

**ANALISIS MODEL SERVICE QUALITY TERHADAP TINGKAT
KEPUASAN NASABAH PT. BANK NEGARA INDONESIA Tbk,
CABANG HARMONI JAKARTA**

SKRIPSI

**Diajukan sebagai Salah Satu Persyaratan Untuk Memperoleh Gelar Sarjana
Ekonomi Jurusan Manajemen Program Pendidikan Tingkat Strata Satu**



Diajukan oleh :

Nama : Windy Amalia Aswin
NPM : 201010325049
Fak / Jur : Ekonomi / Manajemen

**FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS BHAYANGKARA JAKARTA RAYA**

2014

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

NAMA : WINDY AMALIA ASWIN
NPM : 201010325049
FAKULTAS : EKONOMI
JURUSAN : MANAJEMEN
KONSENTRASI MATA KULIAH : PEMASARAN

JUDUL SKRIPSI


ANALISIS KUALITAS SERVICE QUALITY TERHADAP TINGKAT
KEPUASAN NASABAH PADA PT. BANK NEGARA INDONESIA, Tbk
CABANG HARMONI JAKARTA

Pembimbing I

Pembimbing II



(Dr. Edison Panjaitan)



(Budi Indrawati, SE, MM)

Mengetahui

Dekan Fakultas Ekonomi

Universitas Bhayangkara Jakarta Raya



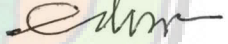
(Dr. Edison Panjaitan)


LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

NAMA : WINDY AMALIA ASWIN
NPM : 201010325049
FAKULTAS : EKONOMI
JURUSAN : MANAJEMEN
KONSENTRASI MATA KULIAH : PEMASARAN

JUDUL SKRIPSI

ANALISIS KUALITAS SERVICE QUALITY TERHADAP TINGKAT
KEPUASAN NASABAH PADA PT. BANK NEGARA INDONESIA, Tbk
CABANG HARMONI JAKARTA

Ketua : Dr. Edison Panjaitan ()

Penguji I : Drs. Sriyono, MM ()

Penguji II : Drs. Syamsu Iskandar SE, MM ()

Sekretaris : Ery Teguh Prasetyo, SE, MM ()

LEMBAR PERNYATAAN

NAMA : WINDY AMALIA ASWIN
NPM : 201010325049
FAKULTAS : EKONOMI
JURUSAN : MANAJEMEN
KONSENTRASI : PEMASARAN

Menyatakan bahwa apa yang tertulis dalam skripsi ini dengan judul :

“Analisis Model Service Quality Terhadap Tingkat Kepuasan Nasabah pada PT. Bank Negara Indonesia Tbk, Cabang Harmoni Jakarta”.

Dengan ini menyatakan tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di Perguruan Tinggi, dan sepanjang sepengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Jakarta,

2014



Windy Amalia Aswin

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh.

Penulis memanjatkan segala puji dan syukur kepada Allah SWT yang telah mencurahkan rahmat dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi ini dengan baik. Dimana Skripsi ini adalah prasyarat untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi jurusan manajemen, Fakultas Ekonomi Universitas Bhayangkara Jakarta Raya. Skripsi ini mengkaji tentang Analisis Model Service Quality Terhadap Tingkat Kepuasan Nasabah PT. Bank Negara Indonesia Tbk, Cabang Harmoni Jakarta.

Banyak kendala yang dialami selama pembuatan skripsi, tetapi berkat semangat dan kemampuan serta bimbingan yang diberikan beberapa pihak, maka skripsi dapat terselesaikan sebagaimana mestinya.

Penulis sangat menyadari bahwa penyajian skripsi ini masih jauh dari sempurna baik dari segi materi maupun teknik penyajiannya, sehubungan itu saran serta pandangan yang sifatnya “membangun” maka sangat penulis harapkan.

Pada kesempatan ini penulis menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada yang terhormat :

1. Allah SWT, Tuhan Semesta Alam yang telah melimpahkan rahmat dan karunia-Nya.
2. Bapak Irjen Pol (P) Drs. Bambang Karsono, SH, MM, selaku Rektor Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.

3. Bapak Dr. Edison Panjaitan, selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.
4. Ibu Budi Indrawati, SE, MM, selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.
5. Seluruh Dosen Universitas Bhayangkara Jakarta Raya yang telah mendidik penulis dalam menimba ilmu di berbagai aspek sehingga penulis mendapatkan banyak sekali ilmu selama menjalankan pendidikan di Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.
6. Kedua orang tua (Bpk. Aswin Nasution dan Ibu Erwina), Mertua (Bpk. Munadi, dan Ibu Dairah) dan keluarga besar penulis yang selama ini telah memotivasi dan mendoakan yang tulus kepada penulis.
7. Suamiku tercinta (Risda Ahmad Fauzi) yang tak pernah lelah menemani, membantu, memberikan semangat dan mendukung baik materil, moril, motivasi serta doa yang tulus kepada penulis.
8. Anakku terkasih (Annisa Azkiya Safa) yang selalu membuat penulis tersenyum dan semangat sehingga memotivasi penulis untuk tetap berjuang dalam menyelesaikan skripsi ini.
9. Teman-teman dan sahabat (bang Heri, RT Andi, Iif, Septi, Yenita, Indira dan semua teman seperjuangan yang tak bisa disebutkan satu persatu) yang selalu bersama dalam suka dan duka, saling mendukung dan membantu dalam penyusunan skripsi ini.
10. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu.

Semoga Allah SWT senantiasa memberikan balasan dan limpahan rahmatNya atas jasa baik yang telah mereka berikan kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan perkuliahan dengan baik. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat untuk semua pihak yang berkepentingan dan mungkin juga akan digunakan sebagai sumbangan kecil yang merupakan sumber inspirasi bagi yang membutuhkan dimasa mendatang. Amiiin.



Jakarta, 2014

Penulis

Windy Amalia Aswin

ABSTRAKS

Analisis Model Service Quality Terhadap Tingkat Kepuasan Nasabah
PT. Bank Negara Indonesia Cabang Harmoni, Jakarta
Disusun Oleh : Windy Amalia Aswin

Penelitian ini mengangkat permasalahan Analisis Model Service Quality PT. Bank Negara Indonesia Cabang Harmoni Jakarta, dengan tujuan untuk mengetahui pengaruh Service Quality yang terdiri dari Bukti Fisik/*Tangibles*, Keandalan/*Reliability*, Daya Tanggap/*Responsiveness*, Jaminan/*Assurance*, dan Perhatian/*Empathy* terhadap kepuasan nasabah PT. Bank Negara Indonesia Cabang Harmoni Jakarta. Teknik pengambilan sample yang digunakan adalah *Accidental Sampling*. Teknik analisis yang digunakan adalah teknik *structural equation modelling* untuk mengetahui pengaruh variable-variabel yang diteliti. Hasil penelitian menunjukkan bahwa ada pengaruh positif dan signifikan antara variabel Bukti fisik (*Tangibles*) terhadap kepuasan nasabah yang ditunjukkan dari nilai nilai C.r $1,825 > 1,65$ atau nilai p $0,060 < 0,1$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima, variabel Keandalan (*Reliability*) dengan nilai C.r $2,079 > 1,65$ atau nilai p $0,038 < 0,1$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima yang berarti ada pengaruh antara *reliability* (keandalan) dengan kepuasan nasabah, variabel Daya Tanggap (*Responsiveness*) dengan nilai C.r $2,575 > 1,65$ atau nilai p $0,010 < 0,1$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima yang berarti ada pengaruh antara *responsiveness* (daya tangkap) dengan kepuasan nasabah, variabel Jaminan (*Assurance*) dengan nilai C.r $1,875 > 1,65$ atau nilai p $0,063 < 0,1$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima yang berarti ada pengaruh antara *assurance* (jaminan) dengan kepuasan nasabah dan variabel Empati (*Empathy*) dengan nilai C.r $1,858 > 1,65$ atau nilai p $0,063 < 0,1$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima yang berarti ada pengaruh antara *empati* dengan kepuasan nasabah.

Kata kunci : Service Quality, Kepuasan Nasabah, *Structural Equation Modelling*.

ABSTRACT

Model Analysis Of Service Quality Customer Satisfaction
PT. Harmony Branch Bank Negara Indonesia, Jakarta
Compiled By: Windy Amalia Aswin

This study raises the issue of Analysis Model of Service Quality PT. Harmony Branch Bank Negara Indonesia in Jakarta, with the aim to determine the effect of Service Quality consisting of Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance, and Empathy toward customer satisfaction. Harmony Branch Bank Negara Indonesia in Jakarta. Sampling technique used was accidental sampling. The analysis technique used is structural equation modeling techniques to determine the effect of the studied variables. The results show that there is a positive and significant effect between the variables of Tangibles on customer satisfaction is evident from 1,825 Cr values > 1.65 or p value 0.060 < 0.1 then Ho is rejected and Ha is accepted, the variable Reliability 2,079 Cr value > 1.65 or p value 0.038 < 0.1 then Ho is rejected and Ha accepted, which means there is no influence between reliability with customer satisfaction, variable Responsiveness with Cr value 2.575 > 1.65 or 0,010 p value < 0.1 then Ho is rejected and Ha accepted, which means there is no influence between responsiveness (perception) with customer satisfaction, variable Assurance with Cr value 1.875 > 1.65 or p value 0.063 < 0.1 then Ho rejected and Ha is accepted which means that there is influence between assurance (guarantees) to the customer satisfaction and the variables Empathy with Cr value 1.858 > 1.65 or p value 0.063 < 0.1 then Ho is rejected and Ha accepted, which means that there is influence between empathy with customer satisfaction.

Keywords: Service Quality, Customer Satisfaction, Structural Equation Modeling.

DAFTAR ISI

	HALAMAN
LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI	i
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI	ii
LEMBAR PERNYATAAN	iii
KATA PENGANTAR	iv
ABSTRAK	vii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
I. PENDAHULUAN	
1.1. Latar Belakang Masalah	1
1.2. Identifikasi Masalah	5
1.3. Batasan Masalah	6
1.4. Rumusan Masalah	6
1.5. Tujuan Penelitian	6
1.6. Manfaat Penelitian	7
II. TINJAUAN PUSTAKA	
2.1. Landasan Teori	9
a. Kualitas Pelayanan	9
b. Pengertian Kualitas Pelayanan	10
c. Dimensi Kualitas Pelayanan	12

d. Model Kualitas Pelayanan	13
e. Pengertian Pelanggan	16
f. Pengertian Kepuasan Pelanggan	18
g. Strategi Memuaskan Pelanggan	19
h. Mengukur Kepuasan Pelanggan	22
i. Hubungan Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Pelanggan	26
j. Pengertian Pemasaran	27
k. Pengertian Manajemen Pemasaran	28
l. Konsep Pemasaran	29
m. Pengertian Jasa	31
n. Karakteristik Jasa	32
o. Faktor-faktor yang Menjadi Kunci Sukses Jasa	34
p. Pengertian Bank	37
q. Jenis Bank	38
r. Fungsi dan Usaha Bank Umum	41
2.2. Penelitian Terdahulu	44
2.3. Kerangka Teoritikal	47
2.4. Hipotesis Penelitian	49
 III. METODOLOGI PENELITIAN	
3.1. Gambaran Umum dan Lokasi Penelitian	50
a. Profil Perusahaan	50
b. Jenis Produk	52
c. Visi dan Misi	53

d. Motto dan Slogan	54
e. Struktur Organisasi PT. Bank Negara Indonesia	55
3.2. Tempat dan waktu Penelitian	65
a. Tempat Penelitian	65
b. Waktu Penelitian	65
3.3. Jenis dan Sumber Data	66
3.4. Populasi dan Sampel	67
a. Populasi	67
b. Sampel	67
3.5. Definisi Operasional Variabel	69
a. Variabel Independent	69
b. Variabel Dependent	72
c. Instrumen Penelitian	74
d. Kalibrasi Instrumen	75
3.6. Teknik Pengumpulan Data	76
3.7. Metode Analisis Data	78
a. Tahapan Pemodelan & Analisis Persamaan Struktural ...	79
3.8. Metode Penelitian	88
IV. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
4.1. Hasil Penelitian	90
a. Analisis Deskriptif Data Responden	90
b. Hasil Pernyataan Kuisisioner	92
4.2. Hasil Penelitian	101

a. Asumsi asumsi Structural Equation Modelling	101
1. Ukuran Sampel	101
b. Asumsi Normalitas Data	102
c. Evaluasi atas Outliers	104
d. Analisis Kesesuaian Model / Kriteria Goodness of fit.....	106
1. Pendekatan dua langkah dalam pemodelan SEM	108
4.3. Pengujian Hipotesis	112
4.4. Uji Hipotesis dan Pengaruh	114
a. Pengaruh tangibles terhadap kepuasan nasabah	114
b. Pengaruh reliability terhadap kepuasan nasabah	114
c. Pengaruh responsiveness terhadap kepuasan nasabah	115
d. Pengaruh assurance terhadap kepuasan nasabah	115
e. Pengaruh empati terhadap kepuasan nasabah	116
4.5. Pembahasan	116
a. Tindakan BNI terhadap pengaruh variabel tangibles	116
b. Tindakan BNI terhadap pengaruh variabel reliability	117
c. Tindakan BNI terhadap pengaruh variabel responsiveness	118
d. Tindakan BNI terhadap pengaruh variabel assurance	120
e. Tindakan BNI terhadap pengaruh variabel empati	121

V. PENUTUP

5.1. Kesimpulan	123
5.2. Saran	125

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR RIWAYAT HIDUP



DAFTAR TABEL

NO	JUDUL TABEL	HALAMAN
3.1.	Konsep, Variabel, Indikator dan Pernyataan	74
3.2.	Tabel skor instrument pertanyaan	79
4.1.	Data responden berdasarkan jenis kelamin	91
4.2.	Data responden berdasarkan usia	92
4.3.	Data responden berdasarkan pendidikan terakhir	92
4.4.	Hasil Pernyataan variabel <i>Tangibles</i> (bukti fisik)	93
4.5.	Hasil Pernyataan variabel <i>Realibility</i> (keandalan)	95
4.6.	Hasil Pernyataan variabel <i>Responsiveness</i> (daya tanggap)	96
4.7.	Hasil Pernyataan variabel <i>Assurance</i> (jaminan)	98
4.8.	Hasil Pernyataan variabel <i>Empaty</i>	99
4.9.	Hasil Pernyataan Kepuasan Nasabah	101
4.10.	Hasil Uji Normalitas	104
4.11.	Observations Farthest From The Centroid	106
4.12.	Perbandingan hasil dengan goodness of fit	108
4.13.	Hasil Uji Confirmatory Model.....	109
4.14.	Regression Weight	114

DAFTAR GAMBAR

NO	JUDUL TABEL	HALAMAN
2.1.	Model Kualitas Pelayanan	15
2.2.	Kerangka Teoritikal	48
3.1.	Gedung BNI '46 Sudirman	53
3.2.	Layanan ATM	54
3.3.	Struktur Organisasi	56
3.4.	Petugas Customer Service melayani nasabah	65
3.5.	Petugas Teller melayani nasabah	66
3.6.	Diagram Alur Analisis Model Service Quality	90
4.1.	Hasil Pengolahan Model	107
4.2.	Standardized Estimates SEM	112

DAFTAR LAMPIRAN

1. Surat Riset Mahasiswa
2. Surat Penugasan Pembimbing Skripsi
3. Kuisisioner Penelitian
4. Rekapitulasi Data Hasil Penelitian
5. Data Hasil Uji Structural Equation Modelling
6. Riwayat Hidup

