

**ANALISIS FAKTOR-FAKTOR KUALITAS PELAYANAN DAN KEPUASAN
NASABAH PADA BANK PEMERINTAH DAN BANK SWASTA
DENGAN METODE GREY RELATION ANALYSIS**

TESIS

**Diajukan sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan
Program Pascasarjana Magister Sains Manajemen
Universitas Katolik Soegijapranata Semarang**



Disusun oleh:

**Nama : Anwar Hidayat
NIM : 04.90.0011**

**PROGRAM PASCASARJANA
MAGISTER SAINS MANAJEMEN
UNIVERSITAS KATOLIK SOEGIJAPRANATA
SEMARANG
2007**

	PERPUSTAKAAN Universitas Katolik Soegijapranata
No. Inv.	063 / 52 / MS1 / C.1
Tanggal	19 Januari 2015
Paraf	<i>[Signature]</i>

PERNYATAAN KEASLIAN TESIS

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

NAMA : Anwar Hidayat, SE

NIM : 04.90.0011

Program Studi : Program Pascasarjana Magister Sains Manajemen

Bidang Konsentrasi : Pemasaran Jasa

Judul Tesis : Analisis Faktor-faktor Kualitas Pelayanan dan Kepuasan
Nasabah Pada Bank Pemerintah dan Bank Swasta
Dengan Metode Grey Relation Analysis

Menyatakan bahwa tesis ini adalah hasil karya sendiri, apabila dikemudian hari ditemukan adanya bukti plagiasi, manipulasi dan atau pemalsuan data maupun bentuk-bentuk kecurangan lain, saya bersedia untuk menerima sanksi dari Program Pascasarjana Magister Sains Manajemen Universitas Katolik Soegijapranata Semarang

Semarang, Juli 2007



(Anwar Hidayat, SE)



UNIVERSITAS KATOLIK SOEGIJAPRANATA
PROGRAM PASCASARJANA (S2)
MAGISTER SAINS MANAJEMEN

Jl. Pawiyatan Luhur IV/1 Semarang, 50234 Telp. 8316142 – 8441555 (Hunting) pesawat 201 – 202
Fax. 8415429-8445265 http://www.unika.ac.id e-mail: unika@unika.ac.id Po. Box 8033/SM
Badan Hukum : Yayasan Sandjojo

HALAMAN PERSETUJUAN

NAMA : Anwar Hidayat

NIM : 04.90.0011

Program Studi : Program Pascasarjana MSi Manajemen

Bidang Konsentrasi : Pemasaran Jasa

JUDUL TESIS :

Analisis Faktor-faktor Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Nasabah
pada Bank Pemerintah dan Bank Swasta Dengan Metode Grey
Relation Analysis

Semarang, Juni 2007

Disetujui Oleh:

Dosen Pembimbing I

Dosen Pembimbing II

(Thomas Budi Santoso, Ed.D)

(A. Posmaria Sitohang, SE., M.Si)



HALAMAN PENGESAHAN TESIS

JUDUL TESIS :

Analisis Faktor-Faktor Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Nasabah Pada Bank Pemerintah Dan Bank Swasta Dengan Metode Grey Relation Analysis

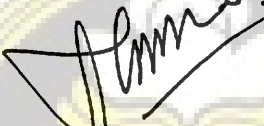
NAMA : Anwar Hidayat
NIM : 04.90.0011
Program Studi : Program Pascasarjana Manajemen
Bidang Konsentrasi : Manajemen Pemasaran

Telah diterima dan diuji dalam Seminar Tesis pada :

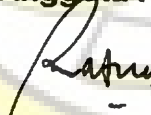
Hari : Jumat
Tanggal : 20 Juli 2007
Hasil Penilaian : B
Predikat Kelulusan : Baik

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Koordinator Penguji,


(Drs. Sentot Suciarto A, MP., Ph.D)

Anggota Penguji,


(Ratna Wulandari, SE., M.Si)

Pembimbing I,


(Thomas Budi Santoso, Ed.D)

Pembimbing II,


(A Posmaria Sitohang, SE., M.Si)

**Mengetahui
Ketua Program Pascasarjana MSi Manajemen**


(Dr. Rustina Untari)

MOTTO

*Tanpa Kesulitan dalam hidup ini, seseorang
takkan pernah mengenal kebahagiaan*
(Erich, Jr)



**BILA SESUATU BERJALAN TIDAK SESUAI RENCANA,
MAKA ANGGAPLAH SEBAGAI BUMBU PERJALANAN HIDUP,
TERIMALAH SEBAGAI BAGIAN DARI TANGGUNGJAWAB
(ANONIM)**

*Tidak ada yang sia-sia dalam hidup ini,
Sikapilah dengan bijak dan tepat,
Maka sesuatu yang tampak buruk sekalipun akan menjadi lebih
berarti dan berguna bagi diri sendiri dan orang lain.*

(Anonim)

UCAPAN TERIMA KASIH

Puji syukur penulis sampaikan kepada Allah Yang Maha Kuasa, yang telah melimpahkan karunia, dan bimbingan kepada penulis, sehingga mampu menyelesaikan tesis dengan judul Analisis Faktor-faktor Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Nasabah Pada Bank Pemerintah dan Bank Swasta Dengan Metode Grey Relation Analysis.

Penyusunan tesis ini diajukan sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan studi pascasarjana Magistre Sains Manajemen pada Universitas Katolik Soegijapranata Semarang.

Penulis mampu menyelesaikan tesis ini atas dukungan berbagai pihak, untuk itu pada kesempatan ini penulis menyampaikan terima kasih, khususnya kepada :

1. Bapak Thomas Budi Santoso, Ed.D sebagai pembimbing I tesis ini, yang memberikan dukungan, bimbingan, dan arahan serta meluangkan waktunya selama persiapan, pelaksanaan sampai selesainya tesis ini.
2. Ibu A. Posmaria Sitohang, SE., M.Si sebagai pembimbing II yang telah memberikan masukan, dan koreksi sehingga tesis ini dapat diselesaikan.
3. Bapak Drs. Sentot Suciarto A, MP., Ph.D selaku Penguji, yang telah menguji, memberikan masukan, dan saran agar tesis ini menjadi lebih berbobot serta masukan-masukannya selama kuliah sehingga banyak menambah wawasan bagi penulis.
4. Ibu Ratna Wulandari, SE., M.Si selaku penguji II yang telah mengoreksi dan memberikan saran sehingga penulis lebih lancar dalam menyelesaikan tesis ini.
5. Direktur Program Pascasarjana dan segenap jajaran structural, dan para dosen yang sangat membantu dan menambah semangat sehingga penulis dapat menyelesaikan tesis ini.
6. Bapak Usep Soni dan Ibu Suratmi, sebagai orangtuaku yang selalu mendukungku selama kuliah dan selalu menyertaiku dengan doa-doanya serta

yang tidak pernah capek merawatku agar aku menjadi anak yang sukses dalam segala bidang hidup yang aku geluti..

7. Orang yang akucintai dan sayangi, Putri, yang selalu disampingku dengan sabar dan semangat mendorong agar cepat terselesainya tesis ini.
8. Astri yang nemenin aku kekampus buat bimbingan, dan mbak Nita yang lagi sibuk buat Disertasi masih sempet-sempetnya kasih saran.
9. Mas Agus pasca yang tidak bosan-bosennya jadi tong sampah semua unek-unekku
10. Teman-temanku seangkatan Program Pascasarjana: Andreas, Robinson, Imelda, Yevi, Lusy, dan Wieke, yang telah memberikan dukungan selama penulis menempuh studi program pascasarjana ini.
11. Temanku program pascasarjana, Susy Wiidyasari, yang selalu setia kujadikan teman curhat seputar permasalahan penulisan tesis.
12. Semua pihak yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu, yang telah memberikan bantuan sehingga penulis sampai sekarang ini.

Penulis sekali lagi mengucapkan terima kasih dan memanjatkan doa, semoga Allah menganugerahkan berkah yang melimpah penulis, Bapak – Ibu dan saudara-saudari.

Akhirnya semoga tesis ini berguna dan dapat menjadi inspirasi dan wacana baru untuk munculnya penelitian-penelitian baru yang lebih bermanfaat untuk umat manusia.

Semarang, Juli 2007

ABSTRAK

Kualitas pelayanan dan kepuasan kini menjadi alat yang ampuh untuk meretensi, mendorong peningkatan pembelian pelanggan, mendongkrak pangsa pasar dan sebagai informasi perilaku pelanggan yang *powerful* untuk menyusun program-program pemasaran agar dapat memenangkan persaingan yang semakin kompetitif dalam industri perbankan saat ini.

Faktor-faktor kualitas pelayanan dan kepuasan yang menjadi ukuran penilaian seorang nasabah berbeda-beda, sehingga perlu diadakan penelitian untuk mengetahui faktor-faktor yang menjadi penilaian utama seorang nasabah atas pelayanan yang berkualitas dan kepuasan yang mereka peroleh. Sampel diambil dari tiap bank yaitu, Bank Mandiri, BRI, BNI, BCA, Bank Niaga, dan Bank Lippo dengan masing-masing sejumlah 35 responden di kota Semarang, sehingga terkumpul total jumlah responden sebanyak 210 orang. Metode analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah Metode *Grey Relation Analysis*.

Penelitian ini memberikan kesimpulan sebagai berikut: (1) Setiap faktor kualitas memiliki pengaruh yang berbeda terhadap kualitas pelayanan, (2) Setiap faktor kualitas memiliki pengaruh yang berbeda terhadap kepuasan nasabah, (3) Kualitas pelayanan dan kepuasan merupakan dua konstruk yang berbeda, dan (4) Kualitas fungsional (*functional quality*) lebih berpengaruh terhadap kualitas pelayanan dan kepuasan daripada kualitas teknik (*technical quality*)

Kata Kunci: *Faktor Kualitas, Kualitas Pelayanan, Kepuasan*

DAFTAR ISI

	Halaman
Halaman judul	i
Halaman Pernyataan Keaslian Tesis	ii
Halaman Persetujuan	iii
Halaman Pengesahan	iv
Halaman Motto	v
Ucapan Terima Kasih	vi
Abstraksi	viii
Daftar Isi	x
Daftar Tabel	xiv
Daftar Gambar	xvi
Daftar Lampiran	xvii
BAB I PENDAHULUAN	
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Perumusan dan Pembatasan Masalah	12
1.3. Tujuan dan Manfaat Penelitian	14
1.4. Sistematika Penulisan	15
BAB II LANDASAN TEORI	
2.1. Konsep Jasa	17
2.2. Konsep Kualitas	19

2.3. Konsep Kualitas Pelayanan	19
2.4. Konsep Kepuasan	27
2.5. Hubungan Kualitas Pelayanan dan Kepuasan	31
2.6. Konsep Grey Relation Analysis	32
2.6. Jurnal Penelitian Terkait	33
2.7. Kerangka Pikir	40
2.8. Definisi Operasional	41
BAB III METODE PENELITIAN	
3.1. Lokasi Penelitian	44
3.2. Populasi dan Sampel	44
3.2.1. Populasi	44
3.2.2. Tehnik Pengambilan Sampel	44
3.3. Jenis Data dan Metode Pengumpulan Data	46
3.3.1. Jenis Data	46
3.3.2. Metode Pengumpulan Data	47
3.4. Deskripsi Variabel Penelitian	48
3.5. Validitas dan Reliabilitas Alat Ukur	50
3.5.1. Validitas Alat Ukur	50
3.5.2. Reliabilitas Alat Ukur	51
3.5.3. Hasil Pengujian Validitas dan Reliabilitas	52
3.6. Teknik Analisis Data	54

BAB IV HASIL ANALISIS DAN PEMBAHASAN

4.1. Gambaran Umum Responden	58
4.1.1. Profil Responden Bank Pemerintah	59
4.1.2. Profil Responden Bank Swasta	61
4.2. Tanggapan Reesponden Terhadap Variabel Penelitian ...	62
4.2.1. Tanggapan Responden Terhadap Variabel Penelitian Pada Bank Pemerintah	63
4.2.2. Tanggapan Responden Terhadap Variabel PPenelitian Pada Bank Swasta	65
4.3. Analisis Hasil Penelitian	67
4.3.1. Pengaruh Faktor Kualitas Terhadap Kualitas Pelayanan	67
4.3.2. Pengaruh Faktor Kualitas Terhadap Kepuasan Nasabah	69
4.3.3. Perbedaan Konstruk Antara Kualitas Pelayanan dan Kepuasan	72
4.3.4. Pengaruh Kualitas Tehnik dan Fungsional Terhadap Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Nasabah	73
4.4. Pembahasan dan Implikasi Manajerial	75

BAB V PENUTUP

5.1. Kesimpulan	82
5.2. Keterbatasan Penelitian	83
5.3. Rekomendasi	84

5.3.1. Rekomendasi Bagi Bank 84

5.3.2. Rekomendasi Bagi Penelitian Lanjutan 86

Daftar pustaka

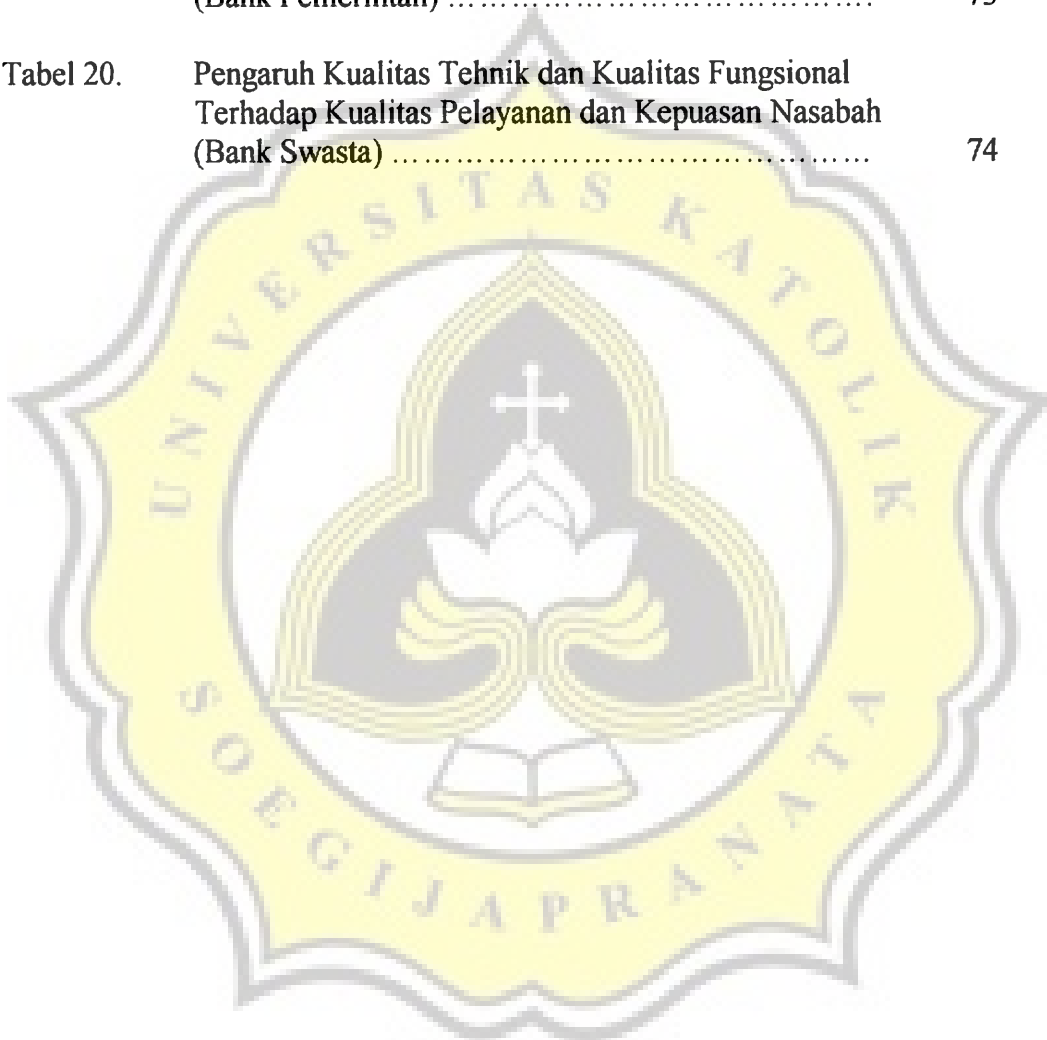
Lampiran



DAFTAR TABEL

Tabel 1.	Peringkat Bank berdasarkan Aset dan Pangsa Pasar (per Desember 2005)	5
Tabel.2	Top 10 Banks Service Excellence 2005 Hasil survey Marketing Riset Indonesia.....	6
Tabel 3	10 Bank Terbaik Dalam Kualitas Pelayanan 2005 Survey Institute of Service Management Studies....	7
Tabel 4	Hubungan Kualitas Pelayanan Bank dan Kepuasan Nasabah Tahun 2005	9
Tabel 5.	Rangkuman Jurnal Penelitian Terkait Tentang Kualitas Pelayanan dan Kepuasan	38
Tabel 6.	Sebaran Sampel Tiap Bank	46
Tabel 7.	Desain Kuesioner	47
Tabel 8.	Hasil Pengujian Validitas Instrumen	52
Tabel 9.	Hasil Pengujian Reliabilitas Instrumen	53
Tabel 10.	Profil Responden Bank Pemerintah	60
Tabel 11.	Profil Responden Bank Swasta	62
Tabel 12.	Tanggapan Responden Terhadap Variabel Penelitian Pada Bank Pemerintah	63
Tabel 13.	Tanggapan Responden Terhadap Variabel Penelitian Pada Bank Swasta	65
Tabel 14.	Pengaruh Faktor-faktor Kualitas Terhadap Kualitas Pelayanan (Bank Pemerintah)	67
Tabel 15.	Pengaruh Faktor-faktor Kualitas Terhadap Kualitas Pelayanan (Bank Swasta)	68
Tabel 16.	Pengaruh Faktor-faktor Kualitas Terhadap Kepuasan Nasabah (Bank Pemerintah)	70

Tabel 17.	Pengaruh Faktor-faktor Kualitas Terhadap Kepuasan Nasabah (Bank Swasta)	71
Tabel 18.	Urutan Tingkat Pengaruh Faktor Kualitas Terhadap Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Nasabah	72
Tabel 19.	Pengaruh Kualitas Tehnik dan Kualitas Fungsional Terhadap Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Nasabah (Bank Pemerintah)	73
Tabel 20.	Pengaruh Kualitas Tehnik dan Kualitas Fungsional Terhadap Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Nasabah (Bank Swasta)	74



DAFTAR GAMBAR

Gambar 1	Kerangka Pikir	40
----------	----------------------	----



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran A	Kuesioner Penelitian
Lampiran B	Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen
Lampiran C	Tabulasi Data
Lampiran D	Profil Responden
Lampiran E	Original Data Series Bank Pemerintah
Lampiran F	Grey Relation Analysis Bank Pemerintah
Lampiran G	Original Data Series Bank Swasta
Lampiran H	Grey Relation Analysis Bank Swasta



