

## ABSTRAK

Dalam pelayanan jasa perbankan kepuasan nasabah merupakan hal yang utama. Bank swasta harus memfokuskan perhatian kepada nasabah karena dengan berfokus kepada kualitas jasa pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan nasabah, maka nasabah akan menjadi loyal terhadap produk dan layanan jasa perbankan.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui hubungan kualitas jasa pelayanan terhadap kepuasan nasabah, dan sudah sejauh mana kualitas jasa pelayanan yang dirasakan oleh nasabah, dan faktor – faktor kualitas jasa pelayanan apa yang membuat kepuasan nasabah itu terbentuk.

Secara ringkas penelitian ini menggunakan model konsep kualitas pelayanan dari dimensi SERVQUAL, dan metodologi kualitas pelayanan dari aspek Teknis dan Fungsional terhadap industri perbankan swasta untuk mengetahui seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah..

Teknik pengumpulan data diperoleh dari responden yang merupakan nasabah Bank “X” cabang “X” Bandung. dengan menyebarkan kuesioner. Hasil analisa menunjukkan adanya Kepuasan nasabah dalam dimensi biaya dipengaruhi variabel :Reliabel ,Responsiveness, Technical Quality.

Kepuasan nasabah dalam dimensi keterikatan emosional dipengaruhi variabel:Reliabel ,Assurance.

Kepuasan nasabah dalam dimensi Kepuasan pelayanan perbankan dipengaruhi variabel :Tangible ,Emphaty ,Technical Quality.

Kepuasan nasabah dalam dimensi kepuasan produk perbankan dipengaruhi variabel :Reliabel ,Responsiveness.

Kepuasan nasabah dalam dimensi kepuasan Fungsional perbankan dipengaruhi variabel :Functional Quality ,Responsiveness.

Kepuasan nasabah dalam dimensi kepuasan teknis perbankan dipengaruhi variabel: ,Assurance, Responsiveness, Emphaty ,Functional Quality.

## DAFTAR ISI

ABSTRAK .....	iv
KATA PENGANTAR DAN UCAPAN TERIMA KASIH.....	v
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR .....	xv
DAFTAR RUMUS .....	xvi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvii
<b>BAB 1 PENDAHULUAN</b>	
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1-1
1.2 Identifikasi Masalah.....	1-2
1.3 Pembatasan Masalah dan Asumsi .....	1-2
1.4 Perumusan Masalah .....	1-3
1.5 Tujuan Penelitian .....	1-3
1.6 Sistematika Penulisan .....	1-4
<b>BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA</b>	
2.1 Pengertian Kualitas Pelayanan.....	2-1
2.1.1 Dimensi Kualitas Pelayanan.....	2-2
2.1.2 Metode Mengukur Kualitas Pelayanan.....	2-4
2.1.2 SERVQUAL .....	2-4
2.1.3 Kualitas Teknis Fungsional.....	2-6
2.2. Kepuasan Pelanggan.....	2-8
2.2.1 Indikator kepuasan konsumen.....	2-10
2.2.2 Metode Pengukuran Kepuasan Nasabh.....	2-12
2.3. Hubungan Kualitas Pelayanan dengan Hubungan Nasabah.....	2-15
2.4. Kesimpulan Para Pakar.....	2-16
2.5 Teknik Pengumpulan data.....	2-17
2.5.1 Angket.....	2-17
2.5.2 Wawancara.....	2.17

2.5.3	Observasi.....	2-18
2.5.4	Test.....	2-18
2.6.	Populasi.....	2-18
2.7.	Teknik Sampling.....	2-19
2.8.	Skala Pengukuran.....	2-20
2.9.	Uji Validitas .....	2-22
2.10.	Analisis Multivariat.....	2-24
2.10.1	Analisis Faktor.....	2-22
2.10.3	Tahap Analisis Faktor.....	2-29
2.10.4.	Multi Regresi Linier.....	2-27
<b>BAB 3 METODOLOGI PENELITIAN</b>		
3.1	Penelitian Pendahuluan.....	3-4
3.2	Identifikasi Variabel Penelitian.....	3-4
3.3	Pembatasan Masalah.....	3-4
3.4	Perumusan Masalah.....	3-4
3.5	Tujuan Penelitian.....	3-5
3.5.1.	Identifikasi Variabel penelitian.....	3-6
3.6	Model Hipotesis.....	3-8
3.7	Penyusunan Kuesioner.....	3-14
3.8	Pengumpulan data lanjutan.....	3-17
3.9	Analisa Faktor.....	3-18
3.10	Multi Regresi Linier.....	3-19
3.11	Analisis Data.....	3-19
3.12	Kesimpulan dan Saran.....	3-19
<b>BAB 4 PENGUMPULAN DATA</b>		
4.1	Data Umum Perusahaan.....	4-1
4.1.1	Sejarah Singkat Perusahaan .....	4-1
4.1.3	Struktur Organisasi Bank Danamon .....	4-4
4.2	Data Penelitian.....	4-12
4.2.2.	Implementasi dimensi kualitas jasa di Bank Danamon.....	4-9

## BAB 5 PENGOLAHAN DATA DAN ANALISIS

5.1	Pengolahan Data .....	5-1
5.1.1.a	Uji kecukupan Data.....	5-1
5.1.1.b	Uji Validitas .....	5-2
	Validitas Item.....	5-3
5.1.1.c	Uji Reliabilitas.....	5-4
5.1.2	Perhitungan Analisa Konstruk Model Penelitian Lanjutan.....	5-4
5.1.2.1	penyusunan Matriks data Mentah.....	5-7
5.1.2.2	Ekstraksi Faktor.....	5-8
5.1.2.3	Rotasi Faktor.....	5-9
5.1.2.4	Analisa Variabel Laten yang Terbentuk .....	5-10
5.1.2.4.a	Faktor Kepuasan dan Kenyamanan Nasabah.....	5-11
5.1.2.4.b	Faktor pelayanan jasa.....	5-12
5.1.2.4.c	Faktor Keinginan dari pelayanan jasa Perbankan untuk memberikan servis yang memuaskan.....	5-13
5.1.2.4.d	Faktor keinginan dari pelayanan jasa untuk menjanjikan hasil yang memuaskan.....	5-14
5.1.2.4.e	Faktor Keahlian dalam menggunakan fasilitas - Perbankan.....	5-14
5.1.2.4.f	Faktor Memahami kebutuhan Nasabah.....	5-15
5.1.2.4.g	Faktor Fasilitas Fisik dan Penunjang.....	5-15
5.2.1	Perhitungan Analisis Regresi Linier.....	5-16
5.2.1.1	18 Variabel bebas VS Kualitas produk.....	5-16
	1. Descriptive Statistik.....	5-18
	2. Variables entered / Removed.....	5-20
	3. Model Summary.....	5-20
	3. Anova.....	5-21
	4. Coefficients.....	5-22
	5. Analisa Persamaan Regresi.....	5-24
	6. Kesimpulan.....	5-27

5.5.2. 18	Variabel bebas VS Kualitas pelayanan.....	5-27
	1. Descriptive Statistik.....	5-28
	2. Variables entered / Removed.....	5-31
	3. Model Summary.....	5-31
	3. Anova.....	5-31
	4. Coefficients.....	5-32
	5. Analisa Persamaan Regresi.....	5-33
	6. Kesimpulan.....	5-35
5.5.2 18	Variabel bebas VS Keterikatan emosional.....	5-36
	1. Descriptive Statistik.....	5-38
	2. Variables entered / Removed.....	5-40
	3. Model Summary.....	5-40
	3. Anova.....	5-41
	4. Coefficients.....	5-41
	5. Analisa Persamaan Regresi.....	5-43
	6. Kesimpulan.....	5-45
5.5.2. 18	Variabel bebas VS Biaya.....	5-46
	1. Descriptive Statistik.....	5-48
	2. Variables entered / Removed.....	5-50
	3. Model Summary.....	5-50
	3. Anova.....	5-51
	4. Coefficients.....	5-51
	5. Analisa Persamaan Regresi.....	5-53
	6. Kesimpulan.....	5-56
5.5.2. 18	Variabel bebas VS Kepuasan Fungsional.....	5-57
	1. Descriptive Statistik.....	5-59
	2. Variables entered / Removed.....	5-61
	3. Model Summary.....	5-61
	3. Anova.....	5-62
	4. Coefficients.....	5-62
	5. Analisa Persamaan Regresi.....	5-63

6. Kesimpulan.....	5-64
5.5.2. 18 Variabel bebas VS Kepuasan Teknis.....	5-65
1. Descriptive Statistik.....	5-67
2. Variables entered / Removed.....	5-69
3. Model Summary.....	5-69
3. Anova.....	5-70
4. Coefficients.....	5-70
5. Analisa Persamaan Regresi.....	5-72
6. Kesimpulan.....	5-76

## BAB 6 Penutup

6.1 Kesimpulan .....	6-1
6.2 Saran.....	6-2

## DAFTAR PUSTAKA

## LAMPIRAN

## DAFTAR TABEL

Tabel	Judul	Halaman
3.1	Identifikasi Variabel	3-6
3.2	Populasi dan Sampel Penelitian	3-17
5.1	Hasil Uji Validitas	5-3
5.2	<i>KMO&amp;Bartlett's Test</i>	5-6
5.3	Ekstraksi Faktor	5-7
5.4	<i>Communalities</i>	5-8
5.5	Rotasi Faktor	5-10
5.6	Faktor Kepuasan dan Kenyamanan nasabah	5-11
5.7	Faktor Pelayanan Jasa Perbankan dari segi Hubungan personal dan pemanfaatan teknologi	5-12
5.8	Faktor Keinginan dari Pelayanan jasa perbankan untuk memberikan servis yang terbaik bagi nasabah	5-13
5.9	Faktor Keahlian dalam menggunakan Fasilitas Perbankan	5-14
5.10	Faktor Keinginandari Pelayanan jasa Perbankan untuk menjanjikan hasil yang memuaskan bagi nasabah	5-14
5.11	Faktor Memahami kebutuhan Nasabah	5-15
5.12	Faktor Fasilitas Fisik	5-15
5.13	18 Variabel Bebas Vs K.Produk (Descriptive)	5-18
5.14	18 Variabel Bebas Vs K. Pelayanan (Descriptive)	5-28
5.15	18 Variabel Bebas Vs Ket.Emosional(Descriptive)	5-38
5.16	18 Variabel Bebas Vs Biaya(Descriptive)	5-48
5.17	18 Variabel Bebas Vs Kep.Fungsional(Descriptive)	5-59
5.18	18 Variabel Bebas Vs Kep.Teknis (Descriptive)	5-67

## TABEL GAMBAR

1. Gambar 3.1 Skema Penelitian	3-1
2. Gambar 3.3 Hubungan Antara Variabel Laten dengan Manifes	3-16
3. Gambar 4.1 Struktur Organisasi	4-4
4. Gambar5.1. Penamaan Faktor Vs Kepuasan nasabah dari – Dimensi Kualitas Produk.	5-16
5. Gambar 5.2. Penamaan Faktor Vs Kepuasan nasabah dari- Dimensi Kepuasan Pelayanan	5- 27
6. Gambar 5.3. Penamaan Faktor Vs Keterikatan Emosional	5-36
7. Gambar 5.4. Penamaan Faktor Vs Biaya	5-46
8. Gambar 5.5. Penamaan Faktor Vs Kepuasan Fungsional	5-57
9. Gambar 5.6. Penamaan Faktor Vs Kepuasan Teknis	5-64



**TABEL RUMUS**

1.Koefisien Determinant	2-16
2.Korelasi Pearson	3-16
3.Alpha Croncbach	3-17

## **DAFTAR LAMPIRAN**

Lampiran Data Mentah

Lampiran Kuesioner

Lampiran 5.2 (Validitas & Reliability Data Awal)

Lampiran 5.3 (Reliability Analysis)

Lampiran 5.4 (Analisa Faktor)

Lampiran 5.5 (Multi Regresi Linier)

Lampiran Tabel Statistik