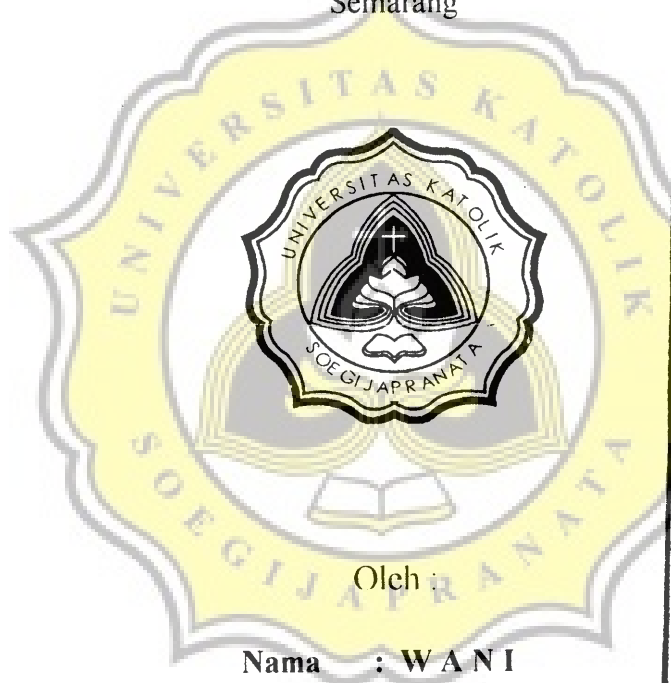




**ANALISIS SIKAP MAHASISWA UNIVERSITAS KATOLIK
SOEGIJAPRANATA SEMARANG TERHADAP
FASILITAS DEBET BCA**

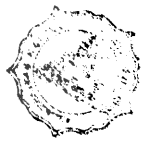
SKRIPSI

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



Oleh :

Nama : WANI
NIM : 99.30.3833
Jurusan : Manajemen

PERPUSTAKAAN		No. INV.	1786 / 5 / EM / CI
		Th. ANG.	001
		PARAP.	JWS TGL. 15-1-04

**FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS KATOLIK SOEGIJAPRANATA
SEMARANG
2003**

HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI

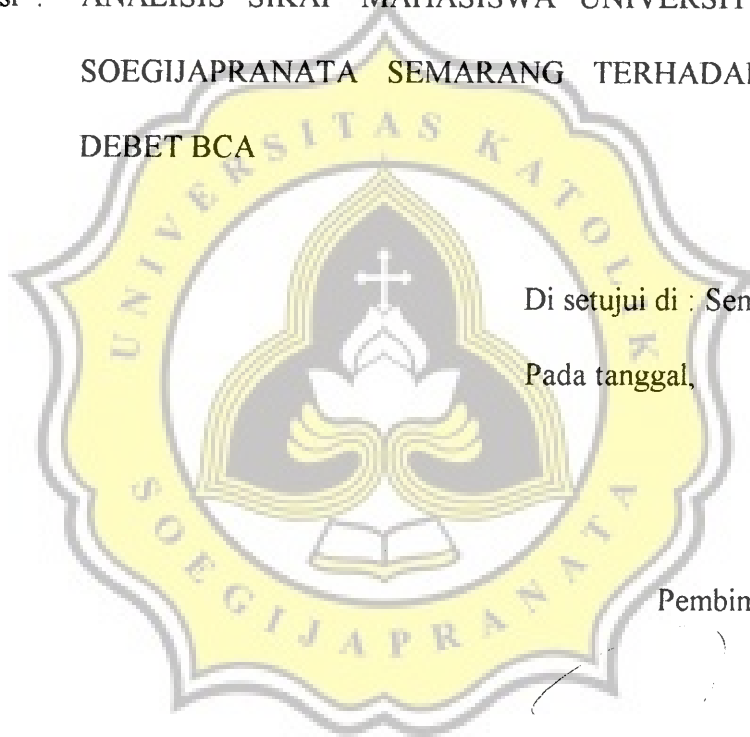
Nama : W A N I

Nim : 99.30.3833

Fakultas : EKONOMI

Jurusan : MANAJEMEN

Judul Skripsi : ANALISIS SIKAP MAHASISWA UNIVERSITAS KATOLIK
SOEGIJAPRANATA SEMARANG TERHADAP FASILITAS
DEBET BCA



Di setujui di : Semarang

Pada tanggal,

Pembimbing

(Ben Karno B., SE, MM)

HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI

**SKRIPSI DENGAN JUDUL:
ANALISIS SIKAP MAHASISWA UNIVERSITAS KATOLIK
SOEGIJAPRANATA SEMARANG TERHADAP FASILITAS DEBET BCA**

Yang dipersiapkan dan disusun oleh:

Nama : W A N I

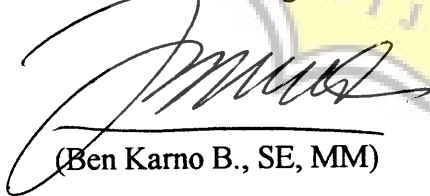
Nim : 99.30.3833

Telah dipertahankan di depan Penguji pada tanggal : 24 Juli 2003

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

Jurusan Manajemen

Pembimbing



(Ben Karno B., SE, MM)

Koordinator Penguji



(Dra. M.Y. Dwi Hayu A., MBA)

Dekan Fakultas Ekonomi



(Vincent Didiek WA, Ph.D)

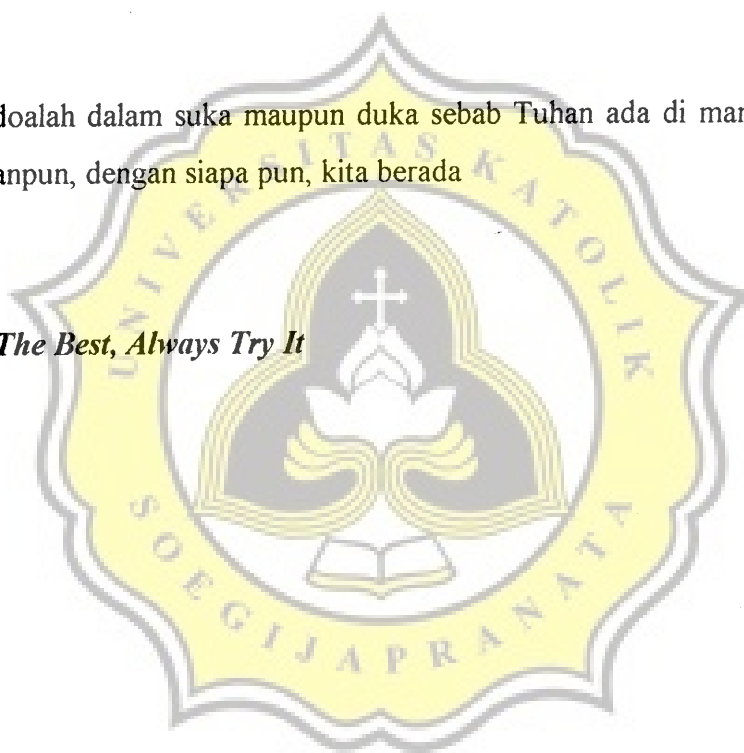
MOTTO

Mintalah, maka akan diberikan kepadamu ; carilah, maka kamu akan mendapat; ketoklah maka pintu akan dibukakan bagimu, karena setiap orang yang meminta, menerima dan setiap orang yang mencari, mendapat dan setiap orang yang mengetok baginya pintu dibukakan

(Mat 7 : 7-8)

Berdoalah dalam suka maupun duka sebab Tuhan ada di mana pun, kapanpun, dengan siapa pun, kita berada

Do The Best, Always Try It



ABSTRAKSI

Dewasa ini, setiap usaha tidak pernah luput dari berbagai masalah, di mana masalah tersebut dapat dijadikan rintangan maupun peluang. Salah satu masalah di dalam dunia usaha adalah dalam dunia perbankan yakni bagaimana cara mendapat dan meningkatkan jumlah nasabah agar tujuan perusahaan dapat tercapai.

Persaingan selalu terjadi di dunia perbankan. Untuk meningkatkan jumlah nasabah, bank-bank selalu melakukan berbagai cara, di antaranya yaitu berusaha meningkatkan pelayanannya. Beberapa tahun belakangan ini ATM menjadi ujung tombak pertarungan dalam memperoleh nasabah. Luasnya jaringan ATM yang bisa dimasuki menjadi kekuatan untuk memenangkan pertarungan. Fasilitas-fasilitas yang bisa didapat melalui ATM selalu ditingkatkan demi nasabahnya.

BCA adalah Bank swasta terbesar dan terkuat dalam jaringan ATM-nya dengan berbagai fasilitas, antara lain penarikan uang tunai, transfer rekening, pembayaran dengan debit, pembayaran rekening telepon, pembayar pulsa isi ulang prabayar.

Berdasarkan fenomena di atas, maka peneliti tertarik untuk mengadakan penelitian dengan judul "Analisis Sikap Mahasiswa Universitas Katolik Soegijapranata Semarang terhadap Fasilitas Debet BCA"

Pembatasan masalah yang diajukan dalam penelitian ini adalah mahasiswa yang memiliki kartu ATM BCA dan pernah atau masih menggunakan fasilitas debit BCA.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui sikap konsumen terhadap fasilitas debit BCA.

Hasil penelitian ini diharapkan berguna bagi perusahaan dalam meningkatkan pelayanan dan kualitas. Selanjutnya dalam landasan teori dikemukakan teori-teori yang mendukung penelitian ini yaitu mengenai, jasa, sikap, pelayanan, harapan pelanggan.

Lokasi penelitian yang dipilih penulis adalah Universitas Katolik Soegijapranata Semarang, sedangkan yang menjadi obyek penelitian adalah mahasiswa. Populasi dalam penelitian ini adalah nasabah Bank BCA khususnya mahasiswa yang mempunyai ATM dan pernah atau masih menggunakan fasilitas debit BCA.

Jumlah sampel yang ditetapkan adalah 100 responden dimana, jumlah tersebut telah memenuhi syarat karena untuk penentuan sampel ditetapkan lebih dari 30 orang.

Hasil uji validitas didapat bahwa semua pertanyaan yang ada dalam kuesioner adalah valid karena $r_{hitung} > r_{tabel}$. Dari perhitungan reliabilitas diketahui bahwa semua variabel dalam penelitian ini reliabel karena mendekati 1.

Agar data yang diperoleh dapat memberikan kesimpulan maka diperlukan analisis data. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah Metode Fishbein dengan persamaan :

$$Ab = \sum_{i=1}^n b_i \cdot e_i$$

Dari data dan hasil diperoleh beberapa hasil penelitian yaitu karakteristik respon yang sebagian besar menggunakan fasilitas debit BCA adalah usia 20 tahun (25%) dengan penghasilan rata-rata terbesar Rp. 500.000 sebanyak 73 orang (73%)

Ada 10 faktor yang menentukan sikap konsumen dalam memilih Bank BCA yang terdapat fasilitas debit pada ATM-nya, antara lain kepercayaan, kredibilitas, keamanan, kepraktisan, tingkat bunga, keakuratan komputer, hadiah, pelayanan, linkage bank dengan merchant, linkage antar bank.



KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Allah Bapa, Tuhan Yesus Kristus, atas segala berkat karunia dan kasih sayang yang dilimpahkan kepada penulis, sehingga terselesaikan skripsi ini.

Penulisan skripsi ini disusun sebagai kewajiban penulis dalam rangka menyelesaikan program sarjana (S1) di Fakultas Ekonomi, Universitas Soegijapranata, Semarang.

Penulis sangat menyadari adanya keterbatasan dalam penyusunan skripsi ini, sehingga memerlukan bantuan dari berbagai pihak. Banyak pihak yang telah memberikan bantuan, semangat, dorongan dan perhatian kepada penulis sehingga skripsi ini dapat terselesaikan. Untuk itu penulis mengucapkan terima kasih kepada :

1. Bapak Vincent Didiek WA, Ph.D, selaku Dekan Universitas Soegijapranata Semarang
2. Bapak Ben Karno BP.SE,MM, selaku dosen pembimbing yang telah memberikan bimbingan dan arahan kepada penulis hingga terselesaikannya skripsi ini.
3. Bapak/Ibu staf pengajar Fakultas Ekonomi Universitas Soegijapranata yang telah memberikan bekal ilmu sehingga penulis mampu menyusun skripsi ini.
4. Keluargaku tercinta Ayah, Ibu dan kakak-kakakku yang telah memberikan teladan dan membantu penulis sehingga terselesaikannya skripsi ini.
5. Kekasihku tercinta, Andreas H. yang telah memberikan dorongan, perhatian dan semangat sehingga terselesaikannya skripsi ini.

6. Teman-temanku yang tidak dapat disebutkan satu per satu yang telah banyak membantu penulis dalam penyusunan skripsi ini hingga selesai.

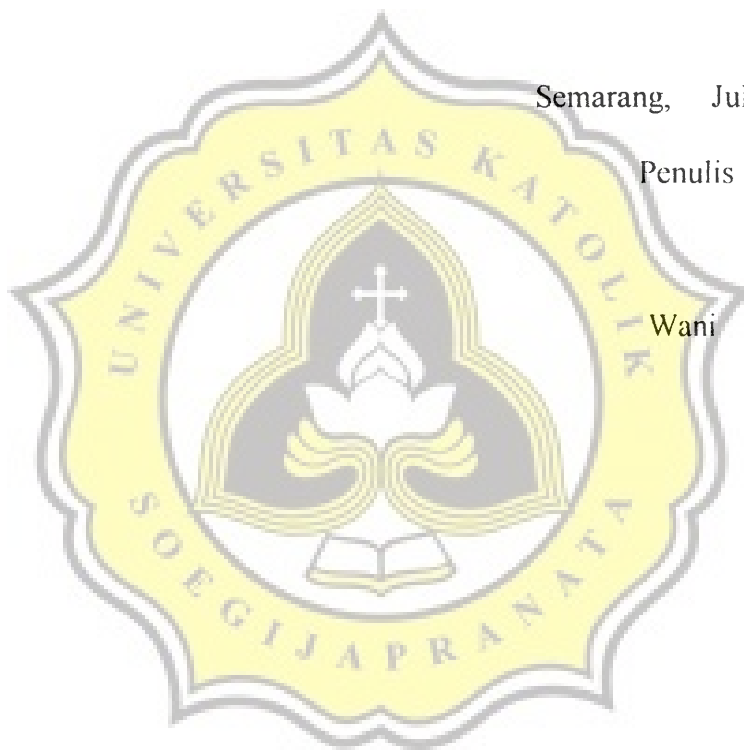
Penulis hanya dapat memanjatkan doa semoga semua yang telah diberikan dari banyak pihak tersebut tidak sia-sia dan menjadi berguna bagi semua.

Penulis menyadari skripsi ini masih jauh dari sempurna, maka kritik dan saran yang diajukan pada skripsi ini akan penulis terima dengan senang hati.

Semarang, Juli 2003

Penulis

Wani

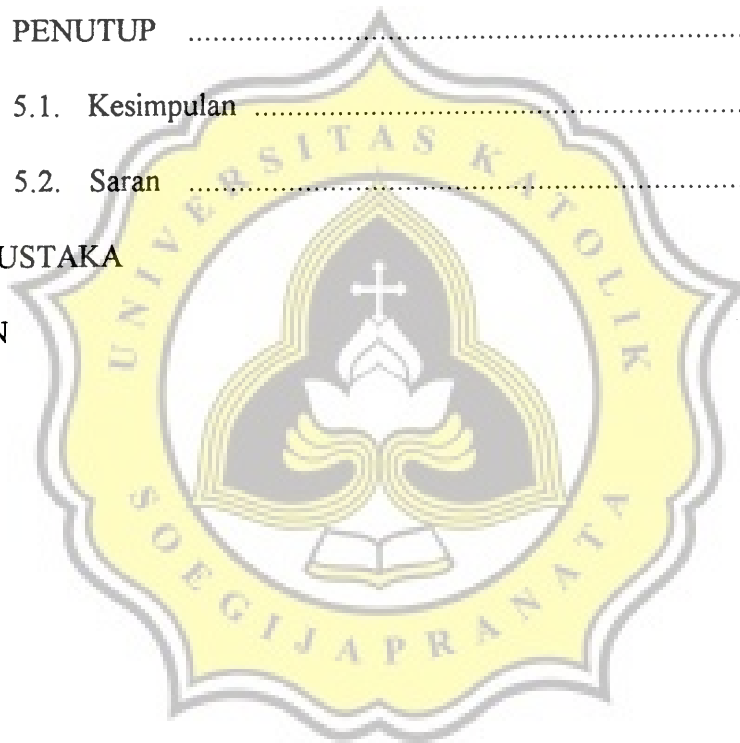


DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
HALAMAN MOTTO	iv
ABSTRAKSI	v
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang Penelitian	1
1.2. Perumusan Masalah	2
1.3. Pembatasan Masalah	3
1.4. Tujuan Penelitian	3
1.5. Kegunaan Penelitian	3
1.6. Sistematika Penulisan	3
BAB II LANDASAN TEORI	5
2.1. Tinjauan Pustaka	5
2.1.1. Konsep dan Definisi Jasa	5
2.1.2. Karakteristik Jasa	6

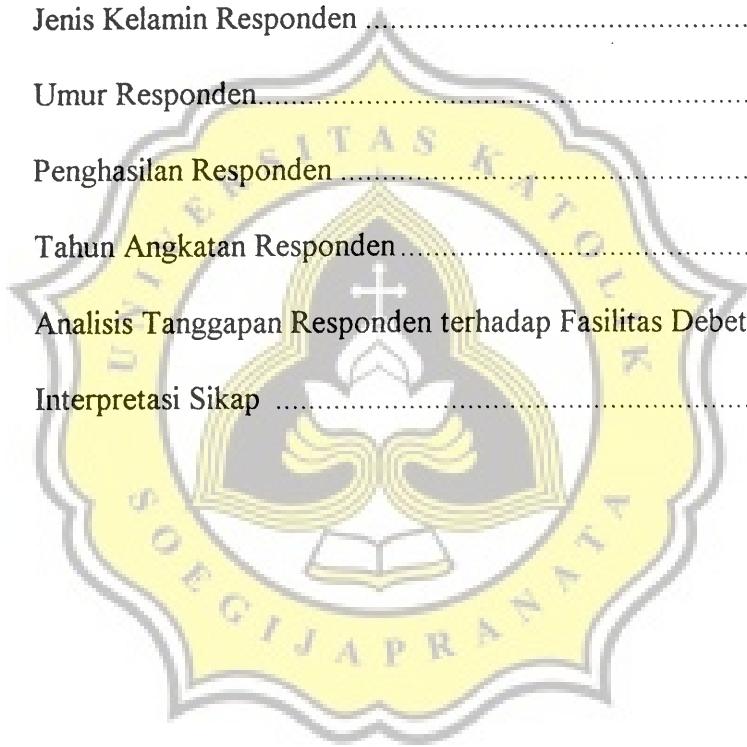
	2.1.3. Pelayanan	7
	2.1.4. Pengertian Harapan Pelanggan	10
	2.1.5. Sikap	12
	2.1.5.1. Pengertian Sikap	12
	2.1.5.2. Sasaran Sikap	14
	2.2. Kerangka Pemikiran	17
	2.3. Definisi Operasional	17
BAB III	METODE PENELITIAN	20
	3.1. Lokasi Penelitian	20
	3.2. Teknik Sampling	20
	3.2.1. Populasi	20
	3.2.2. Metode Pengambilan Sampel	20
	3.3. Jenis Data dan Cara Pengumpulan Data	21
	3.4. Analisis Validitas dan Reliabilitas	21
	3.4.1. Pengujian Validitas	21
	3.4.5. Pengujian Reliabilitas	22
	3.5. Metode Analisis Data	23
BAB IV	HASIL DAN PEMBAHASAN	26
	4.1. Gambaran Umum BCA.....	26
	4.2. Gambaran Umum Responden	26
	4.2.1. Jenis Kelamin Responden	27
	4.2.2. Umur Responden	27
	4.2.3. Penghasilan Responden	28

4.2.4. Tahun Angkatan Responden	29
4.3. Analisis Hasil Penelitian	30
4.3.1. Analisa Tanggapan Konsumen terhadap Fasilitas	
Debet BCA	30
4.3.2. Analisa Sikap Konsumen terhadap Fasilitas	
Debet BCA	34
BAB V PENUTUP	36
5.1. Kesimpulan	36
5.2. Saran	37
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	



DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 3.1. Hasil Uji Validitas	22
Tabel 3.2. Hasil Uji Reliabilitas	23
Tabel 3.3. Hipotesis Model Multiatribut Fishbein	24
Tabel 3.4. Interpretasi Sikap	25
Tabel 4.1 Jenis Kelamin Responden	27
Tabel 4.2. Umur Responden.....	27
Tabel 4.3. Penghasilan Responden	28
Tabel 4.4. Tahun Angkatan Responden.....	29
Tabel 4.5. Analisis Tanggapan Responden terhadap Fasilitas Debet BCA.....	30
Tabel 4.6. Interpretasi Sikap	32



DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1. Kerangka Pemikiran	17



DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran I : Kuesioner
- Lampiran II : Data Responden
- Lampiran III : Tabel Pernyataan
- Lampiran IV : Validitas dan Reliabilitas

