

**ANALISIS FAKTOR YANG DIPERTIMBANGKAN NASABAH  
DALAM MEMPERSEPSIKAN KUALITAS LAYANAN BANK**

*Factor Analysis Which's Considered by Costumer  
in Perceived Bank Service Quality*



Oleh:

**KUMORO AGUNG SAMODRO**

**20030410126**

**FAKULTAS EKONOMI**

**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA**

**2010**

**ANALISIS FAKTOR YANG DIPERTIMBANGKAN NASABAH  
DALAM MEMPERSEPSIKAN KUALITAS LAYANAN BANK**

**SKRIPSI**

Diajukan Guna Memenuhi Persyaratan untuk Memperoleh Gelar Sarjana pada

Fakultas Ekonomi Program Studi Manajemen

Universitas Muhammadiyah Yogyakarta



Oleh:

**KUMORO AGUNG SAMODRO**

**20030410126**

**FAKULTAS EKONOMI**

**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA**

**2010**

**SKRIPSI**  
**ANALISIS FAKTOR YANG DIPERTIMBANGKAN NASABAH**  
**DALAM MEMPERSEPSIKAN KUALITAS LAYANAN BANK**

Diajukan oleh

KUMORO AGUNG SAMODRO

20030410126

Telah disetujui oleh Dosen Pembimbing

Pembimbing

Indah Fatmawati, S.E., M.Si.

NIK. 143 029

Tanggal 5 Mei 2010

**SKRIPSI**  
**ANALISIS FAKTOR YANG DIPERTIMBANGKAN NASABAH**  
**DALAM MEMPERSEPSIKAN KUALITAS LAYANAN BANK**

Diajukan oleh  
KUMORO AGUNG SAMODRO  
20030410126

Skripsi ini Telah Dipertahankan dan Disahkan di depan Dewan Penguji Program  
Studi Manajemen Universitas Muhammadiyah Yogyakarta

Tanggal 28 Juli 2010

Yang terdiri dari  
Ketua Tim Penguji

Indah Fatmawati, S.E., M.Si.

NIK. 143 029

Anggota Tim Penguji

Anggota Tim Penguji

Wihandaru, S.P., Drs., M.Si.

NIK. 143 002

Edi Supriyono, Drs., M.M.

NIK. 143 004

Mengetahui,  
Dekan Fakultas Ekonomi  
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta

Misbahul Anwar, S.E., M.Si.

NIK. 143 014

## **PERNYATAAN**

Dengan ini saya,

Nama : Kumoro Agung Samodro

Nomor mahasiswa : 20030410126

Menyatakan bahwa judul skripsi ini dengan judul: “Analisis Faktor Yang Dipertimbangkan Nasabah Dalam Mempersepsikan Kualitas Layanan Bank” tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu Perguruan Tinggi, dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam Daftar Pustaka. Apabila ternyata dalam skripsi ini diketahui terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain maka saya bersedia karya tersebut dibatalkan.

Yogyakarta, 5 Mei 2010

Kumoro Agung Samodro

## MOTTO

*Jadikanlah sabar dan sholat sebagai penolongmu, dan sesungguhnya yang demikian itu sungguh berat kecuali bagi orang-orang yang khusuk,*

*(Q.S Al-Baqarah : 45)*

*Berangkatlah kamu baik dalam keadaan merasa ringan maupun merasa berat, dan berjihadlah dengan harta dan dirimu di jalan Allah. Yang demikian adalah lebih baik bagimu jika kamu mengetahui.*

*(Q.S At-Taubah : 41)*

*Ingatlah hanya dengan Allah hati menjadi tentram.*

*(Al-Zumar : 10)*

*Skripsi ini kupersembahkan untuk, semua yang begitu berarti dalam hidupku :*

- ❖ *Kedua orang tuaku, Ibuku "Jariyah, S.Pd." dan Ayahku "Dalrochim" (Alm.)*
- ❖ *Kakaku "Muflah Nurrochim, S. T." dan Adiku "Roichana Rachma Sutran Tyas"*
- ❖ *Keluarga besarku tercinta*
- ❖ *Almamaterku*

## INTISARI

Penelitian ini bertujuan menganalisis faktor-faktor yang dipertimbangkan nasabah dalam mempersepsikan kualitas layanan jasa perbankan pada Bank Mega Yogyakarta.

Sampel dalam penelitian ini adalah 113 nasabah pada Bank Mega Yogyakarta. Teknik pengambilan sampel menggunakan teknik *Purposive Sampling*. Pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan kuesioner. Alat analisis menggunakan analisis faktor.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa ada 6 faktor yang dipertimbangkan nasabah dalam mempersepsikan kualitas layanan bank pada Bank Mega Yogyakarta yaitu faktor empati (*emphaty*), faktor kemudahan (*simple*), faktor kehandalan (*reliability*), faktor jaminan (*assurance*), faktor daya tanggap (*responsiveness*), dan faktor wujud fisik (*tangibles*).

Kata kunci: kualitas layanan (*service quality*), kepuasan pelanggan (*customer satisfaction*), *quality performance*.

## ***ABSTRACT***

*This research exist in order to analyze the factors which are considered by the customers in perceived bank service quality in Mega Bank of Yogyakarta,.*

*Sample in this research are 113 customers in Mega Bank of Yogyakarta. Sample technique collecting uses Purposive Sampling Technique. The data gathering use questioner. Analytic instrument use factor analysis.*

*The result of research shows that there are 6 factors which are considered by customers in perceive bank service quality, they are empathy factor, simple factor, reliability factor, assurance factor, responsiveness factor, and tangibles factor.*

*Keywords: service quality, customer satisfaction, and quality performance.*





## KATA PENGANTAR

*Assalamu'alaikum wr. wb.*

Segala puji bagi Allah, Tuhan sekalian alam semesta yang telah memberikan karunia dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik.

Skripsi disusun, sebagai salah satu syarat memperoleh gelar kesarjanaan pada fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Yogyakarta. Adapun judul dari skripsi ini adalah: “Analisis Faktor Yang Dipertimbangkan Nasabah Dalam Mempersepsikan Kualitas Layanan Bank”. Penulis mengambil topik ini dengan harapan dapat memberikan masukan bagi organisasi dalam melaksanakan pengendalian kualitas layanan sebagai upaya memberikan kepuasan kepada pelanggan agar tetap loyal dan mampu menarik pelanggan baru serta memberikan ide pengembangan bagi penelitian selanjutnya

Penyelesain skripsi ini tidak terlepas dari bimbingan dan dukungan berbagai pihak. Oleh karena itu pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Misabahul Anwar, S.E., M.Si., selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.

2. Ibu Indah Fatmawati, S.E., M.Si., selaku Dosen Pembimbing skripsi yang telah banyak membantu mencurahkan tenaga dan pikiran untuk memberikan bimbingan, pengarahan, saran-saran, dan berbagai kemudahan yang bermanfaat bagi penulis.
3. Ibu serta saudara-saudaraku yang senantiasa memberikan doa, dorongan dan perhatian kepada penulis hingga dapat menyelesaikan studi.
4. Teman-temanku dan semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu-persatu yang telah memberikan dukungan, bantuan, kemudahan serta semangat dalam proses penyelesaian tugas akhir (skripsi) ini.

Sebagai kata akhir, tiada gading yang tak retak, penulis menyadari masih banyak kekurangan dalam skripsi ini. Oleh karena itu, kritik, saran, dan pengembangan penelitian selanjutnya sangat diperlukan untuk kedalaman karya tulis dengan topik ini.

*Wassalamu'alaikum wr. wb.*

Yogyakarta, Mei 2010

Penulis

## DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
HALAMAN PERNYATAAN .....	iv
HALAMAN MOTTO .....	v
HALAMAN PERSEMBAHAN .....	vi
INTISARI.....	vii
ABSTRACT.....	viii
KATA PENGANTAR .....	ix
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR GAMBAR .....	xv
BAB I PENDAHULUAN .....	1
A. Latar Belakang Penelitian .....	1
B. Batasan Penelitian .....	5
C. Rumusan Masalah .....	5
D. Tujuan Penelitian .....	5
E. Manfaat Penelitian .....	6

BAB II	TINJAUAN PUSTAKA .....	7
A.	Landasan Teori.....	7
1.	Karakteristik Jasa .....	7
2.	Klasifikasi Jasa.....	9
3.	Pengertian Kualitas .....	12
4.	Pengertian Kualitas Jasa.....	13
5.	Dimensi Kualitas layanan Jasa ( <i>SERVQUAL</i> ) .....	15
6.	Pengukuran Kualitas .....	16
7.	Analisis Kesenjangan Kualitas Jasa .....	17
8.	Persepsi .....	21
B.	Hasil Penelitian Terdahulu .....	21
C.	Kerangka Teori.....	22
BAB III	METODE PENELITIAN.....	26
A.	Obyek dan Subyek Penelitian .....	26
B.	Teknik Pengambilan Sampel.....	26
C.	Jenis Data .....	27
D.	Teknik Pengumpulan Data.....	27
E.	Instrumen Penelitian .....	27
F.	Uji Kualitas Instrumen .....	28
G.	Teknik Analisis Data.....	29

BAB IV	HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....	32
	A. Gambaran Umum Obyek Penelitian .....	32
	1. Sejarah Bank Mega .....	32
	2. Visi dan Misi.....	35
	B. Analisis Deskriptif .....	36
	C. Uji Kualitas Instrumen .....	38
	D. Analisis Data .....	39
	1. Memilih Variabel .....	39
	2. Ekstraksi Variabel .....	50
	3. Proses Rotasi ( <i>Rotated Component Matrix</i> ).....	52
	4. Menamakan Faktor .....	57
	E. Pembahasan.....	61
BAB V	SIMPULAN, SARAN DAN KETERBATASAN PENELITIAN .....	68
	A. Simpulan .....	68
	B. Saran.....	69
	C. Keterbatasan Penelitian.....	70

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

## DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 4.1. Deskripsi Responden .....	37
Tabel 4.2. Hasil Uji Reliabilitas Variabel Penelitian .....	38
Tabel 4.3. Matrik korelasi variabel secara keseluruhan .....	40
Tabel 4.4. Matrik korelasi antar variabel pada analisis I .....	41
Tabel 4.5. Matrik korelasi antar variabel pada analisis II .....	43
Tabel 4.6. Matrik korelasi antar variabel pada analisis III .....	45
Tabel 4.7. Matrik korelasi antar variabel pada analisis IV .....	47
Tabel 4.8. Matrik korelasi antar variabel pada analisis V .....	49
Tabel 4.9. Ekstraksi Variabel .....	51
Tabel 4.10. Proses Rotasi ( <i>Rotated Component Matrix</i> ) .....	57
Tabel 4.11. Faktor Terbentuk .....	63

## DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1. Klasifikasi jasa berdasarkan interaksi tenaga kerja dan tingkat interaksi dan <i>customization</i> .....	12
Gambar 2.2. Analisis Lima Kesenjangan.....	20
Gambar 2.3. Lima Dimensi Kualitas Layanan Jasa ( <i>SERVQUAL</i> ).....	25