

**ANALISIS PERSEPSI NASABAH TERHADAP KUALITAS
PELAYANAN PT. BANK RAKYAT INDONESIA (PERSERO)
CABANG KATAMSO**

SKRIPSI



Disusun Oleh:

Nama: Lely Effryany

Nomor Mahasiswa: 98 311 599

**JURUSAN MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA
YOGYAKARTA**

2004

**ANALISIS PERSEPSI NASABAH TERHADAP KUALITAS PELAYANAN
PT. BANK TAKYAT INDONESIA (PERSERO) CABANG KATAMSO**

SKRIPSI

**Ditulis dan diajukan untuk memenuhi Syarat Ujian Akhir guna memperoleh
gelar Sarjana Strata-1 di Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi,
Universitas Islam Indonesia**



Disusun Oleh:

Nama : Lely Effryany
Nomor Mahasiswa : 98 311 599
Program Studi : Manajemen
Bidang Konsentrasi : Pemasaran

**JURUSAN MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
UNIRVERSITAS ISLAM INDONESIA
YOGYAKARTA
2004**

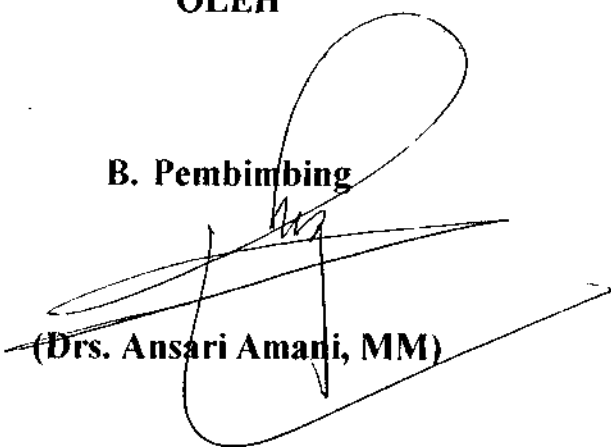
HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi Ini Telah Disahkan dan Disetujui

A. Pada Tanggal:

OLEH

B. Pembimbing

A large, stylized handwritten signature in black ink, consisting of several overlapping loops and lines, positioned over the text 'B. Pembimbing' and '(Drs. Ansari Amani, MM)'.

(Drs. Ansari Amani, MM)

BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI

SKRIPSI BERJUDUL

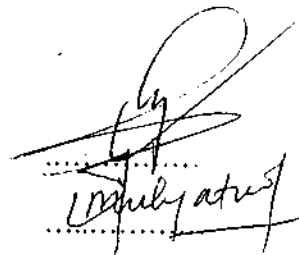
**ANALISIS PERSEPSI NASABAH TERHADAP KUALITAS PELAYANAN PT.
BANK RAKYAT INDONESIA CABANG KATAMSO (PERSERO)**

**Disusun Oleh: LELY EFFRYANY
Nomor mahasiswa: 98311599**

Telah dipertahankan di depan Tim Penguji dan dinyatakan **LULUS**
Pada tanggal : 11 Juni 2004

Penguji/Pemb. Skripsi : DRS. ANSARI AMANI, MM

Penguji : DRA. SRI MULYATI, M.SI



Mengetahui
Dekan Fakultas Ekonomi
Universitas Islam Indonesia



Drs. Suwarsono, MA

MOTTO

" Allah meninggikan orang-orang yang beriman diantara kamu dan orang-orang yang diberi ilmu pengetahuan beberapa derajat....."

(QS. Az-Zumar: 9)

" Barang siapa menempuh jalan untuk mencari ilmu, maka Allah akan memudahkan baginya jalan menuju surga "

(H.R. Muslim dan Abu Hurairah r.a)

" Kesuksesan = Kemampuan x Usaha x Sikap x Sabar "

(Kazuo Inamori)

PERSEMBAHAN

KARYA INI KHUSUS KU PERSEMBAHKAN UNTUK:

Kedua Orangtua ku

Rachmad Effendy dan Rostika Lely Siregar

Yang telah memberikan segalanya dengan doa, pengorbanan, perhatian, cinta, dan kasih sayang yang sangat berarti bagiku

Serta adik-adikku tersayang

Reffy Surya Effendy, Raty Mata Sary

And MY Prince

R. Wardhana Handianto Hanafia

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Wr. Wb

Alhadulillahi Rabbil'alamin. Puji syukur kehadiran Allah Swt yang telah memberikan rahmat dan hidayahNya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan tanpa halangan sesuatu apapun.

Sholawat serta salam semoga tetap tercurahkan kepada junjungan kita Nabi Muhammad SAW yang selalu kita nantikan syafaatnya besok di yaukil kiaamah.

Sungguh banyak rintangan dan hambatan yang dihadapi penulis dari awal hingga akhir penyusunan skripsi ini, namun semua itu menjadi sebuah pengalaman dan tantangan tersendiri untuk dapat menyelesaikannya dengan baik. Penulis yakin bahwa dimana ada kemauan pasti ada jalan keluar. Dengan usaha dan sportifitas serta petunjuk dari Allah SWT, sesuatu yang sulit sekalipun Insya Allah dapat diselesaikan dengan baik.

Penulis dalam menyusun skripsi ini tentunya tak bisa lepas dari berbagai pihak yang telah dengan tulus hati memberikan bimbingan dan bantuan berupa dukungan, kritik dan saran maupun doa yang begitu besar manfaatnya bagi penulis. Untuk itu perkenankanlah pada kesempatan ini penulis mengucapkan rasa terima kasih yang tak terhingga kepada:

I. Bapak Drs. H. Suwarsono Muhammad, MA selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Islam Indonesia.

2. Bapak Drs. Ansari Amani, MM. selaku dosen pembimbing skripsi yang telah banyak meluangkan waktu ditengah-tengah kesibukan beliau, untuk membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini
3. Seluruh Dosen dan Karyawan dilingkungan Fakultas Ekonomi, Universitas Islam Indonesia Yogyakarta atas segala pengetahuan yang diberikan selama ini.
4. Kepada PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Cabang Katamso, yang telah memberikan izin untuk penelitian ini.
5. Papa dan Mama ku yang tercinta, yang telah memberikan segalanya baik doa dan materi (Pa, Ma....maafkan evy ya.....skripsinya lama kelarnya he...he...)
6. Kedua adik-adikku Reffry dan ai tersayang yang selalu memberikan semangat buat kakak.
7. Buat my prince.....abang tersayang dan tercinta yang telah banyak memberi motivasi dan semangat....makasih ya ndut untuk semuanya.....ndut...jangan suka merajuk trus...skripsi evy dah kelar nih,jangan ngomel-ngomel lagi ya masalah skripsi... ☺ sekarang vy dah boleh jalan-jalan lagi kan....? He...he...
8. Keluargaku di Rantau Prapat, Medan makasih untuk semua doanya.
9. Keluarga di Surabaya, Tante As, makasih ya atas dukungan dan dorongannya.Mas Dede dan Mbak eva, Non semoga kamu jadi dokter yang berhasil, mas audi, Mas Edo dan Mbak Ike (Vy pesen babynya mirip dengan Boboho ya...he...he...)
Fian, Yesa cepet gede ya.....
10. Bang Parlin, makasih ya selama ini direpoten masalah computer yang suka error, bang indra thanks ya untuk bantuin Lely ngerjain skripsi.(dibutu-butu

terus...he...he...bang jack, bang amex...smua anak-anak pandega...makasih semuanya....

11. Temen-temen kostku di Pondok Pak Jhon.....Muthia (Bon-Bon) makasih ya diks dah banyak membantu aku dalam menghadapi masalah-masalah selama kita di Yogya, Ika (gendat) gimana kulnya....? ayo buruan kerjain skripsinya....Mirna (cenul) gimana kabarnya PI cen...? Hi...hi..., Ika kecil (kokom) jangan suka keganjenan kom...dewasa dong...!! He...he..., Fero (phopho) lagi jomlo ya...? Hi...hi... pho jangan bingung-bingung, sabet aza yang ada di depan mata, Urip (zurip), Ria (mak choki) gimana kabar si choki mak...he...he...
12. Temen-temen kontrakan Anyelir 224, Melisa (meltung) kerja yang keras ya tung...untuk beli makanannya anak, si ceking...he...he..., Kiki (kinoy) buruan cari pacar, gak bosan jomlo teyuuusss....hi...hi. .jangan suka BANGUN SIANG noy....!!! Restu (tujel) belajar yang rajin, gimana dengan si.....?, Ima gempor ya nulis laporan....? Kacian deh....!!, Sari jadilah ibu kost yang rajin...hi...hi..., Ika (kasteng) goreng ikan teruuss...jangan lupa kasi makan anaknya Nanas..! Werni jangan suka senyam-senyum sendiri ya....Pinky ayo berdiet...jangan makan dan nyuci mulu...hi...hi...
13. Temen-temen kelas G Manajemen 98
14. Anak-anak KKN Ekstensi SL-03 entah dimana kalian semua, makasih ya kerjasamanya selama kita KKN.

15. Temen-temen kerja ku di Excelcomindo Pratama yang sekarang kita kerja di Trikomsel. Makasih banyak ya atas kerjasamanya selama aku satu team ama kalian.

16. Semua pihak yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu yang juga telah membantu penulis, thanks all.

Semoga ALLAH SWT berkenan membalas budi baiknya.

Akhirnya penulis hanya bisa mengucapkan Jaza kumulah ahsana jaza.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Yogyakarta, Mei 2004

Penulis

(Lely Effryany)

DAFTAR ISI

JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
HALAMAN BERITA ACARA	iii
MOTTO	iv
PERSEMBAHAN	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xv
BAB I. PENDAHULUAN	
1.1 LATAR BELAKANG MASALAH	1
1.2 POKOK PERMASALAHAN	5
1.3 BATASAN MASALAH	6
1.4 TUJUAN PENELITIAN	6
1.5 MANFAAT PENELITIAN	7
BAB II. LANDASAN TEORI	
2.1 PENGERTIAN PEMASARAN	8
2.2 PENGERTIAN MANAJEMEN PEMASARAN	9
2.3 KONSEP PEMASARAN	10
2.4 PEMASARAN JASA	12

2.4.1 Karakteristik Jasa	12
2.4.2 Sifat-Sifat Khusus Dari Pemasaran Jasa	13
2.4.3 Penggolongan Jasa	16
2.4.4 Kualitas Pelayanan Jasa	17
2.4.5 Mengelola Kualitas Jasa	17
2.5 PENGERTIAN PERILAKU KONSUMEN	19
2.6 FAKTOR YANG MEMPENGARUHI PERILAKU KONSUMEN	20
2.6.1 Lingkungan Eksternal	20
2.6.1.1 Kebudayaan	20
2.6.1.2 Kebudayaan Khusus (Sub Culture)	21
2.6.1.3 Kelas Sosial	22
2.6.1.4 Kelompok Sosial	23
2.6.1.5 Kelompok Referensi	24
2.6.1.6 Keluarga	25
2.6.2 Lingkungan Internal	25
2.6.2.1 Motivasi	25
2.6.2.2 Sikap	26
2.6.2.3 Belajar	26
2.6.2.4 Kepribadian	27
2.6.2.5 Konsep Diri	27
2.6.2.6 Persepsi	28
2.7 PENGERTIAN PERSEPSI	29

2.8 PENGERTIAN BANK	31
2.8.1 Strategi Pemasaran Bank	31
2.8.1.1 Analisis Perilaku Perbankan	32
2.8.1.2 Analisis Perilaku Pelanggan Bank	33
2.8.1.3 Pelayanan Jasa Perbankan	34
2.8.2 Kepuasan Nasabah	34
 BAB III. GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN	
3.1 SEJARAH DAN PERKEMBANGAN PT. BRI (PERSERO)	36
3.2 VISI, MISI, SASARN DAN TUJUAN	38
3.2.1 Visi Bank Rakyat Indonesia	38
3.2.2 Misi Bank Rakyat Indonesia	38
3.2.3 Sasaran Jangka Panjang BRI (Tahun 2005)	39
3.2.4 Tujuan Bank Rakyat Indonesia	39
3.3 LOKASI BANK RAKYAT INDONESIA CABANG KATAMSO	40
3.4 STRUKTUR ORGANISASI	40
3.4.1 Tugas dan Tanggung Jawab Jajaran Pimpinan	40
3.4.1.1 Pimpinan Cabang	40
3.4.1.2 Manajer Operasional	42
3.5 PERSONALIA	43
3.6 PRODUK SIMPANAN DAN JASA PT. BRI	43
3.6.1 Simpanan	43
3.6.2 Jasa-Jasa Bank Lainnya	45

3.6.3 Pinjaman/ Kredit	46
3.7 KETENTUAN SUKU BUNGA SIMPANAN YANG BERLAKU DI BRI	47
3.7.1 Giro	47
3.7.2 Tabungan	47
3.7.3 Deposito dan SertiBRI Rupiah	48
3.8 METODE PENELITIAN	49
3.8.1 Variable Penelitian	49
3.8.2 Definisi Operasional Variabel	50
3.8.3 Sifat Data Pengukuran Variabel	51
3.8.4 Metode Pengambilan Sample	52
3.8.5 Metode Pengumpulan Data	54
3.9 ANALISA DATA	54
3.9.1 Analisa Data Kualitatif	54
3.9.2 Analisa Data Kuantitatif	55
BAB IV ANALISA DATA DAN PEMBAHASAN	
4.1 ANALISA DATA KUALITATIF	56
4.1.1 Jenis Kelamin	56
4.1.2 Tingkat Usia	57
4.1.3 Tingkat Pendidikan	58
4.1.4 Lama Menabung	59
4.2 ANALISA DATA KUANTITATIF	60

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 KESIMPULAN	66
5.2 SARAN	67

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN