

**ANALISIS KUALITAS JASA TABUNGAN MANDIRI PADA
BANK MANDIRI CABANG IMAM BONJOL JAKARTA
PUSAT**

SKRIPSI

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Menyelesaikan
Program Sarjana (S1) Pada Fakultas Ekonomi
Universitas Katolik Soegijapranata
Semarang



Disusun oleh:

Nama : Muhammad Khanif

NIM : 03.30.0170

**FAKULTAS EKONOMI JURUSAN MANAJEMEN
UNIVERSITAS KATOLIK SOEGIJAPRANATA
SEMARANG**

2008

Halaman Motto & Persembahan

MOTTO :

- Perjalanan batu bermula dari satu langkah (*Lao Tze*)
- Orang yang luar biasa itu sederhana dalam ucapan, tetapi hebat dalam tindakan. (*Confusius*)
- Masa depan yang cerah selalu tergantung pada masa lalu yang dilupakan. Kita tidak dapat meneruskan hidup dengan baik jika tidak dapat melupakan kegagalan dan sakit hati di masa lalu.
- Musuh yang paling berbahaya di atas dunia ini adalah penakut dan bimbang. Teman yang paling setia, hanyalah keberanian dan keyakinan yang teguh (*Andrew Jackson*)

PERSEMBAHAN :

Penulis membuat skripsi yang berjudul Analisis Kualitas Jasa Tabungan Mandiri Pada Bank Mandiri Cabang Imam Bonjol Jakarta Pusat, sebagai syarat untuk meraih gelar sarjana pada UNIKA Soegijapranata Semarang. Skripsi ini, juga penulis persembahkan untuk :

1. Kedua orang tua penulis, yang tanpa mengenal batas telah mendukung dan mencurahkan kasih sayangnya selalu
2. Kekasihku Alviana Junita yang selalu mendukung, memberikan semangat dan memberikan motivasi kepada penulis
3. Kakakku yang juga selalu memberikan semangat kepada penulis
4. Teman-temanku yang selalu mendukung dalam penyelesaian skripsi ini

PERSETUJUAN SKRIPSI

Judul : ANALISIS KUALITAS JASA TABUNGAN MANDIRI PADA
BANK MANDIRI CABANG IMAM BONJOL JAKARTA
PUSAT

Disusun Oleh:

Nama : Muhammad Khanif

NIM : 03.30.0170

Program Studi : Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Katolik

Soegijapranata

Telah disetujui dan diterima pada: 31 Oktober 2008

Disetujui di Semarang, 31 Oktober 2008

Pembimbing,

(Meniek Sining Prapti, SE, MSi)

PENGESAHAN SKRIPSI

Judul : ANALISIS KUALITAS JASA TABUNGAN MANDIRI PADA
BANK MANDIRI CABANG IMAM BONJOL JAKARTA
PUSAT

Disusun Oleh:

Nama : Muhammad Khanif

NIM : 03.30.0170

Program Studi : Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Katolik
Soegijapranata

Telah dipertahankan di hadapan Tim Penguji pada tanggal: November 2008

Tim Penguji,

Koordinator

Anggota

Anggota

(A. Eva Maria Sukes,SE.MM) (Bayu Prestianto,SE.MM) (Meniek Sring Prapti, SE, MSi)

Dekan

Fakultas Ekonomi

Universitas Katolik Soegijapranata

(DR. Andreas Lako)

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Muhammad Khanif

NIM : 03.30.0170

Fakultas : Ekonomi

Jurusan : Manajemen

Menyatakan bahwa skripsi ini adalah hasil karya saya sendiri. Apabila dikemudian hari ditemukan adanya bukti plagiasi, manipulasi dan atau bentuk-bentuk kecurangan yang lain, saya bersedia untuk menerima sanksi dalam bentuk apapun dari Fakultas Ekonomi Universitas Katolik Soegijapranata, Semarang.

Semarang, November 2008

MUHAMMAD KHANIF

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT atas segala rahmat dan hidayah-Nya sehingga dapat terselesaikan penyusunan skripsi yang berjudul “Analisis Kualitas Jasa Tabungan Mandiri Pada Bank Mandiri Cabang Imam Bonjol Jakarta Pusat”.

Penyusunan skripsi ini dimaksudkan untuk melengkapi syarat memperoleh kesarjanaan S1 pada Fakultas Ekonomi Jurusan Manajemen Universitas Katolik Soegijapranata Semarang.

Penulis juga tidak lupa menghaturkan terima kasih kepada :

1. Bapak DR. Andreas Lako, selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Katolik Soegijapranata Semarang.
2. Ibu Meniek Srining Prapti, SE. Msi., yang telah meluangkan waktu, tenaga dan pikiran untuk membimbing penulis dalam menyusun skripsi ini.
3. Bapak Bayu Prestianto, SE. MM., selaku dosen wali yang senantiasa memberikan motivasi dalam menyusun skripsi ini.
4. Seluruh dosen Fakultas Ekonomi Universitas Katolik Soegijapranata yang telah memberikan pengetahuan sebagai bekal dimasa depan.
5. Ibu Azmiyati Tasman selaku Area Manager Bank Mandiri Cabang Imam Bonjol Jakarta Pusat yang telah bersedia membantu dalam memberikan keterangan-keterangan yang diperlukan dalam penyusunan skripsi ini.

6. Keluargaku tercinta yang telah membantu dengan doa dan usaha yang nyata, yang sangat berharga demi terselesaikannya skripsi ini.
7. Alviana Junita yang telah memberikan dukungan dan doa dalam penyelesaian skripsi ini.
8. Wawan Setyoriyadi, SE. yang senantiasa memberikan saran dan motivasi.
9. Handri Subagyo, SE. yang telah membagikan ilmunya, sehingga dapat terselesaikannya penyusunan skripsi ini.
10. Anto, Adit, adhi, Bayu dan seluruh teman-teman lain yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu, yang membantu penulis dalam penyusunan skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih sederhana dan jauh dari sempurna, sehingga penulis sangat mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun.

Akhir kata penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi pembaca sekalian.

Semarang, November 2008

Penulis

DAFTAR ISI

Halaman Judul.....	i
Halaman Motto dan Persembahan.....	ii
Halaman Persetujuan Skripsi	iii
Halaman Pengesahan Skripsi	iv
Halaman Keaslian Skripsi	v
Kata Pengantar	vi
Daftar Isi	viii
Daftar Gambar	xi
Daftar Tabel	xii
Abstrak	xiv
BAB I: PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang Masalah.....	1
1.2. Perumusan Masalah.....	9
1.3. Tujuan Penelitian.....	9
1.4. Manfaat Penelitian.....	10
1.5. Sistematika Penulisan.....	10
BAB II : TINJAUAN PUSTAKA.....	12
2.1. Pengertian Jasa.....	12
2.2. Konsep dan Pengertian Jasa.....	12

2.2.1. Klasifikasi Jasa.....	13
2.2.2. Karakteristik Jasa.....	16
2.2.3. Definisi Kualitas Jasa.....	17
2.2.4. Persepsi dan Harapan Pelanggan Terhadap Kualitas Jasa.....	17
2.2.5. Dimensi Kualitas Jasa.....	18
2.2.6. Dampak Kualitas Jasa.....	20
2.2.7. Prinsip – Prinsip Kualitas Jasa.....	21
2.2.8. Model Kualitas Jasa.....	22
2.2.9 Faktor – Faktor Penyebab Kualitas Jasa Yang Buruk.....	25
2.2.10. Strategi Meningkatkan Kualitas Jasa.....	26
2.3. Kepuasan Pelanggan.....	28
2.4. PENELITIAN TERDAHULU.....	29
2.5. Kerangka Pikir.....	30
2.6. Definisi Operasional.....	31
BAB III: METODE PENELITIAN.....	34
3.1. Objek Penelitian dan Lokasi Penelitian.....	34
3.2. Penentuan Populasi dan Sampel.....	34
3.3. Metode Pengumpulan Data.....	37
3.4 Teknik Analisis Data.....	41
BAB IV: HASIL ANALISIS DAN PEMBAHASAN.....	46
4.1. Gambaran Umum Perusahaan.....	46
4.2. Gambaran Umum Responden.....	49
4.3. Hasil Pengujian Validitas dan Reliabilitas.....	51

4.3.1. Uji Validitas.....	51
4.3.2. Uji Reliabilitas.....	55
4.4. Hasil Analisis Penelitian.....	56
4.4.1. Analisis Gap Antara Persepsi Manajemen dan Harapan Nasabah Terhadap Kualitas Jasa Tabungan Mandiri.....	56
4.5. Analisis Matriks Kualitas Jasa (<i>Importance-Performance Analysis</i>).....	58
4.6. Implikasi Manajerial.....	68
BAB V: PENUTUP.....	70
5.1. Kesimpulan.....	70
5.2. Saran.....	70
DAFTAR PUSTAKA.....	72

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1. MODEL KUALITAS JASA (GAP Model).....	24
Gambar 2.2. Kerangka Pikir.....	30
Gambar 3.1. Customer Window.....	44
Gambar 4.1. Struktur Organisasi Bank Mandiri.....	48
Gambar 4.2. Customer Window.....	67

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1. Hasil Prasurvey.....	8
Tabel 2.1. Penelitian Terdahulu.....	29
Tabel 4.1. Gambaran Umum Nasabah Bank Mandiri.....	50
Tabel 4.2. Gambaran Umum Karyawan Bank Mandiri.....	51
Tabel 4.3. Hasil Uji Validitas Kuesioner Harapan Nasabah Bank Mandiri Cabang Imam Bonjol Jakarta	52
Tabel 4.4. Hasil Uji Validitas Kuesioner Kinerja Bank Mandiri Cabang Imam Bonjol Jakarta.....	53
Tabel 4.5. Hasil Uji Validitas Kuesioner Persepsi Manajemen Karyawan Bank Mandiri Cabang Imam Bonjol Jakarta.....	54
Tabel 4.6. Hasil Uji Reliabilitas.....	55
Tabel 4.7. Hasil Uji Reliabilitas.....	55
Tabel 4.8. Hasil Uji Reliabilitas.....	56
Tabel 4.9. Perbandingan Persepsi Manajemen dan Harapan Nasabah Terhadap Kualitas Jasa Tabungan Mandiri.....	57
Tabel 4.10. Penilaian Responden terhadap Harapan Nasabah Bank Mandiri Cabang Imam Bonjol Jakarta.....	58
Tabel 4.11. Penilaian Responden terhadap Kinerja Bank Mandiri Cabang Imam Bonjol Jakarta.....	62
Tabel 4.12. Perhitungan Rata-rata Variabel dari Penilaian Harapan dan Kinerja terhadap Pelayanan Bank Mandiri Cabang Imam Bonjol Jakarta	65

Tabel 4.13. Kategori Tanggapan Responden Terhadap Kualitas Jasa Tabungan

Mandiri.....	66
--------------	----

ABSTRAK

Kualitas jasa yang diberikan oleh Bank Mandiri Cabang Imam Bonjol Jakarta Pusat bermacam-macam diantaranya tabungan, deposito, pinjaman, wire transfer dan penyimpanan benda berharga atau sering disebut juga deposit box. Dalam dunia usaha tidak satu perusahaanpun yang menginginkan pelanggannya untuk tidak loyal terhadap apa yang dihasilkan oleh perusahaan tersebut. Beragai cara dilakukan untuk menciptakan loyalitas pelanggan. Penelitian ini akan memfokuskan pada analisis kualitas jasa tabungan pada Bank Mandiri Cabang Imam Bonjol Jakarta Pusat.

Permasalahan yang dibahas dalam penelitian ini adalah sebagai berikut: (1) Bagaimana kualitas jasa Bank Mandiri Cabang Jakarta Imam Bonjol berdasarkan GAP antara jasa yang diharapkan nasabah dengan persepsi manajemen Bank Mandiri Cabang Imam Bonjol Jakarta Pusat? (2) Bagaimana tingkat kinerja dan harapan Bank Mandiri Cabang Imam Bonjol Jakarta Pusat?

Tujuan penelitian yang dilakukan ini dimaksudkan: (1) Untuk mengetahui GAP jasa yang diharapkan nasabah dengan persepsi manajemen Bank Mandiri Cabang Jakarta Imam Bonjol Jakarta Pusat. (2) Untuk mengetahui tingkat kinerja dan harapan nasabah atas karakteristik jasa Bank Mandiri Cabang Imam Bonjol Jakarta Pusat.

Objek penelitian yang dipilih adalah para nasabah Bank Mandiri Cabang Imam Bonjol Jakarta Pusat, sedangkan lokasi penelitian adalah Bank Mandiri di jalan Imam Bonjol no 61 Jakarta Pusat. Alasannya adalah salah satu bank yang memiliki banyak nasabah dan memiliki banyak anggapan mengenai kepuasan layanan kualitas jasa terhadap Bank Mandiri Cabang Imam Bonjol Jakarta Pusat, dimana perlu diadakan evaluasi atas kualitas layanan yang diberikan, mengingat persaingan perbankan di Indonesia semakin ketat. Alasan lain juga Bank Mandiri Cabang Imam Bonjol Jakarta Pusat ingin lebih meningkatkan kualitas pelayan jasa, sehingga perlu dilakukan penelitian.

Populasi dalam penelitian ini adalah nasabah Bank Mandiri Cabang Imam Bonjol Jakarta Pusat dan pegawai Bank Mandiri Cabang Imam Bonjol Jakarta Pusat yang memenuhi berbagai kriteria yaitu: telah menjadi nasabah Bank Mandiri Cabang Imam Bonjol Jakarta Pusat minimal selama 5 tahun. Sedangkan kriteria untuk pegawai Bank Mandiri Cabang Imam Bonjol Jakarta Pusat adalah telah bekerja pada Bank Mandiri Cabang Imam Bonjol Jakarta Pusat. Jumlah populasinya adalah 74 orang.

Metode yang digunakan dalam pengambilan sampel pada penelitian ini yaitu metode *accidental sampling*. Sampelnya adalah 60 nasabah dan 40 orang karyawan Bank Mandiri.

Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer. Teknik pengumpulan data yang dipergunakan dalam penelitian ini adalah survey lapangan. Alat pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuesioner. Skala pada penelitian ini adalah Skala *Likert*. Kemudian dilakukan uji

validitas dan reliabilitas. Teknik analisis data yang digunakan adalah analisis gap dan analisis *Importance – Performance*.

Berdasarkan pada hasil analisis dan pembahasan pada bagian sebelumnya, maka dapat diambil beberapa kesimpulan sebagai berikut: (1) Kualitas jasa Bank Mandiri Jakarta Pusat Imam Bonjol berdasarkan Gap antara jasa yang diharapkan nasabah dengan persepsi manajemen Bank Mandiri Cabang Imam Bonjol Jakarta Pusat memiliki nilai rata-rata persepsi manajemen yang lebih besar daripada nilai jasa yang diharapkan sehingga dapat dikatakan bahwa konsumen selama ini merasa puas. (2) Tingkat kinerja dan harapan jasa Bank Mandiri Cabang Imam Bonjol Jakarta Pusat berada pada kuadran B (Bravo) yang artinya selama ini nasabah telah mendapatkan pelayanan jasa sesuai dengan yang diharapkannya.