

Analisis Kepuasan Nasabah Terhadap Kualitas Layanan Customer Service Bank Ekonomi Raharja Tbk, Kantor Pusat Graha Ekonomi, Jakarta Selatan

© Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.

Oleh:

Nama : Nico Andrian

NIM : 20060075

Skripsi



iBii

INSTITUT BISNIS dan INFORMATIKA INDONESIA

JAKARTA

Agustus 2012

PENGESAHAN

ANALISIS KEPUASAN NASABAH TERHADAP KUALITAS LAYANAN CUSTOMER SERVICE BANK EKONOMI RAHARJA TBK, KANTOR PUSAT GRAHA EKONOMI, JAKARTA SELATAN

Diajukan Oleh

Nama: Nico Andrian

NIM: 20060075

Jakarta, 12 Oktober 2012

Disetujui Oleh

Pembimbing,



(Rita Eka Setianingsih, S.E., M.M.)

INSTITUT BISNIS dan INFORMATIKA INDONESIA
JAKARTA 2012

© Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie



KWIK KIAN GIE
SCHOOL OF BUSINESS

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.

ABSTRAK

Nico Andrian / 20060075 / 2012 Analisis Kepuasan Nasabah Terhadap Kualitas Jasa Layanan *Customer Service* Bank Ekonomi Tbk, Kantor Pusat Graha Ekonomi, Jakarta Selatan / Pembimbing : Rita Eka Setianingsih, S.E., M.M.

Pada era modern saat ini persaingan di sektor jasa perbankan semakin ketat dikarenakan munculnya bank – bank baru maupun merger bank asing dengan bank lokal. Berbagai awaran dilakukan bank untuk menarik nasabah dengan memberikan produk dan kualitas jasa terbaik. Nasabah yang mengalami kepuasan biasanya akan loyal terhadap suatu bank. Salah satu faktor yang mempengaruhi kepuasan nasabah bank adalah kualitas jasa.

Teori yang digunakan dalam penelitian ini adalah konsep teori kualitas jasa dan kepuasan konsumen/nasabah. Kualitas jasa dalam penelitian ini meliputi kehandalan, daya tanggap, keamanan, empati, dan bukti fisik/berwujud

Metode penelitian yang digunakan adalah metode deskriptif dengan mengumpulkan data melalui kuesioner. Sedangkan prosedur sampel menggunakan metode *nonprobability sampling* (penarikan sampel secara tak acak), yaitu dengan *judgment sampling* (sampling pertimbangan), dimana pengambilan sampel sesuai dengan kriteria yang ditentukan oleh penulis dan menjadi faktor pertimbangannya adalah para nasabah yang menggunakan jasa Bank Ekonomi dan memberikan komentar untuk bersaksi mengenai pengalaman mereka. Sebanyak 100 responden yang merupakan nasabah Bank Ekonomi Tbk, Kantor Pusat Graha Ekonomi Jakarta Selatan diambil secara acak dalam penelitian ini dengan cara mengisi survei kuesioner yang dibuat untuk mengukur tingkat kepuasan. Teknik analisis data yang digunakan adalah uji validitas, uji reliabilitas, analisis persentase, tabulasi tunggal / proporsi skor rata – rata, alat ukur rentang skala penilaian kepuasan nasabah. Hasilnya kemudian diproses secara statistik menggunakan SPSS.

Penelitian yang dilakukan mendapatkan hasil, mayoritas responden adalah pria, berusia 25 – 34 tahun, mempunyai pekerjaan sebagai karyawan, memiliki pendapat sebesar Rp. 3.000.000 – Rp. 4.000.000 dan berpendidikan terakhir Sarjana (S1). Berdasarkan uji statistik diketahui bahwa tingkat kepuasan konsumen terhadap kualitas jasa menghasilkan skor rata – rata dalam rentang skala puas.

Penelitian ini menghasilkan kesimpulan bahwa secara keseluruhan nasabah merasa puas dengan dimensi kualitas jasa yang diberikan Bank Ekonomi Tbk, Kantor Pusat Graha Ekonomi Jakarta Selatan. Saran yang dapat diberikan adalah mempertahankan dan memperhatikan kualitas jasa pelayanan *customer service* sehingga nasabah tetap merasa puas dengan memenuhi segala keinginan dan kebutuhan nasabah.



ABSTRACT

Nico Andrian / 20060075/2012 Client Satisfaction Analysis Based On the Quality of Customer Services Bank Economics Inc., Head Office of Economic Graha, in South Jakarta / Supervisor: Rita Eka Setianingsih, SE, MM

In today's modern era of competition in the banking sector due to the tight of competition among banks, there are many new banks or foreign banks merger with local banks. Many banks try to attract customers by providing quality products and best services. Customers who have satisfaction of services experience will usually be loyal to the bank. One of the factors that affect customer satisfaction is the quality of the bank's services.

The theory used in this research is the theoretical concept of service quality and customer satisfaction. Service quality in the services marketing study includes reliability, responsiveness, assurance, empathy, and tangibles.

The research method is descriptive method and to collect data through questionnaires. The sample procedure is a nonprobability sampling by judgment sampling (sampling considerations), where sampling is in accordance with the criteria specified by the research author and another factor consideration which is customer who use the bank's services and provide comments to testify about their experiences. A total of 100 respondents who are customers of Bank Economics Inc., Head Office of Economic Graha in South Jakarta are taken in the study by completing a questionnaire of survey designed to measure the level of satisfaction. The data analysis technique used in this research is reliability and validity test, the percentage analysis, single tabulation / proportion average score, and customer satisfaction rating scale ranges. The results are then statistically processed using SPSS.

The research results, the majority of respondents are male, age 25-34 years, who have a job as an employee, have earnings between Rp. 3.000.000 - Rp. 4.000.000 and educated bachelor degree (S1). Based on the statistical test, it is known that the level of customer satisfaction based on the service quality have a satisfaction average score result.

This study concludes that overall customers satisfy with the service quality performance of Bank Economics Inc., Head Office of Economic Graha in South Jakarta. The researcher's advice is to maintain service quality and attention to customer service so that customers remain satisfied by providing customers' requirements and needs.





KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yesus karena atas berkat dan anugerah-Nya, penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Skripsi ini dibuat dalam rangka memenuhi salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana ekonomi di Institut Bisnis dan Informatika Indonesia.

Dalam penulisan skripsi ini, penulis tidak lepas dari bantuan berbagai pihak yang telah memberikan kontribusi secara langsung maupun tidak langsung baik berupa waktu, tenaga serta pemikiran, sehingga tugas akhir ini dapat terselesaikan dengan baik dan sesuai harapan. Penulis ingin mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Ibu Rita Eka Setianingsih, S.E., M.M. sebagai dosen pembimbing yang telah meluangkan banyak sekali waktu di tengah kesibukannya memberi bimbingan, saran, dan kritik yang sangat membangun selama penulis melakukan penelitian sampai penulis menyelesaikan penulisan skripsi ini.
2. Seluruh Dosen IBII yang telah memberikan ilmu dan pengetahuan selama penulis menjalani proses studi Program Pendidikan Strata 1 (S1).
3. Kepada kedua orang tua yang telah memberikan dorongan, dukungan, dan semangat kepada penulis.
4. Leonardo Kenny, Pei Cing, Stevanus Eric, Kenny Holmes, Vincent Wenas, Jimmy Raharja, Andreas Yanuar, Rindianto, dan Markus *thank you* atas dukungan semangat dan doanya, serta penghiburannya dikala penulis mengalami kesulitan.
5. Kepada bapak Harry selaku *supervisor* Bank Ekonomi Tbk, Kantor Pusat Graha Ekonomi dan karyawan yang telah banyak membantu saya.



6. Semua teman baik penulis yang selama ini telah mendukung dan memberi semangat, sehingga penulis termotivasi untuk menyelesaikan skripsi ini.

7. Kepada semua pihak yang telah membantu selama proses penyusunan skripsi ini, dan kepada pihak-pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu, penulis mengucapkan banyak terima kasih atas bantuan dan kerjasamanya selama ini.

Penulis menyadari bahwa dalam skripsi ini masih terdapat banyak kekurangan. Semoga penelitian ini dapat bermanfaat bagi orang-orang yang membacanya. Oleh karena itu kritik dan saran yang membangun sangat diharapkan dalam penyempurnaan skripsi ini. Penulis juga memohon maaf apabila ada kesalahan dalam penulisan. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua pihak yang membutuhkan. Terima kasih.

Jakarta, 19 September 2012

Penulis,

Nico Andrian

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
© Hak Cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.

DAFTAR ISI



1. TUDUK	i
PENGSAHAN	ii
ABSTRAK	iii
ABSTRACT	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR TABEL DAN GAMBAR	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Identifikasi Masalah	5
C. Batasan Masalah	5
D. Batasan Penelitian	5
E. Rumusan Masalah	6
F. Tujuan Penelitian	6
G. Manfaat Penelitian	6

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



BAB IILANDASAN TEORI DAN KERANGKA PEMIKIRAN

A. Jasa	8
1. Pengertian Jasa	8
2. Pemasaran Jasa	9
3. Strategi Pemasaran Untuk Perusahaan Jasa	10
B. Klasifikasi Jasa	11
1. Pengertian Klasifikasi Jasa	11
2. Karakteristik Jasa	14
C. Dimensi Kualitas Jasa	15
1. Pengertian Kualitas Jasa	15
D. Pengertian Kepuasan Pelanggan	19
1. Pengertian Kepuasan Pelanggan	19
2. Faktor Pembentukan Kepuasan Pelanggan	20
3. Indikator Kepuasan Konsumen	21
E. Strategi Pemasaran Bank	22
F. Kerangka Pemikiran	26

© Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

A. Objek Penelitian	27
B. Metode Penelitian	27
C. Variabel Penelitian	27
D. Teknik Pengumpulan Data	28
E. Teknik Pengambilan Sampel	29
F. Teknik Analisis Data	30

BAB IV

ANALISIS DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Perusahaan	34
1. Profil dan Sejarah Singkat Perusahaan	34
B. Analisis dan Pembahasan	36
1. Analisis Uji Validitas dan Reliabilitas	36
2. Analisis Karakteristik Responden	41
3. Analisis Kepuasan Terhadap Indikator Kualitas Jasa.....	45
C. Hasil Penelitian	64
1. Profil Responden	64
2. Analisis Kepuasan Konsumen	64

© Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan 67

B. Saran 67

DAFTAR PUSTAKA 69

LAMPIRAN 70

© Hak cipta milik IBI KKG Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.

DAFTAR TABEL

Tabel 4.1	Hasil Uji Indikator <i>Realibility</i>	36
Tabel 4.2	Hasil Uji Indikator <i>Responsiveness</i>	37
Tabel 4.3	Hasil Uji Indikator <i>Assurance</i>	38
Tabel 4.4	Hasil Uji Indikator <i>Empathy</i>	39
Tabel 4.5	Hasil Uji Indikator <i>Tangibles</i>	40
Tabel 4.6	Hasil pengujian <i>Reliabilitas</i> variabel kualitas pelayanan	41
Tabel 4.7	Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin responden	41
Tabel 4.8	Karakteristik responden berdasarkan usia	42
Tabel 4.9	Karakteristik responden berdasarkan pekerjaan	42
Tabel 4.10	Karakteristik responden berdasarkan pendapatan / uang saku per bulan	43
Tabel 4.11	Karakteristik responden berdasarkan pendidikan terakhir	44
Tabel 4.12	Kemampuan melaksanakan pelayanan sesuai dengan janji <i>customer service</i> Bank Ekonomi	45
Tabel 4.13	Customer service Bank Ekonomi memiliki pengetahuan luas dan bisa menjawab semua pertanyaan	46
Tabel 4.14	Analisis penilaian kepuasan dengan indikator <i>Realibility</i>	47
Tabel 4.15	Kemauan <i>customer service</i> Bank Ekonomi untuk membantu saya dan kejelasan memberikan informasi kepada saya / nasabah	48
Tabel 4.16	<i>Customer service</i> Bank Ekonomi melayani saya dengan tanggap dan segera.....	49
Tabel 4.17	Kemampuan melaksanakan pelayanan sesuai dengan janji <i>customer service</i> Bank Ekonomi	50

© Hak Cipta Milik Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie





Tabel 4.18	Analisis penilaian kepuasan dengan indikator <i>Responsiveness</i>	51
Tabel 4.19	<i>Customer service</i> Bank Ekonomi meyakinkan saya dan memberikan solusi	52
Tabel 4.20	<i>Customer Service</i> Bank Ekonomi mengkomunikasikan setiap prosedur yang ada secara jelas dan ringkas dan menimbulkan kepercayaan dan meyakinkan saya / nasabah	53
Tabel 4.21	<i>Customer service</i> Bank Ekonomi ramah dan sopan dalam melayani saya / nasabah	54
Tabel 4.22	Analisis penilaian kepuasan dengan indikator <i>Assurance</i>	55
Tabel 4.23	<i>Customer service</i> Bank Ekonomi memberikan perhatian secara individual dan pribadi kepada nasabah	56
Tabel 4.24	Kepekaan <i>customer service</i> Bank Ekonomi terhadap keluhan saya / nasabah.....	57
Tabel 4.25	<i>Customer Service</i> Bank Ekonomi bersedia membantu saya terhadap masalah yang saya hadapi	58
Tabel 4.26	Analisis penilaian kepuasan dengan indikator <i>Empathy</i>	59
Tabel 4.27	Kelengkapan fasilitas pelayanan di Bank Ekonomi	60
Tabel 4.28	Penampilan <i>customer service</i> Bank Ekonomi rapi dan professional	61
Tabel 4.29	<i>Customer Service</i> Bank Ekonomi bersedia membantu saya terhadap masalah yang saya hadapi	62
Tabel 4.30	Analisis Penilaian kepuasan dengan indikator <i>Tangibles</i>	63
Tabel 4.31	Analisis Penilaian Kepuasan Terhadap 5 Dimensi Kualitas Jasa	65
Gambar 2.1	Kerangka Pemikiran	26

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber.
 a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Pra Kuesioner.....	69
Lampiran 2	Data Validitas dan Reliabilitas Kualitas Jasa.....	71
Lampiran 3	Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Kualitas Jasa.....	72
Lampiran 4	Kuesioner.....	73
Lampiran 5	Data Kuesioner Kualitas Jasa.....	76
Lampiran 6	Hasil Uji Kuesioner Validitas dan Reliabilitas Kualitas jasa.....	79
Lampiran 7	Surat Keterangan Bank Ekonomi.....	80
Lampiran 7	Foto Pengambilan Kuesioner.....	81

© **Hak Cipta Milik IBIKKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)**

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.