



**FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS ANDALAS**

SKRIPSI

**ANALISIS KESENJANGAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
KEPUASAN NASABAH PT. BANK TABUNGAN NEGARA KANTOR
CABANG PADANG**

Oleh :

IKA FEBRIANTI
06 952 013

Mahasiswa Program Strata Satu (S - 1) Jurusan Manajemen

*Diajukan Untuk Memenuhi Sebagian Syarat-Syarat
Guna Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi*

**PADANG
2010**

	No Alumni Universitas	IKA FEBRIANTI	No Alumni Fakultas
	<p align="center">BIODATA</p> <p>a). Tempat/Tgl Lahir : Padang / 04 Februari 1989 b). Nama Orang Tua : Makruf dan Asnah c). Fakultas : Ekonomi d). Jurusan : Manajemen e).No.Bp : 06952013 f). Tanggal Lulus : 30 Agustus 2010 g). Predikat lulus : Sangat Memuaskan h). IPK : 3,08 i). Lama Studi : 3 tahun 11 Bulan j). Alamat Orang Tua : Jln. Enggang III No. 21 RT 001 RW 011 Air Tawar Barat Padang</p>		
<p align="center">ANALISIS KESENJANGAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN NASABAH PT. BANK TABUNGAN NEGARA KANTOR CABANG PADANG</p> <p>Skripsi S-1 Oleh : Ika Febrianti Pembimbing : Drs. Syahril Syarif, MBA</p> <p align="center">Abstrak</p> <p>Pelayanan pada dasarnya dapat dikatakan sebagai suatu tindakan dan perlakuan atau cara melayani orang lain untuk memenuhi apa yang menjadi kebutuhan dan keinginannya. Tingkat kepuasan konsumen atas suatu pelayanan dapat diukur dengan membandingkan antara harapan konsumen terhadap kualitas pelayanan yang diinginkannya dengan kenyataan yang diterimanya atau dirasakannya. Penelitian ini mengukur kesenjangan kualitas pelayanan yang dirasakan yaitu antara jasa yang diharapkan dengan persepsi terhadap jasa yang dirasakan oleh nasabah Bank Tabungan Negara Kantor Cabang Padang dengan variabel <i>tangible</i> (bukti fisik), <i>reliability</i> (keandalan), <i>responsiveness</i> (ketanggapan), <i>assurance</i> (jaminan), dan <i>emphaty</i> (empati). Hasil penelitian menyatakan bahwa terdapat kesenjangan kualitas pelayanan yang dirasakan oleh nasabah Bank Tabungan Negara Kantor Cabang Padang.</p> <p>Keyword: <i>Kualitas Pelayanan, kepuasan konsumen, nasabah, Bank Tabungan Negara</i></p>			

Skripsi telah dipertahankan di depan sidang penguji dan dinyatakan lulus pada tanggal 30 Agustus 2010, dengan penguji :

Tanda Tangan	1.	2.	3.
Nama Terang	Drs. John Edwar	Hendra Lukito, SE, MM	Suziana, SE, MM

Mengetahui :

Ketua Jurusan Akuntansi :

DR. Harif Amali Rivai, SE, M.Si
NIP. 19711022199711001

_____ Tanda Tangan

Alumnus telah mendaftar ke fakultas dan telah mendapat Nomor Alumnus :

	Petugas Fakultas / Universitas	
No Alumni Fakultas	Nama:	Tanda tangan :
No Alumni Universitas	Nama:	Tanda tangan :

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Situasi persaingan yang terjadi di Indonesia membuat perusahaan-perusahaan sulit untuk meningkatkan jumlah pelanggan. Permasalahan yang dihadapi perusahaan tidak hanya bagaimana perusahaan tersebut memproduksi dan memasarkan produknya saja, tetapi juga bagaimana pandangan suatu perusahaan tentang konsumen. Perusahaan harus memperhatikan hal-hal yang penting bagi konsumen, agar mereka merasakan kepuasan seperti yang mereka harapkan. Kualitas pelayanan yang diberikan adalah kinerja terpenting bagi perusahaan untuk kepuasan konsumen atau pelanggan.

Dunia perbankan di Indonesia belakangan ini mengalami persaingan yang sangat tajam, hal ini dapat dilihat dari munculnya bank-bank baru sehingga persaingan dalam dunia perbankan akan bertambah ketat. Oleh karena itu, usaha perbankan haruslah mampu untuk memberikan pelayanan yang optimal kepada nasabahnya agar dapat dijadikan keunggulan dibandingkan dengan bank lainnya sehingga mampu bertahan dalam persaingan.

Dalam memilih bank yang diinginkan para nasabah memiliki kriteria masing-masing yang berbeda satu sama lain. Ada nasabah yang memilih bank berdasarkan tingkat bunga tinggi yang diberikan dan ada juga nasabah yang menginginkan pelayanan yang cepat, aman dan nyaman, serta kemudahan dalam mengakses. Dengan adanya perbedaan tersebut maka bank dituntut agar dapat terus meningkatkan layanannya. Salah satu faktor yang menentukan kepuasan

pelanggan adalah persepsi pelanggan mengenai kualitas jasa yang berfokus pada lima dimensi kualitas jasa, yaitu responsiveness, reliability, assurance, empathy, dan tangibles.

PT. Bank Tabungan Negara adalah salah satu bank pemerintahan yang terdapat di kota Padang merasakan adanya persaingan yang semakin ketat dengan bank lainnya, baik bank swasta maupun bank milik Negara lainnya yang terdapat di kota Padang. Untuk membangun citra yang baik, maka Bank Tabungan Negara sebagai salah satu instansi pelayanan jasa akan memberikan pelayanan yang optimal kepada nasabah. Prioritas utama yang perlu diperhatikan dalam memberikan kualitas pelayanan adalah sejauh mana pelayanan itu dapat menciptakan kepuasan yang maksimal bagi nasabah. Untuk itu perusahaan harus memahami keinginan dan harapan dari pelanggan agar tidak menimbulkan kesenjangan dalam memberikan kualitas pelayanan. Dalam arti kualitas pelayanan yang diberikan harus sesuai dengan harapan yang diinginkan konsumen atau nasabah.

Berdasarkan dari uraian diatas, maka dalam penelitian ini peneliti mengambil judul **"Analisis Kesenjangan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT. Bank Tabungan Negara (BTN) Kantor Cabang Padang."**

1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan dari uraian latar belakang tersebut, maka penulis dapat mengidentifikasi beberapa masalah berikut :

BAB VI

KESIMPULAN DAN SARAN

6.1 Kesimpulan

Berdasarkan uraian dalam bab sebelumnya, maka penulis dapat menarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Terdapat kesenjangan kualitas pelayanan yang dirasakan oleh nasabah Bank Tabungan Negara antara harapan dan persepsi/ kenyataan. Pada kualitas pelayanan, Bank Tabungan Negara dinilai masih belum mampu untuk memenuhi apa yang menjadi harapan nasabah, hal ini ditandai dengan banyaknya nasabah yang menyatakan apa yang mereka rasakan dan yang diperoleh selama menjadi nasabah Bank tabungan Negara Kantor Cabang Padang belum melebihi apa yang mereka harapkan.
2. Secara parsial variabel kualitas pelayanan dengan indikator *tangible*, *responsiveness*, dan *emphaty* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah, sementara untuk indikator *reliability dan assurance* tidak berpengaruh secara signifikan.
3. Secara simultan/ bersama-sama variabel kualitas pelayanan yang terdiri dari indikator *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance* dan *emphaty* berpengaruh terhadap kepuasan nasabah Bank Tabungan Negara Kantor Cabang Padang.
4. Sebanyak 53.7% dari variasi variabel dependent kepuasan nasabah pada Bank Tabungan Negara yang dapat dijelaskan oleh variabel independent *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance* dan *emphaty* sedangkan

DAFTAR PUSTAKA

- Alma, Buchari. 2004. Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa. Edisi Revisi, Bandung : Alfabeta.
- Arikunto, Suharsimi. 2002. Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek, edisi Revisi V. Jakarta : Rineka Cipta.
- Kotler, Philip. 2004. Manajemen Pemasaran. Edisi Kesepuluh. Diterjemahkan oleh Benyamin Molan, Jilid I. Jakarta : Indeks.
- Leon G. Schiffman dan Leslie Lazar Kanuk, 2004. Perilaku Konsumen. Edisi Ketujuh. Diterjemahkan oleh Drs. Zulkifli Kasip. Jakarta : Indeks.
- Kotler, Philip. 2005. Manajemen Pemasaran. Edisi Kesebelas. Diterjemahkan oleh Benyamin Molan, Jilid I. Jakarta : Indeks.
- Lupiyoadi, Rambat dan A.Hamdani. 2008. Manajemen Pemasaran Jasa. Jakarta : Salemba Empat.
- Nugroho, Bhuono Agung. 2005. Strategi Jitu Memilih Metode Statistik Penelitian dengan SPSS. Yogyakarta : Andi.
- Santoso, Singgih. 2001. Buku latihan SPSS. Edisi kedua. Jakarta : PT. Elex Media Komputindo.
- Santosa, Purbayu Budi dan Ashari. 2005. Analisis Statistik dengan Microsoft Excel & SPSS. Yogyakarta : Andi.
- Sekaran, Uma. 2000. *Research Methods For Business, A Skill - Budding Approach, Third Edition, John Wiley & Sons, Inc.*