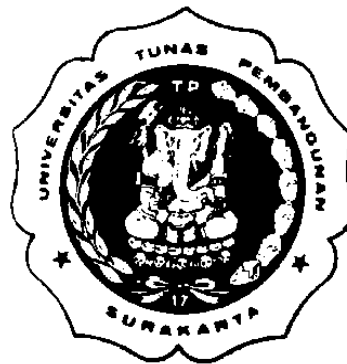


**ANALISIS PENGUKURAN KUALITAS PELAYANAN
TERHADAP TINGKAT KEPUASAN NASABAH
PT BANK MANDIRI Tbk. AREA SURAKARTA**

SKRIPSI



Diajukan untuk Melengkapi Tugas-tugas dan Memenuhi
Syarat-syarat Guna Mencapai Gelar Sarjana Ekonomi
Jurusan Manajemen pada Fakultas Ekonomi
Universitas Tunas Pembangunan
S u r a k a r t a

Oleh :

**CANDRA ADI PUTRA
NIM : 0115.031**

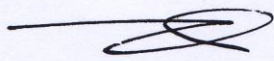
**FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS TUNAS PEMBANGUNAN
S U R A K A R T A**

2018

Surakarta, 2018

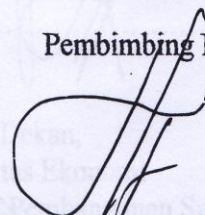
Diterima dengan baik
untuk dipertahankan

Pembimbing II



(Drs. Darsono, M.Si)

Pembimbing I



(Dra Sriwijastuti, M.M)

**ANALISIS PENGUKURAN KUALITAS PELAYANAN
TERHADAP TINGKAT KEPUASAN NASABAH
PT BANK MANDIRI Tbk. AREA SURAKARTA**

Oleh :

**CANDRA ADI PUTRA
NIM : 0115.031**

Telah dipertahankan dan diterima baik sebagai syarat memperoleh
Gelar Sarjana Ekonomi di Fakultas Ekonomi
Universitas Tunas Pembangunan
Surakarta

Surakarta, 2018

Penguji :

1. Drs. Trio Handoko, M.M (Ketua)
2. Drs. Suyamto, M.M (Sekretaris)
3. Dra Sri Wijastuti, M.M (Anggota)

Tanda tangan

.....
.....
.....

Dekan,
Fakultas Ekonomi
Universitas Tunas Pembangunan Surakarta



MOTTO:

- *Berusaha untuk tidak menjadi manusia yang berhasil tapi berusahalah menjadi manusia yang berguna.*

- *Diantara bebatuan dan tempat keras pun selalu ada celah sempit dimana harapan dan peluang dapat bertumbuh*

Skripsi ini 'ku persembahkan:

==== =====

1. Kedua orang tua'ku yang telah mengasuh, mengasih dan mengasah 'ku..
2. Teman-teman seperjuangan
3. Almamaterku tercinta.

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kehadiran Tuhan YME atas rahmat dan ridho-Nya peneliti dapat terselesaikan skripsi yang berjudul: “Analisis Pengukuran Kualitas Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Nasabah PT Bank Mandiri Tbk Area Surakarta” dengan lancar.

Adapun penulisan skripsi ini dimaksudkan untuk melengkapi salah satu persyaratan dalam memperoleh gelar kesarjanaan pada Fakultas Ekonomi Jurusan Manajemen Universitas Tunas Pembangunan Surakarta.

Selama proses penyusunan skripsi ini penulis banyak sekali menemukan hambatan ataupun kesulitan, namun berkat bantuan dari berbagai pihak dan tentunya rahmat dari Tuhan YME, akhirnya penulis dapat mengatasinya, maka penulis sampaikan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada Yth:

1. Prof. Dr. Ir. Tresna Priyana Soemardi, SE, MS. selaku Rektor Universitas Tunas Pembangunan Surakarta.
2. Drs. Trio Handoko, M.M. selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Tunas Pembangunan Surakarta.
3. Dra. Sriwijastuti, M.M, selaku pembimbing utama yang dengan penuh rasa kesabaran telah memberi bimbingan dan petunjuk kepada penulis hingga terselesaikannya skripsi ini
4. Drs. Darsono, M.Si, selaku pembimbing pendamping atas perhatian dan kesabarannya memberikan bimbingan dan pengarahan kepada penulis, sehingga penulisan skripsi ini berjalan lancar.
5. Bapak Pimpinan dan staf PT Bank Mandiri Tbk Area Surakarta yang telah berkenan memberikan izin dan data guna menyelesaikan skripsi ini.
6. Nasabah/Pelanggan PT Bank Mandiri Tbk Area Surakarta khususnya yang terpilih sebagai responden yang telah bekenan meluangkan waktu memberikan data guna penyelesaian skripsi ini.
7. Bapak/ Ibu dosen dan seluruh Pegawai pada Fakultas Ekonomi Universitas Tunas Pembangunan Surakarta yang telah banyak memberikan bekal ilmu pengetahuan, sehingga dapat menunjang dalam penulisan skripsi ini.

8. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu, yang telah banyak membantu penulisan secara langsung maupun tidak langsung.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa di dalam penulisan skripsi ini masih terdapat banyak kelemahan dan kekurangan, semuanya ini disebabkan oleh keterbatasan pengetahuan dan kemampuan penulis semata. Oleh karena itu kritik dan saran yang bersifat membangun sangat penulis harapkan.

Akhirnya dengan tersusunnya skripsi ini semoga dapat bermanfaat bagi dunia pendidikan di Indonesia pada umumnya dan Universitas Tunas Pembangunan Surakarta pada khususnya.

Surakarta,..... 2018

penulis,

ABSTRAK

Candra Adi Putra. NIM C 0115 031. **Judul: ANALISIS PENGUKURAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP TINGKAT KEPUASAN NASABAH PT BANK MANDIRI TBK AREA SURAKARTA.** Skripsi. Surakarta: Fakultas Ekonomi Universitas Tunas Pembangunan (UTP). Juli 2018.

Tujuan dari penelitian ini adalah : (1) Untuk mengukur tingkat kualitas pelayanan yang diberikan oleh PT Bank Mandiri Tbk area Surakarta yang diberikan pada para nasabahnya. (2) Untuk mengukur kesesuaian kepentingan dan harapan nasabah terhadap tingkat kualitas pelayanan yang diberikan oleh PT Bank Mandiri Tbk area Surakarta.

Penelitian ini dilakukan di PT Bank Mandiri Tbk area Surakarta. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh nasabah PT Bank Mandiri Tbk area Surakarta. Dalam penelitian ini diambil sampel sebanyak 50 nasabah dengan metode convenience sampling. Teknik analisis data menggunakan Importance and Performance Analysis (IPA) dan Customer Satisfaction Index (CSI)

Hasil penelitian ini dapat disimpulkan bahwa secara umum rata-rata tingkat kesesuaian dari tiap dimensi belum ada yang mencapai 100%, sehingga ada beberapa dimensi yang harus lebih ditingkatkan yaitu dimensi berwujud dan dimensi empati. Sedangkan dimensi yang paling mendekati harapan pelanggan berturut-turut adalah dimensi kehandalan, kersponsipan, dan keyakinan/jaminan. Sedangkan CSI untuk atribut kualitas pelayanan PT Bank Mandiri Tbk area Surakarta adalah sebesar 84,42%. Hasil ini menjelaskan bahwa pada tingkat kepuasan atribut kualitas pelayanan secara keseluruhan yang dinilai dari pelanggan memiliki predikat “Sangat Puas”

Kata kunci: kualitas pelayanan, indeks kepuasan nasabah.

ABSTRACT

Candra Adi Putra. NIM C 0115 031.. Title: **ANALYSIS OF SERVICE QUALITY MEASUREMENT ON CUSTOMER SATISFACTION PT BANK MANDIRI TBK BRANCH SURAKARTA.** Thesis. Surakarta: Faculty of Economics, Tunas Pembangunan University (UTP). July, 2018.

The purpose of this study are: (1) To measure the level of service quality provided by PT Bank Mandiri Tbk Surakarta Area given to its customers. (2) To measure the alignment of interests and expectations of customers on the level of service quality provided by PT Bank Mandiri Tbk Surakarta area.

This research was conducted at PT Bank Mandiri Tbk Surakarta Area. The population in this study is all customers of PT Bank Mandiri Tbk Surakarta area. In this research, the sample is taken by 50 customers with convenience sampling method. Data analysis techniques using Importance and Performance Analysis (IPA) and Customer Satisfaction Index (CSI)

The results of this study can be concluded that in general the average level of concordance of each dimension no one has reached 100%, so there are several dimensions that should be further improved, namely tangible dimension and the dimension of empathy. While the dimensions of the closest customer expectations row dimension is the dimension of reliability, responsiveness, and confidence/assurance. While CSI for service quality attributes PT Bank Mandiri Tbk amounted to 84.42%. This result explains that the satisfaction level of overall service quality attributes assessed from the customer to have the title of "Very Satisfied"

Keywords: service quality, customer satisfaction index.

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
HALAMAN PERSEMBAHAN DAN MOTTO	iv
KATA PENGANTAR	v
ABSTRAK	vii
<i>ABSTRACT</i>	viii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xiii
BAB I : PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Perumusan Masalah	3
C. Tujuan Penelitian	3
D. Manfaat Penelitian	3
BAB II: TINJAUAN PUSTAKA DAN HIPOTESIS	4
A. Kajian Teori	4
1. Pengertian Pemasaran.....	4
2. Arti dan Konsep Manajemen Pemasaran	8
3. Fungsi dan Tujuan Pemasaran.....	11
4. Kualitas Pelayanan	13
5. Kepuasan Konsumen	26
6. Penelitian Terdahulu Yang Relevan	29

B. Kerangka Pemikiran	31
C. Hipotesis	32
BAB III: METODA PENELITIAN	33
A. Ruang Lingkup Penelitian	33
B. Sumber Data	33
C. Variabel dan Definisi Operasional Variabel Penelitian	33
D. Populasi dan Sampel	34
E. Teknik Pengumpulan Data	34
F. Metode Analisis Data	35
BAB IV : HASIL ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN.....	39
A. Deskripsi Objek Penelitian	39
B. Deskripsi Responden.....	42
C. Analisis Tingkat Kepuasan Pelanggan	43
D. Analisis Tingkat Kesesuaian Atribut	56
E. <i>Costumer Satisfaction Index (CSI)</i>	58
BAB V : KESIMPULAN DAN SARAN	61
A. Kesimpulan	61
B. Saran-Saran	62
DAFTAR PUSTAKA	63
LAMPIRAN	66

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel III. 1. Sebaran Jumlah Nilai Tingkat Kepentingan	37
Tabel III. 2. Sebaran Jumlah Nilai Tingkat Kepuasan	37
Tabel IV. 1. Tabulasi Responden Menurut Jenis Kelamin	42
Tabel IV. 2. Tabulasi Responden Menurut Usia	43
Tabel IV. 3. Tabulasi Responden Berdasar Pekerjaan	43
Tabel IV. 4. Lima Kriteria Penentu Kualitas Pelayanan Pada Bank Mandiri Tbk Cabang Surakarta	44
Tabel IV. 5. Tingkat Kepentingan Responden Terhadap Ketepatan Kantor Bank Mandiri Tbk Cabang Surakarta Buka dan Tutup Dalam Memberi kan layanan	45
Tabel IV. 6. Penilaian Responden Terhadap Kinerja Ketepatan Kantor Bank Mandiri Tbk Cabang Surakarta Buka dan Tutup Dalam Memberikan Pelayanan	46
Tabel IV. 7. Tingkat Kepentingan Responden Terhadap Pelayanan Yang Ramah Serta Selalu Siap Memberikan Pelayanan	46
Tabel IV. 8. Penilaian Responden Terhadap Pelayanan Yang Ramah Serta Selalu Siap Memberikan Pelayanan	47
Tabel IV. 9. Tingkat Kepentingan Responden Terhadap Kemampuan Pegawai Untuk Cepat Tanggap Dalam Menghadapi Masalah Yang Timbul	48
Tabel IV.10. Penilaian Responden Terhadap Kinerja Kemampuan Pegawai Untuk Cepat Tanggap Dalam Menghadapi Masalah Yang Timbul	48
Tabel IV.11. Tingkat Kepentingan Responden Terhadap Kemampuan Pe- gawai Cepat Tanggap Terhadap Keluhan Yang Disampaikan Pelanggan	49
Tabel IV.12. Penilaian Responden Terhadap Kinerja Kemampuan Pegawai Cepat Tanggap Terhadap Keluhan Yang Disampaikan Pelang- -gan	49
Tabel IV.13. Tingkat Kepentingan Responden Terhadap Pengetahuan dan Kecakapan Pegawai PT Bank Mandiri Tbk Cabang Surakarta Dalam Meyakinkan Pelanggan.....	50

Tabel IV.14. Penilaian Responden Terhadap Pengetahuan Dan Kecakapan Pegawai Bank Mandiri Tbk Cabang Surakarta Dalam Meyakinkan Pelanggan	50
Tabel IV.15. Tingkat Kepentingan Pelanggan Terhadap Komunikasi Yang Efektif Dengan Pelanggan	51
Tabel IV.16. Penilaian Pelanggan Terhadap Kinerja Komunikasi Yang Efektif Dengan Pelanggan	51
Tabel IV.17. Tingkat Kepentingan Responden Dalam Kemampuan Pegawai Dalam Memahami Keluhan Pelanggan	52
Tabel IV.18. Penilaian Responden Terhadap Kemampuan Petugas Dalam Memahami Keluhan Pelanggan.....	53
Tabel IV.19. Tingkat Kepentingan Peserta Terhadap Kesabaran Pegawai Dalam Memberikan Pelayanan.....	53
Tabel IV.20. Penilaian Pelanggan Terhadap Kinerja Kesabaran Pegawai Dalam Memberikan Pelayanan.....	54
Tabel IV.21. Tingkat Kepentingan Responden Terhadap Kebersihan Kantor PT Bank Mandiri Tbk Cabang Surakarta dan Kerapian Pegawainya	55
Tabel IV.22. Penilaian Responden Terhadap Kebersihan Kantor PT Bank Mandiri Tbk Surakarta dan Kerapian Pegawainya	55
Tabel IV.23. Tingkat Kepentingan Responden Terhadap Sarana & Prasarana Pelayanan	56
Tabel IV.24. Penilaian Responden Terhadap Sarana dan Prasarana Pelayanan	56
Tabel IV.25. Tingkat Kesesuaian Antara Tingkat Kepentingan Dengan Tingkat Kinerja Pada Atribut Kualitas Pelayanan.....	57
Tabel IV.26. Perhitungan <i>Customer Satisfaction Index</i> Atribut Kualitas . Pelayanan	59

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1. Kerangka Pemikiran	31

DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1. Kuesioner	66
Lampiran 2. Rekapitulasi Data jawaban Responden Tentang Kenyataan dan Harapan Kualitas Pelayanan Pada PT BankMandiri Cabang Surakarta	69