

**ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN  
TERHADAP KONSEKUENSI PERILAKU NASABAH PADA  
PD. BPR BKK SAMBUNG MACAM SRAGEN**



**SKRIPSI**

**Diajukan Untuk memenuhi Tugas dan Syarat-Syarat Guna Memperoleh  
Gelar Sarjana Ekonomi Jurusan Manajemen Pada Fakultas Ekonomi  
Universitas Muhammadiyah Surakarta**

**Oleh :**

**GALANG PRASETYO BAYU  
NIM. B. 100 030 220**

**FAKULTAS EKONOMI  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA**

**2009**

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang Masalah**

Krisis ekonomi yang kini masih berlangsung di Indonesia, menuntut organisasi (perusahaan) untuk meningkatkan daya saing bisnis. Semakin ketatnya persaingan di pasar yang menuntut profesionalisme dalam pengelolaan bisnis terlebih agar mampu bersaing dalam memberikan pelayanan nasabah, sehingga akhirnya diharapkan nasabah menjadi loyal terhadap perusahaan yang dikelola tersebut.

Semakin ketatnya persaingan karena semakin banyak perusahaan yang terlibat dalam pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan, menyebabkan perusahaan harus menempatkan orientasi pada loyalitas nasabah sebagai tujuan utama (Agus, 2001: 28). Kebutuhan pelanggan sangat banyak dan bervariasi di satu sisi, sementara pada sisi lain perusahaan menghadapi kendala untuk memenuhi kebutuhan pelanggannya. Perusahaan harus mampu mempertemukan antara apa yang dapat ditawarkan kepada pelanggan dengan apa yang diharapkan pelanggannya atas produk atau jasa yang ditawarkan tersebut. Dengan demikian maka perusahaan dipaksa memilih produk atau jasa apa yang dapat ditawarkan melalui proses-proses kunci yang inovatif sehingga pelanggan puas, yang akhirnya pelanggan kembali lagi mempercayakan segala kebutuhannya pada perusahaan yang bersangkutan.

Dengan demikian kualitas pelayanan akan memberikan konsekuensi perilaku tertentu pada konsumennya. Parasuman, dkk. dalam Sabihaini (2002: 30) mengatakan konsekuensi perilaku kualitas layanan dapat dilihat sebagai tanda terjadinya *retensi* (bertahan) dan *defeksi* (berpindah). Apabila kualitas layanan yang diterima menyenangkan, maka konsumen akan tetap setia pada perusahaan. Sebaliknya, apabila kualitas layanan yang diterima tidak menyenangkan maka konsumen akan meninggalkan perusahaan tersebut.

Untuk perilaku konsumen yang setiap saat selalu berubah dan perbedaan perilaku konsumen yang satu dengan yang lain, disebabkan adanya karakteristik yang berbeda untuk setiap individu, misalnya : umur, jenis kelamin, pekerjaan, dan sebagainya. Pemahaman terhadap perilaku konsumen itu sangat penting agar pihak bank dapat menentukan kebijakan-kebijakan pemasaran selanjutnya.

Pelayanan berkualitas memberikan kepuasan kepada konsumen. Karena sesuatu yang dibutuhkan dan diharapkan oleh konsumen tersebut ternyata sesuai dengan diberikan oleh penyedia jasa. Jasa yang berkualitas berdampak pada pemenuhan kepuasan konsumen, yang pada akhirnya akan meningkatkan keberhasilan perusahaan. Sedangkan rendahnya kualitas yang diberikan akan membangun citra buruk bagi bank, dimana nasabah yang tidak puas cenderung menceritakan kepada rekan-rekannya. Begitu juga sebaliknya, semakin tinggi tingkat kualitas pelayanan yang diberikan menjadi nilai plus bagi bank, sebagaimana yang diungkapkan para ahli pemasaran bahwa iklan terbaik kita adalah pelanggan yang puas. (Kotler, dkk., 1999:259).

Dalam penulisan ini penulis melakukan evaluasi pada PD. BPR BKK Sambung Macan Sragen. Ketertarikan penulis dalam penelitian ini adalah mengenai kualitas pelayanan yang diberikan PD. BPR BKK, apakah akan menimbulkan konsekuensi perilaku yang positif atau negatif. Sesuai dengan UU No. 10 th. 1998, yang dimaksud dengan bank adalah badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkannya kepada masyarakat dalam bentuk kredit atau bentuk-bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat banyak (Kasmir: 2002). Dalam hal ini PD. BPR BKK merupakan salah satu jenis Bank Perkreditan Rakyat (BPR) yang beroperasi di wilayah kecamatan yang menerima simpanan serta memberikan kredit kepada masyarakat.

Konsep penilaian atau pengukuran kualitas pelayanan yang pernah dikembangkan oleh Parasuman, Zeithaml, dan Berry dalam Sabihaini (2000: 79) yang dikenal dengan *Service Quality* (SERVQUAL), terdapat lima dimensi kualitas layanan, yaitu: *Responsive* (daya tanggap), *Assurance* (jaminan), *Tangibles* (bukti fisik), *Empathy* (perhatian), dan *Reliability* (kehandalan).

Dari berbagai latar belakang dan pemikiran di atas membuat penulis menjadi tertarik untuk mencoba mengadakan penelitian dengan mengambil judul : **“ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KONSEKUENSI PERILAKU NASABAH PADA PD. BPR BKK SAMBUNG MACAN SRAGEN”**.

## **B. Perumusan Masalah**

Perumusan masalah merupakan bagian penting dalam sebuah penelitian yang nantinya menjadi arah bagi langkah-langkah penelitian selanjutnya. Berdasarkan latar belakang di atas, maka masalah tersebut dapat dirumuskan sebagai berikut :

1. Adakah pengaruh dimensi kualitas pelayanan (*reliability, responsive, assurance, empathy* dan *tangible*) terhadap konsekuensi perilaku nasabah PD. BPR BKK Sambung Macan Sragen?
2. Dimensi kualitas pelayanan manakah yang paling signifikan berpengaruh terhadap konsekuensi perilaku nasabah PD. BPR BKK Sambung Macan Sragen?

## **C. Batasan Masalah**

Ruang lingkup perusahaan sangatlah luas, demikian juga dengan permasalahan yang akan timbul. Semakin besar pula masalah yang akan dihadapinya, baik masalah yang datang dari dalam perusahaan maupun dari luar perusahaan. Maka penelitian ini hanya terbatas pada masalah kualitas layanan dan konsekuensi perilaku nasabah setelah menerima layanan pada PD. BPR BKK Sambung Macan Sragen.

## **D. Tujuan Penelitian**

Adapun dari tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini antara lain sebagai berikut:

1. Menganalisis ada atau tidaknya pengaruh dimensi kualitas layanan (*reliability, responsive, assurance, empathy* dan *tangible*) terhadap konsekuensi perilaku nasabah PD. BPR BKK Sambung Macan Sragen.
2. Menganalisis dimensi kualitas layanan yang paling dominan berpengaruh terhadap konsekuensi perilaku nasabah PD. BPR BKK Sambung Macan Sragen.

#### **E. Manfaat Penelitian**

Sedangkan Manfaat Penelitian ini adalah :

1. Bagi pihak BPR
  - a. Hasil penelitian diharapkan dapat digunakan dalam pengambilan kebijakan yang berhubungan dengan kelangsungan hidup usaha BPR BKK Sambung Macan Sragen.
  - b. Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai evaluasi untuk menentukan kebijakan yang akan ditempuh oleh BPR.
2. Hubungan dengan teori

Jasa adalah setiap kegiatan atau manfaat yang dapat diberikan oleh suatu pihak lain yang pada dasarnya bersifat tidak berwujud fisik dan tidak menghasilkan kepemilikan sesuatu.

## **F. Sistematika**

Dalam sistematika ini akan dibahas hal-hal sebagai berikut:

### **BAB I PENDAHULUAN**

Dalam bab ini akan diuraikan beberapa hal yang menguraikan tentang latar belakang, perumusan masalah, tujuan penelitian manfaat penelitian serta sistematika penelitian.

### **BAB II TINJAUAN PUSTAKA**

Bab ini mengemukakan teori-teori dari hasil studi pustaka yang erat hubungannya dengan bidang penelitian.

### **BAB III METODE PENELITIAN**

Bab ini berisi kerangka pemikiran yang menerangkan mengapa suatu metode analisis data dipergunakan, hipotesa, penentuan populasi dan sampel, data dan sumber data, dan rencana alat analisa yang digunakan dalam penelitian.

### **BAB IV ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN**

Dalam bab ini memuat gambaran umum perusahaan, analisa dan pembahasan serta hasil penelitian.

### **BAB V PENUTUP**

Berisi kesimpulan dan saran.