

**ANALISIS KUALITAS LAYANAN
PADA BANK ARTA NIAGA KENCANA
KANTOR PUSAT OPERASIONAL BUBUTAN SURABAYA**

TESIS

OLEH :

ROBERT STEFANUS, SE.

NIM : 8112401007



NO. DAFTAR	3238 / 03
TGL. SERAH	20-06-2003
DIKIRIM KE	MM
UKU	
P. RE	

**UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDALA SURABAYA
PROGRAM PASCASARJANA
PROGRAM MAGISTER**

2003

LEMBAR PENETAPAN PANITIA PENGUJI

Tesis ini telah diuji dan dinilai oleh Panitia Penguji pada

Program Pascasarjana Unika Widya Mandala Surabaya

Pada tanggal 01 April 2003

Panitia Penguji:

1. Ketua : Prof. Dr. Soedjono Abipraja
2. Sekretaris/Anggota : Y.B. Budi Iswanto, Ph.D
3. Anggota : Dr. Arsono Laksmana, S.E., Ak.

ABSTRACT

The research entitled "The Service Quality Analysis At Arta Niaga Kencana Bank Head Office, Bubutan Surabaya", is aimed at : (1) discovering the difference between customer's expectation and their perception about service quality at ANK Bank, and (2) discovering the strategies needed to increase the future service quality.

Limitation of the research is on the quality dimensions affecting customer satisfaction especially on service quality. The quality dimensions are the ones proposed by Zeithaml, Parasuraman, and Berry.

The research result indicates that the average value of respondent's perception is 3.305 and the average value of respondent's expectation is 3.594 in the range of 1-4. Thus service quality value is -0.289. The service quality measures for each dimension are as follows: tangibles dimension -0.208, reliability dimension -0.493, responsiveness dimension -0.193, assurance dimension -0.349, and the empathy dimension -0.348.

The negative value from five dimensions of service quality indicates that the company should increase and sustain customer's loyalty in the future. A marketing strategic concept called 'Relationship Marketing' is focused on developing and increasing relationship to reach and retain the customers.

Keywords: service quality (servqual), five dimensions of measures service quality, relationship marketing.

KATA PENGANTAR

Salam Sejahtera,

Puji dan syukur penulis panjatkan ke hadapan Tuhan Yang Maha Esa, karena hanya berkat rahmat-Nya maka penulisan tesis ini dapat diselesaikan.

Tesis yang berjudul “Analisis Kualitas Layanan Pada Bank Arta Niaga Kencana Kantor Pusat Operasional Bubutan Surabaya” disusun sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan Program Magister Manajemen program Pascasarjana Unika Widya Mandala Surabaya.

Tanpa bantuan, dukungan dan partisipasi dari berbagai pihak, penulis tidak akan berhasil menyelesaikan tesis ini seperti yang diharapkan. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang telah banyak membantu.

1. Bapak Prof. E. Sadtono, Ph.D., selaku Direktur Program Magister Manajemen Pascasarjana Unika Widya Mandala Surabaya dan Bapak Y.B. Budi Iswanto Ph.D., selaku pembimbing yang telah banyak membantu, membimbing dan mengarahkan selama penelitian dan penyelesaian tesis ini.
2. Bapak dan Ibu Pimpinan serta rekan-rekan Kantor Pusat Operasional Bank Arta Niaga Kencana (ANK) yang telah banyak memberikan kesempatan, fasilitas dan kemudahan dalam mencari serta mengumpulkan data yang diperlukan.
3. Bapak dan Ibu Dosen serta staf akademik dan administrasi Program Magister Manajemen Pascasarjana Unika Widya Mandala yang telah memberikan bantuan selama masih menuntut ilmu di bangku kuliah.

4. Papa, Mama, Nina, Yoyok dan Esther yang telah memberikan bantuan, dorongan, semangat dan doa sehingga tesis ini dapat diselesaikan.
5. Rekan-rekan Angkatan III Program Magister Manajemen Pascasarjana Unika Widya Mandala Surabaya atas bantuan dan dorongan semangatnya.
6. Semua pihak yang telah membantu dalam penyelesaian tesis ini yang mana tidak mungkin penulis sebutkan satu persatu.

Penulis menyadari bahwa tesis ini memiliki banyak kekurangan. Oleh karena itu penulis sangat mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun demi penyempurnaan tesis ini.

Akhir kata penulis mengharapkan semoga tesis ini dapat bermanfaat bagi semua pihak yang membutuhkan.

Surabaya, Maret 2003

Penulis

DAFTAR ISI

	Halaman
JUDUL	i
LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING TESIS	ii
LEMBAR PENETAPAN PANITIA PENGUJI	iii
LEMBAR PERSETUJUAN DAN PENGESAHAN TESIS	iv
ABSTRAK	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB 1. PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Permasalahan	1
1.2 Rumusan Masalah	7
1.3 Pembatasan Masalah	7
1.4 Tujuan Penelitian	8
1.5 Manfaat Penelitian	8
BAB 2. TINJAUAN KEPUSTAKAAN	9
2.1 Kebutuhan	10
2.1.1. Pengertian Kebutuhan	10
2.1.2 Tipologi Kebutuhan Dan Motivasi	10
2.2 Produk	12
2.2.1. Definisi Dan Macam Produk	12

2.2.2. Produk-produk Dalam Industri Perbankan	13
2.3. Jasa	16
2.3.1. Definisi Jasa	16
2.3.2. Karakteristik Jasa	17
2.4. Kualitas	18
2.4.1 Pengertian Kualitas	18
2.4.2. Harapan Pelanggan	20
2.4.3. Usaha Pemenuhan Harapan Pelanggan	25
2.4.4. Dimensi Dan Pengukuran Kualitas Jasa	27
2.4.5. Prinsip-prinsip Kualitas Jasa	30
2.5. Model Kualitas Jasa	32
2.6. Kepuasan	39
2.6.1. Pengertian Kepuasan	39
2.6.2. Langkah-langkah Peningkatan KepuasanPelanggan ...	41
BAB 3. KERANGKA KONSEPTUAL	46
BAB 4. METODE PENELITIAN	49
4.1. Jenis Penelitian Dan Variabel	49
4.2. Definisi Operasional Variabel	49
4.3. Sampel Dan Cara Pengambilan Sampel	54
4.4. Prosedur Pengambilan Atau Pengumpulan Data	55
4.5. Cara Analisis Data	56
BAB 5. ANALISIS HASIL PENELITIAN	60
5.1. Data Penelitian	60

5.2. Analisis Dan Hasil Penelitian	60
5.2.1. Uji Normalitas Data	60
5.2.2. Uji Validitas	61
5.2.3. Uji Reliabilitas	63
5.2.4. Analisis Wilcoxon Signed Ranks Test	63
5.2.5. Analisis Variasi	65
5.2.6. Analisis Dengan Metode Cluster Dan Diskriminan...	67
5.2.7. Pengolahan Data Dengan Metode Tabulasi Silang ...	68
5.2.8. Analisis Profil Cluster	70
5.2.9. Uji Selisih <i>Service Quality</i> Rata-rata	71
5.2.10. Peta Persepsi-Harapan	73
BAB 6. PEMBAHASAN	77
6.1. Pembahasan Hasil Penelitian	77
6.2. Strategi Yang Direkomendasikan	80
BAB 7. SIMPULAN DAN SARAN	84
7.1. Simpulan	84
7.2. Saran	85
DAFTAR KEPUSTAKAAN	86
LAMPIRAN	88

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1 Suku Bunga Deposito Rupiah (dalam persen per tahun)	4
Tabel 1.2 Suku Bunga Pinjaman Rupiah (dalam persen per tahun)	4
Tabel 2.1 Faktor-faktor Penentu Harapan Pelanggan	22
Tabel 2.2 Strategi Untuk Mempengaruhi Faktor-faktor Penentu Harapan Pelanggan	23
Tabel 4.1 Frekuensi Transaksi Nasabah	55
Tabel 4.2 Nilai Yang Dipersepsikan Oleh Nasabah	55
Tabel 4.3 Nilai Harapan Nasabah	55
Tabel 5.1 Hasil Uji Validitas Kuesioner Sampel	62
Tabel 5.2 Hasil Uji Reliabilitas Kuesioner Sampel	63
Tabel 5.3 Hasil Wilcoxon Signed Ranks Test	64
Tabel 5.4 Analisis Variasi Variabel Deskriptor	66
Tabel 5.5 Hasil Perhitungan Dengan Metode Cluster Dan Determinan	68
Tabel 5.6 Hubungan Antara Variabel Deskriptor Dan Cluster	69
Tabel 5.7 Analisis Profil Cluster	70
Tabel 5.8 Nilai Rata-rata Persepsi Dan Harapan Nasabah	71
Tabel 5.9 Perhitungan Nilai Servqual Dimensi <i>Tangibles</i>	72
Tabel 5.10 Perhitungan Nilai Servqual Dimensi <i>Reliability</i>	72
Tabel 5.11 Perhitungan Nilai Servqual Dimensi <i>Responsiveness</i>	72
Tabel 5.12 Perhitungan Nilai Servqual Dimensi <i>Assurance</i>	73
Tabel 5.13 Perhitungan Nilai Servqual Dimensi <i>Empathy</i>	73

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1. Model Konseptual Harapan Pelanggan Terhadap Jasa	21
Gambar 2.2. Pengukuran Kualitas Jasa	30
Gambar 2.3. Model Konseptual Kualitas Jasa	36
Gambar 2.4. Model Perluasan Kesenjangan Kualitas Jasa	37
Gambar 2.5. Model Peningkatan Kepuasan	40
Gambar 2.6. Segitiga <i>Customer Value</i>	41
Gambar 2.7. Diagram Cartesian	44
Gambar 3.1. Kerangka Konseptual Penelitian	46
Gambar 4.1 Diagram Alir Analisis Data	56
Gambar 5.1 Kurva Interval Pengukuran r Hitung	61
Gambar 5.2. Kurva Interval Pengukuran Z Hitung	64
Gambar 5.3. Peta Persepsi-Harapan Nasabah Secara Umum	74
Gambar 5.4. Peta Persepsi-Harapan Nasabah Cluster 1	75
Gambar 5.5. Peta Persepsi-Harapan Nasabah Cluster 2	76

DAFTAR LAMPIRAN

		Halaman
Lampiran 1.	Kuesioner	88
Lampiran 2.	Normalitas Data	93
Lampiran 3.	Uji Reliabilitas Dan Uji Validitas	97
Lampiran 4.	Analisis Wilcoxon Signed Ranks Test	103
Lampiran 5.	Analisis Variasi	104
Lampiran 6.	Analisis Cluster	112
Lampiran 7.	Analisis Diskriminan	115
Lampiran 8.	Uji Asosiasi (Untuk Kuesioner Bagian A Dan B)	117
Lampiran 9.	Tabel Chi Square	131