

**PENGARUH STRATEGI PEMASARAN JASA TERHADAP
JASA PELAYANAN NASABAH PADA PERUSDA
BANK KLATEN**



SKRIPSI

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

Disusun Oleh:

THIFANI ULFAH

B100110061

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA**

2014

HALAMAN PENGESAHAN

Yang bertanda tangan dibawah ini telah membaca skrpsi dengan judul :
**PENGARUH STRATEGI PEMASARAN JASA TERHADAP JASA
PELAYANAN NASABAH PADA PERUSDA BANK KLATEN**

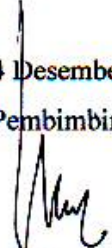
Yang ditulis oleh :

THIFANI ULFAH
B100110061

Penandatanganan berpendapat bahwa skripsi tersebut telah memenuhi syarat
untuk diterima.



Surakarta, 24 Desember 2014

Pembimbing


(Drs. Ma'ruf, MM)

Mengetahui

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Muhammadiyah Surakarta



(Dr. Triyono, MSi)



**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS**

Jl. A. Yani Tromol Pos 1 Pabelan Kartasura Telp. (0271) 717417 Surakarta – 57102

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : THIFANI ULFAH

NIM : B100110061

Jurusan : MANAJEMEN

Judul Skripsi : PENGARUH STRATEGI PEMASARAN JASA TERHADAP
JASA PELAYANAN NASABAH PADA PERUSDA BANK
KLATEN

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 bisnis dan atau gelar dan ijasah yang diberikan oleh Universitas Muhammadiyah Surakarta batal saya terima.

Surakarta, 24 Desember 2014
Yang membuat pernyataan

THIFANI ULFAH

MOTTO

“Sesungguhnya Allah SWT tidak mengubah keadaan suatu kaum, sehingga mereka mengubah keadaan yang ada pada diri mereka sendiri”

(QS. Ar Ra'd : 11)

“Barang siapa menghendaki kebahagiaan dunia, maka wajib atasnya untuk mengetahui ilmunya, dan barangsiapa yang menghendaki kebahagiaan akhirat, maka wajib baginya untuk mengetahui ilmunya dan barangsiapa menghendaki kebahagiaan keduanya maka wajib baginya untuk mengetahui ilmunya”

(Al Hadist)

PERSEMBAHAN

Sebuah karya yang kupersembahkan untuk :

- Alm Papahku (H. Eko Medi Sukasto, SH, MM) yang telah membesarkan aku dan memberikan semangat dan bimbingannya di masa hidupnya.
- Mamahku (Hj. Dewi Krisnawati, SH.,M.Si.) yang selalu memberikan dukungan dan semangat hingga selesainya studi saya.
- Kakakku dan si kembar Qeanu-Qenza yang memberikan dukungan dan semangat.

ABSTRAKSI

Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa diferensiasi kompetitif (X1) diperoleh nilai thitung = 2,431 > 2,028 sehingga variabel diferensiasi kompetitif mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pelayanan nasabah Perusda Bank Klaten. Kualitas jasa (X2) diperoleh thitung = 2,614 > 2,028 sehingga variabel kualitas jasa berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelayanan Perusda Bank Klaten. Pengelolaan produktifitas (X3) diperoleh thitung = 3,119 > 2,028 sehingga variabel pengelolaan produktifitas juga berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelayanan nasabah Perusda Bank Klaten. Berdasarkan hasil perhitungan diperoleh Fhitung = 9,958 sehingga variabel diferensiasi kompetitif, pengelolaan kualitas jasa dan pengelolaan produktifitas secara bersama-sama berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelayanan nasabah Perusda Bank Klaten. Nilai koefisien determinasi (R^2) sebesar 0,453 berarti bahwa variabel diferensiasi kompetitif, kualitas jasa dan pengelolaan produktifitas dapat menjelaskan tentang penyebab naik turunnya kepuasan pelayanan nasabah Perusda Bank Klaten sebesar 45,3% sedangkan sisanya 54,7% dapat dijelaskan oleh variabel yang lain diluar model penelitian. Hasil perhitungan menunjukkan bahwa kualitas jasa variabel yang mempunyai nilai koefisien beta 3,119. Hal ini menunjukkan bahwa pengelolaan kualitas jasa merupakan faktor yang paling dominan berpengaruh terhadap kepuasan pelayanan Perusda Bank Klaten dibandingkan dengan diferensiasi kompetitif dan pengelolaan produktifitas.

Kata kunci : Diferensiasi kompetitif, Kualitas jasa, Pengelolaan produktifitas, Kepuasan pelayanan nasabah.

KATA PENGANTAR



Assalamu'alaikum Wr.Wb

Syukur Alhamdulillah penulis panjatkan kehadiran Allah SWT hany aatas berkat rahmat dan anugerahnya maka penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi yang berjudul **“PENGARUH STRATEGI PEMASARAN JASA TERHADAP JASA PELAYANAN NASABAH PADA PERUSDA BANK KLATEN”** sebagai bagian akhir dari kegiatan akademik pada program untuk memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi Jurusan Manajemen Pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surakarta.

Hasil yang diperoleh dari penulisan skripsi ini bukan merupakan hal yang baru,namun diharapkan dapat dijadikan sebagai suatu sumbangan pemikiran bagi Perusda Bank Klaten dalam melakukan pelayanan untuk mencapai kepuasan para nasabah yang ada pada Perusda Bank Klaten.

Penulis menyadari bahwa banyak pihak yang berperan dan telah membantu selama penulis mengikuti pendidikan sampai penyusunan skripsi ini,maka untuk itu perkenankanlah penulis memberikan penghargaan dan ucapan terima kasih yang tak terhingga kepada :

1. Prof. Dr. Bambang Setiaji, SE, M.Si, Selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Surakarta.
2. Bapak Dr.Triyono, M.Si Selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Surakarta.

3. Bapak Dr. Anton Agus Setiawan, M.Si Selaku ketua Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis.
4. Bapak Drs.Ma'ruf MM, Selaku Pembimbing Skripsi yang dengan sabar dan tulus telah memberikan banyak masukan,arahan,bimbingan kepada penulis dalam penulisan demi kemajuan skripsi penulis.
5. Ibu Wafiatun Mukharomah, Dra. MM Selaku Pembimbing Akademik yang telah memberikan bimbingannya selama penulis menempuh pendidikan di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surakarta.
6. Papah dan Mamahku yang selalu mendoakan dan menyemangati serta setia mengikuti di setiap langkahku.
7. Kakakku dan Si Kembar Qeanu-Qenza yang menghibur dan menyemangati untuk segera menyelesaikan kuliah ini.
8. Sahabat-sahabatku semua yang penulis tidak bisa sebutkan satu per satu makasih kritik,saran,dukungan dan bantuannya,yang membuat aku bersemangat untuk segera lulus.

Dengan selesainya penyusunan skripsi ini masih jauh dari sempurna,untuk semua keterbatasan ini penulis mohon maaf yang sebesar-besarnya. Untuk itu dengan segala kerendahan hati penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun skripsi ini,sebagai mana Allah SWT berfirman : “Maka bertanyalah kepada orang-orang yang berilmu jika kamu belum mengetahui” (Q.S.An Nahl : 43).

Penulis menyadari bahwa penyusunan ini masih jauh dari sempurna, maka penulis sangat berterima kasih apabila diantara pembaca ada yang memberikan saran atau kritik yang membangun guna memperluas wawasan penulis sebagai proses pembelajaran diri.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb

Surakarta, 24 Desember 2014

Penulis

THIFANI ULFAH

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
HALAMAN KEASLIAN SKRIPSI.....	iii
HALAMAN MOTTO.....	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	v
ABSTRAKSI.....	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xi
BAB 1 PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Perumusan Masalah.....	3
C. Tujuan penelitian.....	3
D. Manfaat Penelitian.....	4
E. Landasan Teori.....	4
F. Metode Penelitian.....	5
G. Sistematika Pembahasan.....	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	8
A. Jasa Pelayanan.....	8
B. Strategi Pemasaran dan Pemasaran Jasa.....	15
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....	21
A. Kerangka Pemikiran.....	21
B. Hipotesis.....	22
C. Ruang Lingkup Penelitian.....	22
D. Populasi dan Sampel.....	22
E. Variabel Penelitian.....	23
F. Definisi Operasional Variabel.....	24
G. Teknik Pengumpulan Data.....	27
H. Metode Analisis Data.....	30
BAB IV ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN.....	42
A. Deskripsi Obyek Penelitian.....	42
B. Deskripsi Responden Penelitian.....	76
C. Pengujian Hipotesis Penelitian.....	78
D. Pembahasan	93
BAB V PENUTUP.....	97
A. Kesimpulan.....	97
B. Saran.....	98
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel 4.1.	Distribusi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	76
Tabel 4.2.	Distribusi Responden Berdasarkan Pendidikan	77
Tabel 4.3.	Rangkuman Uji Validitas Kuesioner	78
Tabel 4.4.	Rangkuman Nilai Alpha Masing-Masing Variabel	79
Tabel 4.5.	Hasil Uji Multikolinearitas	81
Tabel 4.6.	Hail Uji R2 Untuk Heteroschedastisitas	82
Tabel 4.7.	Hasil Pengujian Regresi Linear Berganda	82
Tabel 4.8.	Hasil Uji Ketepatan Parameter Penduga (Uji T)	85