

19  
8

**KEPUASAN NASABAH DITINJAU DARI PERSEPSI  
NASABAH TERHADAP PELAYANAN YANG  
DIBERIKAN OLEH BANK**

**SKRIPSI**

Diajukan Kepada Fakultas Psikologi Universitas Katolik  
Soegijapranata Untuk Memenuhi Sebagian dari  
Syarat-syarat Memperoleh Derajat  
Sarjana Psikologi



Oleh :

**ELISA NEGUITA**

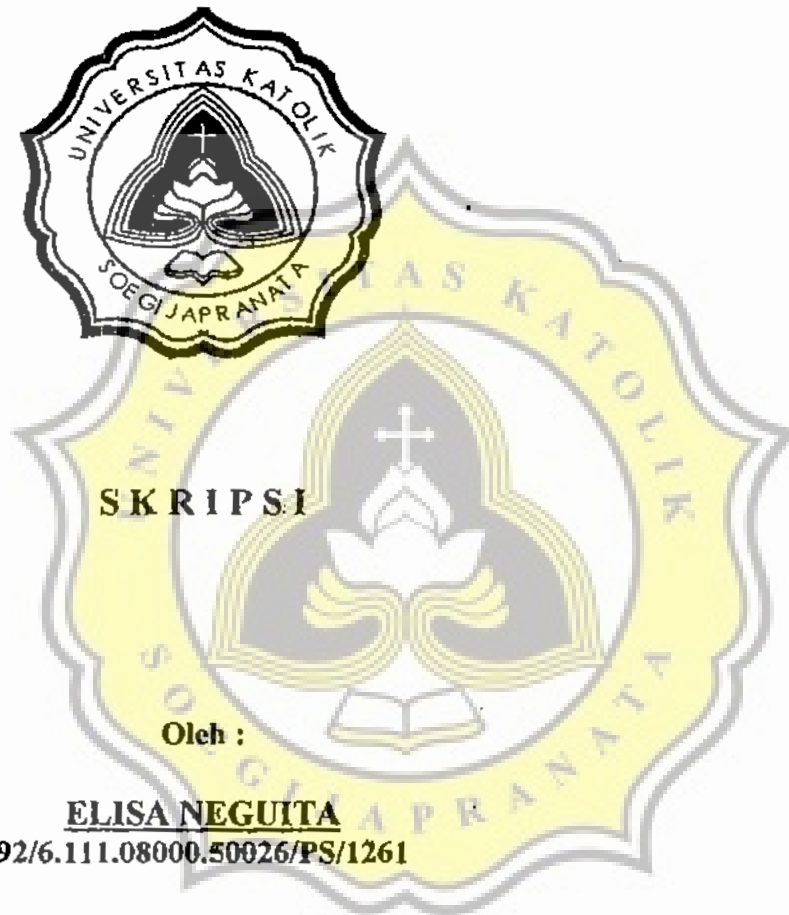
92/6.111.08000.50026/PS/1261

PERPUSTAKAAN	
No. INV.	000369 / 1 / CI.
Tth. ANG.	98 / 99
PABAP.	COM 99
	TGL. 17/12/98

**FAKULTAS PSIKOLOGI  
UNIVERSITAS KATOLIK SOEGIJAPRANATA  
SEMARANG**

1998

**KEPUASAN NASABAH DITINJAU DARI PERSEPSI  
NASABAH TERHADAP PELAYANAN YANG  
DIBERIKAN OLEH BANK**



**FAKULTAS PSIKOLOGI  
UNIVERSITAS KATOLIK SOEGIJAPRANATA  
SEMARANG  
1998**

Dipertahankan di Depan Dewan Penguji Skripsi Fakultas Psikologi  
Universitas Katolik Soegijapranata dan Diterima untuk Memenuhi  
Sebagian dari Syarat-syarat Memperoleh  
Derajat Sarjana Psikologi

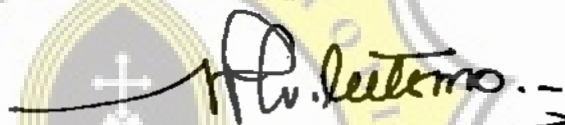
Pada Tanggal :

8 Oktober 1998

Mengesahkan  
Fakultas Psikologi

Universitas Katolik Soegijapranata

Dekan



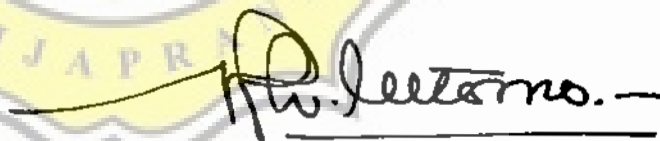
A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Drs. ML. Oetomo', written over a horizontal line.

( Drs. ML. Oetomo )

Dewan Penguji


Tanda Tangan

1. Drs. ML. Oetomo



A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Drs. ML. Oetomo', written over a horizontal line.

2. Drs. Asmadi Alsas, SU



A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Asmadi Alsas', written over a horizontal line.

3. Dra. Sih Setija Utami, M.Kes.



A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Sih Setija Utami', written over a horizontal line.



Karya sederhana ini kupersembahkan  
untuk yang tercinta :

Papi, Mami, Kakakku Epsilontha,  
serta Adikku Ergina dan Egi Dio Agi  
dan Seseorang yang khusus dihati  
penulis



**Motto :**

**Kebanggaan membuat kita mengerjakan  
segala sesuatunya dengan baik. Namun,  
Kasihlah yang membuat kita  
menyempurnakannya.**

***( H. Jackson Brown, Jr )***









## UCAPAN TERIMA KASIH

Dengan Segala puji syukur penulis memanjatkan terima kasih ke hadirat Tuhan Yang Maha Pengasih, karena atas berkah dan bimbinganNya, akhirnya skripsi ini dapat terselesaikan. Berbagai rintangan dan tantangan penulis hadapi selama proses penyusunan skripsi ini, tetapi berkat bimbingan, petunjuk serta dorongan dari berbagai pihak, maka semuanya dapat teratasi.

Melalui kesempatan ini, dengan segala kerendahan hati penulis mengucapkan terima kasih yang tiada terhingga kepada :

1. Yang terhormat Bapak Drs. M.L. Oetomo, selaku Dekan Fakultas Psikologi Universitas Katolik Soegijapranata
2. Yang terhormat Bapak Drs. Asmadi Alsa, SU, selaku dosen Pembimbing utama, yang telah bersedia meluangkan waktu serta dengan penuh perhatian dan kesabaran memberikan bimbingan, kritik dan saran, serta dorongan semangat mulai dari awal penulisan samapiskripsi ini dapat terselesaikan
3. Yang terhoemat Ibu Dra. Arie Indarjati, MM, selaku dosen Pembimbing pendamping yang telah bersedia meluangkan waktu serta dengan penuh perhatian dan kesabaran memberikan bimbingan, kritik dan saran, serta dorongan semangat mulai dari awal penulisan sampai skripsi ini dapat terselesaikan
4. Seluruh dosen Fakultas Psikologi Universitas Soegijapranata Semarang yang telah memberi bekal kepada penulis dengan berbagai bidang ilmu pengetahuan, khususnya yang berhubungan dengan dunia Psikologi dan banyak membantu penulis dalam proses penyusunan skripsi

5. Seluruh staf TU Fakultas Psikologi Unika Soegijapranata Semarang dan seluruh staf perpustakaan Unika Soegijapranata Semarang yang telah banyak membantu penulis dalam proses penyusunan skripsi ini
6. Yang terhormat Bapak Subandi, selaku wakil Pimpinan Cabang BRI Jepara, yang telah membantu dalam penyebaran angket dalam penelitian
7. Yang tercinta Pami, Mami, atas segala perhatian, dorongan serta doa yang selalu menyertai penulis dari awal penulisan skripsi ini hingga selesai
8. Yang terkasih kakakku Epsilontha dan Adik-adikku Ergina dan Egi Dio yang telah memberikan dorongan semangat dan motivasi kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini
9. Troy David Kambey atas bantuan, dorongan dan cintanya sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi
10. Mas Agus atas bantuannya dalam menganalisa data
11. Teman-temanku Yanti, Yekti, Hesti dan Cicik yang telah memberikan dorongan semangat dan motivasi kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.

Semoga Kasih Tuhan selalu memberkati yang telah memberikan dukungan pada penulis selama melewati masa-masa sulit dalam penyusunan skripsi ini.

Semarang, September 1998

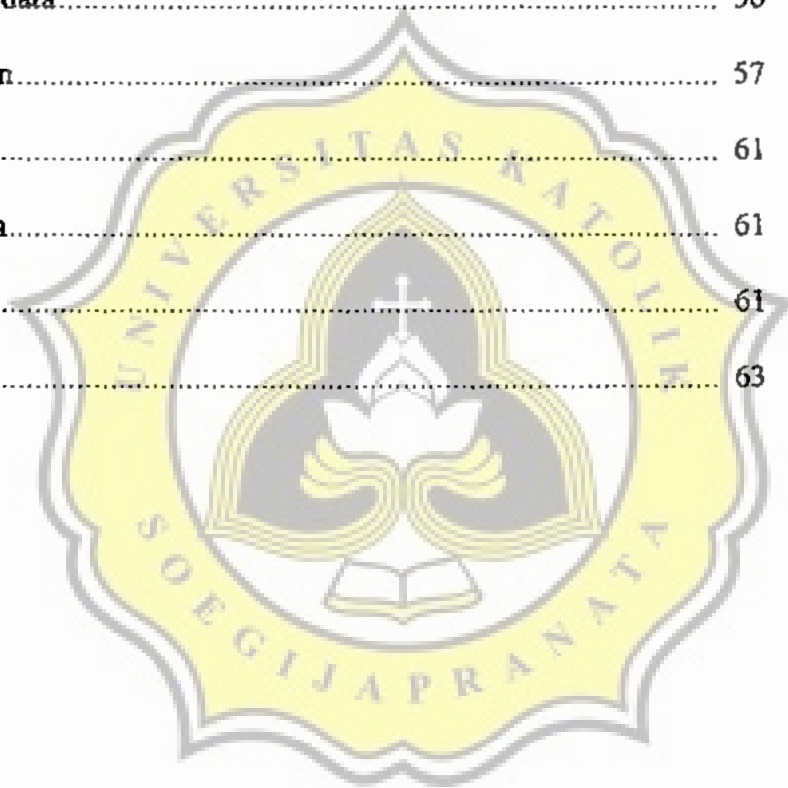
Penulis

## DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	iii
HALAMAN MOTTO.....	iv
UCAPAN TERIMA KASIH.....	v
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR LAMPIRAN.....	xi
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Tujuan Penelitian.....	11
C. Manfaat penelitian.....	11
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....</b>	<b>12</b>
A. Kepuasan Nasabah.....	12
1. Pengertian kepuasan nasabah.....	12
2. Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan nasabah.....	14
3. Aspek-aspek kepuasan nasabah.....	17
B. Persepsi terhadap Pelayanan.....	18
1. Pengertian persepsi.....	18
2. Aspek-aspek persepsi.....	20

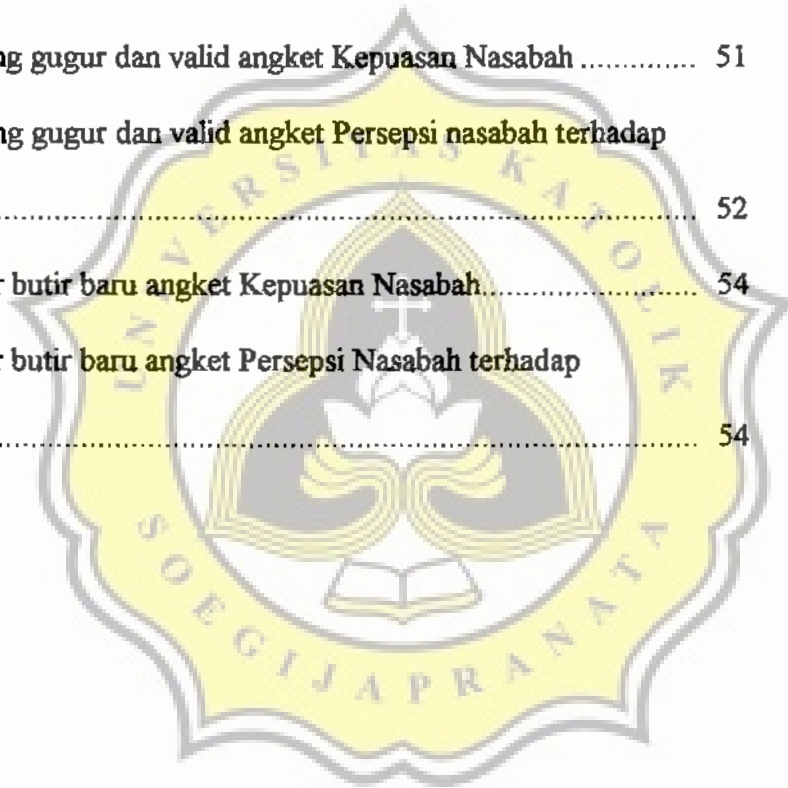
√ 3. Pengertian pelayanan.....	21
√ 4. Bentuk-bentuk pelayanan.....	23
-5. Faktor-faktor pelayanan.....	26
6. Aspek-aspek pelayanan.....	28
√ .7. Persepsi terhadap pelayanan.....	30
√ -8. Aspek persepsi terhadap pelayanan.....	31
C. Hubungan antara persepsi nasabah terhadap pelayanan dengan kepuasan nasabah.....	33
D. Hipotesis.....	36
<b>BAB III. METODE PENELITIAN.....</b>	<b>37</b>
A. Identifikasi variabel.....	37
B. Definisi operasional.....	37
C. Populasi dan metode pengambilan sampel.....	38
D. Metode pengumpulan data.....	39
E. Validitas dan reliabilitas.....	42
F. Analisis Data.....	44
<b>BAB IV. PERSIAPAN, PELAKSANAAN DAN HASIL PENELITIAN.....</b>	<b>46</b>
1. A. Orientasi kanchah dan persiapan penelitian.....	46
1. L. Orientasi kanchah.....	46
2. Persiapan uji coba.....	47
a. Penyusunan angket.....	47
b. administrasi perijinan.....	50
3. Pelaksanaan uji coba alat ukur.....	50

a. Angket kepuasan nasabah.....	51
b. Angket persepsi terhadap pelayanan.....	52
B. Persiapan dan pelaksanaan penelitian.....	53
C. Analisis data dan hasil penelitian.....	55
1. Uji normalitas.....	55
2. Uji linearitas.....	55
3. Analisis data.....	56
D. Pembahasan.....	57
<b>BAB V. PENUTUP.....</b>	<b>61</b>
A. Kesimpulan.....	61
B. Saran.....	61
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>63</b>
<b>LAMPIRAN</b>	



## DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1. Rancangan jumlah butir angket Kepuasan Nasabah.....	42
Tabel 2. Rancangan jumlah butir angket Pesepsi terhadap Pelayanan .....	42
Tabel 3. Sebaran item uji coba Kepuasan Nasabah.....	48
Tabel 4. Sebaran item uji coba Persepsi Nasabah terhadap Pelayanan .....	49
Tabel 5. Sebaran item yang gugur dan valid angket Kepuasan Nasabah .....	51
Tabel 6. Sebaran item yang gugur dan valid angket Persepsi nasabah terhadap Pelayanan.....	52
Tabel 7. Distribusi nomor butir baru angket Kepuasan Nasabah.....	54
Tabel 8. Distribusi nomor butir baru angket Persepsi Nasabah terhadap Pelayanan.....	54



## DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
<b>LAMPIRAN A</b>	
Angket Uji Coba .....	65
( A-1 ) Angket Kepuasan Nasabah.....	66
( A-2 ) Angket Pesrsepsi Nasabah terhadap Pelayanan.....	68
<b>LAMPIRAN B</b>	
Data Kasar Angket Uji Coba .....	70
( B-1 ) Angket Kepuasan Nasabah.....	71
( B-2 ) Angket Persepsi Nasabah terhadap Pelayanan.....	75
<b>LAMPIRAN C</b>	
Uji Validitas dan Reliabilitas .....	79
( C-1 ) Angket Kepuasan Nasabah.....	80
( C-2 ) Angket Persepsi Nasabah terhadap Pelayanan.....	82
<b>LAMPIRAN D</b>	
Angket Penelitian .....	84
( D-1 ) Angket Kepuasan nasabah .....	85
( D-2 ) Angket Persepsi terhadap Pelayanan .....	87
<b>LAMPIRAN E</b>	
Data Kasar Angket Penelitian .....	89
( E-1 ) Angket Kepuasan Nasabah.....	90
( E- 2 ) Angket Persepsi Nasabah terhadap Pelayanan .....	96
<b>LAMPIRAN F</b>	
Uji Normalitas sebaran .....	102