencoba dengan cara yang berbeda, dan selalu berharap untuk sebuah kesuksesan di masa depan.

Orang tua kita adalah anugerah terbesar di dalam sebuah kehidupan.

Perkataan Tanpa Niat itu Bodoh, Mendidik Tanpa Mencoba
Merupakan Perbuatan yang Sia-Sia.

Tidak ada keberhasilan tanpa perjuangan
Dan tidak ada perjuangan tanpa perngorbanan.

“Hai orang-orang yang beriman, Jadikanlah sabar dan shalatmu Sebagai penolongmu, sesungguhnya Allah beserta orang-orang yang sabar”

(Al-Baqarah: 153)

Jangan pernah menyakiti orang lain jika kamu tidak ingin disakiti.

PERSEMBAHAN

Puji syukur kepada Allah subhanahu wata'ala, atas segala nikmat hidup dan kesempatan mengenggam ilmu, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini, kupersembahkan karya ini untuk orang-orang yang spesial:

- Ayah ibu tercinta, motivator terbesar dalam hidupku yang tak pernah jemu mendo'akan dan menyayangiku, atas semua pengorbanan dan kesabaran mengantarku sampai kini. Tak pernah cukup ku membalas cinta ayah ibu padaku.
- Kakakku Agung Dwi Nanto akhirnya skripsi ku selesai juga.
- Calon pendamping hidupku Obik Saeful Ahmad yang telah mensupport dan menemaniku terus sampai saat ini dan seterusnya.
- Sahabat-sahabatku seperjuangan Ayu Niken, Diah Pamungkas, dan Sasti Sara kalian sahabat terbaikku.. dan teman-teman kelas B jurusan Ekonomi Manajemen yang tak mungkin penulis sebutkan satu-persatu, for u all I miss u forever.

ABSTRAKSI

Penelitian ini berjudul “ Analisis Kepuasan Konsumen Pada Sektor Perbankan”. Adapun tujuannya untuk mengidentifikasi faktor apakah yang menjadi prioritas nasabah dalam pelayanan dan fasilitas teknis yang diberikan oleh pihak bank berdasarkan tingkat kepuasan pelanggan. Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer. Alat analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan metode QFD.

Hasil analisis menunjukkan bahwa pihak perbankan masih memerlukan peningkatan di semua atribut pelayanan terhadap kepuasan pelanggan. Hal ini terlihat dari hasil nilai gap yang ada di semua atribut yaitu atribut tangible, reliability, responsive, assurance dan juga empathy. Dari kelima atribut menunjukkan bahwa atribut tangible memiliki kesenjangan yang terbesar (-1,18) dan atribut tangible memiliki kesenjangan terkecil (-0,75). Ini menunjukkan bahwa atribut empathy menurut nasabah merupakan hal yang perlu diperhatikan dan menjadi prioritas dari atribut lainnya. Hal ini diperkuat dengan pendalaman dalam status sosial menunjukkan bahwa melayani nasabah dengan ikhlas menjadi nilai kesenjangan terbesar (-1,28) itu berarti bahwa harapan dan persepsi nasabah pada dasarnya masih dirasa kurang. Sehingga pihak bank harus segera membenahi dalam hal pelayanan.

Ketiga atribut tersebut yaitu empathy, assurance dan responsive pada dasarnya menjadi faktor penting bagi kepentingan kepuasan pelanggan untuk memacu daya tarik nasabah pada bank tersebut. Hal ini secara tidak langsung menunjukkan bahwa kepentingan dan harapan nasabah bagi keberlangsungan bank itu sendiri sangat penting sehingga perusahaan setidaknya mempunyai strategi untuk meningkatkan kepuasan konsumen pada lima atribut pelayanan tersebut.

Kata kunci : kepuasan pelanggan, sektor perbankan, metode QFD.

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum. Wr. Wb

Segala puji dan syukur penulis ucapkan atas kepada Allah SWT, atas segala rahmat dan karunia-Nya yang telah memberikan nikmat kesehatan dan hikmat kepada penulis sehingga skripsi ini dapat diselesaikan dengan baik sesuai dengan waktu yang telah direncanakan.

Skripsi berjudul “**ANALISIS KEPUASAN KONSUMEN PADA SEKTOR PERBANKAN**”, disusun untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis.

Penulis menyampaikan ucapan terima kasih setinggi-tingginya dan tak terhingga kepada yang terhormat :

1. Bapak Dr. H Triyono, SE, M.Si Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Surakarta
2. Bapak Edy Purwo Saputro, SE, M.Si (Dosen Pembimbing skripsi dan sebagai Dosen Pembimbing Akademik)
3. Bapak (Dosen Penguji I,II, dan III)
4. Seluruh civitas akademika Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surakarta yang telah memberikan pengetahuan dan jasanya kepada penulis selama mengikuti perkuliahan
5. (Keluarga)
6. (Teman-teman)

Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu yang turut serta memberikan bantuan dan sumbangan pemikiran selama penulis mengikuti perkuliahan. Akhirnya segala kebaikan yang telah diberikan kepada penulis dapat menjadi karunia yang tidak terhingga dalam hidupnya.

Penulis telah berupaya semaksimal mungkin, namun penulis menyadari masih banyak kekurangannya, untuk itu penulis mengharapkan saran dan kritik yang bersifat membangun dari pembaca demi sempurnanya skripsi ini. Kiranya skripsi ini dapat bermanfaat dalam memperkaya khasanah ilmu pendidikan.

Wassalamu'alaikum. Wr. Wb

Surakarta, Maret 2014

Penulis

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Dian Hestiningrum', with a stylized flourish at the end.

DIAN HESTININGRUM

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI	iii
HALAMAN MOTTO	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN	v
KATA PENGANTAR	vi
ABSTRAKSI	viii
 BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Perumusan Masalah	6
C. Tujuan Penelitian	6
D. Manfaat Penelitian	6
E. Sistematika Penelitian	7
 BAB II LANDASAN TEORI	
A. Pengertian Bank	8
B. Tujuan Bank	8
C. Fungsi Perbankan	9
D. Pengukuran Kepuasan Pelanggan	9
E. Karakteristik Jasa	10
F. Kepuasan Pelanggan	11
G. Pengaruh Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan	11
H. Strategi Kepuasan Pelanggan	12
I. Pengertian Nasabah	14
J. Penelitian Terdahulu	14

BAB III METODE PENELITIAN

A. Populasi dan Sampel	19
B. Metode Pengumpulan Data	20
C. Alat Uji Instrumen	21
D. Metode Analisis Data	21

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Tahapan QFD	26
B. Analisa Hasil	28
1. Uji Instrumen	29
a. Uji Validitas	29
b. Uji Reliabilitas	34
2. Analisa Persepsi dan Harapan	36
3. Tingkat Kepentingan Persyaratan Pelanggan	46
4. Nilai Sasaran Pelanggan	47
5. Faktor Skala Kenaikan	48
6. Poin Penjualan	50
7. Bobot Absolut Persyaratan Pelanggan	51
8. Mengembangkan Urutan Prioritas Persyaratan Teknik	54
9. Nilai Sasaran Persyaratan Teknik	56
10. Bobot Absolute persyaratan Teknik	58
11. Target Peningkatan	63
C. Pembahasan	63

BAB V PENUTUP

A. Kesimpulan	65
B. Keterbatasan Penelitian	66
C. Saran	66

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN