

**EVALUASI TINGKAT KEPUASAN NASABAH
TERHADAP JASA PERBANKAN PADA BANK PEMBANGUNAN DAERAH
(BPD) DIY CABANG WATES**

TESIS

**Untuk Memenuhi Persyaratan
Mencapai Derajat Sarjana S-2**

Program Studi Magister Manajemen Jurusan Ilmu-ilmu Sosial



Diajukan Oleh:

**PLATI SOULISTYANTI
NIM: 20011020039**

Kepada

**PROGRAM PASCA SARJANA MAGISTER MANAJEMEN
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA**

**EVALUASI TINGKAT KEPUASAN NASABAH
TERHADAP JASA PERBANKAN PADA BANK PEMBANGUNAN DAERAH
(BPD) DIY CABANG WATES**

T E S I S

**Untuk Memenuhi Persyaratan
Mencapai Derajat Sarjana S-2**

Program Studi Magister Manajemen Jurusan Ilmu-ilmu Sosial

Diajukan Oleh:

**PLATI SOULISTYANTI
NIM: 20011020039**

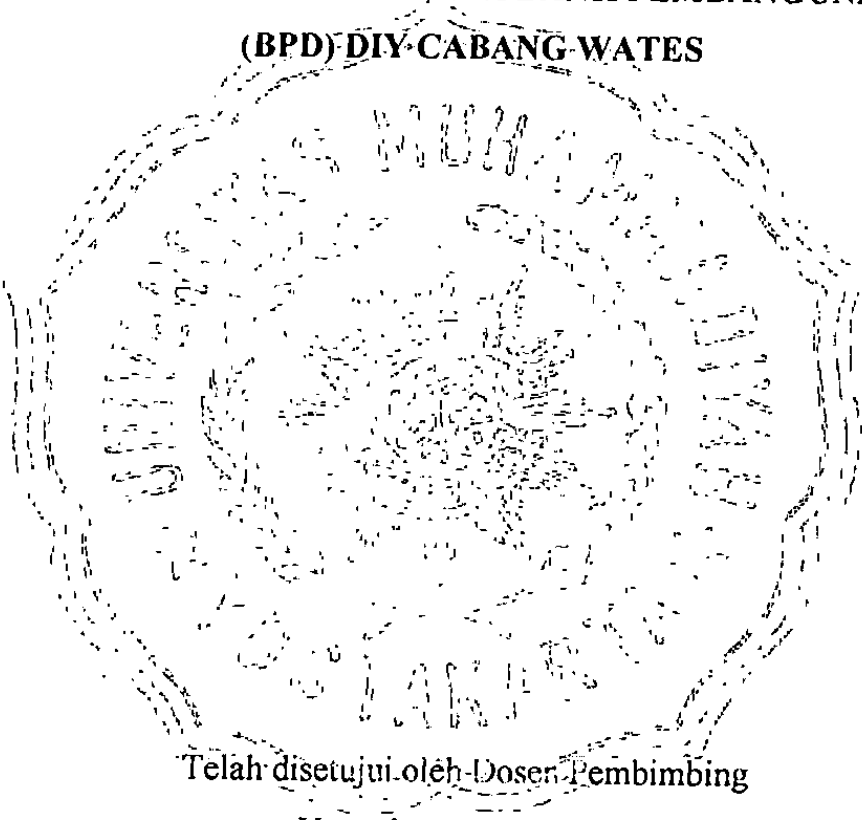
Kepada

PROGRAM PASCA SARJANA MAGISTER MANAJEMEN

HALAMAN PERSETUJUAN

TESIS

**EVALUASI TINGKAT KEPUASAN NASABAH
TERHADAP JASA PERBANKAN PADA BANK PEMBANGUNAN DAERAH
(BPD) DIY CABANG WATES**



Telah disetujui oleh Dosen Pembimbing

Yogyakarta, 5 Juli 2005

Dosen Pembimbing I

Prof. Dr. H. Dary Sulistyanto, DE. M.P.A.

Dosen Pembimbing II


HALAMAN PENGESAHAN

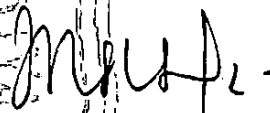
TESIS

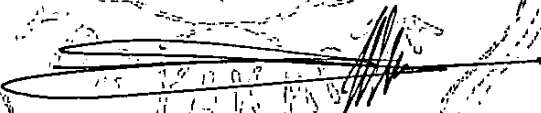
EVALUASI TINGKAT KEPUASAN NASABAH TERHADAP JASA PERBANKAN PADA BANK PEMBANGUNAN DAERAH (BPD) DIY CABANG WATES

Telah dipertahankan di depan Tim Penguji dan dinyatakan
Telah memenuhi syarat untuk diterima dan disetujui

Yogyakarta, 26 Juli 2005


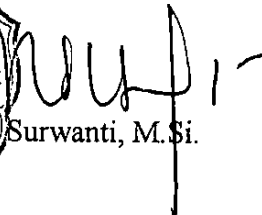

Indah Fatmawati, SE, M.Si.
Anggota


Dra. Arni Surwanti, M.Si.
Anggota


Prof. DR. H. Basu Swastha, Dh, M.B.A.
Ketua

Mengetahui

Ketua Program Pasca Sarjana Magister Manajemen

Universitas Muhammadiyah Yogyakarta


Dra. Arni Surwanti, M.Si.

PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS TESIS

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya menyatakan bahwa tesis dengan judul:

“EVALUASI TINGKAT KEPUASAN NASABAH TERHADAP JASA PERBANKAN PADA BANK PEMBANGUNAN DAERAH (BPD) DIY CABANG WATES”

dan diajukan untuk diuji tanggal 26 Juli 2005, adalah hasil karya saya.

Dengan ini saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa dalam tesis ini tidak terdapat sebagian atau keseluruhan tulisan orang lain yang saya ambil dengan cara menyalin atau meniru dalam rangkaian kalimat atau simbol yang menunjukkan gagasan, pendapat atau pemikiran dari penulis lain yang saya aku seolah-olah sebagai tulisan saya sendiri dan atau tidak terdapat bagian atau keseluruhan tulisan yang saya salin, tiru atau yang saya ambil dari tulisan orang lain tanpa memberikan pengakuan

HALAMAN MOTTO DAN PERSEMBAHAN

(Al-Qur'an) ini adalah penerang bagi seluruh manusia dan petunjuk serta pelajaran bagi orang-orang yang beragama (QS: Ali Imron : 138)

Sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan maka apabila kamu telah selesai (dari suatu urusan) kerjakanlah dengan sungguh-sungguh (urusan) yang lain dan hanya kepada TuhanMulah kamu berharap (QS: Alam Nasyroh : 6-8)

Tesis ini kupersembahkan untuk:

SUAMI tercinta

Anak-anaku tersayang: DESY & RANY

KATA PENGANTAR

Puji syukur penyusun panjatkan kehadirat Allah SWT yang telah memberikan limpahan rahmat dan hidayah-Nya sehingga penyusun dapat menyelesaikan tesis dengan baik dan lancar. Adapun penyusunan tesis yang berjudul *“Evaluasi Tingkat Kepuasan Nasabah Terhadap Jasa Perbankan Pada Bank Pembangunan Daerah (BPD) DIY Cabang Wates”* ditujukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Magister Manajemen pada Universitas Muhammadiyah Yogyakarta. Pada kesempatan ini penyusun mengucapkan terimakasih pada:

1. Prof. DR. H. Basu Swastha Dh, MBA, selaku dosen pembimbing utama yang telah banyak memberikan masukan, arahan dan bimbingan hingga terselesaikannya tesis ini.
2. Indah Fatmawati, SE, M.Si, selaku dosen pembimbing pendamping yang telah dengan sabar memberikan bimbingan hingga terselesaikannya tesis ini.
3. Pimpinan dan rekan-rekan di Bank BPD DIY dan Bank BPD Cabang Wates atas segala bantuan dan dukungan pada penyusun selama menempuh studi di MM UMY.
4. Seluruh pihak yang telah membantu kelancaran penyusunan tesis ini.

Akhir kata, penyusun berharap agar tesis ini dapat memberikan banyak manfaat bagi kita semua dan segala kritik serta saran penulis sangat diharapkan guna kesempurnaan tesis ini. Terimakasih

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
HALAMAN KEASLIAN KARYA TULIS TESIS.....	iv
HALAMAN MOTO DAN PERSEMBAHAN.....	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR GAMBAR.....	xi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xii
ABSTRAKSI.....	xiii
ABSTRACT.....	xiv
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang.....	1
B. Pokok Masalah.....	5
C. Batasan Masalah.....	5
D. Tujuan Penelitian.....	6
E. Manfaat Penelitian.....	6

BAB II	TINJAUAN LITERATUR	
	A. Perilaku Konsumen.....	8
	B. Kepuasan Konsumen.....	18
	C. Pengertian Jasa dan Pemasaran Jasa.....	26
	D. Sistem Operasi Jasa.....	28
	E. Kualitas Jasa.....	31
	F. Hasil Penelitian Terdahulu.....	34
	G. Model Penelitian.....	37
BAB III	METODE PENELITIAN	
	A. Lingkup Penelitian.....	39
	B. Populasi dan Sampel.....	39
	C. Jenis Data.....	40
	D. Teknik Pengumpulan Data.....	40
	E. Instrumen dan Pengukuran.....	40
	F. Uji Validitas dan Reliabilitas.....	44
	G. Alat Analisis.....	49
BAB IV	HASIL ANALISIS DAN PEMBAHASAN	
	A. Karakteristik Responden.....	52
	B. Harapan Responden Terhadap Kualitas Jasa Perbankan.....	54

C. Penilaian Responden Terhadap Kinerja Kualitas Jasa Bank	
BPD DIY Kantor Cabang Wates.....	56
D. Kesenjangan (<i>gap</i>) Antara Harapan dan Kinerja.....	59
E. Peta Persepsi Konsumen Dengan Diagram Kartesius.....	62

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan.....	72
B. Saran.....	74

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 3.1. Rangkuman Uji Validitas Kuesioner.....	46
Tabel 3.2. Rangkuman Uji Reliabilitas Kuesioner.....	48
Tabel 4.1. Karakteristik Responden.....	53
Tabel 4.2. Statistik Deskriptif Harapan Responden Terhadap Kualitas Jasa Perbankan.....	54
Tabel 4.3. Rangkuman Statistik Deskriptif Harapan Responden Terhadap Kualitas Jasa Perbankan.....	55
Tabel 4.4. Statistik Deskriptif Kinerja BPD DIY Cabang Wates.....	57
Tabel 4.5. Rangkuman Statistik Deskriptif Kinerja Pada BPD DIY Cabang Wates.....	58
Tabel 4.6. Kesenjangan (<i>Gap</i>) Antara Harapan dan kinerja	60
Tabel 4.7. Skor Data, Data Penilaian Kinerja dan Harapan	63

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Perilaku Konsumen.....	18
Gambar 2.2. Jasa Sebagai Suatu Sistem.....	29
Gambar 2.3. Pengukuran Kepuasan Pelanggan.....	37
Gambar 3.1. Diagram Kartesius.....	51
Gambar 4.1. Diagram Kartesius.....	64
Gambar 4.2. Diagram Kartesius Pada Peta Persepsi Nasabah Terhadap Dimensi	

ABSTRAKSI

Topik dari penelitian ini adalah "Evaluasi Tingkat Kepuasan Nasabah Terhadap Jasa Perbankan Pada Bank Pembangunan Daerah (BPD) DIY Cabang Wates." Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis tingkat kepuasan nasabah terhadap jasa perbankan pada BPD DIY Cabang wates dan mengidentifikasi apakah terdapat kesenjangan (gap) yang cukup besar antara harapan dengan tingkat kinerja jasa yang diberikan oleh BPD DIY Cabang Wates. Sampel yang digunakan dalam penelitian ini sebanyak 150 nasabah pada BPD DIY Cabang Wates. Dimensi kualitas jasa yang diteliti meliputi: kehandalan, daya tanggap, jaminan, empati dan wujud fisik.

Berdasarkan hasil analisis dapat ditunjukkan bahwa terdapat kesenjangan antara kinerja dan harapan. Rata-rata nilai kinerja sebesar 3,726 dan rata-rata nilai harapan sebesar 4,184. Hal ini mengindikasikan bahwa kualitas jasa yang disampaikan oleh Bank BPD DIY Cabang Wates belum memenuhi harapan dari nasabahnya.

Dengan menggunakan Diagram Kartesius dapat ditunjukkan pemetaan terhadap setiap dimensi kualitas jasa yang terdiri dari 13 faktor berdasarkan rata-rata harapan dan rata-rata kinerja. Berdasarkan hasil analisis tersebut dapat ditunjukkan bahwa : 1). Faktor-faktor yang dinilai memiliki rata-rata harapan yang tinggi dan rata-rata kinerja rendah adalah: kemampuan karyawan dalam memberikan informasi kepada nasabah dan perhatian karyawan kepada nasabah. Pada posisi ini menggambarkan bahwa nasabah merasa tidak puas. 2). Faktor-faktor yang dinilai memiliki rata-rata harapan tinggi dan rata-rata kinerja tinggi adalah: kemampuan karyawan dalam mengatasi keluhan nasabah, kemampuan karyawan dalam memberikan pelayanan sesuai janji yang diberikan, ketepatan dalam memberikan pelayanan, profesionalisme pelayanan, kemampuan karyawan berkomunikasi dengan baik terhadap nasabah dan keramahan dan kesopanan karyawan dalam memberikan pelayanan terhadap nasabah. Pada posisi ini menggambarkan bahwa nasabah merasa puas. 3). Faktor-faktor yang dinilai memiliki rata-rata harapan rendah dan rata-rata kinerja rendah adalah: pengetahuan karyawan terhadap informasi yang dibutuhkan nasabah, kesiapan karyawan dalam memberikan pelayanan, kebersihan, kenyamanan dan kerapihan ruang pelayanan, dan ketersediaan fasilitas penunjang. Pada posisi ini menggambarkan bahwa nasabah merasa cukup puas. 4). Faktor-faktor yang dinilai memiliki rata-rata harapan rendah dan rata-rata kinerja tinggi adalah: penampilan dan kerapihan berpakaian karyawan. Pada posisi ini menggambarkan bahwa nasabah merasa sangat puas.

Kata Kunci: kepuasan, harapan, kinerja, kualitas jasa, daya tanggap, kehandalan, empati, jaminan dan wujud fisik

ABSTRACT

The topic of this research is "The Evaluation of Customer Satisfaction to the Bank Service on BPD DIY Branch Office Wates." The purposes of this research are to analyze the customer satisfaction to the service of BPD Bank Branch Office Wates and to identify the gap between expectation and performance in delivery service of BPD Bank Branch Office Wates. The sample of this research is 150 customers of BPD Bank Branch Office Wates. The dimensions of service quality consist of: reliability, responsiveness, assurance, empathy, and tangibles.

Based on the analysis, it can be shown that there is a gap between performance and expectation. The mean score of performance is 3,726 and the mean score of expectation is 4,184. It identified that the quality of delivery service of Bank BPD Branch Office Wates have not fulfill the customer's expectation.

By using Kartesius Diagram the plotting of each dimension which consists of 13 factors according to the mean of expectation and the mean of performance could be seen. Based on the analysis, it can show that: 1). the factors with high expectation's mean and low performance's mean are: the employee's availability in giving information to the customers and the attention of employee to the customers. It could be concluded from these positions that the customers are unsatisfied. 2). the factors with high expectation's mean and high performance's mean are: the employee's ability to handle customer's problem, the employee's ability to give a reliability service, the employee's accessibility in giving service, the professionalism in giving service, the employee's ability in good communication with customer, and the employee's courtesy in giving service to customer. It could be concluded from these positions that the customers are satisfied. 3) The factors with low expectation's mean and low performance's mean are: the employee's knowledge about information needed by customers, the readiness of the employee in giving service, and the availability of service facilities. It could be concluded from these positions that the customers are satisfied enough. 4). the factor with low expectation's mean and high performance's mean is the employee's tidiness and performance in dressing. It could be concluded from these positions that the customers are very satisfied.

Key words: satisfaction, expectation, performance, service quality, responsiveness, reliability, empathy, assurance and tangibles

DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1 Kuesioner.....	79
Lampiran 2 Uji Validitas Harapan Pada Kualitas Jasa.....	82
Lampiran 3 Uji Validitas Kinerja Pada Kualitas Jasa.....	92
Lampiran 4 Uji Reliabilitas Harapan Pada Kualitas Jasa.....	104
Lampiran 5 Uji Reliabilitas Kinerja Pada Kualitas Jasa.....	108
Lampiran 6 Data Primer Karakteristik Responden.....	112
Lampiran 7 Data Primer Harapan Pada Kualitas Jasa.....	119
Lampiran 8 Data Primer Pada Kualitas Jasa.....	124
Lampiran 9 Tabel Frekuensi Harapan Pada Kualitas Jasa.....	129
Lampiran 10 Tabel Frekuensi Kinerja Pada Kualitas Jasa.....	139
Lampiran 11 Data Penelitian Harapan dan Kinerja Pada Kualitas Jasa.....	147