

**ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN
TERHADAP KEPUASAN NASABAH
(STUDI KASUS BANK BNI CABANG SEMARANG WILAYAH 05)**



ditulis oleh

Nama : Arif Prabowo
Nomor Mahasiswa : 01311456
Program Studi : Manajemen
Bidang Konsentrasi : Pemasaran :

**FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA
YOGYAKARTA**

2004

**ANALISIS PENGARUH KUALITAS JASA PELAYANAN
BANK BNI TERHADAP KEPUASAN NASABAH**

SKRIPSI

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



oleh

Nama : Arif Prabowo
Nomor Mahasiswa : 01311456
Program Studi : Manajemen
Bidang Konsentrasi : Pemasaran

**UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA
FAKULTAS EKONOMI
YOGYAKARTA
2005**

PERNYATAAN BEBAS PLAGIARISME

“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 tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam referensi. Apabila kemudian hari terbukti bahwa pernyataan ini tidak benar, saya sanggup menerima hukuman/sanksi apapun sesuai peraturan yang berlaku.”

Yogyakarta, 9 Agustus 2005

Penulis

Arif Prabowo

**ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PT. BANK
BNI TERHADAP KEPUASAN NASABAH**

Nama : Arif Prabowo
Nomor Mahasiswa : 01311456
Program Studi : Manajemen
Bidang Konsentrasi : Pemasaran

Yogyakarta, 8 agustus 2005

Telah disetujui dan disahkan oleh

Dosen Pembimbing,



Drs. Suwarsono Muhammad, MA

BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI

SKRIPSI BERJUDUL

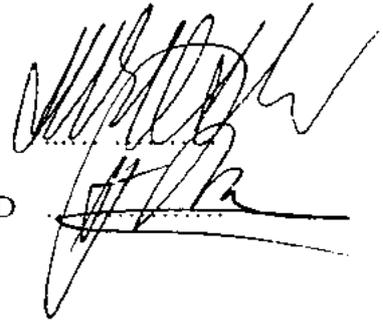
**ANALISIS PENGARUH PELAYANAN JASA BANK BNI TERHADAP KEPUASAN
KONSUMEN**

Disusun Oleh: ARIF PRABOWO
Nomor mahasiswa: 01311456

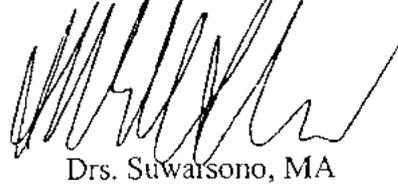
Telah dipertahankan di depan Tim Penguji dan dinyatakan **LULUS**
Pada tanggal : 15 September 2005

Penguji/Pemb. Skripsi: Drs. Suwarsono, MA

Penguji : Drs. Asma'i Ishak, M.BUS, Ph.D



Mengetahui
Dekan Fakultas Ekonomi
Universitas Islam Indonesia



Drs. Suwarsono, MA

Skripsi ini kupersembahkan untuk :

Keluargaku tercinta Papa , Mama

dan

Adikku serta sahabat-sahabatku

MOTTO

- Ilmu pengetahuan sangat luas, kemampuan kita untuk meraihnya pula semangkin banyak yang kita pelajari akan semangkin terasa banyak sekali ilmu yang belum kita ketahui
- Sabar adalah kunci surga karena itulah sifat mulia dan lakukanlah
- Allah tidak akan membebani seseorang melebihi kemampuan yang diberikan Allah. Sesudah kesukaran, Allah pasti memberi kelapangan.

(Ath Thalaq (65) ; 7)

ABSTRAK

Persaingan di dunia perbankan dewasa ini berkembang dengan pesat. Hal itu lebih berdasarkan pada paket deregulasi yang dilakukan pemerintah. Masa repelita IV, pertama kalinya dilakukan deregulasi perbankan yang bertujuan untuk menciptakan situasi baru dalam dunia perbankan di Indonesia yang mendorong berdirinya bank-bank swasta baru. Dengan kondisi ini, nasabah semakin menuntut produk yang bervariasi, kenyamanan dan pelayanan lebih baik guna memberikan kepuasan pada nasabah yang pada akhirnya akan menciptakan loyalitas nasabah. Seandainya BNI tidak memiliki citra sebagai bank yang kokoh dan terpercaya, maka kasus L/C fiktif yang melanda BNI akan memberi dampak negatif yang cukup besar. Sebagian nasabah akan kehilangan kepercayaan terhadap BNI. Akhirnya dapat membuat kepercayaan nasabah menjadi turun dan nasabah BNI mulai memikirkan untuk mengalihkan transaksinya ke bank lain. Oleh karena itu, tujuan dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui, memahami, dan mengerti pengaruh kualitas jasa pelayanan jasa Bank BNI terhadap kepuasan nasabah, serta mengetahui variabel yang paling dominan dalam mempengaruhi kepuasan

Sampel yang digunakan dalam penelitian ini sebanyak 100 responden dengan menggunakan metode accidental sampling. Kuesioner penelitian menggunakan skala likert 5 butir yang telah diuji validitas dan reliabilitas. Untuk menghindari adanya kuesioner yang tidak memenuhi syarat dan tidak kembali, maka penulis menyebarkan 110 kuesioner.

Alat analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah Regresi Linear Berganda, dengan melakukan uji f dan uji t. Analisis regresi linear berganda menyimpulkan bahwa kualitas jasa pelayanan secara bersama-sama mempengaruhi kepuasan nasabah, hal ini ditunjukkan dengan nilai $F_{hitung} = 29,014 > F_{tabel} = 2.3113$ sedangkan hasil analisis regresi secara parsial dengan uji t menyimpulkan bahwa variabel *responsiveness* merupakan faktor yang dominan dalam mempengaruhi kepuasan nasabah.

Kata Kunci : Kualitas jasa, kepuasan konsumen

KATA PENGANTAR

Puji syukur atas kehadiran Allah SWT yang telah memberikan taufik, hidayah serta rahmat-Nya sehingga penulisan skripsi ini dapat terselesaikan, dengan judul “ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN BANK BNI TERHADAP KAPUASAN NASABAH “ (Studi Kasus Pada PT.BNI Cabang Semarang)

Adapun maksud dari penelitian skripsi ini adalah sebagai salah satu persyaratan dalam menyelesaikan Program Studi Strata (S1) Jurusan Ekonomi Manajemen pada Universitas Islam Indonesia Yogyakarta

Dalam penulisan ini tidak terlepas dari bantuan semua pihak, baik itu dorongan, nasehat kritik dan saran , Maka dalam kesempatan ini dengan segala kerendahan hati serta penghargaan yang tulus penulis mengucapkan terima kasih yang tidak terhingga, kepada :

1. Bpk Drs.H Suwarsono Muhammad,MA, selaku dekan fakultas ekonomi Universitas Islam Indonesia, Dosen pembimbing akademik dan pembimbing skripsi yang telah banyak membantu dan memberikan petunjuk dan meluangkan waktunya untuk memberikan bimbingan dalam menyusun skripsi ini
2. Bapak dan Ibu dosen Universitas Islam Indonesia, Fakultas Ekonomi yang telah memberikan bekal ilmu pengetahuan kepada penulis yang dapat dijadikan dasar dalam penyusunan skripsi ini

3. Bpk Ir Herry Maro, MBA selaku pemimpin Cabang PT.Bank Bank Negara Indonesia yang telah memberikin izin untuk meneliti dan terima kasih atas saran dan kritiknya
4. Para responden nasabah BNI yang membantu dalam pengumpulan data penelitian
5. Keluargaku Ayah dan Ibu serta Adikku yang selalu memberikan dorongan dan kasih sayangnya
6. Laila yuliasuti yang selalu memberikan semangat dan doanya serta teman-temanku zaky, maman, dina, dueta, simon, harimon, wimbo, rt, sandy, aris, yosi dan temen-temen lainnya yang tidak dapat saya sebutkan satu persatu

Penulis menyadari bahwa penulisan skripsi ini masih jauh dari sempurna, karena keterbatasan pengetahuan dan kemampuan penulis, untuk itu sangat diharapkan masukan dan saran penyempurnaan penulisan skripsi ini. Akhir kata, semoga penulisan skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua pihak.

Yogyakarta, 9 Agustus 2005

Penulis

Arif Prabowo

DAFTAR ISI

Halaman Sampul Depan.....	i
Halaman Judul.....	ii
Halaman Pernyataan Bebas Plagiarisme.....	iii
Halaman Pengesahan Skripsi.....	iv
Halaman Pengesahan Ujian.....	v
Halaman Persembahan.....	vi
Motto.....	vii
Abstrak.....	viii
Kata Pengantar.....	ix
Daftar isi.....	xii
Daftar Tabel.....	xv
Daftar Gambar.....	xvi
Daftar Lampiran.....	xvii

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah Penelitian dan Batasan Masalah.....	4
1.3 Tujuan Penelitian dan Manfaat Penelitian.....	5
1.5 Manfaat Penelitian.....	4

BAB II LANDASAN TEORI

2.1 Tinjauan Pustaka.....	7
2.2 Pemasaran.....	9
2.3 Pengertian Jasa.....	11
2.4 Pengertian Kualitas Pelayanan.....	21
2.5 Kesenjangan Kepuasan Nasabah.....	28

BAB III GAMBARAN PERUSAHAAN

3.1	Sejarah Berdirinya BANK BNI	41
3.2	Struktur Organisasi Bank BNI Semarang	43

BAB IV METODOLOGI PENELITIAN

4.1	Jenis Penelitian	59
4.2	Lokasi Penelitian	59
4.3	Populasi dan Sampel	59
4.4	Jenis dan Sumber data	62
4.5	Metode Pengumpulan Data	63
4.6	Variabel Penelitian dan Definisi Operasional	64
4.7	Metode Analisis	65
4.8	Tenik Analisis	68

BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN

5.1	Analisis Deskriptif	75
5.1.1	Karakteristik Responden Berdasar Jenis Kelamin	75
5.1.2	Karakteristik Responden Berdasar Pekerjaan	76
5.1.3	Karakteristik Responden Berdasar Penghasilan	77
5.1.4	Karakteristik Responden Berdasar Transaksi.....	78
5.1.5	Karakteristik Responden Berdasar Lama Menjadi Nasabah....	79
5.1.6	Karakteristik Responden berdasar Kepemilikan Rekening Bank lain.....	81
5.2	Diskripsi Variabel	82
5.3	Analisis Kuantitatif	88
5.3.1	Uji Validitas.....	89
5.3.2	Uji Reliabilitas.....	91
5.4	Analisis Statistika	93
5.4.1	Uji Asumsi Klasik.....	93

5.4.2 Uji Regresi Linear Berganda.....	96
5.4.2.1 Uji Regresi Keseluruhan Dengan Uji F	99
5.4.2.2 Uji Regresi Secara Parsial Dengan Uji t	102

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

61 Kesimpulan.....	108
6.2 Saran.....	109

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel

3.6.2.1.1 Nilai Durbin Watson	70
5.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	75
5.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan	76
5.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat penghasilan...	78
5.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Frekuensi Transaksi...	79
5.5 Karakteristik Responden Lama Menjadi Nasabah	80
5.6 Karakteristik Responden Berdasarkan Kepemilikan Rekening Di Bank Lain	81
5.7 Penilaian Variabel Tangibel	83
5.8 Penilaian Variabel Reliability	84
5.9 Penilaian Variabel Responsiveness.....	85
5.10 Penilaian Variabel Assurance	86
5.11 Penilaian Variabel Empaty.....	87
5.12 Penilaian Variabel Kepuasan Nasabah	88
5.13 Uji validitas	90
5.14 Uji Reliabilitas	91
5.15 Uji Multikolinieritas	94
5.16 Uji Heteroskedasitas	95
5.17 Uji Autokorelasi	96
5.18 Data output Regresi Linier Berganda	97

DAFTAR GAMBAR

2.1 Konsep Kepuasan Nasabah	33
3.2 Struktur Organisasi Bank BNI	43
5.1. Uji t Tangible	103
5.2 Uji t Reliability	104
5.3 Uji t Responsiveness	105
5.4 Uji t Assuarance	106
5.5 Uji t Empaty	107