



**PENGUKURAN TINGKAT KEPUASAN NASABAH SIMPEDES
ATAS KUALITAS LAYANAN
BERBASIS *PERFORMANCE-IMPORTANCE ANALYSIS*
(Studi pada PT Bank Rakyat Indonesia Persero, Tbk. Unit Rambipuji Jember)**



SKRIPSI

oleh

Rico Warisman
NIM 11291071

**JURUSAN MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS JEMBER
2012**



**PENGUKURAN TINGKAT KEPUASAN NASABAH SIMPEDES
ATAS KUALITAS LAYANAN
BERBASIS *PERFORMANCE- IMPORTANCE ANALYSIS*
(Studi pada PT Bank Rakyat Indonesia Persero, Tbk. Unit Rambipuji Jember)**



SKRIPSI

diwajibkan sebagai salah satu syarat guna memperoleh
gelar Sarjana Ekonomi pada Fakultas Ekonomi
Universitas Jember

oleh
Nico W. Warisman
NIM 070810291071

**JURUSAN MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS JEMBER
2012**

SKRIPSI

**PENGUKURAN TINGKAT KEPUASAN NASABAH SIMPEDES
ATAS KUALITAS LAYANAN
BERBASIS *PERFORMANCE- IMPORTANCE ANALYSIS*
(Studi pada PT Bank Rakyat Indonesia Persero, Tbk. Unit Rambipuji Jember)**



Oleh

RICO WARISMAN
070810291071

Pembimbing

Pembimbing Utama : Dr. Bambang Irawan, SE, M.Si

Dosen Pembimbing Anggota : Drs. H. Abdul Halim, M.Si

SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Rico Warisman

NIM : 070810291071

menyatakan dengan sesungguhnya bahwa karya ilmiah yang berjudul **“Pengukuran Tingkat Kepuasan Nasabah Simpedes Atas Kualitas Layanan Berbasis *Performance- Importance Analysis* (Studi pada PT Bank Rakyat Indonesia Persero, Tbk. Unit Rambipuji Jember)”** adalah benar-benar hasil karya sendiri, kecuali kutipan yang sudah saya sebutkan sumbernya, belum pernah diajukan pada institusi manapun, dan bukan merupakan karya jiplakan. Saya bertanggung jawab atas keabsahan dan kebenaran isinya sesuai dengan sikap ilmiah yang harus dijunjung tinggi.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya tanpa ada tekanan dan paksaan dari pihak mana pun serta bersedia mendapat sanksi akademik jika ternyata di kemudian hari pernyataan ini tidak benar.

Jember, 31 Mei 2022

Yang menyatakan

Rico Warisman

NIM 070810291071



PENGESAHAN

PENGUKURAN TINGKAT KEPUASAN NASABAH SIMPEDES ATAS KUALITAS LAYANAN BERBASIS PERFORMANCE IMPORTANCE ANALYSIS (STUDI PADA PT BANK RAKYAT INDONESIA PERSERO, TBK UNIT RAMBIPUJI JEMBER)

Yang dipersiapkan dan disusun oleh:

Nama : RICO WARISMAN
NIM : 070810291071
Jurusan : Manajemen
Konsentrasi : Manajemen Pemasaran

Telah dipertahankan di depan tim penguji pada tanggal: 14 Juni 2012

Dan dinyatakan telah memenuhi syarat untuk diterima sebagai kelengkapan gelar Sarjana dalam Ilmu Ekonomi pada Fakultas Ekonomi Universitas Jember.

Susunan Panitia Penguji

Ketua : Sudaryanto, SE, MBA., Ph.D. :.....
NIP. 19660408 199103 1 001
Sekretaris : Drs. H. Abdul Halim, M.Si :.....
NIP. 19501221 197801 1 001
Anggota : Dr. Bambang Irawan, SE, M.Si :.....
NIP. 19610317 198802 1 001

Mengetahui/Menyetujui
Universitas Jember
Fakultas Ekonomi
Dekan,



Prof. Dr. H. Moh. Saleh, M.Sc
NIP. 19560831 198403 1 002

TANDA PERSETUJUAN

Judul Skripsi : Pengukuran Tingkat Kepuasan Nasabah Simpedes Atas Kualitas Layanan Berbasis Performance- Importance Analysis (Studi Pada PT. Bank Rakyat Indonesia Persero, Tbk. Unit Rambipuji Jember)

Nama Mahasiswa : Rico Warisman

NIM : 07081020000000000000

Jurusan : Manajemen

Konsentrasi : Manajemen Pemasaran

Pembimbing I

Pembimbing II

Dr. Bambang Irawan, S.T. M.Si

Dr. H. Abdul Halim, M.Si

NIP. 19600317 198802 1 001

NIP. 19501221 197011 1 001

Mengetahui
Ketua Jurusan Manajemen
Fakultas Ekonomi Universitas Jember

Prof. Dr. Hj. Isti Fadah, M.Si

NIP. 19661020 199002 2 001

PERSEMBAHAN

Skripsi ini saya persembahkan untuk:

1. Ayah tercinta Azis Wari dan Mama endang Suryani

Atas segala tetesan keringat untuk membiayai sekolahku, kasih sayang yang tiada henti dan lantunan doa disetiap sujudnya yang tidak akan mungkin bisa aku balas sampai kapanpun

2. Orang terdekatku Neny Anugrah Sari

Atas segala pengorbanan dan semangat yang diberikan selama ini

4. Sahabat-sahabatku Iwan, Febri, Fafan, Toton, Dighih dan anak-anak

PankJaya yang telah memberikan warna dalam masa-masa kuliah

5. Alumnater Fakultas Ekonomi Universitas Jember.



MOTTO

Sesungguhnya Allah tidak akan mengubah nasib suatu kaum, sebelum kaum itu merubah nasib mereka sendiri
(QS.AR- RAD:11)

“Karena sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan.
Sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan.”
(QS. Al-Anshurah: 5-6)



RINGKASAN

Pengukuran Tingkat Kepuasan Nasabah Simpedes Atas Layanan Berbasis *Performance- Importance Analysis* (Studi pada PT Bank Rakyat Indonesia Persero, Tbk. Unit Rambipuji Jember); Rico Warisman, 070810291071; 2012: 81 Halaman; Jurusan Ekonomi Universitas Jember.

Keberadaan jasa perbankan dalam masyarakat lebih menguntungkan terutama pada sektor perekonomian, di mana para pelaku ekonomi lebih leluasa dalam menjalankan proses kegiatan ekonominya untuk menunjang kelangsungan hidup. Usaha jasa perbankan dalam masyarakat yang mengedepankan pelayanan yang baik demi memperoleh kepercayaan dari masyarakat sebagai nasabahnya akan menghadapi berbagai macam keadaan atau pandangan yang timbul dari masyarakat sebagai ungkapan kepuasan atau ketidakpuasan akan pelayanan yang diterimanya dari pihak bank yang dipelajarinya. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui dan menganalisis tingkat kepuasan nasabah Simpedes (*customer satisfaction*) terhadap kinerja layanan PT. BRI Unit Rambipuji Jember. Hal ini akan berguna untuk mengetahui dan menganalisis posisi masing-masing faktor pada diagram *Performance-Importance Analysis* dalam memberikan kepuasan bagi nasabah simpedes PT. BRI Unit Rambipuji Jember.

Penelitian survei adalah penelitian yang dilakukan untuk mendapatkan manfaat untuk tujuan deskriptif, membantu dan membandingkan kondisi-kondisi yang ada dengan kriteria yang telah ditentukan sebelumnya dan juga dalam pelaksanaan evaluasi. Populasi dari penelitian ini adalah nasabah simpedes pada PT. BRI Unit Rambipuji Jember. Metode analisis data yang digunakan dengan metode deskriptif.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat gap antara kinerja layanan (*performance*) dengan kepentingan (*importance*) nasabah Simpedes BRI Unit Rambipuji Jember. Hal ini terlihat dari hasil analisis gap yang secara umum bernilai positif. Nilai gap tersebut menunjukkan bahwa kinerja layanan jasa perbankan di BRI Unit Rambipuji telah sesuai dengan kepentingan/ harapan Nasabah.

SUMMARY

The Measuring of Simpedes' Customers Satisfaction on the Service Based on Performance-Importance Analysis (Study at PT. Bank Rakyat Indonesia, Tbk. Unit Rambipuji Jember) Rico Warisman, 070 810 291 071; 2012; 81 Pages: Department of Economics, University of Jember.

The existence of banking services in the community is more advantageous, especially in the economic sector, in which economic does are more flexible in carrying out the process of economic activity to support their life. The bussiness in banking services in communities that provides a better service to gain the trust from the community, as customers will face a variety of circumstances or views from community as their satisfaction or dissatisfaction expressions towards services that receive from the bank that they have trusted. The purpose of this study is to determine and analyze the level of Simpedes' customers satisfaction (customer satisfaction) on the services performance of PT. BRI Unit Rambipuji Jember. This will be useful to determine and analyze the position of each factor on the diagram Performance-Importance Analysis in providing satisfaction for the Simpedes' customers of PT. BRI Unit Rambipuji Jember.

A survey research is a research conducted to obtain benefit for descriptive purpose, to help and to compare existing conditions with a pre-determined criteria, and also in the evaluation. The population of this study is Simpedes' customers at the PT. BRI Unit Rambipuji Jember. The data analysis method used is a descriptive method.

The result of this study showed that there is a gap between the performance of service (performance) with interest (importance) of Simpedes' customers of BRI Unit Rambipuji Jember. This can be seen from the results of the gap analysis in general is positive. The gap value indicates that the performance of banking services at the BRI Unit Rambipuji has been in the line with the interests / expectations of the customers.

PRAKATA

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT atas segala rahmat dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “**Pengukuran Tingkat Kepuasan Nasabah Simpedes Atas Layanan Berbasis *Performance- Importance Analysis* (Studi pada PT Bank Rakyat Indonesia Persero, Tbk. Unit Rambipuji Jember)**”. Skripsi ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat dalam menyelesaikan pendidikan strata satu (S1) pada Jurusan Manajemen, Fakultas Ekonomi Universitas Jember.

Penyusunan skripsi ini tidak lepas dari bantuan berbagai pihak, oleh karena itu, penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih yang tiada terhingga kepada :

- Prof. Dr. H. Moth. Saibani M.Sc., selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Jember
- Prof. Dr. Isti Fadala M.Si selaku Ketua Jurusan yang telah meluangkan waktu dan pikiran serta perhatiannya
- Dr. Bambang Irawan, SE, M.Si selaku Dosen Pembimbing I yang telah meluangkan waktu dan pikiran serta perhatiannya guna memberikan bimbingan dan pengarahan demi terselesaikannya penulisan skripsi ini.
- Drs. H. Abdul Halim M.Si selaku Dosen Pembimbing II yang telah meluangkan waktu dan pikiran serta perhatiannya guna memberikan bimbingan dan pengarahan demi terselesaikannya penulisan skripsi ini.
- Semua teman-teman Manajemen 2007 atas semua bantuan, dukungan dan juga kenangan kuliah kita
- Semua orang yang tidak bisa disebutkan satu persatu

Penulis juga menerima segala kritik dan saran dari semua pihak demi kesempurnaan skripsi ini. Akhirnya penulis berharap, semoga tulisan ini dapat bermanfaat.

Jember, 31 Mei 2012

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	ii
HALAMAN PEMBIMBINGAN	iii
HALAMAN PERNYATAAN.....	iv
HALAMAN PENGESAHAN	v
HALAMAN PERSETUJUAN	vi
HALAMAN PERSEMBAHAN	vii
HALAMAN MOTTO	viii
RINGKASAN	ix
SUMMARY	x
PRAKATA	xi
DAFTAR ISI	xii
DAFTAR TABEL	xv
DAFTAR GAMBAR	xvi
DAFTAR LAMPIRAN	xvii
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1. Latar Belakang	1
1.1. Perumusan Masalah	3
1.3. Tujuan Penelitian	4
1.4. Manfaat Penelitian	4
BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA	5
2.1 Landasan Teori	5
2.1.1 Pengertian	5
2.1.2 Karakteristik Jasa	6
2.1.3 Kualitas Jasa	7
2.1.4 Harapan, Kepuasan dan Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan	12
2.1.5 Hubungan Kualitas Jasa dengan Kepuasan Pelanggan	15
2.1.6 Tinjauan Perbankan	16
2.1.7 <i>Importance-Performance Analysis</i>	18

2.2 Tinjauan Penelitian Terdahulu.....	18
2.3 Kerangka Konseptual	22
BAB 3 METODE PENELITIAN	23
3.1 Rancangan Penelitian	23
3.2 Populasi dan Sampel	23
3.2.1 Populasi	23
3.2.2 Sampel	23
3.3 Jenis dan Sumber Data	24
3.3.1 Jenis Data	24
3.3.2 Sumber Data	25
3.4 Definisi Operasional Variabel dan Skala Pengukuran	25
3.4.1 Definisi Operasional Variabel	25
3.4.2. Skala Pengukuran	27
3.5 Teknik Pengujian Instrumen Penelitian	28
3.5.1 Uji Validitas	28
3.5.2 Uji Reliabilitas	28
3.6 Metode Analisis Data	29
3.7 Kerangka Pemecahan Masalah	34
BAB 4 HASIL DAN PEMBAHASAN	36
4.1 Hasil Penelitian	36
4.1.1 Sejarah Berdirinya Bank Rakyat Indonesia (BRI)	36
4.1.2 Sejarah PT. BRI (Persero) Unit Rambipuji Cabang Jember	38
4.1.3 Visi dan Misi	38
4.1.4 Organisasi perusahaan	39
4.1.5 Aktivitas PT. BRI (Persero) Unit Rambipuji Cabang Jember	47
4.1.6 Karakteristik Responden PT. Bank Rakyat Indonesia Unit Rambipuji	54
4.1.7 Uji Validitas	59
4.1.8 Uji Reliabilitas	60
4.2 Analisis Data dan Pembahasan	61

4.2.1 Analisis Kepuasan Nasabah PT. Bank Rakyat Indonesia Persero, Tbk Cabang Jember	61
4.2.2 Analisis Tingkat Kepuasan Nasabah Simpedes PT. Bank Rakyat Indonesia Persero, Tbk Unit Rambipuji Jember dengan menggunakan <i>Importance-Performance Analysis</i>	64
4.2.3 <i>Importance and Performance Matrix</i>	74
4.3 Pembahasan	77
BAB 5 SIMPULAN DAN SARAN	80
5.1 Kesimpulan	80
5.2 Saran	81
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	

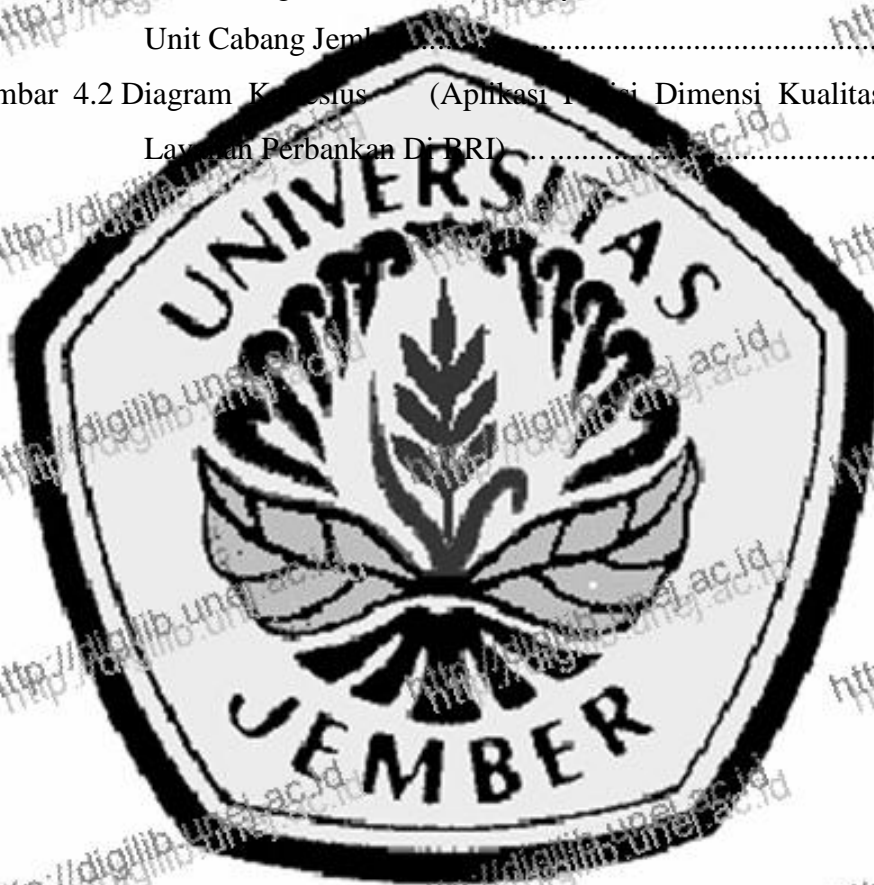


DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 2.1 Perbedaan Penelitian Terdahulu Dengan Penelitian Sekarang	21
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	54
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Umur	55
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	56
Tabel 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan	57
Tabel 4.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Lamanya menjadi Nasabah	58
Tabel 4.6 Karakteristik Responden Berdasarkan Intensitas Transaksi Perbankan di BRI	59
Tabel 4.7 Hasil Pengujian Validitas Data	60
Tabel 4.8 Hasil Uji Reliabilitas Data	61
Tabel 4.9 Nilai Kualitas Layanan Berdasarkan Kepentingan dan Kinerja Layanan serta Gap pada Masing-masing Item Indikator Setiap Dimensi	62
Tabel 4.10 Tingkat Keptasan Nasabah Berdasarkan Identifikasi Kesenjangan Kualitas Layanan antara Kepentingan dengan Kinerja Layanan yang Diisi, Kal dan Gap per Dimensi	63
Tabel 4.11 Frekuensi Indikator Bukti Fisik Tingkat Kepentingan	64
Tabel 4.12 Frekuensi Indikator Bukti Fisik Tingkat Kinerja	65
Tabel 4.13 Frekuensi Indikator Keandalan Tingkat Kepentingan	66
Tabel 4.14 Frekuensi Indikator Keandalan Tingkat Kinerja	67
Tabel 4.15 Frekuensi Indikator Jaminan Tingkat Kepentingan	68
Tabel 4.16 Frekuensi Indikator Jaminan Tingkat Kinerja	68
Tabel 4.17 Frekuensi Indikator Daya Tanggap Tingkat Kepentingan	69
Tabel 4.18 Frekuensi Indikator Daya Tanggap Tingkat Kinerja	70
Tabel 4.19 Frekuensi Indikator Empati Tingkat Kepentingan	71
Tabel 4.20 Frekuensi Indikator Empati Tingkat Kinerja	72
Tabel 4.21 Tingkat Kesesuaian Antara Kinerja dan Kepentingan PT. BRI	73

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Model Kesenjangan Kualitas Jasa	10
Gambar 2.2 Kerangka Konseptual	22
Gambar 3.1 Diagram Kartesius	32
Gambar 3.2 Kerangka pemecahan masalah	34
Gambar 4.1 Struktur Organisasi PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk, Unit Cabang Jember	40
Gambar 4.2 Diagram Kartesius (Aplikasi Persegi Dimensi Kualitas Layanan Perbankan Di BRD)	75



DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1 Kuisisioner	84
Lampiran 2 Rekapitulasi Jawaban Responden Berdasarkan Kinerja	87
Lampiran 3 Rekapitulasi Jawaban Responden Berdasarkan Kepentingan ...	90
Lampiran 4 Hasil Uji Validitas Data	93
Lampiran 5 Uji Realibitas Instrumen Kerja	99
Lampiran 6 Deskripsi Penilaian P.....	103

