

**ANALISIS KEPUASAN NASABAH TERHADAP
KUALITAS PELAYANAN JASA PADA
PT. BPR REJO BAWONO YOGYAKARTA**

SKRIPSI



Disusun oleh:

Nama : Trinidya Firdayani
Nomor mahasiswa : 98311502
Program Studi : Manajemen
Bidang Kosentrasi : Pemasaran

**UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA
FAKULTAS EKONOMI
YOGYAKARTA
2005**

**ANALISIS KEPUASAN NASABAH TERHADAP
KUALITAS PELAYANAN JASA PADA
PT. BPR REJO BAWONO YOGYAKARTA**

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 : Trinidya Firdayani
Nomor mahasiawa : 98311502
Program Studi : Manajemen
Bidang Kosentrasi : 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 juga 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, Maret 2005
Penulis,

Trinidya Firdayani

**ANALISIS KEPUASAN NASABAH TERHADAP
KUALITAS PELAYANAN JASA PADA
PT. BPR REJO BAWONO YOGYAKARTA**



Nama : Trinidya Firdayani
Nomor mahasiawa : 98311502
Program Studi : Manajemen
Bidang Kosentrasi : Pemasaran

Yogyakarta, 29 Maret 2005
Telah disetujui dan disahkan oleh
Dosen Pembimbing,

Drs. Ansari Amani, MM

BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI

SKRIPSI BERJUDUL

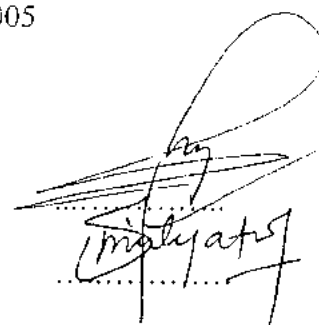
ANALISIS KEPUASAN NASABAH TERHADAP KUALITAS PELAYANAN JASA
PADA PT. BPR REDJO BAWONO YOGYAKARTA

Disusun Oleh: TRININDYA FIRDAYANI
Nomor mahasiswa: 98311502

Telah dipertahankan di depan Tim Penguji dan dinyatakan LULUS
Pada tanggal : 12 Mei 2005

Penguji/Pemb. Skripsi: Drs. Ansari Amani, MM

Penguji : Dra. Sri Mulyati, M.Si



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



HALAMAN PERSEMBAHAN

Dengan penuh ucapan syukur skripsi ini kupersembahkan untuk:

- Allah SWT
- Papa dan Mama yang kukasihi
- Kakak-kakakku: Mbak Titta, Mbak Ullly
- Yang aku kasihi: Mas Iwan
- Almamaterku

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Wr. Wb,

Alhamdulillah, puji syukur tiada pernah henti penulis ucapkan kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat, hidayah dan inayahNya, sehingga penulis bisa menyelesaikan penulisan skripsi ini dengan baik. Penulisan skripsi ini dimaksudkan untuk memenuhi persyaratan dalam memperoleh gelar Sarjana Ekonomi pada Universitas Islam Indonesia.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa tanpa adanya bantuan, bimbingan dan pertolongan dari berbagai pihak maka skripsi ini tidak akan terwujud. Maka, pada kesempatan ini penulis tidak lupa mengucapkan terima kasih yang sedalam-dalamnya kepada:

1. Allah SWT atas limpahan rahmat, berkah dan Karunia-Nya memberikan orang tua, kakak, sahabat dan orang-orang yang mencintai serta menyayangiku. Sujud syukur dan terima kasih tak terhingga untuk-Mu.
2. Papa, Mama tercinta yang selama ini membesarkanku dengan limpahan kasih sayang, mungkin skripsi ini belum menjadi persembahan yang terbaik untuk Papa dan Mama. Terima kasih atas dukungan dan cintanya.
3. Kakakku yang tersayang, Mbak Titta, Mbak Uily, atas nasehat dan omelannya, yang mengingatkan agar secepatnya skripsi ini diselesaikan. Nidy sayang kalian.

4. Dosen pembimbingku, Drs. Ansari Amani, MM atas nasehat dan bimbingan, serta pengertiannya sehingga skripsi ini selesai.
5. Bapak Sinar Marsudianto dan Mas Pramu dari BPR Rejo Bawono atas kesempatan, kepercayaan dan bantuannya. Akhirnya skripsi ini selesai juga.
6. Yang Nidy sayangi, Mas Iwan. Seseorang yang special untuk Nidy. Terima kasih untuk motivasi dan semangat yang diberikan untuk Nidy. Terima kasih untuk telah mengorbankan waktu, biaya, tenaga serta pikiran untuk pulang pergi Jakarta-Yogya. Karena dirimulah, Nidy terpacu untuk segera menyelesaikan skripsi ini.
7. Sahabatku TIARA, yang selama ini menemaniku dalam suka dan duka, menjadi kakak dan adik-adikku (Mbak Kendy, Opie, Upik, Yulia, Ufi, Aziz, lin). Terima kasih atas dukungan dan keceriaan yang selalu kalian hadirkan untuk Nidy.
8. Sahabatku di RAMA 93,5 FM.
Pak Heri, Pak Kelik, Pak Fakhur dan Mas Aan atas kesempatan, kepercayaan, bimbingan, bantuan dan dukungan kepada Nidy. Untuk Rifqi, Puteri dan teman-teman yang lain. Special untuk AWAN, yang sudah menghadirkan keceriaan dan selalu tabah menerima dari Nidy sebutan-sebutan yang 'gak jelas, apapun itu.
9. Sahabatku yang baik, Uut (sudah mau menjadi sahabat Nidy yang mau mengerti, mendengarkan keluk kesahku dan bahagiaku serta dukungan selama ini). Lia dan Dina (atas pengertian dan bantuannya, menenangkan hatiku disaat aku terjatuh dan membantu membangkitkan rasa percaya diriku kembali).

10. Keluarga besar Taman Siswa (Eyang, Tante, Om dan adik-adikku yang lucu: Sasa, Irfan, Fani dan Tata. Karena kalian Mbak Nidy lebih ceria lho!)
11. Mas Anto dan Mbak Anit. Atas semuanya (bantuan, pengertian dan kasih sayang yang diberikan) Nidy belum bisa membalas kebaikan Mas Anto dan Mbak Anit. Arya Rifki Pratama, adikku yang paling aku sayangi.....karena dirimulah, Mbak Nidy menjadi kuat dan bisa bangkit kembali. Kelak, jadilah anak yang sayang dan hormat dengan orang tuamu.

Tiada gading yang tak retak, penulis menyadari akan keterbatasan pengetahuan maupun kemampuan, sehingga penulis sangat mengharapkan kritik dan saran yang membangun dari pembaca.

Akhir kata, penulis berharap semoga skripsi ini berguna bagi pembaca serta pihak-pihak yang membutuhkan.

Yogyakarta, Maret 2005

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL DEPAN SKRIPSI.....	i
HALAMAN JUDUL	ii
HALAMAN PERNYATAAN BEBAS PLAGIARISME	iii
HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI	iv
HALAMAN PENGESAHAN UJIAN	v
ABSTRAK	vi
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	vii
KATA PENGANTAR.....	viii
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR GAMBAR.....	xviii
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah	4
C. Batasan Masalah	4
D. Tujuan Penelitian	5
E. Manfaat Penelitian	5
BAB II KAJIAN PUSTAKA	
A. Hasil Penelitian Terdahulu.....	7

B. Landasan Teori	10
1. Definisi Jasa	10
2. Karakteristik Jasa	11
3. Kualitas Pelayanan	12
4. Mengelola Kualitas Jasa	14
5. Pengertian Kepuasan	17
6. Mengukur Kepuasan Pelanggan	18
7. Mempertahankan Pelanggan	19
C. Kerangka Teoritis	20
D. Hipotesis	23
BAB III METODE PENELITIAN	
A. Lokasi Penelitian	24
1. Sejarah Berdirinya Perusahaan	24
2. Letak dan Lokasi Perusahaan	25
3. Struktur Organisasi	26
4. Produk-produk	37
B. Variabel Penelitian	39
C. Definisi Operasional Variabel	40
D. Metode Pengumpulan Data	42
E. Populasi dan Sampel	43
F. Teknik Analisa	45

BAB IV	ANALISIS DAN PEMBAHASAN	
	A. Analisis Prosentase	53
	B. Uji Chi-Square.....	57
	C. Importance-Performance Analysis.....	73
BAB V	KESIMPULAN DAN SARAN	
	A. Kesimpulan	105
	B. Saran.....	107
	DAFTAR PUSTAKA	
	LAMPIRAN-LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel	4.1	Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	53
	4.2	Profil Responden Berdasarkan Tingkat Usia	54
	4.3	Profil Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan	55
	4.4	Profil Responden Berdasarkan Tingkat Pendapatan	56
	4.5	Tingkat Kepuasan menurut Variabel Jenis Kelamin	57
	4.6	Perhitungan Chi-Square Variabel Jenis Kelamin dengan Tingkat Kepuasan Nasabah	59
	4.7	Tingkat Kepuasan menurut Variabel Usia	61
	4.8	Perhitungan Chi-Square Variabel Usia dengan Tingkat Kepuasan Nasabah	63
	4.9	Tingkat Kepuasan menurut Variabel Jenis Pekerjaan	65
	4.10	Perhitungan Chi-Square Variabel Jenis Pekerjaan dengan Tingkat Kepuasan Nasabah	67
	4.11	Tingkat Kepuasan menurut Variabel Pendapatan	69
	4.12	Perhitungan Chi-Square Variabel Pendapatan dengan Tingkat Kepuasan Nasabah	71
	4.13	Performance untuk Kecepatan dalam Pemrosesan dan Penyampaian Pelayanan	73

4.14	Importance untuk Kecepatan dalam Pemrosesan dan Penyampaian Pelayanan	74
4.15	Performance untuk Pelayanan yang Sama kepada Semua Nasabah	75
4.16	Importance untuk Pelayanan yang Sama kepada Semua Nasabah...	76
4.17	Performance untuk Teller yang Cepat Tanggap atas Keluhan Nasabah	77
4.18	Importance untuk Teller yang Cepat Tanggap atas Keluhan Nasabah	78
4.19	Performance untuk Teller Menguasai Peraturan dan Terampil dalam Bidang Tugasnya.....	80
4.20	Importance untuk Teller Menguasai Peraturan dan Terampil dalam Bidang Tugasnya.....	81
4.21	Performance untuk Teller Mampu Memberikan Penjelasan dengan Komunikasi yang Baik.....	82
4.22	Importance untuk Teller Mampu Memberikan Penjelasan dengan Komunikasi yang Baik	83
4.23	Performance untuk Teller Bertindak Ramah dan Sopan, serta Memberikan Pelayanan yang Menyeluruh dan Tuntas	84
4.24	Importance untuk Teller Bertindak Ramah dan Sopan, serta Memberikan Pelayanan yang Menyeluruh dan Tuntas	85

4.25 Performance untuk Teller Memberikan Perhatian secara Individu kepada Nasabah	87
4.26 Importance untuk Teller Memberikan Perhatian secara Individu kepada Nasabah	88
4.27 Performance untuk Teller yang Mendengarkan dengan Baik ketika Nasabah Minta Pelayanan Transaksi	89
4.28 Importance untuk Teller yang Mendengarkan dengan Baik ketika Nasabah Minta Pelayanan Transaksi	90
4.29 Performance untuk Ruang Pelayanan yang Nyaman dan Memadai serta Kebersihan dan Kerapian Penampilan Teller	91
4.30 Importance untuk Ruang Pelayanan yang Nyaman dan Memadai serta Kebersihan dan Kerapian Penampilan Teller.....	92
4.31 Performance untuk Fasilitas Lapangan Parkir dan Toilet yang Memadai.....	93
4.32 Importance untuk Fasilitas Lapangan Parkir dan Toilet yang Memadai.....	94
4.33 Nilai rata-rata atribut Performance dan Importance pada BPR Rejo Bawono.....	96
4.34 Analisis Kepuasan	102

DAFTAR GAMBAR

Gambar	1.1	Lima Kriteria Penentu Kualitas Jasa Pelayanan Bank	22
	3.1	Struktur Organisasi Prestige Garden Furniture.....	27
	3.2	Diagram Cartesius.....	51
	4.1	Diagram Cartesius untuk BPR Rejo Bawono di Yogyakarta	97