

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN  
NASABAH PADA PD BPR BANK PASAR  
KABUPATEN BANTUL**

**SKRIPSI**



Oleh:

**MUSLIKHATUN  
20000410324**

**FAKULTAS EKONOMI  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA  
2005**

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN  
NASABAH PADA PD BPR BANK PASAR  
KABUPATEN BANTUL**

**SKRIPSI**

**Diajukan Guna Memenuhi Persyaratan Untuk Memperoleh Gelar Sarjana  
pada Fakultas Ekonomi Program Studi Manajemen  
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta**



Oleh:

**MUSLIKHATUN  
20000410324**

**FAKULTAS EKONOMI  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA  
2005**

1950

1. The first part of the report deals with the general situation of the country and the progress of the work during the year.

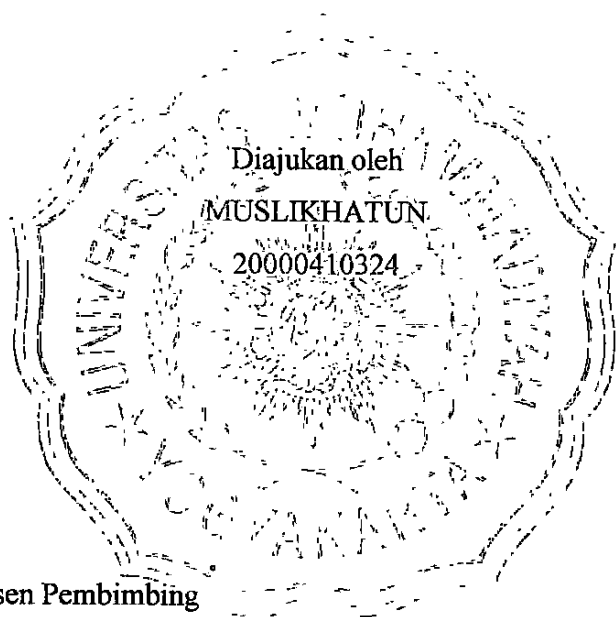
2. The second part of the report deals with the results of the work during the year.

3. The third part of the report deals with the conclusions drawn from the work.

4. The fourth part of the report deals with the recommendations for the future work.

**SKRIPSI**

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN  
KONSUMEN PADA PD BPR BANK PASAR  
DI KABUPATEN BANTUL**



Telah disetujui Dosen Pembimbing

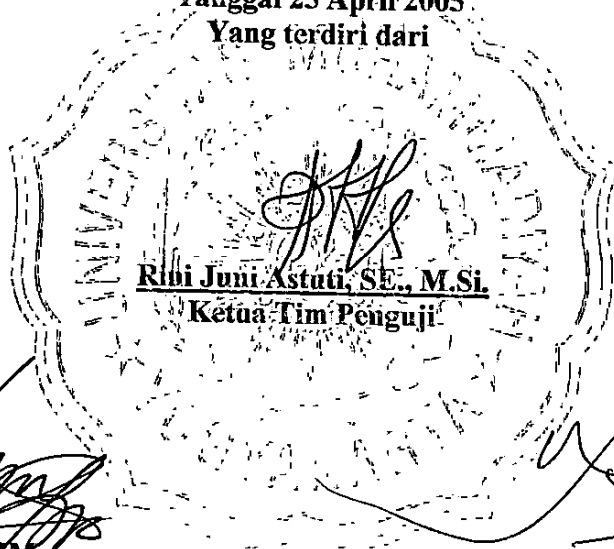
Fajarwati, SE., M.Si.  
NIK: 143.054

Tanggal 28 Maret 2005


**SKRIPSI**  
**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN**  
**NASABAH PADA PD BPR BANK PASAR**  
**KABUPATEN BANTUL**

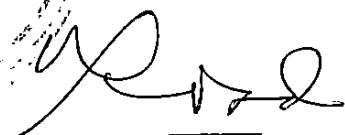
Diajukan oleh:  
**MUSLIKHATUN**  
20000410324

Skripsi ini telah Dipertahankan dan Disahkan di depan  
Dewan Penguji Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi  
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta  
Tanggal 25 April 2005  
Yang terdiri dari




Rini Juni Astuti, SE., M.Si.  
Ketua Tim Penguji

  
Drs. Supriyadi, MM.  
Anggota Tim Penguji

  
Drs. Wihandaru, M.Si.  
Anggota Tim Penguji

Mengetahui  
Dekan Fakultas Ekonomi  
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta



  
Misbahul Anwar, SE., M.Si.  
NIK : 143 014

## KATA PENGANTAR

*Assalamu'alaikum Wr, Wb.*

*Alhamdulillah*, syukur atas nikmat dan karunia yang dilimpahkan oleh Allah SWT, sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas skripsi yang berjudul **“ANALISIS KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN NASABAH PADA PD BPR BANK PASAR KABUPATEN BANTUL.”**

Penulis ingin menyampaikan bahwa suatu karya baik kecil maupun besar, jika berasal dari pikiran dan keringat sendiri, maka batin akan merasa puas. Kekurangan adalah salah satu cara terbaik untuk belajar memperbaiki dan merupakan pengalaman istimewa bagi peningkatan kualitas diri.

Skripsi ini diajukan guna memenuhi persyaratan untuk memperoleh gelar sarjana pada jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Yogyakarta. Dalam kesempatan ini penulis juga menyampaikan rasa terimakasih yang sebesar-besarnya kepada pihak-pihak yang telah membantu penulis dalam menyusun skripsi ini.

Penulis menghaturkan terimakasih kepada:

1. Ibu Fajarwati, SE., M.Si., dosen pembimbing skripsi yang telah meluangkan waktu, tenaga dan memberikan bimbingan serta pengarahan sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini.
2. Ibu Hj. Munjiati Munawaroh, SE., M.Si. selaku dosen pembimbing akademik yang telah memberikan petunjuk, motivasi serta saran.

3. Dekan, dosen pengajar khususnya jurusan manajemen dan seluruh karyawan Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
4. PD BPR Bank Pasar Kabupaten Bantul terimakasih telah menyediakan data dan diperbolehkannya penulis dalam meneliti untuk menyelesaikan skripsi ini.
5. Ibu Ani selaku staf PD BPR Bank Pasar Kabupaten Bantul terimakasih atas data yang telah diberikan sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini.
6. Ayah, ibu, dan adik tercinta serta teman-teman terimakasih atas dukungannya.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa masih banyak kekurangan dalam skripsi ini. Oleh karena itu, kritik saran sangat diharapkan untuk menyempurnakan skripsi ini, semoga karya ini bermanfaat bagi semua pihak.

*Wassalamu'alaikum Wr, Wb.*

Yogyakarta, Mei 2005

Penulis

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
HALAMAN PERNYATAAN .....	iv
HALAMAN MOTTO.....	v
HALAMAN PERSEMBAHAN .....	vi
KATA PENGANTAR .....	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xii
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah .....	1
B. Batasan Masalah .....	5
C. Rumusan Masalah.....	5
D. Tujuan Penelitian .....	6
E. Manfaat Penelitian .....	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
A. Landasan Teori.....	7
1. Pengertian Jasa.....	10
2. Pengertian Kualitas .....	10
3. Pengertian Kualitas Pelayanan.....	12
4. Kepuasan Konsumen.....	19



B. Tinjauan Penelitian Terdahulu.....	24
C. Hipotesis.....	25
D. Model Penelitian.....	26
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b>	
A. Objek Penelitian.....	27
B. Teknik Pengambilan Sampel .....	27
C. Jenis Data.....	28
D. Teknik Pengumpulan Data.....	29
E. Definisi Operasional Variabel Penelitian.....	30
F. Uji Kualitas Data.....	32
G. Uji Hipotesis dan Analisis Data.....	33
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN</b>	
A. Gambaran Umum Perusahaan.....	37
B. Analisis Deskriptif .....	46
C. Uji Kevalidan Data .....	51
D. Uji Hipotesis dan Analisis Data .....	54
E. Pembahasan Hasil Analisis .....	60
<b>BAB V SIMPULAN, SARAN DAN KETERBATASAN PENELITIAN</b>	
A. Kesimpulan .....	63
B. Saran .....	64
C. Keterbatasan Penelitian.....	65

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

## DAFTAR TABEL

Tabel 4.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	47
Tabel 4.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Umur.....	47
Tabel 4.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan.....	48
Tabel 4.4	Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan .....	49
Tabel 4.5	Karakteristik Responden Berdasarkan Lamanya Menjadi Nasabah PD BPR Bank Pasar Bantul .....	50
Tabel 4.6	Hasil Uji Validitas Komponen Harapan Nasabah terhadap Kualitas Pelayanan PD BPR Bank Pasar Bantul.....	51
Tabel 4.7	Hasil Uji Validitas Komponen Kinerja Nasabah terhadap Kualitas Pelayanan PD BPR Bank Pasar Bantul.....	52
Tabel 4.8	Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Nasabah pada PD BPR Bank Pasar Bantul .....	52
Tabel 4.9	Hasil Uji Reliabilitas Variabel Penelitian .....	53

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1	Gap Kualitas Pelayanan.....	18
Gambar 2.2	Model Penelitian.....	26
Gambar 4.1	Struktur Organisasi PD BPR Bank Pasar Kabupaten Bantul.....	40

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
HALAMAN MOTTO.....	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah.....	5
C. Tujuan Penelitian.....	6
D. Manfaat Penelitian.....	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	8
A. Landasan Teori.....	8
1. Komunikasi Pemasaran.....	8
2. Promosi.....	10
3. Komunikasi dari Mulut ke Mulut.....	11
4. Sikap Konsumen.....	14

B. Hasil Penelitian Terdahulu .....	20
C. Hipotesis .....	21
D. Model Penelitian.....	21
BAB III METODA PENELITIAN .....	22
A. Subyek Penelitian.....	22
B. Teknik Pengambilan Sampel.....	22
C. Jenis Data .....	22
D. Teknik Pengumpulan Data .....	23
E. Definisi Operasional Variabel Penelitian.....	23
F. Uji Kualitas Data.....	26
G. Uji Hipotesis dan Analisis Data .....	27
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....	31
A. Gambaran Umum Obyek/Subyek Penelitian.....	31
1. Gambaran Umum UMY .....	31
2. Gambaran Umum FE UMY .....	33
3. Struktur Organisasi FE UMY .....	36
4. Gambaran Umum tentang Produk NOKIA.....	37
B. Analisis Deskriptif.....	38
C. Uji Kevalidan Data .....	39
1. Uji Validitas .....	39
2. Uji Reliabilitas.....	41

D. Hasil Penelitian.....	41
1. Analisis Regresi Linear Berganda.....	41
2. Uji Koefisien Regresi Secara Serentak ( Uji F ) .....	42
3. Uji Koefisien Regresi Secara Parsial (Uji T) .....	43
4. Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) .....	44
E. Pembahasan (Interpretasi.....)	44
<b>BAB V KESIMPULAN, SARAN DAN KETERBATASAN</b>	
<b>PENELITIAN.....</b>	46
A. Kesimpulan.....	46
B. Saran.....	47
C. Keterbatasan Penelitian.....	48

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN