

# **ANALISIS TINGKAT LAYANAN PELANGGAN PADA BANK**

**(STUDI KASUS DI PT BANK BRI DAN PT BANK BPD JATENG  
CABANG KARANGANYAR)**

## **TESIS**



**Diajukan Kepada**

**Program Pascasarjana Universitas Muhammadiyah Surakarta untuk Memenuhi  
Salah Satu Syarat Guna Memperoleh Gelar Magister dalam Ilmu Manajemen**

**Oleh:**

**Nama : Retno Agustin Budi Santoso  
NIM : P 100030031  
Program Studi : Magister Manajemen  
Konsentrasi : Manajemen Pemasaran**

**PROGRAM PASCASARJANA  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA  
2005**

## **NOTA PEMBIMBING**

Prof. Dr. H. Bambang Setiaji  
Dosen Program Magister Manajemen  
Pascasarjana Universitas Muhammadiyah Surakarta.

Nota Dinas  
Hal : Tesis Saudari Retno Agustin Budi Santoso

Kepada Yth.  
Direktur Program Pascasarjana  
Universitas Muhammadiyah Surakarta

Assalamu'alaikum wr. wb.

Setelah membaca, meneliti, mengoreksi dan mengadakan perbaikan sepenuhnya terhadap Tesis saudara:

Nama : Retno Agustin Budi Santoso  
NIM : P 100030031  
Program Studi : Magister Manajemen  
Konsentrasi : Manajemen Pemasaran  
Judul : **ANALISIS TINGKAT LAYANAN PELANGGAN  
PADA BANK (STUDI KASUS DI PT BANK BRI  
DAN PT BANK BPD JATENG CABANG  
KARANGANYAR)**

Dengan ini kami menilai tesis tersebut dapat disetujui untuk diajukan dalam Sidang Ujian Tesis pada Program Pascasarjana Universitas Muhammadiyah Surakarta.

Wassalamu'alaikum wr. Wb.

Surakarta, Juli 2005

Pembimbing I

Prof. Dr. H. Bambang Setiaji

## **NOTA PEMBIMBING**

Triyono, SE, M.Si  
Dosen Program Magister Manajemen  
Pascasarjana Universitas Muhammadiyah Surakarta.

Nota Dinas  
Hal : Tesis Saudari Retno Agustin Budi Santoso

Kepada Yth.  
Direktur Program Pascasarjana  
Universitas Muhammadiyah Surakarta

Assalamu'alaikum wr. wb.

Setelah membaca, meneliti, mengoreksi dan mengadakan perbaikan sepenuhnya terhadap Tesis saudara:

Nama : Retno Agustin Budi Santoso  
NIM : P 100030031  
Program Studi : Magister Manajemen  
Konsentrasi : Manajemen Pemasaran  
Judul : **ANALISIS TINGKAT LAYANAN PELANGGAN  
PADA BANK (STUDI KASUS DI PT BANK BRI  
DAN PT BANK BPD JATENG CABANG  
KARANGANYAR)**

Dengan ini kami menilai tesis tersebut dapat disetujui untuk diajukan dalam Sidang Ujian Tesis pada Program Pascasarjana Universitas Muhammadiyah Surakarta.

Wassalamu'alaikum wr. Wb.

Surakarta, Juli 2005

Pembimbing II

Triyono, SE, M.Si

## **PERSETUJUAN**

Tesis berjudul :

**ANALISIS TINGKAT LAYANAN PELANGGAN PADA BANK (STUDI KASUS DI PT BANK BRI DAN PT BANK BPD JATENG CABANG KARANGANYAR)**

Yang dipersiapkan dan disusun oleh :

Nama : Retno Agustin Budi Santoso

NIM : P100030031

Program Studi : Magister Manajemen

Konsentrasi : Manajemen Pemasaran

Dinyatakan memenuhi syarat untuk diterima.

Surakarta, 2005

Pembimbing I

Pembimbing II

**(Prof. Dr. H. Bambang Setiaji)**

**(Triyono, SE, MSi.)**

## **TESIS**

### **ANALISIS TINGKAT LAYANAN PELANGGAN PADA BANK (STUDI KASUS DI PT BANK BRI DAN PT BANK BPD JATENG CABANG KARANGANYAR)**

Dipersiapkan dan disusun oleh

Nama : Retno Agustin Budi Santoso  
NIM : P100030031  
Program Studi : Magister Manajemen  
Konsentrasi : Manajemen Pemasaran

Telah dipertahankan didepan dewan penguji  
Pada tanggal 12 Juli 2005  
dan telah memenuhi syarat untuk diterima

#### **SUSUNAN DEWAN PENGUJI**

Pembimbing I

Anggota Dewan Penguji Lain

**Prof. Dr. H. Bambang Setiaji**

**Drs. Ahmad Mardalis, MBA**

Pembimbing II

**Triyono, SE, MSi.**

Surakarta, 12 Juli 2005  
Universitas Muhammadiyah Surakarta  
Program Pascasarjana  
Direktur,

**Dr. H.M. Wahyuddin, MS.**

## **PERNYATAAN KEASLIAN TESIS**

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Retno Agustin Budi Santoso  
NIM : P100030031  
Program Studi : Magister Manajemen  
Konsentrasi : Manajemen Pemasaran  
Judul Tesis : **ANALISIS TINGKAT LAYANAN PELANGGAN  
PADA BANK (STUDI KASUS DI PT BANK BRI  
DAN PT BANK BPD JATENG CABANG  
KARANGANYAR)**

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa tesis yang saya serahkan ini benar-benar merupakan hasil karya saya sendiri, kecuali kutipan-kutipan dan ringkasan-ringkasan yang semuanya telah saya jelaskan sumbernya. Apabila dikemudian hari terbukti atau dapat dibuktikan tesis ini hasil jiplakan, maka gelar dan ijasah yang diberikan oleh Universitas batal saya terima.

Surakarta, 2005

Yang membuat pernyataan

**Retno Agustin Budi Santoso**

## ABSTRAK

Penelitian ini mengambil wilayah penelitian di PT. BRI dan PT. Bank BPD Jateng Cabang Karanganyar. Tujuan dari penelitian ini untuk mengetahui pengaruh dimensi kualitas layanan bank yang terdiri dari dimensi *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *emphaty*, dan *tangibles* terhadap kepuasan pelanggan bank di Bank BRI dan Bank BPD serta menguji perbedaan rata-rata dimensi kualitas layanan bank antara kedua bank. Sampel yang digunakan dalam penelitian ini sebanyak 100 responden terdiri dari 50 nasabah Bank BRI dan 50 nasabah Bank BPD. Pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan Teknik *Convenience Sampling*. Teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner yang diukur dengan teknik skala Likert. Teknik analisis data menggunakan analisis regresi linier berganda dan uji Anova (Analisis Varian).

Dari hasil analisis regresi dengan sampel terpisah diperoleh kesimpulan akhir sebagai berikut:

1. Pengujian secara parsial (Uji t) menunjukkan bahwa dimensi *reliability*, *responsiveness*, dan *emphaty* secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada PT. Bank BRI Cabang Karanganyar sedangkan dimensi *assurance* dan *tangibles* tidak signifikan. Pengujian secara simultan (Uji F) menunjukkan bahwa kualitas layanan bank yang terdiri dari dimensi *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *emphaty*, dan *tangibles* secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada PT. Bank BRI Cabang Karanganyar.
2. Pengujian secara parsial (Uji t) menunjukkan bahwa dimensi *reliability*, *responsiveness*, dan *tangibles* secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada PT. Bank BPD Cabang Karanganyar sedangkan dimensi *assurance* dan *emphaty* tidak signifikan. Pengujian secara simultan (Uji F) menunjukkan bahwa kualitas layanan bank yang terdiri dari dimensi *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *emphaty*, dan *tangibles* secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada PT. Bank BPD Jateng Cabang Karanganyar.

Dari hasil analisis regresi dengan sampel gabungan antara kedua diperoleh menunjukkan bahwa dimensi *reliability*, *responsiveness*, *emphaty*, dan *tangibles* secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan bank sedangkan dimensi *assurance* tidak signifikan. Pengujian secara simultan (Uji F) menunjukkan bahwa kualitas layanan bank yang terdiri dari dimensi *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *emphaty*, dan *tangibles* secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan bank.

Dari Uji Anova menunjukkan bahwa ada perbedaan rata-rata kualitas layanan antara Bank BRI dan Bank BPD berdasarkan dimensi *assurance*, *emphaty*, dan *tangibles*. Uji perbedaan rata-rata kualitas layanan antara Bank BRI dan Bank BPD berdasarkan dimensi *reliability* dan *responsiveness* tidak diperoleh hasil yang signifikan.

**Key words:** kepuasan pelanggan, kualitas pelayanan, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *emphaty*, dan *tangibles*.

## **ABSTRACT**

The object of this research in BRI and BPD Jateng Karanganyar Branch. This research aims at finding out the differences in the level quality of service in two banks, BRI and BPD. In addition, it also to find the influences of the quality of service which consist of reliability, responsiveness, assurance, empathy, and tangibles toward consumer satisfaction.

The population on this research are all consumer bank in BRI and BPD Jateng Karanganyar Branch. The sample which used are 100 respondent, consist of 50 respondent consumer BRI and 50 respondent consumer BPD, using convenience sampling method. The technique of collecting data is using questionnaires with Likert scale. Data analysis using multiple regression analysis and Anova.

The result of the multiple regression analysis shows that the three dimensions of the quality of service which consist of reliability, responsiveness, assurance, and empathy significantly influence toward consumer satisfaction in BRI. The result of the multiple regression analysis shows that the three dimensions of the quality of service which consist of reliability, responsiveness, and tangibles significantly influence toward consumer satisfaction in BPD. The result of the multiple regression analysis with sample of two bank shows that the four dimensions of the quality of service which consist of reliability, responsiveness, empathy, and tangibles significantly influence toward consumer satisfaction.

The result of Anova indicated that the levels of service quality of the two banks are different considered from the dimensions of assurance, empathy, and tangibles.

**Key words:** consumer satisfaction. quality of service, reliability, responsiveness, assurance, empathy, and tangibles.

## KATA PENGANTAR

Penulis panjatkan kehadiran Allah SWT atas segala berkat dan rahmatNya, penulisan tesis berjudul **ANALISIS TINGKAT LAYANAN PELANGGAN PADA BANK (STUDI KASUS DI PT BANK BRI DAN PT BANK BPD JATENG CABANG KARANGANYAR)** dapat terselesaikan.

Selama penulisan tesis ini penulis mendapat bantuan, bimbingan serta pengarahan dari berbagai pihak. Untuk itu pada kesempatan ini penulis menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Dr. H.M. Wahyudin, MS., selaku Direktur Program Pascasarjana Universitas Muhammadiyah Surakarta.
2. Prof. Dr. H. Bambang Setiaji, selaku pembimbing I yang telah memberikan bimbingan dan pengarahan dalam penyusunan tesis ini.
3. Triyono, SE, MSi., selaku pembimbing II yang dengan sabar telah meluangkan waktunya untuk memberikan bimbingan serta pengarahan kepada penulis.
4. Bapak Ibu dosen beserta staf di lingkungan Pascasarjana Program Magister Manajemen Universitas Muhammadiyah Surakarta yang tidak dapat disebutkan satu persatu.
5. Bapak Windoyo, SE selaku pimpinan PT. Bank BPD Jateng Cabang Karanganyar yang telah memberikan ijin penelitian dalam penyusunan tesis.
6. Suamiku tercinta Sudaryono dan putriku tersayang turut memberikan motivasi tersendiri selama penulisan tesis ini.
7. Rekan-rekan di PT. BPD Jateng Cabang Karanganyar yang telah memberikan bantuan dan dorongan demi terselesaikannya tesis ini.

Penulisan tesis ini masih jauh dari sempurna, untuk itu kritik dan saran sangat penulis harapkan. Semoga tesis ini memberikan manfaat bagi semua pihak.

Surakarta, 2005

Penulis

**Retno Agustin Budi Santoso**

## DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL .....	i
HALAMAN NOTA PEMBIMBING .....	ii
HALAMAN PERSETUJUAN .....	iv
HALAMAN PENGESAHAN UJIAN TESIS .....	v
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN TESIS .....	vi
ABSTRAK .....	vi
ABSTRACT .....	viii
KATA PENGANTAR .....	ix
DAFTAR ISI .....	xi
DAFTAR TABEL .....	xiii
DAFTAR GAMBAR .....	xiv
BAB I PENDAHULUAN .....	1
A. Latar Belakang Masalah .....	1
B. Perumusan Masalah .....	3
C. Tujuan Penelitian .....	4
D. Manfaat Penelitian .....	5
BAB II LANDASAN TEORI .....	6
A. Jasa .....	6
1. Pengertian Jasa .....	6
2. Karakteristik Jasa .....	7
B. Kualitas Jasa .....	8
1. Pengertian Kualitas Jasa.....	8
2. Pengukuran Kualitas Jasa .....	10

C. Kepuasan Konsumen.....	11
1. Pengertian Kepuasan Konsumen .....	11
2. Strategi Kepuasan Pelanggan .....	13
3 Pengukuran Kepuasan Konsumen .....	14
E. Hipotesis .....	17
F. Model Penelitian .....	18
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>20</b>
A. Jenis Penelitian .....	20
B. Teknik Pengambilan Sampel .....	20
C. Sumber dan Pengumpulan Data .....	21
D. Definisi dan Pengukuran Variabel .....	21
E. Uji Instrumen Penelitian .....	24
F. Teknik Analisis Data .....	25
<b>BAB IV ANALISIS DATA .....</b>	<b>33</b>
A. Deskripsi Sampel .....	33
B. Uji Instrumen .....	34
C. Analisis Regresi Linier Berganda .....	36
D. Uji Anova (Analisis Varian) .....	46
E. Pembahasan Hasil Penelitian .....	47
<b>BAB V PENUTUP .....</b>	<b>51</b>
A. Kesimpulan .....	51
B. Keterbatasan Penelitian .....	53
C. Saran .....	54

## DAFTAR PUSTAKA

## LAMPIRAN

## **DAFTAR TABEL**

	Halaman
Tabel 1. Uji Validitas Kuesioner .....	35
Tabel 2. Uji Reliabilitas Kuesioner .....	35
Tabel 3. Hasil Analisis Regresi Linier Berganda .....	36
Tabel 4. Hasil Analisis Regresi Linier Berganda Dengan Sampel Kedua Bank .....	37
Tabel 5. Hasil Uji Multikolinieritas .....	43
Tabel 6. Uji Heteroskedastisitas dengan Uji Glejser .....	45
Tabel 7. Hasil Uji Anova .....	46

## **DAFTAR GAMBAR**

Halaman

Gambar 1. Skema Model Penelitian .....	18
--	----