

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN BANK BCA KCP GODEAN
(JL.GODEAN KM 5 NO. 106-107, GAMPING,SLEMAN), YOGYAKARTA, DI
YOGYAKARTA
SKRIPSI**

**ditulis dan diajukan untuk memenuhi syarat ujian akhir guna memperoleh gelar
sarjana strata-1 di Jurusan Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Islam**

Indonesia

Oleh :

Nama : Joned Fiqar Alkindi

Nomor Mahasiswa : 11311647

Jurusan : Manajemen

Bidang Konsentrasi : Operasional

UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA

FAKULTAS EKONOMI

YOGYAKARTA

2016

PERNYATAAN BEBAS PLAGIARISME

“Dengan ini saya menyatakan bahwa dalam skripsi ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan orang lain untuk memperoleh gelar sarjana di suatu perguruan tinggi, dan sepanjang sepengetahuan 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 sanksi hukuman apapun sesuai peraturan yang berlaku”.

Yogyakarta, 25 Agustus 2016

Penulis,



Joned Fiqar Alkindi

HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI

Analisis Kualitas Pelayanan Bank. BCA KCP Godean(JL. Godean No. 106-107
, Gamping , Sleman) Yogyakarta

Nama : Joned Fiqar Alkindi
Nomor Mahasiswa : 11311647
Jurusan : Manajemen
Bidang Konsentrasi : Operasional

Yogyakarta, ~~Agustus 2016~~

14 Sept 2016

Telah disetujui, dan disahkan oleh

Dosen Pembimbing,

Ace
Dijarkan

Muhammad
14/2016
/9

Drs. Mochamad Nasito, M.M

BERITA ACARA UJIAN TUGAS AKHIR /SKRIPSI

SKRIPSI BERJUDUL

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN BANK BCA KCP GODEAN (JL. GODEAN KM.5
NO.106-107, GAMPING, SLEMAN) YOGYAKARTA**

Disusun Oleh : **JONED FIQAR ALKINDI**

Nomor Mahasiswa : **11311647**

Telah dipertahankan di depan Tim Penguji dan dinyatakan **LULUS**

Pada hari Selasa, tanggal: 18 Oktober 2016

Penguji/ Pembimbing Skripsi : Moch. Nasito, Drs., MM.

Penguji : Anjar Priyono, Ph.D



Mengetahui
Dekan Fakultas Ekonomi
Universitas Islam Indonesia



D. D. Agus Harjito, M.Si.

MOTTO

“Sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan”

(QS. Al – Insyiraah : 6)

*“What you think , you became. What you feel , you attract. What you imagine , you
create”*

(BUDDHA)

“When you lose something , you can` t replace”

(Coldplay)

“Anda sopan saya segan , anda arogan saya makan!!!”

(TOMMY SOEHARTO)

“Life must go on , pokoke digasssss!!!”

(Penulis)

HALAMAN PERSEMBAHAN

SKRIPSI INI KU PERSEMBAHKAN UNTUK:

1. *Kedua Orang Tua saya*
2. *Adikku tercinta.*
3. *Temanku dari kecil (Cahyo).*
4. *All CrewMASTIN FAMILIE.*
5. *Teman-teman LUPOT FAMILIA dan Teman Seangkatan yang telah mendukungku:*
6. *Teman teman terhebatku yang tidak dapat disebutkan satu per satu.*
7. *Fakultas Ekonomi UII*

ABSTRACT

This research took the title "QUALITY ANALYSIS SERVICE BANK BCA KCP Godean (JL.GODEAN KM 5 NO. 106-107, GAMPING, SLEMAN), YOGYAKARTA, YOGYAKARTA". The purpose of this research is to determine the level of interest of the customers regarding the quality of service ANALYSIS OF QUALITY OF SERVICE BANK BCA KCP Godean (JL.GODEAN KM 5 NO. 106-107, GAMPING, SLEMAN), YOGYAKARTA, YOGYAKARTA, To determine the performance quality of service Bank , BCA KCP Godeanyang expected by the customer after receiving the Bank's services. BCA KCP Godean, and to determine the factors that should be corrected in the services provided by the Bank. BCA KCP Godean.

The population in this study are all customers of the Bank. BCA KCP Godean. Samples taken in this study were mostly customers who represent the entire consumer bank. BCA KCP Godean. Analysis of the data in this study using Importance-Performance Analysis.

The results of this study is a customer satisfaction index of the quality of service at the Bank. BCA KCP Godean amounted to 93.13 or is in the interval from 81.25 to 100.00, it can be stated level of customer satisfaction in the service of Bank BCA KCP Yogyakarta Godean in the category of very satisfied. This shows the level of performance is in accordance with the level of expectation. This situation means that the overall expectations of respondents would care Bank BCA KCP Yogyakarta Godean been fulfilled. So based on the Cartesian diagram, it can be concluded that the tangibles dimension and quality information is the thing to be a priority to be fixed in order to improve customer satisfaction.

Keywords: Quality Service, Importance-Performance Analysis and Cartesian diagra

ABSTRAK

Penelitian ini mengambil judul “**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN BANK BCA KCP GODEAN(JL.GODEAN KM 5 NO. 106-107, GAMPING,SLEMAN), YOGYAKARTA, DI YOGYAKARTA**”. Tujuan dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui tingkat kepentingan nasabah mengenai kualitas pelayanan jasa BANK BCA KCP GODEAN(JL.GODEAN KM 5 NO. 106-107, GAMPING,SLEMAN), YOGYAKARTA, DI YOGYAKARTA, Untuk mengetahui kinerja kualitas pelayanan jasa Bank. BCA KCP Godeanyang diharapkan oleh nasabah setelah menerima pelayanan jasa Bank. BCA KCP Godean, dan untuk mengetahui faktor-faktor yang harus diperbaiki dalam pelayanan jasa yang diberikan oleh Bank. BCA KCP Godean.

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh nasabah Bank. BCA KCP Godean. Sampel yang diambil dalam penelitian ini adalah sebagian nasabah yang mewakili seluruh konsumen Bank. BCA KCP Godean. Analisis data dalam penelitian ini menggunakan metode *Importance-Performance Analysis*.

Hasil penelitian ini adalah indeks kepuasan nasabah terhadap kualitas pelayanan pada Bank. BCA KCP Godean adalah sebesar 93,13 atau berada pada interval 81,25 – 100,00, maka dapat dinyatakan tingkat kepuasan nasabah pada pelayanan Bank BCA KCP Godean Yogyakarta dalam kategori sangat puas. Hal ini menunjukkan tingkat kinerja sudah sesuai dengan tingkat harapan. Keadaan ini berarti bahwa secara keseluruhan harapan responden akan pelayanan Bank BCA KCP Godean Yogyakarta sudah terpenuhi. Maka berdasarkan diagram kartesius, dapat disimpulkan bahwa dimensi *tangibles* dan informasi yang berkualitas merupakan hal yang perlu menjadi prioritas untuk diperbaiki guna meningkatkan kepuasan nasabah.

Kata Kunci : Kualitas Layanan, *Importance-Performance Analysis*, dan diagram kartesius

KATA PENGANTAR



ASSALAMUALAIKUM Wr.Wb.

Puji syukur kehadiran Allah SWT atas segala limpahan rahmat dan anugrahNya, yang telah memberikan petunjuk, kemudahan dan kelancaran sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul **“Analisis Kualitas Pelayanan Bank. BCA KCP Godean(JL. Godean No. 106-107 , Gamping , Sleman) Yogyakarta”**.

Skripsi ini dalam rangka menyelesaikan pendidikan Sarjana Strata 1 (S-1) pada Fakultas Ekonomi Universitas Islam Indonesia Yogyakarta. Dalam kesempatan ini, penulis ingin mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada pihak-pihak yang secara langsung maupun tidak langsung turut membantu, mendorong, dan mendoakan penulis selama masa kuliah hingga saat diselsaikannya skripsi ini, yaitu kepada :

1. Dr. Ir. Harsoyo, M.Sc selaku Rektor Universitas Islam Indonesia Yogyakarta.
2. Drs. Dwipraptono Agus Harjito, M.Si selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Islam Indonesia.
3. Dr. Sutrisno, MM selaku Ketua Prodi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Islam Indonesia.
4. Drs. Mochammad Nasito, M.M selaku dosen pembimbing skripsi yang telah meluangkan banyak waktu untuk membimbing dengan penuh pengabdian telah memberikan ilmu dan pengetahuannya, sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.

5. Segenap manajemen dan karyawan Bank. BCA KCP Godean yang telah bersedia memberikan izin saya melakukan penelitian & para nasabah yang bersedia dijadikan responden dalam penelitian ini.
6. Seluruh dosen dan karyawan Fakultas Ekonomi Universitas Islam Indonesia yang telah banyak membantu penulis selama perkuliahan.
7. Mas Igor dan teman-teman yang membantu penyelesaian skripsi ini.
8. Kedua Orangtua saya yang telah memberikan dorongan, semangat, dukungan baik moril maupun materil selama penulis menjalani *study* di bangku perkuliahan. *You Are My Best Parents...*
9. kedua adekku untuk do'a, semangat dan perhatiannya. *You're my beloved brother and sister...*
10. Keluarga Besarku yang selalu mendukung dalam setiap langkahku, kalian saudara-saudara yang aku cintai.
11. LUPOT FAMILIA. Terimakasih atas kebersamaannya dari awal kuliah hingga lulus.
12. Teman-teman MASTIN FAMILIE. Bangga punya keluarga baru seperti kalian yang selalu menguatkan.
13. Teman-teman angkatan tahun 2011 yang telah mendukungku.
14. Teman teman terhebatku yng tidak dapat disebutkan satu persatu. Terimakasih dukungannya.
15. Serta ucapan terimakasih kepada semua pihak yang belum tersebut di atas, yang telah berkenan meluangkan segenap tenaga dan waktunya dalam penyusunan skripsi ini.

Akhirnya penulis menyadari sepenuhnya, bahwa skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan. Sehingga penulis membutuhkan saran dan kritik yang akan bermanfaat dalam melengkapi dan menyempurnakan skripsi ini agar penulis dapat lebih maju lagi. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua pihak. Amin
WASSALAMUALAIKUM Wr. Wb.



Yogyakarta, 25 Agustus 2016

Penulis,

Joned Fiqar Alkindi