

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN, KEPERCAYAAN TERHADAP
KEPUASAN NASABAH PADA PT. BANK BUKOPIN
CABANG MEDAN**

SKRIPSI

**Diajukan untuk Melengkapi Tugas-tugas dan
Memenuhi Syarat Mencapai Gelar Sarjana Ekonomi**

Oleh :

**MUHAMMAD RIZKI
NPM : 07 832 0138**



**JURUSAN MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS MEDAN AREA
M E D A N
2 0 1 1**

JUDUL : **ANALISIS KUALITAS PELAYANAN, KEPERCAYAAN TERHADAP KEPUASAN NASABAH PADA PT. BANK BUKOPIN CABANG MEDAN**

NAMA : **MUHAMMAD RIZKI**
NIM : **07 832 0138**
JURUSAN : **MANAJEMEN**

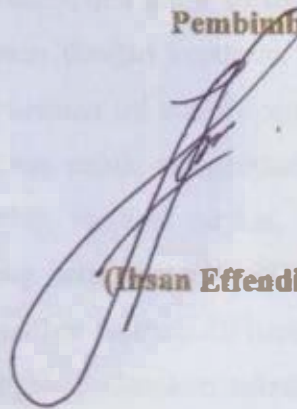
Menyetujui :
Komisi Pembimbing

Pembimbing I



(Drs. H. Mistabuddin, MBA)

Pembimbing II



(Ihsan Effendi, SE, MSi)

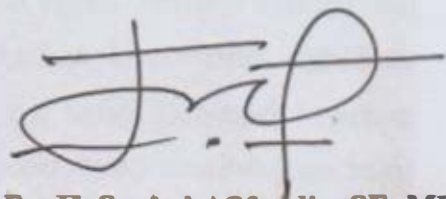
Mengetahui :

Ketua Jurusan



(Ihsan Effendi, SE, MSi)

Dekan



(Prof. Dr. H. Sya'ad Aftuddin, SE, MEd)

Tanggal Lulus : 27 Oktober 2011

RINGKASAN

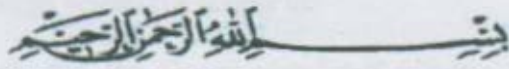
SEBIANAD RIZKI NPM. 078310128. "ANALISIS KUALITAS PELAYANAN, KEPERCAYAAN TERHADAP KEPUASAN NASABAH PADA PT. BANK BUKOPIN CABANG MEDAN". SKRIPSI 2011.

Kualitas pelayanan sangat penting kaitannya dengan eksistensi dan perkembangan keberhasilan perusahaan jasa. Kualitas pelayanan akan berpengaruh pada kepercayaan nasabah. Faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas nasabah mencakup harapan tentang kehandalan (*Reliability*), daya tanggap (*Responsibility*), jaminan (*Assurance*), empati (*Empathy*), dan bukti langsung (*Tangible*).

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh antara kualitas pelayanan dengan kepercayaan nasabah di PT. Bank Bukopin Cabang Medan, untuk mengetahui pengaruh antara kepercayaan nasabah terhadap kepuasan nasabah di PT. Bank Bukopin Cabang Medan dan untuk mengetahui pengaruh antara kualitas pelayanan dan kepercayaan dengan kepuasan nasabah di PT. Bank Bukopin Cabang Medan. Jenis penelitian ini adalah penelitian asosiatif yang merupakan penelitian yang bertujuan untuk mengetahui pengaruh atau hubungan antara variabel bebas terhadap variabel terikat. Populasi dalam penelitian ini adalah nasabah yang datang bertransaksi di PT. Bank Bukopin Cabang Medan menetapkan 20 sampel per hari selama 20 hari, jadi perarikan sampel selama 20 hari sekitar 400 sampel. Sedangkan teknik pengumpulan data menggunakan data primer berupa pengamatan/*observasi* dan menyebarkan angket serta data sekunder dengan melakukan studi kepustakaan. Teknik analisis menggunakan persamaan struktural (*Structural Equation Modeling*) disingkat dengan SEM.

Dari hasil analisis penulis dapat dijelaskan bahwa indikator kepercayaan nasabah sesuai dengan pelayanan yang didapatkan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah sedangkan sarannya untuk mencapai kepuasan tidak hanya dilakukan pelayanan saja, tetapi kepercayaan nasabah juga harus diterapkan.

KATA PENGANTAR



Ass. Mualaikum Wr.Wb

Syukur alhamdulillah kita ucapkan kehadiran Allah S.W.T, berkat rahmat dan karuniaNya penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dalam rangka memenuhi salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi Jurusan Manajemen pada Fakultas Ekonomi Universitas Medan Area.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna, namun dengan keterbatasan waktu, biaya, tenaga, kemampuan, pengetahuan dan pengalaman yang terbatas akhirnya penulis menyelesaikan skripsi yang diberi judul "Analisis Kualitas Pelayanan, Kepercayaan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT. Bank Bukopin Cabang Medan".

Dalam kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya dengan hati yang tulus dan ikhlas kepada :

1. Bapak Prof. Dr. H. Ali Ya'kub Matondang, Sag, MA selaku Rektor Universitas Medan Area.
2. Bapak Prof. Dr. H. Sya'ad Afifuddin, SE, MEd selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Medan Area dan sekaligus Ketua Sidang Meja Hijau.
3. Bapak Hery Syahril, SE, Msi selaku Wakil Dekan I Fakultas Ekonomi Universitas Medan Area.
4. Bapak Ihsan Effendi, SE, Msi selaku Ketua Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Medan Area.
5. Bapak Drs.H.Miftahuddin, MBA selaku Dosen Pembimbing I yang telah banyak memberikan saran dan bimbingan dalam penyelesaian skripsi ini.

6. Bapak Ihsan Effendi, SE, MSi selaku Dosen Pembimbing II yang telah membantu hingga selesainya skripsi ini.
7. Seluruh Bapak dan Ibu Dosen serta staff fakultas ekonomi yang telah mengajarkan membantu penulis hingga dapat menyelesaikan perkuliahan.
8. Bapak Pimpinan PT. Bank Bukopin Cabang Medan, terima kasih atas bantuan dalam memberikan data dan informasi demi terwujudnya skripsi ini.
9. Teristimewa saya ucapkan terima kasih yang tak terhingga buat Ayahanda Tunda, Nenek, dan kakak serta adik ku yang senantiasa memberikan dorongan semangat, mendoakan dan berkorban demi masa depan Ananda.
10. Keluarga besarku yang tidak hentinya memberikan semangat dan dorongannya.
11. Buat sobatku Tomy Indrawan, Iskandar Fithra Sembiring, Sovian Ketaren, Roy Hasudungan, Mhd Syaffi, seluruh anak-anak team futsal TNT-G FC juga buat teman-teman Manajemen angkatan 2007 yang telah memberikan saran dan motivasi hingga skripsi ini terselesaikan.
12. Buat Senioraku seperti Abangda Agem, Abangda Koko, Abangda Sontang Nasution atas bimbingan, arahan serta nasehatnya.
13. Buat Adinda Meisya Fithri Afni, terima kasih atas support, motivasi dan pengorbanan yang diberikan selama ini.

Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi para pembaca umumnya dan bagi penulis khususnya, kiranya Allah S.W.T melindungi kita semua, Amin.

Wassalammu 'alaikum Wr.Wb

Medan, 2011
Penulis

(Muhammad Rizki)

DAFTAR ISI

	Halaman
RINGKASAN	i
KATA PENGANTAR	ii
DAFTAR ISI	iv
DAFTAR GAMBAR	vi
DAFTAR TABEL	vii
BAB I : PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah.....	2
C. Tujuan Penelitian	3
D. Manfaat Penelitian.....	3
BAB II : LANDASAN TEORITIS	
A. Uraian Teoritis	4
1. Pengertian dan Tujuan Pemasaran Bank.....	4
a. Pengertian Pemasaran Bank.....	4
b. Tujuan Pemasaran Bank.....	6
2. Kualitas Pelayanan	6
a. Pengertian Kualitas	6
b. Jenis-jenis Bentuk Pelayanan	9
c. Komponen dan Dimensi Kualitas Pelayanan	10
d. Prinsip-prinsip Kualitas Pelayanan	11
3. Kepercayaan.....	12
a. Pengertian Kepercayaan.....	12
b. Dimensi Kepercayaan	13
c. Penilaian Kepercayaan Nasabah	14
4. Kepuasan Nasabah	16
a. Pengertian Kepuasan Nasabah	16
b. Mengukur Kepuasan Nasabah.....	19
c. Menentukan Nilai Dan Kebutuhan Nasabah.....	21
d. Indikator Kepuasan nasabah.....	23

B. Kerangka Konseptual.....	23
C. Hipotesis	25
BAB III: METODE PENELITIAN	
A. Jenis, Lokasi dan Waktu Penelitian.....	26
B. Populasi dan Sampel.....	27
C. Definisi Operasional	28
D. Jenis dan Sumber Data.....	29
E. Teknik Pengumpulan Data	30
F. Teknik Analisis Data	31
BAB IV : HASIL DAN PEMBAHASAN PENELITIAN	
A. Hasil Penelitian	37
1. Sejarah Singkat PT. Bank Bukopin	37
2. Struktur Organisasi Perusahaan	40
3. Penyajian Data Responden	48
4. Penyajian Data Angket Responden.....	49
B. Pembahasan Penelitian.....	57
BAB V : KESIMPULAN DAN SARAN	
A. Kesimpulan	61
B. Saran	61
DAFTAR PUSTAKA	
DAFTAR LAMPIRAN	

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
1. Penilaian Kepercayaan Nasabah.....	14
2. Kerangka Konseptual	25
3. Struktur Organisasi PT. Bank Bukopin Cabang Medan.....	47
4. Diagram Lintasan Model Struktural Penelitian (<i>nilai-t</i>).....	58
5. Diagram Lintasan Model Struktural Penelitian (Solusi Standar).....	59

DAFTAR TABEL

	Halaman
1. Rincian Waktu Penelitian.....	26
2. Definisi Operasional Variabel.....	29
3. Instrumen Skala Likert.....	30
4. Jenis Kelamin Responden.....	48
5. Pendidikan Responden.....	48
6. Berapa Lama Menjadi Nasabah.....	49



BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Dalam era globalisasi, persaingan bisnis menjadi semakin ketat. Untuk memenangkan persaingan setiap organisasi atau penyedia jasa harus memperhatikan kebutuhan dan keinginan konsumen atau para nasabah, serta berusaha memenuhi harapan mereka, sehingga mampu memberikan kepuasan kepada para konsumen atau nasabahnya.

Ocwas ini perhatian terhadap kepuasan nasabah menjadi sangat besar. Persaingan yang sangat ketat dimana semakin banyak organisasi atau penyedia jasa terlibat dalam upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan nasabah serta memempeikannya sebagai tujuan utama. Dengan demikian, diyakini bahwa kunci utama untuk memenangkan persaingan adalah memberikan nilai dan kepuasan kepada para nasabah melalui penyampaian produk yang berkualitas dengan tetap memperhatikan kebutuhan dan keinginan para nasabah.

Terciptanya kepuasan nasabah dapat menjadikan hubungan antara penyedia jasa dengan nasabahnya menjadi harmonis, yang selanjutnya akan menciptakan kepercayaan nasabah dan akhirnya menguntungkan bagi perusahaan. Keberlangsungan dan keberhasilan perusahaan jasa banyak tergantung pada kualitas pelayanan yang sesuai dengan lingkungan perusahaan, dan kemampuan yang dimiliki para petugas dalam memberikan pelayanan dan menjelaskan produk-produk yang ditawarkan serta kebutuhan dan harapan nasabah. Dengan pelayanan yang berkualitas, maka nasabah akan merasa puas

sehingga akan mempertahankan dan meningkatkan kepercayaan nasabah terhadap perusahaan. Agar barang atau jasa yang ditawarkan dipilih oleh nasabah maka perusahaan harus mengetahui apa yang menjadi kebutuhan nasabah dan bagaimana memberi layanan yang terbaik.

Perusahaan jasa harus berusaha mewujudkan kepuasan nasabahnya, sebab jika kepuasan tidak dicapai maka nasabah akan meninggalkan perusahaan dan menjadi nasabah pesaing. Hal ini akan berakibat pada menurunnya laba dan bahkan bisa menyebabkan kerugian.

Kualitas pelayanan sangat penting kaitannya dengan eksistensi dan perkembangan keberhasilan perusahaan jasa. Kualitas pelayanan akan berpengaruh pada kepercayaan nasabah. Faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas nasabah mencakup harapan tentang kehandalan (*Reliability*), daya tanggap (*Responsibility*), jaminan (*Assurance*), empati (*Empathy*), dan bukti langsung (*Tangible*).

Sehubungan dengan hal tersebut maka penulis tertarik untuk mengadakan penelitian dengan judul "Analisis Kualitas Pelayanan, Kepercayaan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT. Bank Bukopin Cabang Medan".

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang uraian di atas, ditemukan masalah, yaitu :

1. Adakah pengaruh antara kualitas pelayanan dengan kepercayaan nasabah di PT. Bank Bukopin Cabang Medan?
2. Adakah antara kualitas pelayanan dengan kepercayaan nasabah di PT. Bank Bukopin Cabang Medan?

DAFTAR PUSTAKA

- Adrian Payne, (2007), *Pemasaran Jasa*, Cetakan I, Edisi I, Penerbit Andi offset, Yogyakarta.
- Fandy Tjiptono dan Diana Anastasia (2004). *Penerapan Sistem Kualitas Dalam Industri Jasa Berdasarkan Konsep Quality Service, Manajemen dan Usahawan - LMFE - UI*, Jakarta
- Fandy Tjiptono, (2005), *Manajemen Pemasaran Jasa*, Bayumedia, Malang.
- Fitzsimmons, (2005), *Pelayanan Barang dan Jasa*, Penerbit Kanisius, Yogyakarta.
- Harahap, Yulika Ervina, (2005). *Skripsi Pengaruh Service Quality Terhadap Kepuasan Pelanggan PT. Indosat, Tbk Medan*, Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Sumatra Utara.
- Kasmir, (2005). *Pemasaran Bank*. Penerbit Prana Media, Jakarta
- Kuncoro, Mudrajat, (2005), *Metode Riset Untuk Bisnis Dan Ekonomi*, Edisi 1, Erlangga, Jakarta
- Kotler Philip, (2005), *Prinsip-prinsip Pemasaran*, Jilid Satu, Edisi Revisi, Penerbit Erlangga, Jakarta
- Kotler Philip, (2007), *Marketing Management, Analysis Planning and Control (Manajemen Pemasaran, Analisis Perencanaan dan Pengendalian, Terjemahan Herujati & Jaka Wasana*, Edisi XI, Cetakan Keempat, Jilid II, Penerbit Erlangga, Jakarta
- Mukherjee, A., dan Nath, P., (2007). *A Model of Trust in Online Relationship Banking*, *International Journal of Bank Marketing*, 21 (1): 5-15.
- Mayer, R.C., Davis, J. H., dan Schoorman, F. D., (2005). *An Integratif Model of Organizational Trust*, *Academy of Management Review*, 30 (3): 709-734.
- Sugiarto Endar, (2008), *Psikologi Pelayanan Dalam Industri Jasa*, Penerbit PT. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- Sofyan Assauri. (2008), *Manajemen Pemasaran, Dasar Konsep dan Strategi*, Edisi Pertama, Cetakan Keenam, Penerbit PT. Raya Grafinda Persada, Jakarta.
- Sugiyono, (2008), *Metode Penelitian Bisnis*, Edisi Revisi, Cetakan Kedelapan Belas, Alfabeta, Bandung.
- Tim Penyusun, (2008), *Pedoman Penulisan Skripsi*, Fakultas Ekonomi Universitas Medan Area - Medan.

Yousafzai, S. Y., Pallister, J. G., dan Foxall, G. R., (2005). A Proposed Model of ETrust for Electronic Banking, *Technovation*, 23: 847-860.

Zulian Yamit, (2008), *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, Gramedia, Jakarta.

Uraian singkat tentang isi dan tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui tingkat kepercayaan pengguna terhadap layanan perbankan elektronik di Indonesia. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan menggunakan kuisioner yang dibagikan kepada pengguna layanan perbankan elektronik di Indonesia. Hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat kepercayaan pengguna terhadap layanan perbankan elektronik di Indonesia masih rendah. Hal ini disebabkan oleh beberapa faktor, yaitu:

- 1. Keamanan
- 2. Biaya
- 3. Waktu
- 4. Kualitas Pelayanan
- 5. Kecepatan
- 6. Kemudahan
- 7. Aksesibilitas
- 8. Keandalan



Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi bagi pengembangan layanan perbankan elektronik di Indonesia.

- 24. [Illegible]
- 25. [Illegible]
- 26. [Illegible]
- 27. [Illegible]

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN, KEPERCAYAAN TERHADAP
KEPUASAN NASABAH PADA PT. BANK BUKOPIN
CABANG MEDAN**

Dengan segala kerendahan hati, saya mohon bantuan Bapak/ibu untuk mengisi angket ini yang akan saya gunakan untuk penelitian saya dengan judul "Analisis Kualitas Pelayanan, Kepercayaan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT. Bank Bukopin Cabang Medan. Semoga dengan bantuan Bapak/Ibu memberikan manfaat bagi kita semua. Atas kerjasama yang diberikan saya ucapkan terima kasih.

IDENTITAS RESPONDEN

No. Responden :

Umur :

Jenis Kelamin :

Pekerjaan :

Berapa Lama Jadi Nasabah :

Cara pengisian untuk pernyataan cukup dengan memberi tanda checklist (✓) pada jawaban yang anda pilih. Dengan keterangan :

SS : Sangat Setuju

S : Setuju

R : Ragu-ragu

TS : Tidak Setuju

STS : Sangat Tidak Setuju

Daftar Pernyataan

I. Pernyataan Variabel Bebas X₁ (Kualitas Pelayanan)

No	Pernyataan	OPSI				
		SS	S	R	TS	STS
1	Karyawan selalu tanggap dan siap didalam melayani nasabah					
2	Prosedur dan waktu pelayanan terhadap nasabah selalu berjalan sesuai dengan ketentuan					
3	Keramah-tamahan para karyawan membuat para nasabah puas.					
4	Karyawan selalu menjaga ketepatan, kelancaran dan keandalan pelayanan terhadap nasabah					

II. Pernyataan Variabel Bebas X₂ (Kepercayaan)

No	Pernyataan	OPSI				
		SS	S	R	TS	STS
1	Pelayanan yang tidak memuaskan memberikan kesan yang buruk terhadap nasabah					
2	Karyawan selalu menjaga ketepatan, kelancaran dan keandalan pelayanan terhadap nasabah					
3	Karyawan selalu memberikan perhatian dalam melayani keluhan nasabah.					
4	Keresponsifan petugas pada saat melayani nasabah cukup baik					

III. Pernyataan Variabel Terikat Y (Kepuasan Nasabah)

No	Pernyataan	Jumlah				
		SS	S	R	TS	STS
1	Kemampuan karyawan dalam menanggapi dan memberikan kualitas pelayanan telah membuat nasabah merasa puas.					
2	Kinerja pelayanan yang optimal akan mempengaruhi tingkat kesetiaan nasabah.					
3	Prilaku karyawan dalam memberikan pelayanan mampu membangun dan memberikan rasa percaya terhadap nasabah.					
4	Proses penanganan respon terhadap keluhan nasabah ditanggapi cepat oleh karyawan perusahaan.					

Terima kasih atas kerjasama Bapak/Ibu, semoga sukses dan lancar dalam segala urusan