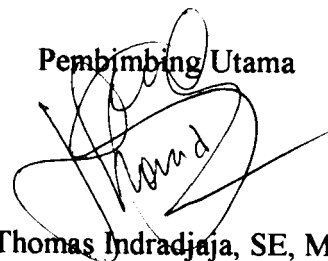


HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI

NAMA : SULASTRI PRASETYA
NIM : 00.30.0350
FAKULTAS : EKONOMI
JURUSAN : MANAJEMEN
JUDUL : PENILAIAN ATAS KUALITAS LAYANAN JASA PADA
BANK LIPPO KANTOR KAS UNIKA CABANG
SEMARANG DILIHAT DARI SUDUT PANDANG
NASABAH

Disetujui di Semarang
Pada Tanggal 29 Oktober 2004

Pembimbing Utama



(Thomas Indradjaja, SE, MM)

HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI

SKRIPSI DENGAN JUDUL :
PENILAIAN KUALITAS LAYANAN JASA PADA BANK LIPPO
KANTOR KAS UNIKA CABANG SEMARANG DILIHAT
DARI SUDUT PANDANG NASABAH

Yang dipersiapkan dan Disusun Oleh :

Nama : SULASTRI PRASETYA

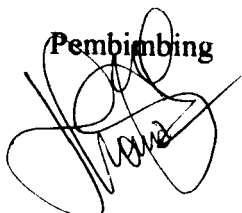
NIM : 00.30.0350

Telah dipertahankan di depan Penguji pada tanggal : 22 September 2004

Dan dinyatakan telah memenuhi syarat untuk diterima sebagai salah satu persyaratan untuk mencapai gelar Sarjana Ekonomi

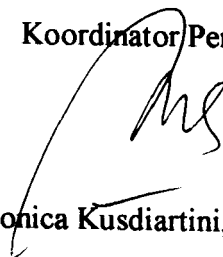
Jurusan Manajemen

Pembimbing



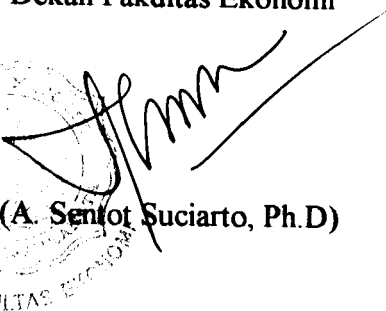
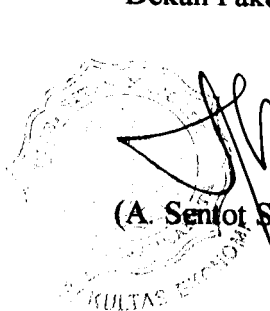
(Thomas Indradjaja, SE, MM)

Koordinator Penguji



(Veronica Kusdiartini, SE, MSi)

Dekan Fakultas Ekonomi

(A. Sentot Suciarto, Ph.D)

ABSTRAK

Dalam suatu era yang semakin modern menyebabkan jalan pikiran sumber daya manusianya pun semakin canggih pula, semakin banyak usaha yang memberikan pelayanan berlimpah itulah yang akan dipilih oleh masyarakat jadi persaingan dalam hal pelayanan ataupun kualitas pelayanan jasa ini sangat kompetitif karena dalam suatu usaha kita harus menuruti tidak hanya kebutuhan akan tetapi keinginan nasabah pula apalagi tuntutan masyarakat dari hari ke hari itu bukan semakin berkurang akan tetapi semakin meningkat, manusia semakin menuntut lebih dan untuk merefleksikan dalam suatu pelayanan suatu usaha yang dalam hal ini berkaitan dengan bank lippo yang merupakan salah satu dari bank swasta yang ada di semarang. Karena terlalu banyak cabang bank ini dimana-mana dan bank ini merupakan bank sehat dan tidak mengalami likuidasi ataupun kebangkrutan, bahkan bank ini tetap bertahan saat perbankan Indonesia sedang terpuruk. Sehubungan dengan hal itulah peneliti mengadakan penelitian dengan mengambil judul “Penilaian Atas Kualitas Pelayanan Jasa dari Bank Lippo Kantor Kas UNIKA Cab Semarang”.

Adapun permasalahan yang akan dimunculkan dalam penelitian ini yaitu tentang bagaimanakah penilaian nasabah atas kualitas pelayanan yang dilakukan oleh Bank Lippo Kantor Kas Unika dengan tolak ukur lima gap dalam servqual dan penelitian ini dibatasi pada mahasiswa UNIKA yang mempunyai rekening di Bank Lippo Kantor Kas UNIKA Cab Semarang serta menggunakan metode servqual berdasarkan pada 5 dimensi kualitas jasa terhadap 5 gap yang terdapat di metode servqual.

Lokasi penelitian ini adalah Bank Lippo Kantor Kas UNIKA Cab Semarang yang berlokasi di Jl Pawiyatan Luhur no 5.A.Populasi yang diambil adalah para mahasiswa yang menjadi nasabah di Bank Lippo Kantor Kas UNIKA Cab Semarang. Metode pemilihan sample yaitu dengan cara *metode sample kuota* dan peneliti menetapkan 50 responden dengan alasan bahwa jumlah tersebut sudah representatif dan sudah cukup mewakili sample dikarenakan pertimbangan nasabah yang sebagian besar mahasiswa itu umumnya sama. Untuk teknik pengambilan sample yang digunakan dalam penelitian ini adalah secara *accidental sampling* yaitu responden adalah nasabah yang ditemui oleh peneliti di lokasi penelitian dan bersedia untuk mengisi kuesioner atau individu-individu atau grup yang kebetulan dijumpai dan dipandang cocok sebagai sumber data.

Jenis-jenis data yang digunakan adalah data primer yang merupakan sumber data penelitian yang diperoleh secara langsung dari sumber asli. Data yang dikumpulkan dengan cara kuesioner serta penyebaran kuesioner itu dilakukan dengan cara penyebaran di lokasi penelitian dengan penyebaran selama satu minggu berturut-turut dengan pembagian setiap hari 10 responden dengan pembagian pagi :10, siang: 10. Metode pengukuran data dengan cara semua variable diukur dengan skala likert 1-5. Kriteria scoring ditentukan yaitu skor untuk penilaian harapan, kenyataan dan derajat kepentingan. Pengujian alat ukur yaitu dengan pengujian validitas yang menggunakan metode korelasi *product moment* dan pengujian reliabilitas dengan metode *koefisien alpha cronbach*. Metode analisis data adalah

dengan metode servqual yang dikemukakan oleh Valarie A, Zethaml, Aparasuraman dan Leonaard L Berry.

Hasil dari analisis dan pembahasan menunjukkan bahwa setiap dimensi dari kualitas jasa menunjukkan skor negatif (-) yang menyebabkan timbulnya gap yang cukup besar dari keseluruhan gap yang ada dan mengambil kesimpulan bahwa kinerja Bank Lippo yang ada selama ini belum mampu memenuhi harapan nasabah. Dan yang harus dilakukan oleh pihak bank adalah lebih mendekatkan diri dengan nasabah dan melihat apa yang menjadi kebutuhan dan harapan serta ekspektasi mereka terhadap suatu pelayanan.

KATA PENGANTAR

Puji syukur peneliti panjatkan kepada Allah SWT atas karunianya sehingga peneliti dapat menyelesaikan penyusunan skripsi yang berjudul **“Penilaian Atas Kualitas Layanan Jasa Pada Bank Lippo Kantor Kas UNIKA Cabang Semarang Dilihat Dari Sudut Pandang Nasabah”** sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan program sarjana (S1) pada Fakultas Ekonomi Universitas Katolik Soegijapranata Semarang. Dalam penyusunan skripsi ini tak lupa peneliti mengucapkan terima kasih atas bantuan, dukungan dan bimbingan dari berbagai pihak hingga dapat terselesaikannya penulisan ini, pada kesempatan ini dengan segala kerendahan hati, peneliti ingin mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Sentot Suciarto Ph.D, selaku Dekan Fakultas Ekonomi UNIKA Semarang.
2. Bapak Thomas Indradjaja SE.MM, selaku Dosen pembimbing yang telah meluangkan waktu untuk membimbing dan mengarahkan penelitian hingga penyusunan skripsi ini selesai.
3. Ibu Eva Maria SE. MM, dan Ibu Veronika kusdiartini SE. Msi selaku dosen penguji.
4. Terima kasih pada Mbak Yuke dan seluruh staf dari Bank lippo atas informasi yang diberikan selama penyusunan skripsi
5. Bapak dan Ibu atas dorongan dan dukungannya selama ini.(Both of you are the inspiration of my life and I'm proud to be your daughter).
6. Terima kasih pada mbak endang, mas ian, tio, mbak heru, Stephan, bensetyo yang selalu ada dibelakangku mendukungku dan always brighter my day.

7. Dechan, pemberi semangat dalam menyusun skripsi ini dan terima kasih atas pengertian dan perhatiannya. It's really amazing to be with you.
8. Sahabatku tercinta wiwin, maya, ani, susay, nawang, anna, sinta, lina, uli, ocha, mbak gal, nophek, cicil, Darrel, mas agus, mas heru TU, mas indra, mas pepen, p-man, mas indranya ta', Michael, jeffry (Thank's guys for being such a good friend and make my world full of joy and happiness. I will never make it without all of you) .
9. Anak-anak kost tercinta Resha, Mba'susie, lucky, Lia, Ria, Hesti, Anti, Mas anto' (We'll still gonna rock the world, aren't we?) dan yang lainnya yang tidak bisa disebutkan penulis satu persatu.

Akhir kata peneliti berharap semoga skripsi ini dapat menjadi acuan untuk melakukan penelitian lebih lanjut dan akan bermanfaat bagi pembaca serta pihak-pihak yang membutuhkan.

Semarang, 29 Oktober 2004

Peneliti

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
MOTTO DAN PERSEMBAHAN	iv
ABSTRAK	v
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Perumusan masalah	6
1.3. Pembatasan Masalah	7
1.4. Tujuan	7
1.5. Manfaat	7
1.6. Sistematika Penulisan	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	10
2.1. Pengertian Kualitas	10
2.2. Cara Mengukur Kualitas Pelayanan	11
2.3. Pengertian Jasa	11
2.4. Definisi Kualitas Jasa	12

2.5.	Persepsi Terhadap Kualitas Jasa	14
2.6.	Pemahaman dan Dimensi Kualitas Jasa	16
2.7.	Bank	20
2.7.1.	Pengertian Bank	20
2.7.2.	Usaha Bank	21
2.8.	Fungsi Ekonomi dari Bank	22
2.9.	Jenis-jenis Kantor Bank	23
2.10.	Penelitian-Penelitian Terdahulu	25
2.11.	Kerangka Pikir Penelitian	27
2.12.	Definisi Operasional	27
BAB III.	METODE PENELITIAN	31
3.1.	Objek dan Lokasi Penelitian	31
3.2.	Populasi dan Sampel	31
3.3.	Jenis dan Metode Pengumpulan Data	33
3.4.	Metode Pengukuran Data	34
3.5.	Pengujian Alat Ukur	35
3.5.1.	Pengujian Validitas	37
3.5.2.	Pengujian Reliabilitas	37
3.6.	Metode Analisis Data	38
BAB IV	HASIL ANALISIS DAN PEMBAHASAN	41
4.1.	Sejarah Berdirinya Bank Lippo Kantor Kas UNIKA	41
4.1.1.	Gambaran umum Bank Lippo Kantor Kas UNIKA....	42
4.1.2.	Struktur Organisasi Bank Lippo Kantor Kas UNIKA.	42
4.2.	Frekuensi Jawaban Responden Atas Kuesioner	44

4.3.	Analisis Kualitas Jasa.....	50
4.3.1.	Gap antara Harapan Nasabah – Persepsi Manajemen .	50
4.3.1.1.	Tangible.....	52
4.3.1.2.	Reliability	53
4.3.1.3.	Responsiveness.....	55
4.3.1.4.	Assurance	57
4.3.1.5.	Emphaty	58
4.3.2.	Gap antara Harapan Nasabah – Kinerja Bank	60
4.3.2.1.	Tangible.....	62
4.3.2.2.	Reliability	63
4.3.2.3.	Responsiveness.....	64
4.3.2.4.	Assurance	66
4.3.2.5.	Emphaty	67
4.4.	Implikasi Manajerial	69
BAB V	KESIMPULAN DAN SARAN	72
5.1.	Kesimpulan.....	72
5.2.	Saran-saran	74

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1. Hasil Pra Survey	5
Tabel 3.1. Daftar Perkiraan Jumlah Penyebaran Kuesioner	34
Tabel 3.2. Hasil Uji Validitas pada Kuesioner	36
Tabel 3.3. Hasil Uji Reliabilitas pada Kuesioner	38
Tabel 4.1. Frekuensi Jawaban Responden Kuesioner Harapan	45
Tabel 4.2. Frekuensi Jawaban Responden Kuesioner Kinerja	46
Tabel 4.3. Frekuensi Jawaban Responden Kuesioner Derajat Kepentingan	48
Tabel 4.4. Gap 1 di Bank Lippo Kantor Kas UNIKA.....	51
Tabel 4.5. Gap 1 dimensi Tangible pada Bank lippo Kantor Kas UNIKA.....	52
Tabel 4.6. Gap 1 Reliability pada Bank Lippo Kantor Kas UNIKA	54
Tabel 4.7. Gap 1 Responsiveness pada Bank Lippo Kantor Kas UNIKA.....	55
Tabel 4.8. Gap 1 Assurance pada Bank Lippo Kantor Kas UNIKA	57
Tabel 4.9. Gap 1 Emphaty pada Bank Lippo kantor Kas UNIKA	59
Tabel 4.10. Gap 5 Yang Terjadi Dalam Bank Lippo Kantor Kas Unika Cab Semarang	61
Tabel 4.11. Gap 5 Tangible di Bank Lippo.....	62
Tabel 4.12. Gap 5 Reliability di Bank Lippo	63
Tabel 4.13. Gap 5 Responsiveness di Bank Lippo	65
Tabel 4.14. Gap 5 Assurance di Bank Lippo	66
Tabel 4.15. Gap 5 Emphaty di Bank Lippo.....	68
Tabel 4.16. Gap dalam Dimensi Emphaty di Bank Lippo	60

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1	Model Kualitas Jasa (Gap Model) 20
Gambar 2.2	Kerangka Pikir Penelitian..... 27
Gambar 4.1	Bagan Struktur Organisasi..... 44

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran A	Frekuensi Tabel
Lampiran B	Data Nama Responden
Lampiran C	Hasil Jawaban Responden
Lampiran D	Hasil Uji Validitas & Reliabilitas
Lampiran E	Kuesioner Penelitian
Lampiran F	Surat Keterangan Sudah Melakukan Penelitian di Bank Lippo Kantor Kas UNIKA Cab Semarang