Perpustakaan Unika

HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI

NAMA	:	TARCICIUS BAGUS
NIM	:	99.30.4011
FAKULTAS	:	EKONOMI
JURUSAN	:	MANAJEMEN
JUDUL SKRIPSI	:	ANALISA PENGARUH PELAYANAN DAN FASILITAS TERHADAP KEPUASAN NASABAH TABUNGAN (STUDI KASUS PADA PT. BPR SETIA KARIB ABADI SEMARANG)

Semarang, Januari 2005

Dosen Pembimbing

(MG. Westri Kekalih, SE. MSi)

Perpustakaan Unika

HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI

SKRIPSI DENGAN JUDUL :

ANALISA PENGARUH PELAYANAN DAN FASILITAS TERHADAP KEPUASAN NASABAH TABUNGAN (STUDI KASUS PADA PT. BPR SETIA KARIB ABADI SEMARANG)

Yang dipersiapkan dan disusun oleh :

Nama : TARCICIUS BAGUS SM

NIM : 99.30.4011

Telah dipertahankan di depan Penguji pada tanggal :

Dan dinyatakan telah memenuhi syarat untuk diterima sebagai

salah satu persyaratan untuk mencapai gelar Sarjana Ekonomi Jurusan Manajemen

Pembimbing

(MG. Westri Kekalih, SE. MSi)

Koordinator Penguji

(Dra. Retno Yustini, MSi)

Dekan Fakultas Ekonomi

(A. Sentot Suciarto, Ph.D)

Perpustakaan Unika

HALAMAN MOTTO

- **Apa saja kamu minta dan doakan, percayalah bahwa kamu telah menerimanya, maka hal itu akan diberikan kepadamu.**

  Markus 11 : 24

- **Pandanglah lilin, ia rela mati untuk menerangi kita dari kegelapan.**
- **Cinata adalah bercerita tentang dirimu, caraku menatap kepergianmu dan caraku tersenyum saat menatapmu.**

UNIVERSITAS KATOLIK SOEGIJAPRANATA

Perpustakaan Unika

KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Tuhan Yesus Kristus atas berkat serta anugerahNya yang telah dilimpahkanNya sehingga penulis dapat menyelesaikan Skripsi yang berjudul "**ANALISA PENGARUH PELAYANAN DAN FASILITAS TERHADAP KEPUASAN NASABAH TABUNGAN (STUDI KASUS PADA PT. BPR SETIA KARIB ABADI SEMARANG)**".

Penyusunan Skripsi ini dimaksudkan untuk melengkapi salah satu syarat-syarat guna menyelesaikan studi akhir Sarjana Ekonomi pada Fakultas Ekonomi Jurusan Manajemen Universitas Katolik Soegijapranata Semarang.

Penyusun menyadari bahwa Skripsi ini tidak akan selesai tanpa adanya bantuan dan bimbingan dari pihak-pihak yang bersangkutan. Oleh karena itu pada kesempatan ini penyusun mengucapkan terima kasih kepada :

1. Bapak A. Sentot Suciarto, Ph.D. selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Katolik Soegijapranata Semarang.
2. Ibu MG. Westri Kekalih, SE. MSi,. selaku dosen pembimbing yang telah memberikan petunjuk dan pengarahan dalam penyusunan Skripsi ini.
3. Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Ekonomi Universitas Katolik Soegijapranata yang telah memberikan pengarahan selama aku kuliah.
4. Orang tua dan saudaraku semua yang telah memberikan semangat baik moril maupun material untuk menyelesaikan skripsi ini.
5. Indah Setyani yang telah memberikan dukungan agar skripsiku cepat selesai.

Perpustakaan Unika

6. Buat teman-temanku yang tidak dapat disebutkan satu persatu terima kasih telah menjadi sobat selama ini.
7. Berbagai pihak yang telah membantu kelancaran penyusunan skripsi yang tidak dapat disebutkan satu persatu.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa Skripsi ini masih jauh dari sempurna. Hal ini disebabkan oleh terbatasnya kemampuan dan pengetahuan yang ada pada diri penulis. Oleh karena itu penulis mengharapkan saran dan kritik yang bersifat membangun dari semua pihak.

Akhirnya penulis berharap semoga Skripsi ini dapat memberikan manfaat kepada semua pihak.

Semarang, Januari 2005

Penulis

(Tarcicus Bagus)

Perpustakaan Unika

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL i

HALAMAN PERSETUJUAN ii

HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI iii

ABSTRAK iv

HALAMAN MOTO v

KATA PENGANTAR vi

DAFTAR ISI viii

BAB I PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang 1

1.2. Perumusan dan Pembatasan Masalah 3

1.3. Tujuan Penelitian 4

1.4. Manfaat Penelitian 4

BAB II LANDASAN TEORI

2.1. Tinjauan Pustaka 6

2.1.1. Pengertian Bank 6

2.1.2. Kualitas Pelayanan 10

2.1.3. Fasilitas 16

2.1.4. Kepuasan Nasabah 17

2.2 Kerangka Pemikiran 22

2.4 Hipotesis 24

2.4. Definisi Operasional 25

Perpustakaan Unika

BAB III METODE PENELITIAN

3.1. Obyek Penelitian 28

3.2. Populasi dan Sampel Penelitian 28

3.3. Jenis dan Sumber Data 29

3.4. Teknik Analisis Data 30

BAB IV PEMBAHASAN

4.1 Gambaran Umum Responden 37

4.2. Tanggapan Responden Terhadap Pelayanan, Fasilitas dan Kepuasan Nasabah 40

4.3. Pengaruh Pelayanan dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Nasabah 45

4.4. Implikasi Manajerial 48

BAB V PENUTUP

5.1. Kesimpulan 50

5.2. Saran 51

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN