



**ANALISIS PETA PERSEPSI NASABAH TERHADAP KARAKTERISTIK
LAYANAN ATM BANK JATIM CABANG JEMBER**

*Analysis Map Perception's Customer against of the Characteristic ATM Service
Bank Jatim Branch of Jember*

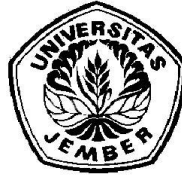
TESIS

Oleh

Kharisma Rozita Palupi, SE

NIM 100820101040

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
PROGRAM MAGISTER
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS JEMBER
2013**



**ANALISIS PETA PERSEPSI NASABAH TERHADAP KARAKTERISTIK
LAYANAN ATM BANK JATIM CABANG JEMBER**

*Analysis Map Perception's Customer against of the Characteristic ATM Service
Bank Jatim Branch of Jember*

TESIS

**Diajukan Guna Melengkapi Tugas Akhir Dan Memenuhi Salah Satu Syarat
Untuk Menyelesaikan Program Manajemen Program Magister Manajemen
Dan Mencapai Gelar Magister Manajemen**

Oleh

Kharisma Rozita Palupi, SE

NIM 100820101040

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
PROGRAM MAGISTER
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS JEMBER
2013**

PERSEMBAHAN

Tesis ini saya persembahkan untuk :

1. Ayahanda Drs. Syaichurozi, SH dan Ibunda Dra. Sri Wahyuni, M.Si.
2. Pembimbing terbaikku bapak Dr. Mohamad Dimyati, SE, M.Si dan ibu Dr. Deasy Wulandari, SE, M.Si.
3. Almamaterku UNIVERSITAS JEMBER tercinta.

MOTTO

*The customer's perception is your reality. **

*The customer experience is the next competitive battleground. ***

*Your most unhappy customers are your greatest source of learning. ****

*) Zabriskie, Kate. 2009. *Customer Service Excellence: How to Deliver Value to Today's Busy Customer*. Full Court Press: Port Tobacco

**) Jerry Gregoire. 2013. [www.customer1.com. http://blog/customer-service-quotes.com](http://blog/customer-service-quotes.com). CEO of Dell Company. [04 Mei 2013]

***) Gates, Bill. <http://blogs.salesforce.com/company/2013/03/21-inspirational-customer-service-quotes.html>. Microsoft [04 Mei 2013]

KEMENTERIAN PENDIDIKAN NASIONAL

UNIVERSITAS JEMBER – PROGRAM PASCA SARJANA

SURAT PERNYATAAN

Nama : Kharisma Rozita Palupi, SE
NIM : 100820101040
Jurusan : Manajemen
Konsentrasi : Manajemen Pemasaran
Judul Tesis :ANALISIS PETA PERSEPSI NASABAH TERHADAP
KARAKTERISTIK LAYANAN ATM BANK JATIM
CABANG JEMBER

Menyatakan bahwa Tesis yang telah saya buat merupakan hasil karya sendiri. Apabila ternyata di kemudian hari Tesis ini merupakan hasil plagiat atau penjiplakan, maka bersedia mempertanggungjawabkan dan sekaligus menerima sanksi berdasarkan aturan yang berlaku.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Jember, 28 Mei 2013

Yang menyatakan,

Kharisma Rozita Palupi, SE

NIM : 100820101040

LEMBAR PERSETUJUAN

Judul Tesis : ANALISIS PETA PERSEPSI NASABAH TERHADAP
KARAKTERISTIK LAYANAN ATM BANK JATIM
CABANG JEMBER

Nama Mahasiswa : Kharisma Rozita Palupi

NIM : 100820101040

Program Studi : Manajemen

Konsentrasi : Manajemen Pemasaran

Dosen Pembimbing Utama

Dosen Pembimbing Anggota

Dr. M. Dimiyati, SE, M.Si
NIP. 19670421 199403 1 008

Dr. Deasy Wulandari, SE, M.Si
NIP. 19730908 200003 2 001

Ketua Program Studi Manajemen

Prof. Dr. R. Andi Sularso, MSM
NIP. 19600413 198603 1 002

LEMBAR PERSETUJUAN

Judul Tesis : ANALISIS PETA PERSEPSI NASABAH TERHADAP
KARAKTERISTIK LAYANAN ATM BANK JATIM
CABANG JEMBER

Nama Mahasiswa : Kharisma Rozita Palupi

NIM : 100820101040

Program Studi : Manajemen

Konsentrasi : Manajemen Pemasaran

Disetujui :

Dosen Pembimbing I

Dr. M. Dimyati, SE, M.Si
NIP. 19670421 199403 1 008

Dosen Pembimbing II

Dr. Deasy Wulandari, SE, M.Si
NIP. 19730908 200003 2 001

Ketua Program Studi
Magister Manajemen

Prof. Dr. R. Andi Sularso, MSM
NIP. 19600413 198603 1 002

HALAMAN PENGESAHAN TESIS

**ANALISIS PETA PERSEPSI NASABAH TERHADAP KARAKTERISTIK
LAYANAN ATM BANK JATIM CABANG JEMBER**

*Analysis Map Perception's Customer against of the Characteristic ATM Service
Bank Jatim Branch of Jember*

Yang dipersiapkan dan disusun oleh :

Nama : Kharisma Rozita Palupi, SE

NIM : 100820101040

Program Studi : Magister Manajemen

Konsentrasi : Manajemen Pemasaran

Telah dipertahankan di depan Tim Penguji pada tanggal :

28 Mei 2013

Dan dinyatakan telah memenuhi syarat untuk diterima sebagai kelengkapan memperoleh Magister Manajemen pada program studi S-2 Magister Manajemen Universitas Jember

Susunan Tim Penguji

Ketua

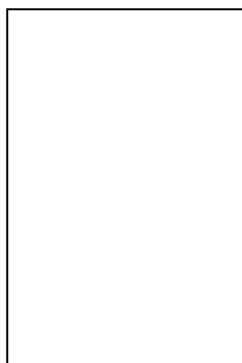
Anggota I

Dr. Imam Suroso SE, M.Si
NIP. 19591013 198802 1 001

Dr. M. Dimyati, SE, M.Si
NIP. 19670421 199403 1 008

Anggota II

Dr. Deasy Wulandari, SE, M.Si
NIP. 19730908 200003 2 001



Mengetahui / Menyetujui
Universitas Jember
Dekan Fakultas Ekonomi,

Dr. Mochamad Fathorrazi, M.Si
NIP. 19630614 199002 1 001

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui persepsi nasabah terhadap karakteristik layanan ATM Bank Jatim Cabang Jember. Dasar yang digunakan adalah persepsi nasabah terhadap karakteristik layanan ATM Bank Jatim melalui atribut determinan yang terdiri *Benefit, Performance Quality, Durability, Reliability, Securit*. Teknik analisis adalah *Multidimensional Scaling (MDS)*. Penelitian ini dilakukan dengan mengambil responden sebanyak 385 responden dengan metode *purposive sampling*. Data yang diperoleh diuji menggunakan analisis MDS untuk mengetahui keandalan dan kesahihan (*Validity and Reliability*). Hasil peta yang diperoleh berdasarkan persepsi konsumen dalam memberikan penilaian. Berdasarkan hasil analisis terdapat empat kelompok karakteristik layanan, dengan hasil pengelompokan sebagai berikut: Kelompok 1, kelompok karakteristik layanan yang menjadi **prioritas pertama untuk diperbaiki**. Kelompok 2, kelompok karakteristik layanan yang menjadi **prioritas kedua untuk diperbaiki**. Kelompok 3, kelompok karakteristik layanan yang menjadi **prioritas ketiga untuk diperbaiki**. Kelompok 4, kelompok karakteristik layanan yang **tidak harus diperbaiki** dan harus tetap dipertahankan.

Kata Kunci : peta persepsi, persepsi, atribut.

PRAKATA

Dengan mengucapkan puji syukur kehadirat Allah SWT atas berkah dan rahmatNya, karena tanpaNya tidak ada suatu hajatpun yang dapat terlaksana, akhirnya penulis dapat menyelesaikan tesis ini. Tesis yang penulis ajukan ini merupakan salah satu syarat guna memperoleh gelar Magister Manajemen pada Program Pasca Sarjana Universitas Jember.

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan tesis ini masih jauh dari kesempurnaan, baik karena keterbatasan ilmu yang dimiliki maupun faktor kealpaan penulis. Oleh karena itu penulis dengan senang hati akan menerima segala kritik maupun saran yang berkaitan untuk perbaikan dalam tesis ini.

Penulis menyadari bahwa tanpa adanya bantuan dari berbagai pihak penulisan tesis ini tidak akan berjalan sebagaimana mestinya, akhirnya dengan segala kerendahan hati tidak lupa penulis menyampaikan rasa terima kasih kepada:

- a. Bapak Drs. Moh. Hasan, M.Sc, Ph.D, selaku Rektor Universitas Jember;
- b. Bapak Dr. M. Fathorrozi, M.Si, selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Jember;
- c. Bapak Prof. Drs. I. Made Tirta, M.Sc, Ph.D, selaku Direktur Pasca Sarjana Universitas Jember;
- d. Bapak Prof. Dr. R. Andi Sularso, MSM, selaku Ketua Program Studi Manajemen Pasca Sarjana Universitas Jember;
- e. Bapak Dr. Mohamad Dimiyati, SE, M.Si dan Ibu Dr. Deasy Wulandari, SE, M.Si selaku dosen pembimbing utama dan pembimbing anggota yang dengan perhatian dan kesabarannya telah memberikan semangat, bimbingan, dan saran sampai dengan selesainya penyusunan tesis ini;
- f. Seluruh Dosen Program Studi Manajemen Pasca Sarjana Universitas Jember yang telah memberikan ilmu sampai akhirnya saya dapat menyelesaikan studi ini;
- g. Seluruh Karyawan dan Staf Program Studi Pasca Sarjana Universitas Jember yang memberikan waktunya demi kelancaran penelitian ini;

- h. Bapak Suhariyono, selaku Pemimpin Cabang Bank Jatim Cabang Jember;
- i. Bapak Bambang Triyono U. S, selaku Pemimpin Bidang Operasional Bank Jatim Cabang Jember;
- j. Seluruh karyawan Bank Jatim Cabang Jember, yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu, yang telah membantu dalam penyelesaian tesis ini;
- k. Ayahanda Syaichurozi dan Ibunda Sri Wahyuni, terima kasih untuk doa yang selalu ada disetiap helaan nafas, untuk cinta dan kasih sayang yang tidak akan bisa digantikan oleh apapun;
- l. Adikku Septian Nur Fahmi, hal yang akan terus kita lakukan bersama-sama adalah membahagiakan kedua orang tua kita;
- m. Dilistya Nandiwardhana Pradipta, untuk terus bersemangat mewujudkan cita-cita kita,
- n. Teman-teman Program Studi Manajemen Pasca Sarjana angkatan 2010 Universitas Jember terimakasih untuk kebersamaan yang indah.

Kepada semua pihak yang telah dengan tulus ikhlas membantu dan mendoakan keberhasilan untuk saya, yang tidak dapat saya sebutkan satu persatu, saya sampaikan penghargaan dan terimakasih yang sebesar-besarnya. Semoga Allah SWT melimpahkan rahmat, petunjuk, dan bimbingan-Nya kepada kita semua, Amin.

Akhir kata semoga Tesis ini dapat bermanfaat khususnya bagi almamater tercinta, serta bagi setiap pembaca pada umumnya.

Jember, Mei 2013

Penulis

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	
HALAMAN PERNYATAAN	
HALAMAN PENGESAHAN	
HALAMAN PERSETUJUAN	
HALAMAN PERSEMBAHAN	i
HALAMAN MOTTO	ii
ABSTRAK	iii
PRAKATA	iv
DAFTAR ISI	vi
DAFTAR TABEL	viii
DAFTAR GAMBAR	ix
DAFTAR LAMPIRAN	x
BAB I. PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	7
1.3 Batasan Masalah.....	8
1.4 Tujuan dan Manfaat Penelitian.....	8
BAB II. TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Penelitian Terdahulu.....	10
2.2 Landasan Teori.....	12
BAB III. METODE PENELITIAN	
3.1 Rancangan Penelitian.....	24
3.2 Sumber Data.....	24
3.3 Metode Pengumpulan Data.....	25
3.4 Populasi dan Sampel.....	25
3.5 Teknik Pengukuran Data.....	27

3.6	Identifikasi Variabel Variabel.....	28
3.7	Definisi Operasional Variabel.....	28
3.8	Pengkodean Variabel Penelitian.....	32
3.9	Metode Analisis Data.....	34
3.10	Kerangka Pemecahan Masalah.....	36
BAB IV. HASIL DAN PEMBAHASAN		
4.1	Gambaran Umum Perusahaan.....	38
4.2	Produk-produk dan Jasa PT. BPD Jawa Timur Cabang Jember.....	41
4.3	Karakteristik Responden.....	44
4.4	Analisis Data.....	48
4.5	Pembahasan.....	56
4.6	Keterbatasan Penelitian.....	62
BAB V. KESIMPULAN DAN SARAN		
5.1	Kesimpulan.....	63
5.2	Saran.....	63
DAFTAR PUSTAKA.....		65
LAMPIRAN		

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Kuesioner Penelitian
- Lampiran 2 Hasil Karakteristik Responden
- Lampiran 3 Hasil Persepsi 385 Nasabah berdasarkan Jenis Kelamin
- Lampiran 4 Hasil Persepsi 385 Nasabah berdasarkan Usia
- Lampiran 5 Hasil Persepsi 385 Nasabah berdasarkan Tingkat Pendidikan
- Lampiran 6 Hasil Persepsi 385 Nasabah berdasarkan Pekerjaan Nasabah
- Lampiran 7 Hasil Persepsi 385 Nasabah berdasarkan Pendapatan Nasabah
- Lampiran 8 Hasil Persepsi 385 Nasabah berdasarkan Tabungan per Bulan
- Lampiran 9 Uji MDS

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1.1 Contoh kartu ATM yang digunakan di Indonesia.....	2
Gambar 2.1 Contoh <i>Perceptual Map</i>	16
Gambar 2.2 Kerangka Konseptual Penelitian.....	23
Gambar 3.1 Kerangka Pemecahan Masalah.....	36
Gambar 3.2 Input Data Analisis MDS.....	21
Gambar 3.3 Kerangka Pemecahan Masalah.....	23
Gambar 4.1 Peta 2 Dimensi.....	54

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1	Transaksi Kartu ATM ditambah Debit Berdasarkan Volume..... 3
Tabel 1.2	Informasi Jumlah kartu beredar di Indonesia sampai dengan November 2012..... 5
Tabel 2.1	Rangkuman Hasil Penelitian Terdahulu..... 12
Tabel 3.1	Rumus <i>Stress</i> dari Kruskal..... 35
Tabel 4.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin..... 45
Tabel 4.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia..... 45
Tabel 4.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir Nasabah..... 46
Tabel 4.4	Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan Nasabah..... 46
Tabel 4.5	Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan Nasabah..... 47
Tabel 4.6	Karakteristik Responden Berdasarkan Tabungan per bulan..... 48
Tabel 4.7	Persepsi 385 Nasabah Terhadap Karakteristik Layanan Berdasarkan Atribut <i>Benefit</i> 50
Tabel 4.8	Persepsi 385 Nasabah Terhadap Karakteristik Layanan Berdasarkan Atribut <i>Performance Quality</i> 50
Tabel 4.9	Persepsi 385 Nasabah Terhadap Karakteristik Layanan Berdasarkan Atribut <i>Durability</i> 50
Tabel 4.10	Persepsi 385 Nasabah Terhadap Karakteristik Layanan Berdasarkan Atribut <i>Reliability</i> 51
Tabel 4.11	Persepsi 385 Nasabah Terhadap Karakteristik Layanan Berdasarkan Atribut <i>Security</i> 51
Tabel 4.12	Persepsi Nasabah Terhadap Atribut Pelayanan Kartu ATM Bank Jatim..... 52
Tabel 4.13	Koordinat Peta Persepsi Nasabah Terhadap Karakteristik Layanan ATM Bank Jatim..... 55