

SKRIPSI

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN BANK DANAMON CABANG
USMAN SADAR GRESIK TERHADAP KEPUASAN NASABAH**



Disusun Oleh :

Nama : Budi Septianto

No. Reg : 07.612.008

**PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI
FAKULTAS TEKNIK
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH GRESIK**

2012

SKRIPSI

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN BANK DANAMON CABANG
USMAN SADAR GRESIK TERHADAP KEPUASAN NASABAH**

**Disusun Sebagai Salahsatu Syarat Memperoleh Gelar Sarjana Teknik
Program Studi Teknik Industri S-1 Fakultas Teknik Universitas
Muhammadiyah Gresik**

Disusun Oleh :

Nama : Budi Septianto

No. Reg : 07.612.008

**PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI
FAKULTAS TEKNIK
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH GRESIK**

2012

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN BANK DANAMON CABANG
USMAN SADAR GRESIK TERHADAP KEPUASAN NASABAH**

Disusun Oleh :

Nama : Budi Septianto

No. Reg : 07.612.008

Gresik,.....2012

Menyetujui,
Dosen Pembimbing I,

Dosen Pembimbing II,

(Deny Andesta, ST, MT.)

(Elly Ismiyah, ST, MT.)

Mengetahui,
Ketua Program Studi

(Deny Andesta, ST, MT.)

**PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI
FAKULTAS TEKNIK
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH GRESIK
2012**

PENGESAHAN SKRIPSI

Telah dipertahankan di depan Dewan Penguji

Pada tanggal :..... 2012

Dengan Nilai.....

Dosen Pembimbing I,

Dosen Pembimbing II,

(Deny Andesta, ST, MT.)

(Elly Ismiyah, ST, MT.)

Dosen Penguji I,

Dosen Penguji II,

(M. Nuruddin, ST, MT.)

(Said Salim D., ST, MT.)

Mengetahui,
Dekan Fakultas Teknik

(M. Nuruddin, ST, MT.)

PRAKATA

AlhamdulillahRobbil A'lamin

Penulis berterima kasih atas kehadiran Allah SWT Rabb semesta alam yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini sebagai syarat akademik untuk memperoleh gelar sarjana pada jenjang Strata-1 (S-1) di program studi Teknik Industri, Fakultas Teknik, Universitas Muhammadiyah Gresik

Shalawat dan salam ditujukan kepada Nabi Muhammad SAW serta keluargadan para sahabat-sahabatnya yang telah memberikan suri tauladan kepada kami dan juga para pengikutnya hingga akhir zaman.

Penulis menyadari bahwa hasil penyusunan Skripsi ini bukanlah sesuatu yang sempurna. Didalamnya pasti terdapat berbagai kekurangan dan kekeliruan, sebagai keterbatasan penulis dan sebagai manusia yang tak bisa lepas dari kekhilafan dan kealpaan. Oleh karena itu, merupakan kebanggaan dan kehormatan bagi penulis apabila ada saran dan kritik yang bersifat membangun sebagai bekal melangkah kedepan yang lebih baik dan sempurna.

Dengan selesainya Skripsi yang berjudul **“ANALISIS KUALITAS PELAYANAN BANK DANAMON CABANG USMAN SADAR GRESIK TERHADAP KEPUASAN NASABAH”** ini, penulis menghaturkan terima kasih kepada orang Tua penulis, seluruh keluargaku, atas semua kasih sayang, kesabaran dan pengertiannya, yang telah banyak memberi dorongan serta bantuan yang sebesar-besarnya bagi penulis. Terima kasih juga kepada Bapak Deny Andesta, ST, MT. dan Ibu Elly Ismiyah, ST, MT., selaku Dosen Pembimbing Skripsi atas segala petunjuk dan bimbingannya selama ini.

Dengan segala kerendahan hati, penulis juga mengucapkan terima kasih yang tak terhingga kepada kepada:

1. Semua rekan-rekan mahasiswa angkatan 2007, yang telah menjadi sahabat dan teman selama ini.
2. Bapak Ibu Dosen yang telah rela menyumbangkan Ilmu dan waktunya sebagai penambah kelengkapan ilmu yang sampai saat ini saya miliki.
3. Bapak dan Ibu pimpinan dan segenap karyawan Bank Danamon Cabang Usman Sadar Gresik atas bimbingan dan bantuannya selama penulis melaksanakan pengambilan data.
4. Untuk laptop tercintaku yang selalu menemani dalam kondisi senang ataupun sedih, dalam mengerjakan skripsi ini.
5. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu, yang memungkinkan terselesaikannya Skripsi ini, terima kasih atas segalanya.

Semoga Allah SWT memberikan balasan yang setimpal atas bantuan dan kebaikan yang telah diberikan kepada penulis. Dan, semoga Skripsi ini bermanfaat bagi para pembaca khususnya penulisnya sendiri, Amin.

Wassalamu 'alaikum Wr.Wb.

Gresik, Agustus 2012

Penulis

(Budi Septianto)

DAFTAR ISI

JUDUL	i
PENEGASAN	ii
LEMBAR PERSETUJUAN	iii
PENGESAHAN	iv
PRAKATA	v
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR TABEL	xii
ABSTRAK	xiii

BAB I : PENDAHULUAN

1.1.Latar Belakang	1
1.2.Perumusan Masalah	3
1.3.Tujuan Penelitian	5
1.4.Manfaat Penelitian	5
1.5.Batasan Masalah	6
1.6.Asumsi-asumsi	6
1.7.Sistematika Penelitian	7

BAB II : TINJAUAN PUSTAKA

2.1.Jenis-Jenis Jasa Perbankan.....	9
2.2.Definisi Jasa	11
2.3.Konsep Jasa.....	12
2.4.Karakteristik Jasa dan Kualitas Pelayanan	13
2.5.KlasifikasiJasa	16
2.6.Manajemen Jasa	18
2.7.Kualitas Jasa	21
2.8.Prinsip- Prinsip Kualitas Jasa	22
2.9.Biaya Kualitas Jasa	23
2.10.Manajemen Kepuasan Pelanggan.....	25
2.11.Definisi Kepuasan Pelanggan.....	26

2.12. Manfaat Kepuasan Pelanggan	28
2.13. Definisi Ekspektasi dan Persepsi Pelanggan	29
2.14. Pengukuran Kepuasan Pelanggan.....	31
2.15. Metode Parasuraman's SERVQUAL Model.....	33
2.16. Perbaikan Kualitas Pelayanan Dengan Diagram Kartesius.....	39
2.17. Konsep Sampling.....	40
2.18. <i>Non Probability Sampling</i>	41
2.19. Penentuan Jumlah Sampel.....	41
2.20. Pembuatan Kuisisioner.....	42
2.21. Pengembangan Kuisisioner	43
2.22. Uji Coba Kuisisioner.....	46
2.23. Uji Validitas Kuisisioner.....	47
2.24. Uji Reliabilitas Kuisisioner	48
2.25. Analisis Item.....	50

BAB III : METODE PENELITIAN

3.1 Lokasi Penelitian.....	52
3.2 Metode Pemecahan Masalah.....	52
3.3 Langkah-langkah Pemecahan Masalah.....	54
3.3.1 Studi Lapangan	54
3.3.2 Studi Pustaka.....	54
3.3.3 Identifikasi Masalah.....	55
3.3.4 Tujuan Penelitian	55
3.3.5 Identifikasi Variabel Penelitian.....	55
3.3.6 Perancangan Kuesioner.....	56
3.3.7 Penentuan Jumlah Sampel Kuesioner	56
3.3.8 Penyebaran Kuesioner	57
3.3.9 Uji Validitas	57
3.3.10 Uji Reliabilitas	57
3.3.11 Pengolahan Data	58
3.3.11.1 Pengolahan Data Persepsi Karyawan Terhadap Harapan Konsumen dengan Harapan Konsumen Sebenarnya dan Nilai Kesenjangannya	58
3.3.11.2 Diagram Kartesius Jawaban Pertanyaan Kualitas Pelayanan Jasa GAP 1	59
3.3.11.3 Pengolahan Data Pelayanan yang diharapkan dengan Pelayanan yang Diterima Konsumen dan Nilai Kesenjangannya	60
3.3.11.4 Diagram Kartesius Jawaban Pertanyaan Kualitas Pelayanan Jasa GAP 5	61
3.3.12 Analisis	63
3.3.12.1 Analisis Persepsi Karyawan terhadap Harapan Konsumen dengan Harapan Konsumen yang Sebenarnya.....	63

3.3.12.2 Analisis tingkat Kepentingan dengan Diagram Kartesius UntukGAP 1 anantara Persepsi Karyawan terhadap harapan Konsumendengan Harapan Konsumen yang Sebenarnya	63
3.3.12.3 Analisis Pelayanan yang diharapkan dengan Pelayanan yang dirasakan Konsumen	63
3.3.12.4 Analisis tingkat Kepentingan dengan Diagram Kartesius untuk GAP 5 antara Harapan Konsumen Dengan Kenyataan Pelayanan yang diterima Konsumen.....	63
3.3.13Kesimpulan dan Saran	64

BAB IV : PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA

4.1 Pengumpulan Data	65
4.1.1 Penentuan Jumlah Sampel Kuesioner	65
4.1.2 Identifikasi Variabel-variabel dalam Kepuasan Nasabah	65
4.1.3 Skor Kuesioner Untuk Pernyataan Kualitas Jasa.....	67
4.1.4 Perancangan Kuesioner	67
4.1.5 Penyebaran Kuesioner	68
4.1.5.1 Uji Validitas Kuesioner.....	68
4.1.5.2 Uji Reliabilitas Kuesioner.....	72
4.2 Pengolahan Data	73
4.2.1 Pengolahan Data Gap 1	73
4.2.1.1 Perhitungan Frekuensi Jawaban Kuesioner Pelayanan Gap 1 ...	74
4.2.1.2 Perhitungan Pembobotan dan Rata-rata Jawaban Kuesioner Gap 1	75
4.2.1.3 Perhitungan Nilai Gap Kualitas Pelayanan Gap 1	77
4.2.1.4 Perhitungan Rata-rata Jawaban dan Nilai Kualitas Pelayanan Per Dimensi Servqual Model Gap 1	78
4.2.1.5 Diagram Kartesius Gap 1	81
4.2.2 Pengolahan Data Gap 5.....	83
4.2.2.1 Perhitungan Frekuensi Jawaban Kuesioner Pelayanan Gap 5 ...	83
4.2.2.2 Perhitungan Pembobotan dan Rata-rata Jawaban Kuesioner Gap 5	85
4.2.2.3 Perhitungan Nilai Gap Kualitas Pelayanan Gap 5	87
4.2.2.4 Perhitungan Rata-rata Jawaban dan Nilai Kualitas Pelayanan Per Dimensi Servqual Model Gap 5	88
4.2.2.5 Diagram Kartesius Gap 1	91

BAB V : ANALISIS

5.1 Analisis Gap 1 Kesenjangan Antara Persepsi Karyawan Terhadap Pelayanan yang diharapkan Nasabah dan Pelayanan Yang diharapkan oleh Nasabah	94
5.1.1 Analisis Per-Variabel Gap 1	94

5.1.2	Analisis Perdimensi Gap 1	97
5.1.3	Analisis Tingkat Kepentingan Berdasarkan Kuadran Diagram Kartesius untuk Gap 1	98
5.1.3.1	Analisis Kuadran 1 Diagram Kartesius Gap 1	99
5.1.3.2	Analisis Kuadran 2 Diagram Kartesius Gap 1	99
5.1.3.3	Analisis Kuadran 3 Diagram Kartesius Gap 1	100
5.1.3.4	Analisis Kuadran 4 Diagram Kartesius Gap 1	100
5.2	Analisis Gap 5 Kesenjangan Antara Harapan Nasabah Terhadap Kenyataan Pelayanan yang dirasakan Nasabah	100
5.2.1	Analisis Per-Variabel Gap 5	101
5.2.2	Analisis Perdimensi Gap 5	103
5.2.3	Analisis Tingkat Kepentingan Berdasarkan Kuadran Diagram Kartesius untuk Gap 5	104
5.2.3.1	Analisis Kuadran 1 Diagram Kartesius Gap 5	105
5.2.3.2	Analisis Kuadran 2 Diagram Kartesius Gap 5	105
5.2.3.3	Analisis Kuadran 3 Diagram Kartesius Gap 5	106
5.2.3.4	Analisis Kuadran 4 Diagram Kartesius Gap 5	106

BAB V : KESIMPULAN DAN SARAN

6.1	Kesimpulan Gap 1	107
6.2	Kesimpulan Gap 5	108
6.3	Saran	110

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1. Model konseptual kualitas pelayanan (Parasuraman et.al, 1990) ...	38
Gambar 2.2. Peta Tingkat kepentingan-Performansi (Kotler,2002)	39
Gambar 2.3. Hubungan faktor-faktor yang menjadi pertimbangan awal dalam pembuatan kuesioner.....	43
Gambar 3.1. Flowchart pemecahan masalah.....	52
Gambar 4.1.Diagram Kartesius Gap 1	83
Gambar 4.2.Diagram Kartesius Gap5	93

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1. Kelebihan dan kekurangan kuesioner tipe <i>open-ended</i>	44
Tabel 2.2. Kelebihan dan kekurangan kuesioner tipe <i>multiple choice</i> (tertutup).	45
Tabel 2.3. Kriteria Guilford Untuk Tingkat Korelasi	51
Tabel 4.1. Variabel pernyataan kualitas pelayanan.....	66
Tabel 4.2. Hasil Uji validitas kuesioner untuk harapan nasabah	69
Tabel 4.3. Hasil Uji validitas kuesioner untuk kenyataan pelayanan.	70
Tabel 4.4. Hasil Uji validitas kuesioner untuk persepsi karyawan	71
Tabel 4.5. Hasil perhitungan reliabilitas uji coba kuesioner.....	73
Tabel 4.6. Frekuensi Jawaban kuesioner persepsi karyawan terhadap pelayanan yang diharapkan nasabah	74
Tabel 4.7. Frekuensi Jawaban Responden pada kuesioner harapan nasabah terhadap pelayanan.....	75
Tabel 4.8. Nilai bobot dan nilai rata-rata jawaban responden terhadap variabel pernyataan kualitas pelayanan (<i>gap 1</i>).....	76
Tabel 4.9. Nilai rata-rata jawaban responden dan nilai <i>gap 1</i>	78
Tabel 4.10. Nilai rata-rata per dimensi jawaban responden terhadap kuesioner kualitas pelayanan (<i>gap 1</i>).....	79
Tabel 4.11. Nilai <i>gap 1</i> berdasarkan lima dimensi <i>Servqual</i>	81
Tabel 4.12. Frekuensi Jawaban Responden pada kuesioner harapan nasabah terhadap pelayanan	84
Tabel 4.13. Frekuensi Jawaban Responden pada kuesioner kenyataan pelayanan yang dirasakan nasabah.....	84
Tabel 4.14. Nilai bobot dan nilai rata-rata jawaban responden terhadap variabel pernyataan kualitas pelayanan (<i>gap 5</i>).....	86
Tabel 4.15. Nilai rata-rata jawaban responden dan nilai <i>gap 5</i>	88
Tabel 4.16. Nilai rata-rata per dimensi jawaban responden terhadap variabel pernyataan kualitas pelayanan (<i>gap 5</i>).....	89
Tabel 4.17. Nilai <i>gap 5</i> berdasarkan lima dimensi <i>Servqual</i>	91
Tabel 5.1. Variabel pernyataan Kualitas Pelayanan dengan nilai gap positif (Gap 1)	95
Tabel 5.2. Variabel pernyataan kualitas pelayanan dengan nilai gap negatif (Gap 1)	96
Tabel 5.3. Nilai gap 1 berdasarkan lima dimensi <i>Servqual</i>	97
Tabel 5.4. Variabel-variabel yang masuk kelompok kuadran diagram kartesius Gap 1	98
Tabel 5.5. Variabel pernyataan Kualitas Pelayanan dengan nilai gap positif (Gap 5)	101
Tabel 5.6. Variabel pernyataan Kualitas Pelayanan dengan nilai gap negatif (Gap 5).....	102
Tabel 5.7. Nilai gap 5 berdasarkan lima dimensi <i>Servqual</i>	103
Tabel 5.8. Variabel-variabel yang masuk kelompok kuadran diagram kartesius Gap 5	104

ABSTRAK

Penelitian ini ditujukan untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan Bank Danamon Cabang Usman Sadar Gresik terhadap kepuasan konsumen, variabel dalam penelitian ini terdiri dari *tangibles, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy* yang didasarkan atas metode *Parasuraman's SERVQUAL Model*. Variabel-variabel tersebut digunakan untuk mengukur Tingkat Kepentingan dan Tingkat Penilaian Konsumen terhadap Kualitas Pelayanan yang diberikan bank. Penelitian ini dilakukan dengan menyebarkan kuesioner kepada 28 nasabah dan 10 karyawan di Bank Danamon Cabang Usman Sadar. Untuk melihat pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan dilakukan dengan analisis *Parasuraman's SERVQUAL Model* dan analisis perbaikannya menggunakan diagram kartesius. Dengan analisis metode *Parasuraman's SERVQUAL Model* didapatkan GAP dari tiap-tiap variabel penelitian, dalam penelitian ini hanya dibahas pada GAP 1 yaitu kesenjangan antara Persepsi Karyawan terhadap pelayanan jasa yang diharapkan oleh nasabah dan GAP 5 yaitu kesenjangan antara Harapan nasabah terhadap kenyataan pelayanan jasa yang diterima.

Hasil penelitian untuk GAP 1 menunjukkan bahwa Kesenjangan bernilai negatif terbesar terdapat pada V5 yaitu pernyataan mengenai menangani masalah dengan segera, dapat disimpulkan bahwa nasabah memiliki harapan yang besar terhadap variabel tersebut dibandingkan persepsi karyawan, karena menurut nasabah penting bila masalah perbankan yang dihadapi nasabah dapat segera terselesaikan maka yang harus dilakukan oleh pihak penyedia jasa yaitu memperbaiki kualitas pada variabel ini. Sedangkan kesenjangan bernilai positif terbesar terdapat pada V8 mengenai karyawan yang profesional dibidangnya, dapat disimpulkan bahwa persepsi karyawan mengenai harapan nasabah pada variabel ini sudah benar.

Hasil penelitian untuk GAP 5 menunjukkan bahwa variabel pernyataan yang mempunyai nilai kesenjangan negatif terbesar terdapat pada V5 mengenai menangani masalah dengan segera. Kenyataan bahwa pelayanan mengenai kecepatan bila ada permasalahan perbankan yang dihadapi nasabah lebih rendah atau belum sesuai dengan apa yang diharapkan oleh nasabah, yang berarti nasabah belum merasa puas terhadap variabel ini, maka yang harus dilakukan oleh pihak penyedia jasa yaitu memperbaiki kualitas pelayanan pada variabel ini. Sedangkan kesenjangan bernilai positif terbesar terdapat pada V11 mengenai karyawan mampu melayani nasabah dengan ramah dan sopan. Kenyataan bahwa pelayanan yang ramah dan sopan terhadap nasabah lebih tinggi atau sudah sesuai dengan harapan nasabah, yang berarti nasabah sudah merasa puas terhadap variabel ini, maka yang harus dilakukan oleh pihak penyedia jasa yaitu mempertahankan dan meningkatkan kualitas pelayanan pada variabel ini.

Kata kunci: *Parasuraman's SERVQUAL Model* , *tangibles, reliability, responsiveness, assurance, empathy, Kepuasan Pelanggan, Analisis Diagram Kartesius,*

ABSTRACT

This study aimed to analyze the effect of service quality Usman Sadar Branch of Bank Danamon Gresik to customer satisfaction, the variables in this study consisted of tangibles, reliability, responsiveness, assurance, and empathy based on the method of Parasuraman's SERVQUAL Model. These variables are used to measure the level of interest and level Consumer Assessment of the Quality of Service provided by bank. The research was done by spreading the questionnaire to 28 customers and 10 employees in Bank Danamon Branch UsmanSadar. To see the impact of service quality on customer satisfaction conducted by Parasuraman's SERVQUAL model analysis and repair analysis using Cartesian diagram. With the analysis method Parasuraman's SERVQUAL model will get the GAP of each variable of the study, the study is only discussed in GAP 1 is the gap between the perceptions of employees towards the services expected by customers and GAP 5 is a gap between the expectations the customer to the fact the services received .

The results for GAP 1 shows that the largest negative gap found on the V5 is a statement about dealing with the immediate problem, it can be concluded that the clients have high expectations for these variables than the employee's perception, because according to the customer is important when banking problems facing customers may soon be resolved then that should be done by the service provider that is improving the quality of this variable. While the gap is positive, the largest found in the V8 employees professional, it can be concluded that the perception of employees about customer expectations on this variable is true.

The results for GAP 5 indicates that the variable has a value statement which contained the largest negative gap V5 on addressing the problem immediately. The fact that the speed of service when there are problems faced by banking customers lower or not in accordance with what is expected by the customer, which means that customers do not feel satisfied with this variable, then that should be done by the service providers is to improve quality of service in this variable. While the gap is positive, the largest found in the V11 employee is able to serve customers with a friendly and courteous. The fact that the service is friendly and courteous to customers is higher or is in conformity with the expectations of customers, which means that customers are satisfied with the variable, then that should be done by the service provider is to maintain and improve the quality of care in this variable.

Keywords: *Parasuraman's SERVQUAL model, tangibles, reliability, responsiveness, assurance, empathy, Customer Satisfaction, Cartesian Diagram Analysis,*