

**Analisis Kepuasan Nasabah Di Bank BNI
Tanjung Perak, Surabaya**

SKRIPSI



ditulis oleh :

Nama : Aniendyati Widyaningrum
Nomor Mahasiswa : 99311046
Program Studi : Manajemen
Bidang Konsentrasi : Pemasaran

**UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA
FAKULTAS EKONOMI
YOGYAKARTA
2004**

**Analisis Kepuasan Nasabah Di Bank BNI
Tanjung Perak, Surabaya**

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 : Aniendyati Widyaningrum
Nomor Mahasiswa : 99311046
Program Studi : Manajemen
Bidang Konsentrasi : Pemasaran

**UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA
FAKULTAS EKONOMI
YOGYAKARTA**

2004

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 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, 19 Oktober 2004

Penulis,



Aniendyati Widyaningrum

ANALISIS KEPUASAN NASABAH DI BANK BNI TANJUNG PERAK,
SURABAYA

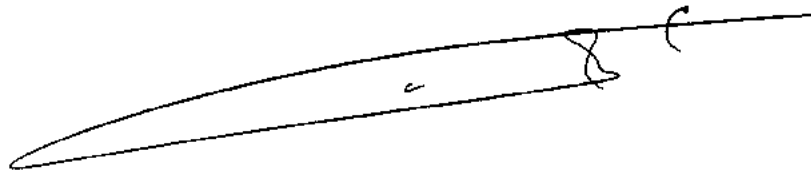
Nama : Aniendyati Widyaningrum
Nomor Mahasiswa : 99311046
Program Studi : Manajemen
Bidang Konsentrasi : Pemasaran

Yogyakarta, 19 Oktober 2004

Telah disetujui dan disahkan oleh

Dosen Pembimbing,

met albari



Drs. H. Albari, M.Si

BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI

SKRIPSI BERJUDUL

ANALISIS KEPUASAN NASABAH DI BANK BNI TANJUNG PERAK SURABAYA

Disusun Oleh: ANIENDYATI WIDYANINGRUM
Nomor mahasiswa: 99311046

Telah dipertahankan di depan Tim Penguji dan dinyatakan **LULUS**
Pada tanggal : 1 November 2004

Penguji/Pemb. Skripsi: Drs. Albari, M.Si

Penguji : Drs. Moch. Nasito, MM



Mengetahui
Dekan Fakultas Ekonomi
Universitas Islam Indonesia



Warsono, MA

ABSTRAKSI

Kepuasan adalah perasaan puas atau tidak puas yang diterima oleh seseorang berdasarkan perbandingan antara harapan dan kenyataan. Kepuasan setiap orang pada dasarnya berbeda-beda, tergantung pada persepsi dalam benaknya mengenai apa yang bakal diterimanya menyangkut jasa ideal, jasa yang diharapkan, jasa yang selayaknya diterima, dan jasa minimal yang dapat ditoleransi.

Dalam penelitian ini, diuji seberapa jauh kepuasan nasabah terhadap kinerja pelayanan yang diberikan dan apakah ada perbedaan tingkat kepuasan berdasarkan karakteristik nasabah di BNI Tanjung Perak, Surabaya.

Alat uji yang digunakan di dalam penelitian ini adalah dengan Uji Friedman dan Kruskal-Wallis. Dimana Uji Friedman digunakan untuk menguji ukuran pemusatan lebih dari dua populasi, serta untuk mengetahui adanya kepuasan atau ketidakpuasan berdasarkan harapan nasabah terhadap kinerja pelayanan yang diberikan.

Uji Kruskal-Wallis digunakan untuk menjelaskan ada atau tidaknya perbedaan kepuasan atau ketidakpuasan kelompok menurut karakteristik nasabah yang diuji.

Berdasarkan uji Friedman dapat ditarik suatu kesimpulan bahwa dari ke-15 atribut yang diuji ternyata belum dapat memberikan kepuasan pada responden. Dengan ini maka diberikan saran-saran untuk menyesuaikan arah antara kinerja dan harapan. Hal ini dapat dilakukan dengan cara, misalnya membuat kotak saran, membuka *customer hot lines* atau mengadakan penelitian tentang kepuasan nasabah.

Sedangkan pada pengujian Kruskal-Wallis dapat dilihat ada kecenderungan ketidakpuasan pada responden berdasarkan atribut yang diuji, kecuali pada atribut menyelesaikan tugas dengan cepat, tanggap terhadap keluhan, ketepatan dalam membukukan, *contact person*, selalu siap melayani dan atribut jaringan ATM. Saran yang dapat diberikan untuk atribut yang belum dapat memberikan kepuasan adalah dengan memperbaiki SDM karyawan, menata manajemen dan memberikan pendidikan dan latihan (diklat) sehingga ada kemauan dari karyawan untuk lebih memperhatikan nasabah demi terciptanya loyalitas nasabah.

Yes, I Can

If you think you are beaten, you are
If you think you dare not, you don't
If you like to win, but think you can't
It's almost certain you won't

If you think you'll lose, you're lost
For out in the world we find
Success begins with a fellow's will
It's all in the state of mind

If you think you are outclassed, you are
You've got to think high to rise
You've got to be sure of yourself before
You can ever win a prize

Life's battles don't always go
To the stronger or faster man
But sooner or later, the person who win
Is the one who think and say: Yes, I Can!

Dan barangsiapa yang bertawakal kepada Allah niscaya Allah akan mencukupkan
keperluannya. Sesungguhnya Allah melaksanakan urusan yang dikehendaki-Nya.
Sesungguhnya Allah telah mengadakan ketentuan bagi tiap-tiap sesuatu.

(QS. Al-Thalaq 65:3)

Kata Pengantar

Assalamu alaikum, Wr.Wb,

Alhamdulillah segala puji dan syukur dapat penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT, yang dengan limpahan rahmat dan karuniaNya sehingga membuat penulis akhirnya dapat menyelesaikan penyusunan skripsi ini.

Skripsi ini berjudul “Analisis Kepuasan Nasabah di BNI Tanjung Perak, Surabaya” disusun sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana ekonomi di Universitas Islam Indonesia, Yogyakarta.

Selesainya penyusunan skripsi ini amat disadari tidak terlepas dari bantuan dan jasa dari banyak pihak yang telah membantu baik secara langsung maupun tidak langsung, baik berupa dorongan, semangat, serta saran dan kritik, untuk itu penulis dengan tulus dan ikhlas ingin mengucapkan terima kasih kepada:

1. Drs.H. Suwarsono, MA. Selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Islam Indonesia.
2. Abdul Moin, SE,MBA. Selaku dosen pembimbing akademik.
3. Drs. H. Albari, M.Si. Selaku dosen pembimbing skripsi yang telah bersedia meluangkan waktunya untuk memberi bimbingan, mengarahkan, serta bersikap sangat sabar kepada penulis sehingga selesainya skripsi ini.
4. Orang tuaku, papa Mudiyono dan mama Atik, buat segala yang kalian berikan, terima kasih buat dorongan dan nasehatnya. Walaupun sangat terlambat, skripsi ini untuk kalian...
5. Dek Diah, Tyo, Eno dan mbak Arni. Makasih ya udah bikin ceria hari-hariku. Sekolah yang bener, tetap semangat!
6. Yubi Muhwan. Buat dorongan, semangat, kesabaran dan kasih sayang yang besar banget. Akhirnya Anien selesai juga. You're right, the best never take a rest..
7. Bapak Suryadi, Ibu Lies dan Wira. Terima kasih untuk perkenalannya.

8. Keluarga di Padang dan Solo. Wisuda pada datang ya..
9. Sahabatku Phie, Maya, Dj, Ary, Hirty. Makasih buat semangatnya!
10. Temen-temen Manajemen Kelas A FE UII. Ragil, Mindra, Rio, Eko, Atad, Sigit & Riri, Irwan, Maman, dll. Woi...Anien akhirnya nyusul kalian. Makasih ya buat pertemannya, jangan pada putus lo ya.
11. Dina, Seno, Ito dan temen-temen KKN yang loetju-loetju (Meta, Shari, Sri, Alie, Seto, Dedi, Priyo, Agung, Tri, Heri). Kapan kita ketemuan lagi?
12. Buat temen-temen kos yang setia menanyakan “kapan selesai?”, Ayu, Mbak Melly, Mbak Intan, Mbak Ema, Nova, Asha, Kadek, Rini, Yesi, Ika. Hmm..Cuma bisa bilang “lega banget...”
13. Mas Dolly, Mas Dony, Mas Deni, Mas Dedi beserta keluarga Bundsell. Hellow... Anien dah selesai nih.

Mengingat akan terbatasnya pengalaman dan pengetahuan penulis kepada siapa pun yang membaca ini kelak, anggaplah ini sebagai sedikit tambahan ide untuk dikembangkan menjadi lebih baik.

Akhir kata, penulis menghaturkan maaf kepada semua pihak yang telah membantu dan merasa direpotkan selama ini, serta tidak segan-segan memberikan bantuan moril dan materil, tetapi tidak dapat disebutkan satu-persatu disini. Sekali lagi, terima kasih untuk semuanya!!

Yogyakarta, 19 Oktober 2004

Aniendyati Widyaningrum

DAFTAR ISI

Halaman Judul	i
Halaman Pernyataan Bebas Plagiarisme	ii
Halaman Pengesahan Skripsi	iii
Halaman Pengesahan Ujian Skripsi.	iv
Abstraksi	v
Motto	vi
Kata Pengantar	vii
Daftar Isi	ix
Daftar Tabel	xi
Daftar Gambar	xii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Pokok Masalah	10
1.3 Batasan Masalah	10
1.4 Tujuan Penelitian	11
1.5 Manfaat Penelitian	11
BAB II KAJIAN PUSTAKA	13
2.1. Tinjauan Teoritik	13
2.2. Landasan Teori	15
2.2.1. Pengertian Pemasaran dan Konsep Pemasaran	15
2.2.2. Pemasaran Jasa	17
2.2.2.1. Pengertian Jasa	17
2.2.2.2. Penilaian Kualitas Pelayanan Jasa	19
2.2.2.3. Dimensi Kualitas Jasa	19
2.2.3. Perilaku Konsumen	21
2.2.3.1. Pengertian Perilaku Konsumen	21
2.2.3.2. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Perilaku Konsumen	22

2.2.4. Kepuasan Pelanggan	23
2.2.4.1. Harapan Pelanggan	23
2.2.4.2. Total Quality Management	26
2.2.4.3. Pengertian Kepuasan Pelanggan	27
2.3. Hipotesa	36
BAB III METODE PENELITIAN	37
3.1. Lokasi Penelitian	37
3.2. Variabel Penelitian	37
3.2.1. Variabel Demografi	37
3.2.2. Variabel Kualitas	38
3.3. Metode Pengumpulan Data	39
3.4. Pengujian	40
3.4.1. Uji Validitas	40
3.4.2. Uji Reabilitas	41
3.5. Populasi dan Sampel	42
3.6. Metode Analisa	43
3.7. Sejarah Singkat PT.BNI (Persero), Tbk	46
BAB IV ANALISIS DATA	50
4.1. Variabel Kualitas Pelayanan	51
4.2. Analisis Deskriptif	51
4.3. Karakteristik Nasabah	51
4.4. Analisis Statistik	54
4.4.1. Analisis Friedman	54
4.4.2. Analisis Kruskal-Wallis	58
BAB V PENUTUP	76
5.1. Kesimpulan	76
5.2. Saran	78
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel 4.1.	Profil Jenis Kelamin Responden	52
4.2.	Profil Usia Responden	52
4.3.	Profil Pendidikan Responden	53
4.4.	Profil Pekerjaan Responden	53
4.5.	Profil Pendapatan Responden	54
4.6.	Kinerja-Harapan	55
4.7.	Tingkat Kepuasan Nasabah Berdasarkan Jenis Kelamin	59
4.8.	Tingkat Kepuasan Nasabah Berdasarkan Usia	62
4.9.	Tingkat Kepuasan Nasabah Berdasarkan Pendidikan	66
4.10.	Tingkat Kepuasan Nasabah Berdasarkan Pekerjaan	69
4.11.	Tingkat Kepuasan Nasabah Berdasarkan Pendapatan	73

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1. Pengaruh Harapan Terhadap Responden	25
2.2. Konsep Kepuasan Pelanggan	29
2.3. Zone of Tolerance	34
3.1. Struktur Organisasi PT.BNI (Persero), Tbk	49