

**ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN  
TERHADAP KEPUASAN NASABAH  
PADA PT. BANK CENTRAL ASIA, Tbk.  
CABANG UTAMA PURWODADI**

**SKRIPSI**

Diajukan Guna Memenuhi Persyaratan Untuk Memperoleh Gelar  
Sarjana Pada Fakultas Ekonomi Studi Manajemen Universitas  
Muhammadiyah Yogyakarta



Oleh  
Ferry Diah Kusumawati  
20010410055

**FAKULTAS EKONOMI  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA  
2005**

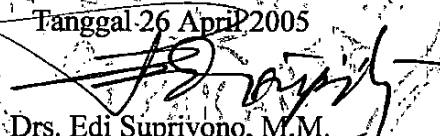
**SKRIPSI**  
**ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN**  
**TERHADAP KEPUASAN NASABAH**  
**PADA PT.BANK CENTRAL ASIA,Tbk.**  
**KANTOR CABANG UTAMA PURWODADI**


Diajukan Oleh :

FERRY DIYAH KUSUMAWATI  
20010410055

Skripsi ini telah dipertahankan dan Disahkan di depan  
Dewan Penguji Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi  
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta

Tanggal 26 April 2005

  
Drs. Edi Supriyono, M.M.  
Ketua Tim Penguji

  
Siti Diyah Handayani, S.E.,M.M.  
Anggota Tim Penguji

  
Ika Nurul Qomari, S.E.,M.M.  
Anggota Tim Penguji

Mengetahui  
Dekan Fakultas Ekonomi  
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta



Mubtuhul Anwar, S.E.,M.M.

## KATA PENGANTAR

*Assalamua'alaikum Wr. Wb*

Alhamdulillahirabbil alamin, penulis panjatkan kehadiran Allah SWT, karena hanya dengan rahmat dan hidayah-Nya penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul **“ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN NASABAH PADA PT. BANK CENTRAL ASIA, Tbk. CABANG UTAMA PUWODADI”**.

Skripsi ini disusun guna memenuhi syarat untuk memperoleh gelar sarjana pada jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Yogyakarta. Penyelesaian skripsi ini tidak lepas dari saran, bimbingan maupun bantuan dari berbagai pihak, maka pada kesempatan ini tidak lupa penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Misbahul Anwar, SE., Msi, selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
2. Ibu Dra. St. Dyah Handayani, MM, selaku Dosen Pembimbing Skripsi.
3. Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
4. PT. BANK CENTRAL ASIA, Tbk. CABANG UTAMA PURWODADI, yang telah memberikan izin penelitian diperusahaan tersebut.
5. Semua pihak yang telah membantu penyusunan skripsi ini atas dorongan dan bantuannya.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna, oleh karena itu saran dan kritik yang konstruktif dari pembaca sangat diharapkan



## 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.....	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
INTISARI.....	xiv
ABSTRAK.....	xv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Pembatasan Masalah.....	4
C. Rumusan Masalah.....	4
D. Tujuan Penelitian.....	5
E. Manfaat Penelitian.....	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	7
A. Landasan Teori.....	7
1. Pengertian Pemasaran.....	7

2. Manajemen Pemasaran.....	8
3. Konsep Pemasaran.....	10
4. Konsep Manajemen Pemasaran Jasa.....	13
5. Kepuasan Konsumen.....	21
6. Pengertian Bank.....	25
7. Strategi Pemasaran Bank.....	26
8. Pengertian Kualitas Pelayanan.....	29
<b>B. Hasil Penelitian Terdahulu.....</b>	<b>33</b>
<b>C. Hipotesis.....</b>	<b>34</b>
<b>D. Model Penelitian.....</b>	<b>35</b>
<b>BAB III METODA PENELITIAN.....</b>	<b>36</b>
<b>A. Obyek Penelitian.....</b>	<b>36</b>
<b>B. Teknik Pengambilan Sampel.....</b>	<b>36</b>
<b>C. Jenis Data.....</b>	<b>37</b>
<b>D. Teknik Pengumpulan Data.....</b>	<b>37</b>
<b>E. Definisi Operasional Variabel Penelitian.....</b>	<b>38</b>
<b>F. Uji Kualiatas Data.....</b>	<b>41</b>
<b>G. Uji Hipotesa dan Analisa Data.....</b>	<b>43</b>
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>48</b>
<b>A. Gambaran Umum Perusahaan.....</b>	<b>48</b>
1. Sejarah Berdirinya BCA.....	48

3. Strategi Usaha.....	49
4. Fasilitas dan Keunggulan BCA.....	51
5. Produk dan Pelayanan.....	55
B. Uji Kualitas Data.....	65
C. Analisis Data.....	67
D. Pembahasan.....	73
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....</b>	<b>76</b>
A. Kesimpulan.....	76
B. Saran.....	77
C. Kesimpulan Penelitian.....	70

## **DAFTAR TABEL**

4.1. Rangkuman Uji Validitas Kuesioner.....	65
4.2. Rangkuman Uji Realibilitas Kuesioner.....	66
4.3. Rangkuman Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	67
4.4. Rangkuman Responden Berdasarkan Umur.....	68
4.5. Rangkuman Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	69



**DAFTAR GAMBAR**