

**PENGARUH KEPUASAN NASABAH BANK RAKYAT
INDONESIA CABANG WATES TERHADAP
KUALITAS LAYANAN**

Tesis

**Untuk memenuhi sebagian persyaratan
mencapai derajat sarjana S2**

**Program Studi Magister Manajemen
Jurusan Ilmu-ilmu Sosial**



Diajukan oleh:

**RUDIYATNO
NIM : 20011020032**

**Kepada
PROGRAM PASCA SARJANA
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA
2004**

HALAMAN PERSETUJUAN

TESIS

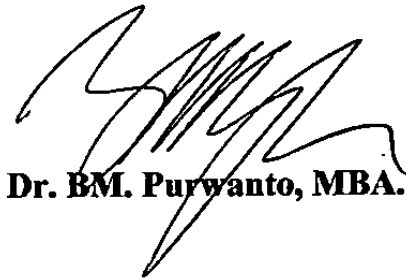
PENGARUH KEPUASAN NASABAH BANK RAKYAT INDONESIA CABANG WATES TERHADAP KUALITAS LAYANAN

Diajukan oleh

RUDIYATNO
NIM : 20011020032

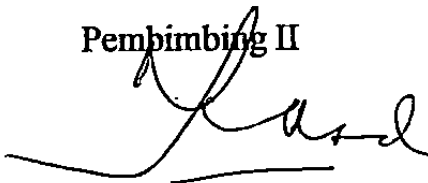
Telah disetujui Dosen Pembimbing
Yogyakarta, 22 Juni 2004

Pembimbing I



Dr. BM. Purwanto, MBA.

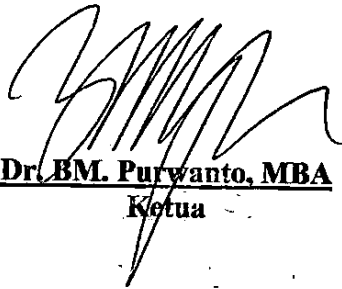
Pembimbing II



.....

HALAMAN PENGESAHAN

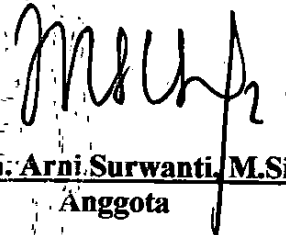
Tesis ini telah Dipertahankan dan Disahkan di Depan
Dewan Penguji Program Pasca Sarjana Magister Manajemen
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta
Tanggal 24 Juli 2004
Yang terdiri dari:



Dr. B.M. Purwanto, MBA
Ketua



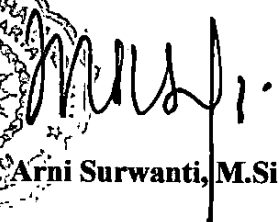

Drs. Wihandaru Sotya Pamungkas, M.Si
Anggota



Dra. Arni Surwanti, M.Si
Anggota

Mengetahui:

Ketua Program Magister Manajemen
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta



Dra. Arni Surwanti, M.Si

HALAMAN PERNYATAAN

**Dengan ini saya menyatakan bahwa karya tulis (Tesis) ini,
bukan merupakan hasil replikasi dari karya orang lain,
melainkan hasil karya saya sendiri dan belum
pernah diterbitkan oleh pihak manapun.**

**Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya dan apabila
dikemudian hari ada yang mengklaim bahwa karya ini adalah
milik orang lain dan dibenarkan secara hukum,
maka saya bersedia dituntut berdasarkan
hukum yang berlaku di Indonesia**

**Yogyakarta, 24 Juli 2004
Yang Membuat Pernyataan:**



**RUDIYATNO
NIM : 20011020032**

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur, kami panjatkan ke hadirat Allah Subhaana Wata'allah, atas rahmat dan hidayah-Nya, kami telah dapat menyelesaikan laporan penelitian yang berjudul **“Pengaruh Kepuasan Nasabah Bank Rakyat Indonesia Cabang Wates Terhadap Kualitas Layanan”**.

Laporan penelitian ini kami buat, untuk memenuhi salah satu syarat dalam rangka memperoleh gelar Magister Manajemen (MM) Spesialisasi Manajemen Pemasaran di Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.

Dalam penulisan laporan penelitian ini kami menyadari, masih banyak kekurangan-kekurangan, sebagai akibat keterbatasan kami. Untuk itu kami berharap kepada pembaca dapat memberikan saran dan kritik yang bersifat membangun, sehingga pada lain kesempatan, jika kami memperoleh kesempatan untuk menulis karya ilmiah kembali dapat menyempurnakan tulisan-tulisan kami selanjutnya.

Selama dalam penyusunan laporan penelitian, kami banyak mendapatkan bimbingan dan saran dari Dosen Pembimbing, yaitu Bapak Dr. BM. Purwanto, MBA selaku Dosen Pembimbing Pertama dan Bapak Drs. Wihandaru Sotya Pamungkas, M.Si, selaku Dosen Pembimbing Kedua. Dengan rasa hormat yang dalam, kami ucapkan terima kasih yang tak terhingga kepada Bapak berdua. Mudah-mudahan Allah dapat membalas segala bantuan yang pernah bapak berikan kepada kami.

Kami juga mengucapkan banyak terima kasih pada teman-teman yang membantu penulisan ini, baik itu berupa bahan referensi maupun sumbangan-sumbangan pemikiran selama dalam proses penulisan, mudah-mudahan Allah

akan membalas pada lain kesempatan. Tak lupa kami juga mengucapkan banyak terima kasih pada seluruh keluarga kami, yang memberikan dorongan moral dan spritual serta memberikan izin kuliah kepada kami.

Kepada Allah, Tuhan Yang Maha Esa, kami mohon taufiq dan hidayah-Nya, semoga laporan penelitian ini bermanfaat dan senantiasa dalam keridhaan-Nya. Amien. Wassalam,

Yogyakarta, Juni 2004
Hormat kami
Penulis,

Rudiyatno

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN PERSETUJUAN	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI	v
DAFTAR TABEL	vii
DAFTAR GAMBAR	ix
DAFTAR LAMPIRAN	x
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	xii
RINGKASAN	xiii
SUMMARY	xiv
BAB I. PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang Masalah	1
1.2. Batasan Masalah	8
1.3. Perumusan Masalah	9
1.4. Tujuan Penelitian	9
1.5. Manfaat Penelitian	10
BAB II. LANDASAN TEORI	11
2.1. Hasil-Hasil Penelitian Terdahulu	11
2.2. Landasan Teori	14
2.2.1. Definisi Bank	14
2.2.2. Definisi Jasa dan Karakteristiknya	16
2.2.3. Konsep Pemasaran	18
2.2.4. Teori dan Model Perilaku Konsumen	20
2.2.5. Konsep Kepuasan Pelanggan/Konsumen	25
2.2.6. Dimensi Kualitas Layanan	32
2.3. Kerangka Pemikiran dan Hipotesis	33
2.3.1. Kerangka Pemikiran	33
2.3.2. Hipotesis	34
BAB III. METODE PENELITIAN	35
3.1. Subyek Penelitian	35
3.2. Objek Penelitian	35
3.3. Waktu Penelitian	35
3.4. Jenis Penelitian	36
3.5. Jenis Data	36
3.6. Teknik Pengambilan Sampel	37
3.7. Metode Pengumpulan Data	37

3.8. Definisi Operasional	39
3.9. Uji Reliabilitas	40
3.10. Metode Analisis Data	40
BAB IV. GAMBARAN UMUM P.T. BRI CABANG WATES	47
4.1. Latar Belakang Berdirinya Perusahaan	47
4.2. Visi dan Misi Organisasi Perusahaan	48
4.3. Tujuan Perusahaan	49
4.4. Maskot dan Mutu Budaya Kerja BRI	50
4.5. Sasaran Jangka Panjang	50
4.6. Produk Kredit BRI	51
4.7. Sektor Usaha Yang Dibiayai	51
4.8. Struktur Organisasi Perusahaan	52
4.9. Job Description	59
4.10. Saluran Distribusi BRI Cabang Wates	61
BAB V. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	62
5.1. Gambaran Umum Karakteristik Responden	62
5.1.1. Karakteristik Responden Berdasarkan Lamanya Menjadi Nasabah	62
5.1.2. Karakteristik Responden Berdasarkan Pemakaian Produk BRI Wates	65
5.2. Uji Reliabilitas	66
5.3. Analisis Faktor	67
5.4. Ketidakesesuaian Dengan Penelitian Terdahulu	74
5.5. Analisis Regresi	78
5.5.1. Pengaruh Kepuasan Nasabah Terhadap Kualitas Layanan	78
5.5.2. Pengaruh Kepuasan Nasabah Terhadap Niat Perilaku Nasabah	81
5.5.3. Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Niat Perilaku Nasabah	82
5.6. Pembahasan Hasil Penelitian	85
5.7. Keterbatasan Hasil Penelitian	95
5.8. Implikasi Strategi Terhadap Kebijakan Manajerial	95
BAB VI. KESIMPULAN DAN SARAN	98
6.1. Kesimpulan	98
6.2. Saran-Saran	99
DAFTAR PUSTAKA	101
LAMPIRAN	114

DAFTAR TABEL

Tabel	Teks	Halaman
5.1.	Hubungan Antara Lamanya Menjadi Nasabah Dengan Dimensi Kualitas Layanan BRI Wates	62
5.2.	Hubungan Antara Produk Yang Dimanfaatkan Nasabah Dengan Dimensi Kualitas Layanan BRI Wates	65
5.3.	Rangkuman Hasil uji Reliabilitas	66
5.4.	Hasil Perhitungan Dan Pengujian Analisis Faktor	67
5.5.	Total Nilai Variance Berdasarkan Analisis Faktor	69
5.6.	Rotasi Komponen <i>Matrix Varimax With Kaiser Normalization</i>	70
5.7.	Pengelompokan Variabel Kedalam Faktor	70
5.8.	Matrix Perbandingan Faktor <i>Loading</i> Hasil Penelitian Dengan Parasuraman <i>et al.</i> (1988)	75
5.9.	Perbandingan Hasil penelitian Terdahulu Dengan Penelitian Sekarang	77
5.10.	Hasil Analisis Regresi Antara Kepuasan Nasabah Dengan Dimensi <i>Tangible</i>	79
5.11.	Hasil Analisis Regresi Antara Kepuasan Nasabah Dengan Dimensi <i>Reliability</i>	79
5.12.	Hasil Analisis Regresi Antara Kepuasan Nasabah Dengan Dimensi <i>Responsiveness</i>	80
5.13.	Hasil Analisis Regresi Antara Kepuasan Nasabah Dengan Dimensi <i>Assurance</i>	80
5.14.	Hasil Analisis Regresi Antara Kepuasan Nasabah Dengan Dimensi <i>Emphaty</i>	81
5.15.	Pengaruh Kepuasan Terhadap Niat Perilaku Nasabah BRI Wates	82

5.16.	Hasil Analisis Regresi Antara Dimensi <i>Tangible</i> Dengan Niat Perilaku Nasabah BRI Wates	83
5.17.	Hasil Analisis Regresi Antara Dimensi <i>Reliability</i> Dengan Niat Perilaku Nasabah BRI Wates	83
5.18.	Hasil Analisis Regresi Antara Dimensi <i>Responsiveness</i> Dengan Niat Perilaku Nasabah BRI Wates	84
5.19.	Hasil Analisis Regresi Antara Dimensi <i>Assurance</i> Dengan Niat Perilaku Nasabah BRI Wates	84
5.20.	Hasil Analisis Regresi Antara Dimensi <i>Emphaty</i> Dengan Niat Perilaku Nasabah BRI Wates	85

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Teks	Halaman
2.1.	Model Perilaku Konsumen (Assael, 1987)	22
2.2.	Model Perilaku Konsumen (Kotler, 1998)	23
2.3.	Model Kesenjangan (Gap) Kualitas Layanan (Parasuraman <i>et.al. dalam</i> Setyanto, 1998)	29
2.4.	Model Konseptual Harapan Pelanggan Atas Jasa (Parasuraman <i>et.al.</i> 1998)	31
2.5.	Kerangka Alur Pemikiran	57
3.1.	Langkah-langkah Analisis Faktor Malhorta (1997) <i>Dalam</i> Achsin (1999)	44

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Teks	Halaman
1.	Daftar Pertanyaan Untuk Nasabah Bank Rakyat Indonesia Cabang Wates	104
2.	Hasil Penelitian Persepsi Nasabah Terhadap Kualitas Layanan BRI Cabang Wates	108
3.	Hasil Penelitian Kepuasan Dan Niat Perilaku Nasabah Bank BRI Cabang Wates	113
4.	Skor Total Dan Rata-Rata Responden Berdasarkan Lamanya Menjadi Nasabah BRI 1 – 4 Tahun	118
5.	Skor Total Dan Rata-Rata Responden Berdasarkan Lamanya Menjadi Nasabah BRI 5 – 8 Tahun	120
6.	Skor Total Dan Rata-Rata Responden Berdasarkan Lamanya Menjadi Nasabah BRI 9 – 12 Tahun	122
7.	Skor Total Dan Rata-Rata Responden Berdasarkan Lamanya Menjadi Nasabah BRI 13 – 18 Tahun	123
8.	Hasil Analisis Oneway Anova Berdasarkan Lamanya Menjadi Nasabah BRI Cabang Wates	124
9.	Skor Total Dan Rata-Rata Responden Berdasarkan Pemakaian Produk BRITAMA	125
10.	Skor Total Dan Rata-Rata Responden Berdasarkan Pemakaian Produk DEPOSITO	126
11.	Skor Total Dan Rata-Rata Responden Berdasarkan Pemakaian Produk GIRO	127
12.	Skor Total Dan Rata-Rata Responden Berdasarkan Pemakaian Produk KRETAP	128
13.	Skor Total Dan Rata-Rata Responden Berdasarkan Pemakaian Produk KRESUN	129
14.	Hasil Analisis Oneway Anova Berdasarkan Produk-Produk BRI Cabang Wates Yang Dimanfaatkan	130

15.	Rangkuman Hasil Analisis Oneway Anova Berdasarkan Lamanya Menjadi Nasabah Dan Produk-Produk Yang Dimanfaatkan Pada BRI Cabang Wates	131
16.	Rekapitulasi Data Untuk Analisis Uji Reliability, Analisis Regresi Dan Analisis Faktor	132
17.	Hasil Print Out Uji Reliability Kualitas Layanan, Kepuasan Nasabah Dan Niat Perilaku Nasabah BRI Cabang Wates	139
18.	Hasil Factor Analysis Dimensi Kualitas Layanan BRI Cabang Wates	144
19.	Hasil Analisis Regresi Kepuasan Nasabah BRI Cabang Wates Dengan Masing-Masing Dimensi Kualitas Layanan	147
20.	Hasil Analisis Regresi Kepuasan Nasabah BRI Cabang Wates Terhadap Niat Perilaku Nasabah	151
21.	Hasil Analisis Regresi Masing-Masing Dimensi Kualitas Layanan Terhadap Niat Perilaku Nasabah BRI Cabang Wates	152

RIWAYAT HIDUP

Rudiyatno dilahirkan di Wates Kabupaten Kulon Progo tanggal 20 Juli 1963 dan pada tahun 1969 mengenyam pendidikan sekolah dasar di SD Negeri Pepen Wates dan lulus tahun 1975, kemudian melanjutkan pendidikan ke SMPN I Wates lulus tahun 1979. Setelah tamat tinggal di Malang untuk melanjutkan pendidikan ke SPP-SNAKMA Negeri Malang dan lulus pada tahun 1982.

Selanjutnya mendapat pekerjaan sebagai Pegawai Negeri Sipil pada Balai Penelitian dan Pengembangan Ternak di Baturaden Purwokerto. Kemudian mengikuti jenjang pendidikan di SMA PGRI Wates tahun 1983 dan lulus pada tahun 1986, kemudian melanjutkan ke jenjang pendidikan yang lebih tinggi (S-1) yaitu pada Fakultas Ekonomi, Jurusan Manajemen Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Yogyakarta dan lulus tahun 1992.

Pada tahun 2002 melanjutkan pendidikan ke program Pasca Sarjana Universitas Muhammadiyah Yogyakarta Jurusan Magister Manajemen dengan spesialisasi Manajemen Pemasaran.

Pada tahun 1992 diterima sebagai Pegawai Negeri Sipil dan ditugaskan pada Dinas Pendapatan Daerah Kabupaten Kulon Progo. Pada tahun 2001 pindah ke Badan Pengelola Keuangan Daerah Kabupaten Kulon Progo hingga sekarang.

RINGKASAN

RUDIYATNO, Program Pasca Sarjana Universitas Muhammadiyah Yogyakarta, Juni 2004. Pengaruh Kepuasan Nasabah Bank Rakyat Indonesia Cabang Wates Terhadap Kualitas Layanan. Komisi Pembimbing, Ketua: BM Purwanto, Anggota: Wihandaru Sotya Pamungkas.

Penelitian ini didasari pada kenyataan bahwa pengukuran dimensi kualitas layanan ini penting dilakukan pada BRI Cabang Wates, terutama dikaitkan dengan kekhawatiran sebagian orang bahwa kualitas layanannya relatif rendah. Kekhawatiran tersebut dapat bersumber dari sejarah pendiriannya yang selalu diproteksi oleh pemerintah yang cenderung sekadar mewujudkan stabilisator keuangan dan perekonomian di daerah serta hanya menyalurkan kredit-kredit program sehingga terkesan kurang memprioritaskan mutu layanan bagi masyarakat umum, terutama golongan para pengusaha ekonomi lemah.

Tujuan penelitian ini adalah: mengetahui hubungan persepsi nasabah dengan kualitas layanan BRI Cabang Wates berdasarkan lamanya menjadi nasabah dan produk yang dimanfaatkan, mengidentifikasi kualitas layanan BRI Cabang Wates berdasarkan persepsi nasabah, menganalisis pengaruh kepuasan nasabah terhadap kualitas layanan dan niat perilaku nasabah BRI Cabang Wates, menganalisis pengaruh kualitas layanan terhadap niat perilaku nasabah.

Penelitian dilakukan pada bulan Januari sampai dengan bulan Maret 2004 dengan mengambil responden pada nasabah di Kantor Bank Rakyat Indonesia Cabang Wates Kabupaten Kulon Progo. Purposive Random Sampling dan Quota Sampling digunakan untuk mengambil responden sebanyak 200 orang dari populasi nasabah BRI Cabang Wates.

Pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan kuesioner dan wawancara langsung dengan pihak-pihak yang berkompeten dalam BRI Cabang Wates. Variabel-variabel yang digunakan dalam penelitian ini adalah 22 variabel yang termasuk dalam dimensi kualitas layanan Parasuraman *et al* (1998) yaitu: *Tangible*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance* dan *Emphaty*. Metode analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah Analisis Fator dan Analisis Regresi. Hasil dari penelitian ini membuktikan bahwa dimensi kualitas layanan BRI cabang Wates berbeda dengan dimensi kualitas layanan hasil penelitian Parasuraman *et al*. Sedangkan pada analisis regresi memberi bukti bahwa kepuasan nasabah dapat mempengaruhi kualitas layanan dan niat perilaku nasabah serta kualitas layanan berpengaruh terhadap niat perilaku nasabah.

Kesimpulan yang diperoleh dari hasil penelitian adalah: (1) Dimensi *tangible* dan *reliability* lebih mendapat perhatian oleh kelompok orang yang menjadi nasabah BRI Cabang Wates selama 13-18 tahun, sedangkan dimensi *responsiveness*, *assurance* dan *emphaty* menjadi perhatian pada kelompok orang yang menjadi nasabah selama 1-4 tahun. (2) Dimensi *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance* dan *emphaty* lebih mendapat perhatian oleh kelompok nasabah yang memanfaatkan produk BRITAMA. (3) Terdapat lima dimensi kualitas layanan yang dominan dalam memberikan kontribusi terhadap kepuasan nasabah secara berurutan dari yang pertama adalah *tangibles*, *responsiveness*, *assurance I*, *reliability*, dan *assurance II*, sedangkan dimensi *emphaty* masuk ke

lainnya dalam dimensi yang sama berdasarkan nilai *loading* tertinggi adalah: (a) *Tangibles* diwakili oleh variabel penampilan dan kerapian karyawan, yang mampu memberikan kontribusi sebesar 89,4 % terhadap kepuasan nasabah. (b) *Responsiveness* diwakili oleh variabel kesiapan dalam memberi pelayanan yang memberi kontribusi sebesar 80,6 % dalam memberikan kepuasan nasabah. (c) *Assurance I* diwakili oleh variabel keamanan dalam melakukan transaksi. Variabel ini memberikan kontribusi terhadap kepuasan nasabah sebesar 87,8 %. Namun demikian, sebenarnya variabel pembentuk utama dimensi ini adalah variabel-variabel dalam dimensi *Emphaty*, hanya nilai *loading*-nya lebih kecil sehingga secara keseluruhan variabel yang masuk dalam dimensi ini dinamakan dimensi *Assurance I*. (d) *Reliability* diwakili oleh variabel kecepatan karyawan BRI dalam melayani nasabah, yang mampu memberikan kontribusi sebesar 75,8 % terhadap kepuasan nasabah. (e) *Assurance II* diwakili oleh variabel kemampuan dalam menjelaskan produk. Variabel ini memberikan kontribusi terhadap kepuasan nasabah sebesar 82,8 %. Namun demikian pembentuk utama dimensi ini adalah variabel-variabel pada kelompok dimensi *reliability* yang mempunyai nilai *loading* lebih kecil, sehingga tidak yang lebih dominan adalah dimensi *Assurance*.

(4) Berdasarkan hasil analisis regresi diketahui bahwa kepuasan nasabah berpengaruh positif terhadap semua dimensi kualitas layanan (*tangible, reliability, responsiveness, assurance dan emphaty*). Kepuasan nasabah juga berpengaruh positif terhadap niat perilaku nasabah dan semua dimensi kualitas layanan berpengaruh positif terhadap niat perilaku nasabah.