

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN
NASABAH BANK BRI YOGYAKARTA**

SKRIPSI

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



Oleh
SURYO UTOMO
20050410005

FAKULTAS EKONOMI

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA

SKRIPSI
PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN
NASABAH BANK BRI YOGYAKARTA

Diajukan oleh

SURYO UTOMO
20050410005

Telah disetujui oleh Dosen Pembimbing
Pembimbing



5 Januari 2009

SKRIPSI
PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN
NASABAH BANK BRI YOGYAKARTA

Diajukan oleh

SURYO UTOMO
20050410005

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

Tanggal 22 Januari 2009

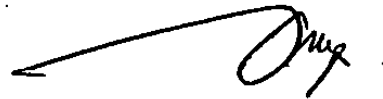
Yang terdiri dari



Rita Kusumawati, SE., M.Si
Ketua Tim Penguji



Drs. Edi Supriyono, M.M



M. Imam Bintoro, SE., M.Sc FIN
Anggota Tim Penguji

PERNYATAAN

Dengan ini saya,

Nama: Suryo Utomo

Nomor Mahasiswa: 20050410005

menyatakan bahwa skripsi ini dengan judul: “PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN NASABAH BANK BRI YOGYAKARTA” 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

- Tidak ada kata terlambat untuk merubah kehidupan menuju kearah yang lebih baik: Kritisalisasi mengingat, tekun, fokus, tidak pernah mengenal lelah, tidak berjiwa mistik.

(Imam Al Ghazali)

jadi kenyataan.

- Lebih baik mewujudkan satu keinginan menjadi kenyataan daripada memiliki seribu impian tanpa satupun

(Q.S. Alam Nasyyah: 6-8)

- Sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan. Maka apabila kamu telah selesai (dari sesuatu urusan), kerjakanlah dengan sungguh-sungguh (urusan) yang lain. Dan hanya kepada Tuhanmulah hendaknya berharap.

MOTTO

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

INTISARI

Penelitian ini dilakukan untuk menguji apakah secara individu lima dimensi kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah Bank BRI Unit Ngestiharjo. Pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan metode *convenience sampling*. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa secara individu variabel keandalan, empati, berwujud berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah Bank BRI Unit Ngestiharjo, dan secara individu variabel ketanggapan dan jaminan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah Bank BRI Unit Ngestiharjo.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan /Keandalan Ketanggapan Jaminan Empati

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
HALAMAN PERNYATAAN.....	iv
HALAMAN MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....	v
INTISARI.....	vii
ABSTRAK.....	viii
KATA PENGANTAR.....	ix
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Penelitian.....	1
B. Batasan Masalah.....	4
C. Rumusan Masalah.....	4
D. Tujuan Penelitian.....	5
E. Manfaat Penelitian.....	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	6
A. Landasan Teori.....	6
1. Pengertian Jasa.....	6
2. Kualitas Pelayanan.....	7
3. Kepuasan Pelanggan.....	8
B. Penelitian Terdahulu dan Penurunan Hipotesis.....	10
C. Model Penelitian.....	14
BAB III METODE PENELITIAN.....	15
A. Obyek/Subyek Penelitian.....	15
B. Jenis Data.....	15
C. Teknik Pengambilan Sampel.....	15
D. Teknik Pengolahan Data.....	15

E. Definisi Operasional Variabel.....	16
F. Sampel.....	17
G. Alat Ukur Variabel Penelitian.....	17
H. Uji Kualitas Instrumen	17
I. Uji Hipotesis dan Analisis Data	19
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	21
A. Gambaran Umum Obyek/Subyek Penelitian	21
B. Uji Kualitas Instrumen	24
C. Uji Hipotesis.....	26
D. Pembahasan.....	30
BAB V SIMPULAN, SARAN DAN KETERBATASAN PENELITIAN.....	32
A. Simpulan.....	32
B. Saran	33