

**ANALISIS KEPUASAN NASABAH DEBITUR PADA PD. BPR BKK  
PEKUNCEN DI KABUPATEN BANYUMAS  
DITINJAU DARI SEGI PELAYANAN**

**SKRIPSI**

Ditulis dan diajukan untuk memenuhi syarat ujian akhir guna memperoleh  
gelar Sarjana Strata-1 di Program Studi Manajemen,  
Fakultas Ekonomi, Universitas Islam Indonesia



Ditulis Oleh :

Nama : Finot Widi S.  
Nomor mahasiswa : 99.311.088  
Program studi : Manajemen  
Bidang konsentrasi : Pemasaran

**UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA  
FAKULTAS EKONOMI  
JOGJAKARTA  
2004**

**ANALISIS KEPUASAN NASABAH DEBITUR PADA PD. BPR BKK  
PEKUNCEN DI KABUPATEN BANYUMAS  
DITINJAU DARI SEGI PELAYANAN**

**SKRIPSI**



Ditulis Oleh :

Nama : Finot Widi S.  
Nomor mahasiswa : 99.311.088  
Program studi : Manajemen  
Bidang konsentrasi : Pemasaran

**UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA  
FAKULTAS EKONOMI  
JOGJAKARTA  
2004**

## **PERNYATAAN**

“Dengan ini saya menyatakan bahwa dalam skripsi ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan orang lain untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu perguruan tinggi, dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini disebutkan dalam referensi. Apabila kemudian hari terbukti bahwa pernyataan ini tidak benar, saya sanggup menerima hukuman/sanksi apapun sesuai peraturan yang berlaku.”

Jogjakarta, April 2004

Penulis

Finot Widi Suharyoto

**ANALISIS KEPUASAN NASABAH DEBITUR PADA PD. BPR BKK  
PEKUNCEN DI KABUPATEN BANYUMAS  
DITINJAU DARI SEGI PELAYANAN**

Nama : Finot Widi S.  
Nomor mahasiswa : 99.311.088  
Program studi : Manajemen  
Bidang konsentrasi : Pemasaran

Jogjakarta, .....  
Telah disetujui dan disahkan oleh  
Dosen Pembimbing



Dra. Sri Hardjanti. MM

BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI

SKRIPSI BERJUDUL

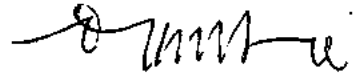
ANALISIS KEPUASAN NASABAH DEBITUR PADA PD. BPR BKK PEKUNCEN DI  
KABUPATEN MANYUMAS DITINJAU DARI SEGI PELAYANAN


Disusun Oleh: **FINOT WIDI SUHARYOTO**  
Nomor mahasiswa: 99311088

Telah dipertahankan di depan Tim Penguji dan dinyatakan **LULUS**  
Pada tanggal : 13 April 2004

Penguji/Pemb. Skripsi : DRA. SRI HARDJANTI, MM

Penguji : DRS. ALBARI, M.SI



Mengetahui  
Dekan Fakultas Ekonomi  
Universitas Islam Indonesia  
  
Drs. Warsono, MA

### *Halaman Persembahan*

- Mathurnuwun ingkang ageng sanget kangge Gusti Allah supadhos maringi rahmat, berkah lan kenimatanipun.
- Sembahnuwun ageng sanget kawulo haturaken kagem *Bapak (Alm)* kalian *Ibu* Inkang kawulo tresnani, ingkang sampun maringi katresnan, Do'a lan perhatian ingkang ageng sanget-----Kakakku mas Yudi sekeluarga, mas Shendy sekeluarga, mba Indra sekeluarga, mathurnuwun sadoyonipun.
- Mathurnuwun yang besar buat pacar saya ( *Isti Mu'allimah* )....atas dukungan dan kasih sayang serta doanya.
- Kancane inyonge.... Bocah-bocah kontrakan....Een, Andri, Topan, Sugalih, Andi Bertos, Arvan, Bang Richard+kak Rubi, bang Adi sing wis ngrewangi apa baelah pokoke akeh. Bocah-bocah Pandega Marta... Heru Sutimbul, Menye, Budi, Adon, Ooeh, Markomeng. Teman lamaku...Erman, Andi, Oyan, Inung Thank's kabeh la ya....

## Abstraksi

Dalam menghadapi persaingan, pengelolaan bisnis harus dilakukan secara profesional ( Kotler, 1998 : 2 ) sehingga kegiatan bisnis harus dapat memberikan kualitas pelayanan yang bisa memberikan kualitas pelayanan yang bisa memberikan kepuasan kepada konsumen. Penelitian ini berjudul “ ANALISIS KEPUASAN NASABAH DEBITUR DEBITUR PADA PD. BPR / BKK PEKUNCEN DI KABUPATEN BANYUMAS DITINJAU DARI SEGI PELAYANAN “.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana tingkat kepuasan nasabah debitur PD. BPR / BKK Pekuncen dan untuk mengetahui prioritas pelayanan yang paling berpengaruh terhadap tingkat kepuasan nasabah debitur PD. BPR / BKK Pekuncen

Hasil perhitungan berdasarkan Importance-Performance Analisis menunjukkan tingkat kesesuaian rata-rata yang dimiliki oleh PD. BPR / BKK Pekuncen adalah sebesar 92,54 %, dengan demikian dapat dikatakan bahwa PD. BPR BKK Pakuncen berdasarkan hasil perhitungan tingkat kesesuaian terhadap faktor-faktor kualitas layanan jasa di atas adalah tidak tidak puas , karena tingkat kesesuaian antara kinerja dengan kepentingan pelanggan tidak mencapai 100 %. Variabel yang sudah memenuhi harapan nasabah debitur adalah variabel *reliability* dan *responsiveness* karena nasabah debitur menganggap penting kedua variabel tersebut dan pihak PD. BPR BKK Pakuncen di Kabupaten Banyumas telah melaksanakannya sesuai dengan harapan dan keinginan dari nasabah debitur.

Berdasarkan hasil analisis tersebut, maka dapat ditarik kesimpulan yaitu : nasabah debitur belum merasa puas akan pelayanan yang diberikan PD. BPR / BKK Pekuncen karena tingkat kesesuaian antara kinerja dan harapan belum mencapai 100 %

## KATA PENGANTAR

Puji syukur penyusun penjatkan ke hadirat Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat, hidayah, serta petunjuk-Nya sehingga penyusun dapat menyelesaikan penelitian dan menulis skripsi dengan judul “ Analisis Kepuasan Nasabah Debitur Pada PD. BPR-BKK Pekuncen Di Kabupaten Banyumas Ditinjau dari Segi Pelayanan “

Penyusun menyadari sepenuhnya bahwa skripsi ini tidak mungkin dapat tersusun tanpa bantuan, dukungan, dan dorongan dari berbagai pihak, baik secara langsung maupun tidak langsung. Oleh karena itu perkenankanlah penyusun menyampaikan rasa hormat dan terima kasih kepada :

1. Bapak Drs. Suwarsono Muhammad, MA selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Islam Indonesia.
2. Ibu Dra. Hj. Sri Hardjanti, MM selaku dosen pembimbing yang telah bersedia meluangkan waktunya dan dengan penuh kesabaran memberikan bimbingan serta arahan yang sangat bermanfaat kepada penyusun sehingga mampu menyelesaikan skripsi ini.
3. Bapak Drs. H. Abdul Moin, MBA selaku Pembimbing Akademik atas segala bantuan dan arahan yang selama ini telah diberikan demi kelancaran proses perkuliahan penyusun.
4. Bapak dan Ibu dosen Fakultas Ekonomi Universitas Islam Indonesia, yang telah memberikan bekal ilmu pengetahuan kepada penyusun.



5. Bapak Pristiono Sugeng Pamuji, SE. selaku Direktur pada PD. BPR-BKK Pekuncen yang telah memberikan ijin bagi penyusun untuk melakukan penelitian dalam rangka memperoleh data yang diperlukan dalam skripsi ini.
6. Seluruh staff dan karyawan PD. BPR-BKK Pekuncen yang telah memberikan bantuan dan kerjasamanya dalam pengambilan data yang diperlukan selama penelitian berlangsung.
7. Semua pihak yang tidak bisa disebutkan satu per satu.

Penyusun tidak dapat membalas segala bantuan dan kebaikan yang diberikan oleh semua pihak dalam penyusunan skripsi ini. Semoga Allah SWT membalas semua yang telah diberikan kepada penyusun. Amin.

Penyusun menyadari sepenuhnya bahwa masih banyak sekali kekurangan yang terdapat dalam skripsi ini mengingat keterbatasan pengetahuan dan pengalaman dalam diri penyusun, oleh karena itu penyusun mengharapkan saran – saran dan kritik yang bersifat membangun demi lebih sempurnanya penyusunan skripsi ini.

Akhirnya penyusun berharap semoga skripsi ini dapat berguna dan bermanfaat bagi semua pihak.

Purwokerto, April 2004

Penyusun

## DAFTAR ISI

|  | Halaman  |
|--|----------|
| Halaman Judul.....                                       | i        |
| Halaman Sampul Depan Skripsi.....                        | ii       |
| Halaman Judul Skripsi.....                               | iii      |
| Halaman Pernyataan Bebas Plagiarisme.....                | iv       |
| Halaman Pengesahan Skripsi.....                          | v        |
| Halaman Pengesahan Ujian Skripsi.....                    | vi       |
| Halaman Persembahan.....                                 | vii      |
| Abstraksi.....   | viii     |
| Kata Pengantar.....                                      | ix       |
| Daftar Isi.....  | xi       |
| Daftar Tabel.....  | xiv      |
| Daftar Gambar.....                                       | xvi      |
| Daftar Lampiran.....                                     | xvii     |
| <b>BAB I      PENDAHULUAN.....</b>                       | <b>1</b> |
| 1.1    Latar Belakang.....                               | 1        |
| 1.2    Rumusan Masalah.....                              | 4        |
| 1.3    Batasan Masalah.....                              | 4        |
| 1.4    Tujuan dan Manfaat Penelitian.....                | 7        |
| <b>BAB II     LANDASAN TEORI.....</b>                    | <b>9</b> |
| 2.1    Pengertian Pemasaran dan Manajemen Pemasaran..... | 9        |
| 2.2    Kualitas Jasa.....                                | 10       |
| 2.3    Kepuasan Konsumen Jasa.....                       | 11       |
| 2.4    Pengertian Perilaku Konsumen.....                 | 15       |
| 2.5    Espektasi Konsumen.....                           | 16       |
| 2.6    Persepsi Konsumen.....                            | 16       |
| 2.7    Pengertian Bank.....                              | 17       |
| 2.8    Pengertian Kredit.....                            | 18       |

|         |   |    |
|---------|---|----|
|         | 2.9 Tujuan dan Fungsi Kredit.....   | 20 |
|         | 2.10 Bank Perkreditan Rakyat Peranannya Sebagai Lembaga<br>Keuangan Bank..... | 20 |
|         | 2.11 Hipotesis.....   | 21 |
| BAB III | Metode Penelitian.....  | 22 |
|         | 3.1 Gambaran Umum Perusahaan.....   | 22 |
|         | 3.1.1 Latar Belakang Berdirinya PD BPR-BKK<br>Pekuncen.....                   | 22 |
|         | 3.1.2 Struktur Organisasi PD. BPR - BKK<br>Pekuncen.....                      | 23 |
|         | 3.1.3 Lingkup dan Tanggung Jawab.....   | 27 |
|         | 3.1.4 Personalia PD. BPR - BKK Pekuncen.....                                  | 34 |
|         | 3.1.5 Pemasaran PD. BPR - BKK Pekuncen.....                                   | 35 |
|         | 3.1.6 Produk yang Ditawarkan PD. BPR - BKK<br>Pekuncen.....                   | 36 |
|         | 3.1.7 Proses atau Prosedur Permohonan Kredit.....                             | 39 |
|         | 3.2 Metode Penelitian Dan Analisis.....                                       | 41 |
|         | 3.2.1 Metode Penelitian.....  | 41 |
|         | 3.2.2 Metode Analisis.....  | 44 |
|         | 3.2.2.1 Definisi Operasional.....   | 44 |
|         | 3.2.2.2 Uji Validitas.....  | 45 |
|         | 3.2.2.3 Uji Reabilitas.....   | 46 |
|         | 3.2.2.4 Importance – Performance Analysis.....                                | 47 |
| BAB IV  | Analisis Data dan Pembahasan.....   | 52 |
|         | 4.1 Uji Validitas dan Reliabilitas.....                                       | 52 |
|         | 4.1.1 Uji Validitas.....  | 52 |
|         | 4.1.2 Uji Reabilitas.....   | 57 |
|         | 4.2 Karakteristik Responden.....  | 59 |
|         | 4.2.1 Jenis Kelamin Responden.....  | 59 |
|         | 4.2.2 Usia Responden.....   | 60 |
|         | 4.2.3 Pekerjaan Responden.....  | 61 |

|       |  |    |
|-------|--|----|
| 4.2.4 | Penghasilan Responden.....   | 61 |
| 4.2.5 | Tingkat Pendidikan Responden.....  | 62 |
| 4.2.6 | Jumlah Kredit.....   | 63 |
| 4.3   | Mengukur Tingkat Ketercapaian Rata-rata Harapan<br>Nasabah Debitur PD. BPR-BKK Pekuncen Di Kabupaten<br>Banyumas.....          | 64 |
| 4.4   | Analisis Pelayanan yang Dilakukan oleh PD. BPR-BKK<br>Pekuncen Di Kabupaten Banyumas Terhadap Kepuasan<br>Nasabah Debitur..... | 65 |
| BAB V | KESIMPULAN DAN SARAN.....  | 85 |
| 5.1   | Kesimpulan.....  | 85 |
| 5.2   | Saran.....   | 87 |
|       | DAFTAR PUSTAKA.....  | 88 |
|       | LAMPIRAN.....  | 89 |

## DAFTAR TABEL

| Tabel   | Halaman |
|---|---------|
| Tabel 4.1 Ringkasan Pengujian Validitas dan Reabilitas untuk Kinerja.....   | 53      |
| Tabel 4.2 Ringkasan Pengujian Validitas dan Reabilitas untuk Harapan...   | 54      |
| Tabel 4.3 Uji Validitas Kuisisioner untuk Variabel Reability Pada PD. BPR-<br>BKK Pekuncen.....   | 54      |
| Tabel 4.4 Uji Validitas Kuisisioner untuk Variabel Responsiveness Pada PD.<br>BPR-BKK Pekuncen.....                                       | 55      |
| Tabel 4.5 Uji Validitas Kuisisioner untuk Variabel Assurance Pada PD. BPR-<br>BKK Pekuncen.....   | 56      |
| Tabel 4.6 Uji Validitas Kuisisioner untuk Variabel Emphaty Pada PD. BPR-<br>BKK Pekuncen.....   | 56      |
| Tabel 4.7 Uji Validitas Kuisisioner untuk Variabel Tangibles Pada PD. BPR-<br>BKK Pekuncen.....   | 57      |
| Tabel 4.8 Uji Reabilitas Kuisisioner Untuk Variabel Reability, Responsiveness,<br>Assurance, Emphaty, Tangibles Pada PD. BPR-BKK Pekuncen | 58      |
| Tabel 4.9 Jenis Kelamin Responden.....  | 59      |
| Tabel 4.10 Usia Responden.....  | 60      |
| Tabel 4.11 Pekerjaan Responden.....   | 61      |
| Tabel 4.12 Penghasilan Responden.....   | 62      |
| Tabel 4.13 Tingkat pendidikan Responden.....  | 63      |
| Tabel 4.14 Jumlah Kredit.....   | 64      |
| Tabel 4.15 Penilaian Tingkat Kepentingan Responden Terhadap Kualitas  |         |

|   |    |
|---|----|
| Layanan Jasa Pada PD BPR-BKK Pekuncen Di Kabupaten<br>Banyumas.....   | 66 |
| Tabel 4.16 Penilaian Kinerja Terhadap Kualitas Pelayanan Jasa PD. BPR-<br>BKK Pekuncen Di Kabupaten Banyumas.....   | 68 |
| Tabel 4.17 Tingkat Kesesuaian Pada Faktor-faktor Kualitas Layanan Jasa<br>Pada PD. BPR-BKK Pekuncen Di Kabupaten Banyumas.....  | 71 |
| Tabel 4.18 Perhitungan Rata-rata dari Penilaian Kinerja dan Penilaian<br>Kepentingan Pada Faktor Kualitas Pelayanan Jasa Pada PD. BPR-<br>BKK Pekuncen Di Kabupaten Banyumas..... | 74 |

## DAFTAR GAMBAR

| Gambar   | Halaman |
|--|---------|
| Gambar 2.1 Gambar Proses Kepuasan.....                           | 14      |
| Gambar 3.1 Gambar Struktur Organisasi PD. BPR-BKK Pekuncen.....  | 26      |
| Gambar 3.2 Proses atau Prosedur Permohonan Kredit.....           | 40      |
| Gambar 3.3 Diagram Kartesius untuk Pengambilan Keijaksanaan..... | 50      |
| Gambar 4.1 Diagram Kartesius Untuk Atribut Pelayanan.....        | 78      |
| Gambar 4.2 Diagram Kartesius Untuk Pemetaan Variabel.....        | 83      |

## **DAFTAR LAMPIRAN**

| Lampiran :  | Halaman |
|---|---------|
| 1. Surat Keterangan Penelitian.....               | 90      |
| 2. Kuesioner.....                                 | 91      |
| 3. Jawaban Responden Tentang Kinerja.....         | 98      |
| 4. Jawaban Responden Tentang Harapan.....         | 102     |
| 5. Uji Validitas dan Reliabilitas Pengalaman..... | 106     |
| 6. Uji Validitas dan Realibilitas Harapan.....    | 111     |