

ANALISIS KEPUASAN NASABAH TERHADAP JASA PERTUKARAN MATA UANG ASING DI PT SUPIT SEMARANG

SKRIPSI

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk
menyelesaikan Program Strata Satu (S1) pada Fakultas Ekonomi
Universitas Katolik Soegijapranata
Semarang



Disusun Oleh :

Nama : Velisia Ary Setiawati
NIM : 93.30.1542
NIRM : 93.6.111.02016.50078
Jurusan : Manajemen

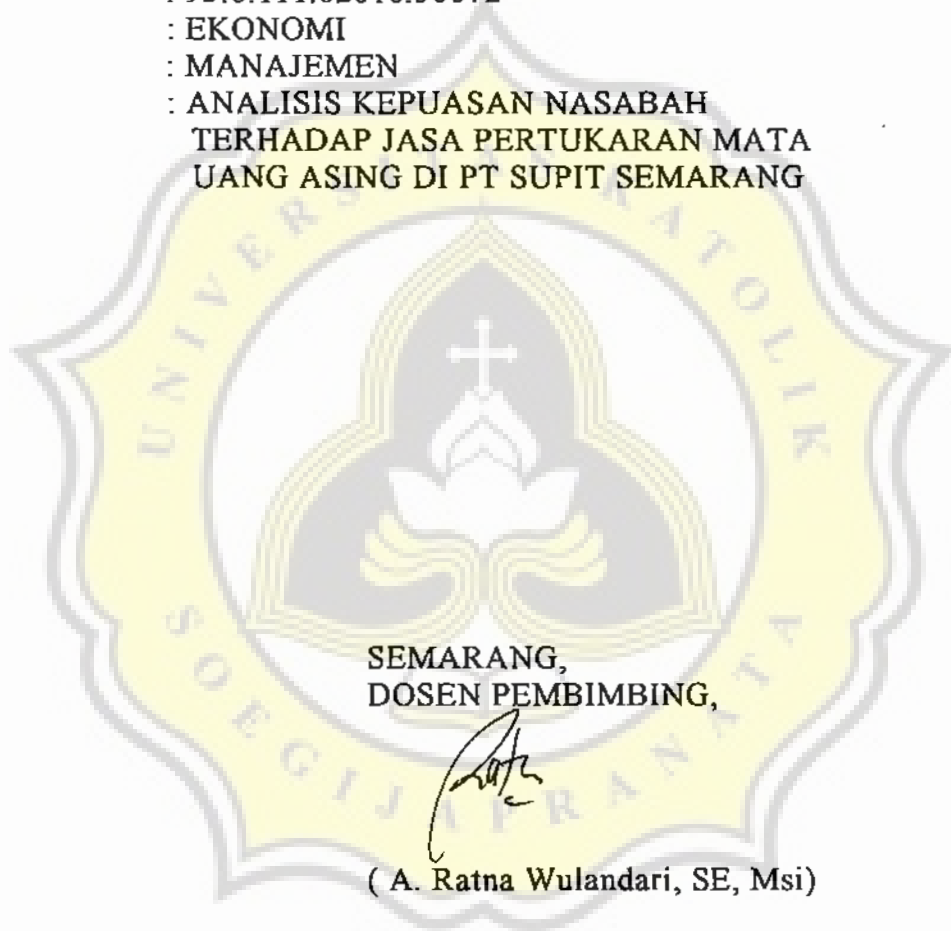
PERPUSTAKAAN		No. INV.	1524/E/C1
		Th. Angg.	Cat :
PARAP.			TGL. 27-01-2009

FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS KATOLIK SOEGIJAPRANATA
SEMARANG
2002

HALAMAN PERSETUJUAN

DENGAN INI SAYA MENYATAKAN BAHWA PROSPOSAL YANG
DITULIS OLEH :

NAMA : VELISIA ARY SETIAWATI
NIM : 93.30.1542
NIRM : 93.6.111.02016.50072
FAKULTAS : EKONOMI
JURUSAN : MANAJEMEN
JUDUL : ANALISIS KEPUASAN NASABAH
TERHADAP JASA PERTUKARAN MATA
UANG ASING DI PT SUPIT SEMARANG



HALAMAN PENGESAHAN

JUDUL:

“ANALISIS KEPUASAN NASABAH TERHADAP JASA PERTUKARAN
MATA UANG ASING DI PT. SUPIT SEMARANG”.

Telah diuji dan dipertahankan di hadapan Dewan Penguji pada :


Hari : Sabtu

Tanggal : 16 November 2002

Yang bertanda tangan dibawah ini panitia penguji :

Pjs. Dekan Fakultas Ekonomi

Koordinator penguji



(Drs.R. Bowo Harcahyo, MBA)

(Dra. Dwi Hayu Agustini, MBA)

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya yang bertandatangan di bawah ini :

Nama : Velisia Ary Setiawati
NIM : 93.30.1542
NIRM : 93.6.111.02016.50078
Fakultas : Ekonomi
Jurusan : Manajemen
Judul : ANALISIS KEPUASAN NASABAH TERHADAP
JASA PERTUKARAN MATA UANG ASING
DI PT SUPIT SEMARANG

Menyatakan bahwa Skripsi ini adalah hasil karya saya sendiri. Apabila di kemudian hari ditemukan bukti plagiasi, manipulasi dan atau pemalsuan data maupun bentuk-bentuk kecurangan yang lain, saya bersedia menerima saksi dari Fakultas Ekonomi Universitas Katolik Soegijapranata Semarang.

Semarang,



Velisia Ary Setiawati

HALAMAN PERSEMBAHAN

Kupersembahkan Skripsi ini kepada :

1. Anak-anakku tersayang: *Olivia Ade Bevianty* dan *Odillo Dimas Berliano*, yang senantiasanya memberikan dukungan dengan do'a.
2. Kedua Orang Tua tercinta, Eyang yang senantiasanya mendukung dengan do'a.
3. Sahabatku : *C.Mingtriana*, yang senantiasanya memberikan dukungan dan bantuan dalam penulisan skripsi ini.

MOTTO

**“KESUKSESAN BERASAL DARI KEMAUAN DAN
KESUNGGUHAN HATI”**



PEDAGANG VALUTA ASING

P.T. SUPIT

AUTHORIZED MONEY CHANGER

Jl. Pemuda 39 C. Telp. (024) 3542461 (Hunting) Fax. (024) 3517583 Semarang

Mal Ciputra Shop Office B.4 Telp. (024) 8440814 (Hunting) Fax. (024) 8440821 Semarang 50134

SURAT KETERANGAN

Yang bertandatangan di bawah ini menerangkan bahwa :

Nama : Velisia Ary Setiawati

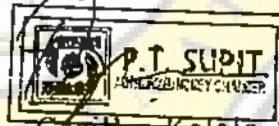
Fakultas : Ekonomi Manajemen

Universitas : Unika Soegijapranata

Benar-benar telah melakukan penelitian di PT SUPIT Semarang.

Demikian Surat Keterangan ini dibuat untuk dipergunakan sebagai mana mestinya.

Semarang, 1 September 2002



Cecilya Kalalo
Direktur PT SUPIT

ABSTRAK

Memasuki era Millenium baru, perusahaan saling bersaing untuk dapat tetap eksis, demikian pula untuk perusahaan jasa. Orientasi perusahaan untuk masa yang akan datang menekankan pada kepuasan pelanggan yang pada akhirnya dapat menciptakan loyalitas pelanggan.

Beberapa tahun belakangan ini, perusahaan Money Changer banyak bermunculan. Masing-masing perusahaan menawarkan konsep pelayanan yang berbeda-beda. PT SUPIT sebagai salah satu perusahaan Money Changer berusaha untuk memberikan yang terbaik bagi nasabahnya. Hal ini dilakukan karena mengingat perusahaan jasa sangat erat dengan kepuasan nasabah/pelanggan. Dengan menawarkan kemudahan dalam bertransaksi menjadi andalan bagi PT SUPIT untuk memenangkan persaingan, akan tetapi kecenderungan jumlah transaksi untuk tiga tahun yang lalu sampai dengan sekarang menunjukkan bahwa jumlah transaksi jual/beli di PT SUPIT mengalami penurunan.

Dalam penelitian ini, Penulis memilih lokasi penelitian di Kantor Pusat PT SUPIT jalan Pemuda No. 39C dan di Cabangnya yaitu di Mall Ciputra B.4, sedangkan yang menjadi obyek penelitian adalah nasabah PT SUPIT yang melakukan transaksi jual atau beli di kedua lokasi tersebut.

Populasi dalam penelitian ini adalah nasabah PT SUPIT yang melakukan transaksi jual/beli di Kantor Pusat maupun Cabang.

Jumlah sampel ditetapkan sebanyak 105 responden, dimana masing-masing kantor diambil sebesar 30 % dari rata-rata jumlah transaksi per hari. Hal tersebut dilakukan mengingat jumlah populasinya tidak diketahui secara pasti.

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer. Metode yang digunakan untuk mendapatkan data tersebut adalah dengan penyebaran kuesioner kepada responden.

Uji Validitas dan reliabilitas untuk data survey menggunakan bantuan program SPSS 11.0. Item-item pada kuesioner harapan maupun hasil yang diterima sudah valid, ditunjukkan dari nilai r hitung $>$ r tabel. Dan semua item dalam kuesioner dinyatakan reliabel karena besarnya $\text{crobanch alpha} \geq 0.5$.

Dari hasil penelitian diketahui bahwa responden yang paling dominan adalah responden dengan jenis kelamin pria dan berdasarkan tingkat pendidikan dan pekerjaan, responden yang paling dominan adalah responden yang lulus PT/Aka yang bekerja sebagai karyawan Swasta.

Untuk menentukan kepuasan nasabah, dalam penelitian ini digunakan analisa IKP, yaitu analisa yang membandingkan antara harapan dan hasil yang diterima. Dari hasil kuesioner yang dibagikan kepada responden, jika harapan $>$ hasil yang diterima dapat dikatakan bahwa nasabah tidak puas, jika harapan $<$ hasil yang diterima nasabah sangat puas dan jika harapan = hasil yang diterima dikatakan bahwa nasabah berada pada kepuasan ideal. Dalam penelitian ini ada empat variabel yang menentukan kepuasan nasabah, yaitu kepercayaan, kemudahan, kenyamanan dan keamanan.

Dari hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa nasabah sangat puas terhadap variabel kemudahan sedangkan untuk variabel kepercayaan, kenyamanan dan keamanan nasabah merasa tidak puas.



KATA PENGANTAR

Dengan segala puji syukur Penulis panjatkan kehadiran Tuhan Yang Maha Esa atas segala karunia, Rakhmat yang telah dilimpahkan kepada Penulis dengan segala kebesaran-Nya, sehingga Penulis dapat menyelesaikan penyusunan dan penyelesaian skripsi yang berjudul “ Analisis Kepuasan Nasabah Terhadap Jasa Pertukaran Mata Uang Asing di PT SUPIT Semarang”.

Penulis mengadakan penelitian ini pada hakekatnya ingin mengetahui bagaimana kepuasan nasabah terhadap jasa pertukaran mata uang asing di PT SUPIT saat ini.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa dalam penyelesaian skripsi ini selain atas Rahmat dan Karunia Tuhan Yang Maha Esa, juga berkat usaha yang tidak kenal putus asa dan kerja keras, bantuan, bimbingan dan masukan-masukan serta koreksi dari berbagai pihak dalam penyusunan dan penyelesaian skripsi ini. Bersama ini perkenankanlah Penulis dengan segala kerendahan hati menyampaikan ucapan terima kasih yang sbesar-besarnya kepada :

1. Yth. Bp. Vincent Didiek W.A,Ph.D, selaku dekan fakultas ekonomi Universitas Katolik Soegijapranata Semarang.
2. Yth. Ibu A. Ratna Wulandari, SE, MSi, Selaku Dosen Pembimbing, yang telah mcmberikan bimbingan, arahan dan koreksi schingga skripsi ini dapat diselesaikan dengan baik.
3. Yth. Bp. Steven The & Ibu Ceicillya Kalalo, selaku Direktur PT SUPIT Semarang, yang telah memberikan kesempatan bagi penulis untuk melakukan penelitian.

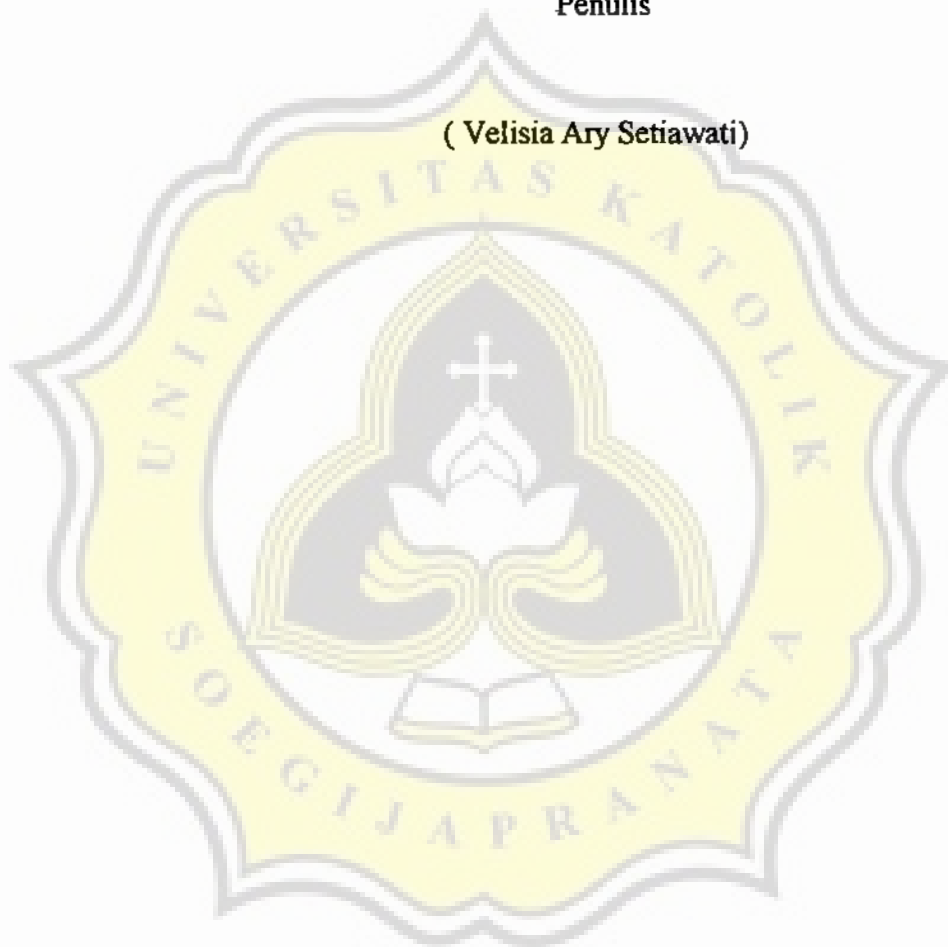
4. Seluruh Staf, Karyawan dan nasabah selaku responden yang telah membantu dalam penyusunan dan pengumpulan data.
5. Semua pihak yang tidak bisa kami sebutkan satu persatu.

Akhirnya Penulis berharap skripsi ini dapat memberikan sumbangan pengetahuan dan informasi kepada pihak-pihak yang memerlukannya.

Semarang, November 2002

Penulis

(Velisia Ary Setiawati)



DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI	ii
HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI	iii
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN	v
MOTTO	vi
SURAT KETERANGAN.....	vii
ABSTRAK	viii
KATA PENGANTAR	x
DAFTAR ISI	xii
DAFTAR TABEL	xvi
DAFTAR GAMBAR DAN GRAFIK	xvii
DAFTAR LAMPIRAN	xviii
BAB I : PENDAHULUAN	
1.1. Latar Belakang Masalah	1
1.2. Perumusan Dan Pembatasan Masalah	4
1.2.1. Perumusan Masalah	4
1.2.2. Pembatasan Masalah	4
1.3. Tujuan Dan Manfaat Penelitian	4
1.3.1. Tujuan Penelitian	4
1.3.2. Manfaat Penelitian	5

1.3.2.1.	Bagi Penulis	5
1.3.2.2.	Bagi PT SUPIT	5
1.3.2.3.	Bagi Umum	5
1.4.	Sistematika Penulisan	6
 BAB II : LANDASAN TEORI		
2.1.	Tinjauan Pustaka	8
2.1.1.	Jasa	8
2.1.1.1.	Karakteristik Jasa	8
2.1.1.2.	Klasifikasi Jasa	11
2.1.1.3.	Strategi Pemasaran Perusahaan Jasa	13
2.1.1.4.	Kualitas Jasa	15
2.1.1.4.1.	Faktor-faktor Yang Menentukan Kualitas Jasa	16
2.1.1.4.2.	Model Kualitas Jasa	16
2.1.2.	Konsep Pelayanan	20
2.1.2.1.	Pengertian Pelayanan	20
2.1.2.2.	Klasifikasi Pelayanan	20
2.1.2.3.	Tujuan Pelayanan	22
2.1.3.	Money Changer	23
2.1.4.	Konsep Harapan Dan Kepuasan Nasabah	24
2.1.4.1.	Harapan Nasabah	24
2.1.4.2.	Kepuasan Nasabah	26

2.2.	Kerangka Pemikiran	28
2.3.	Definisi Operasional	29
BAB III : METODOLOGI PENELITIAN		
3.1.	Lokasi Dan Obyek Penelitian	32
3.2.	Populasi Dan Sampel	32
3.3.	Jenis Data	33
3.4.	Metode Pengumpulan Data	33
3.5.	Skala Pengukuran Data	34
3.6.	Uji Validitas Dan Reliabilitas	35
3.6.1.	Uji Validitas	35
3.6.1.1.	Hasil Uji Validitas	36
3.6.2.	Uji Reliabilitas	37
3.6.2.1.	Hasil Uji Reliabilitas	38
3.7.	Analisis Data	39
BAB IV : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN		
4.1.	Gambaran Umum Perusahaan	41
4.2.	Gambaran Umum Responden	43
4.2.1.	Jenis Kelamin Dan Usia Responden	43
4.2.2.	Tingkat Pendidikan Dan Pekerjaan Responden	43
4.3.	Analisis data	45
4.4.	Pembahasan	49
BAB V : KESIMPULAN DAN SARAN		
5.1.	Kesimpulan	51

5.2. Saran 52

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN-LAMPIRAN



DAFTAR TABEL

Tabel	3.1.	Hasil Perhitungan Uji Validitas	36
	3.2.	Hasil Perhitungan Uji Reliabilitas	38
	4.1.	Jumlah Transaksi Jual/Beli PT SUPIT	40
	4.2.	Jenis Kelamin Dan Usia Responden	41
	4.3.	Tingkat Pendidikan Dan Pekerjaan Responden	42
	4.4.	Score Jawaban Pernyataan Dan Hasil Yang Diterima	43
	4.5.	Nilai Rata-rata Hasil Pernyataan Harapan Dan Hasil Yang Diterima Dari Jumlah Pernyataan	44
	4.6.	Nilai Rata-rata Hasil Pernyataan Harapan Dan Hasil Yang Diterima Dari Jumlah Responden	45
	4.7.	Index Kepuasan Pelanggan Tian Variabel	45

DAFTAR GAMBAR DAN GRAFIK

Gambar	1	:	Model Kualitas Jasa	19
	2	:	Konsep Kepuasan Nasabah	28
	3	:	Kerangka Pemikiran	28
Grafik	1	:	Jumlah Transaksi Jual/Beli PT SUPIT	40



DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 : Kuesioner
- Lampiran 2 : Data Identitas responden
- Lampiran 3 : Data Mentah Survei Kuesioner Harapan
- Lampiran 4 : Output Uji Validitas dan Reliabilitas Kuesioner
Harapan
- Lampiran 5 : Data Mentah Survei Hasil yang Diterima
- Lampiran 6 : Output Uji Validitas dan Reliabilitas Kuesioner
Hasil yang Diterima
- Lampiran 7 : Output Skor Jawaban Kuesioner Harapan
- Lampiran 8 : Output Skor Jawaban Kuesioner Hasil yang
Diterima
- Lampiran 9 : Tabel Nilai-nilai r Product Moment