

## ABSTRAK

*Judul penelitian ini adalah “Survei mengenai Tingkat Kepuasan Nasabah terhadap Kualitas Pelayanan Bank “X” cabang Cimahi”. Tujuan penelitian ini adalah untuk mendapatkan gambaran secara mendalam tentang tingkat kepuasan nasabah terhadap dimensi-dimensi kualitas pelayanan pada Bank ‘X’ cabang Cimahi.*

*Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode survei. Survei dilakukan di Bank “X” cabang Cimahi dengan menggunakan alat ukur SERVQUAL dari Zeithaml berupa kuesioner yang telah dimodifikasi oleh peneliti. Kuesioner terdiri dari dua bagian, yaitu perceived service dan expected service. Hasil uji coba alat ukur menunjukkan kuesioner bagian perceived service memiliki nilai reliabilitas = 0,74 yang tergolong tinggi menurut kriteria Guilford dan memiliki nilai validitas berkisar antara 0,34-0,88. Kuesioner bagian expected service memiliki nilai reliabilitas = 0,74 yang tergolong tinggi menurut kriteria Guilford dan memiliki nilai validitas berkisar antara 0,32-0,76. Teknik sampling yang digunakan adalah accidental sampling. Jumlah responden dalam penelitian ini sebanyak 30 orang dengan kriteria telah menggunakan jasa Bank “X” selama minimal 1 tahun.*

*Berdasarkan hasil analisis data dapat disimpulkan bahwa sebagian responden 46,7% merasa tidak puas terhadap kualitas pelayanan Bank “X” cabang Cimahi; dan hasil analisis berdasarkan lima dimensi kualitas pelayanan menunjukkan sebagian besar responden (73,3%) merasakan ketidakpuasan pada dimensi responsiveness.*

*Berdasarkan hasil analisis tersebut, peneliti menyarankan penelitian selanjutnya untuk membandingkan tingkat kepuasan nasabah terhadap kualitas pelayanan antar bank dan mengukur kesenjangan (gap) lain dari gap model kualitas pelayanan Zeithaml yang mungkin terjadi. Peneliti juga menyarankan pihak Bank “X” cabang Cimahi untuk mempertahankan dan meningkatkan kualitas pelayanannya terutama pada dimensi responsiveness agar dapat meningkatkan kepuasan nasabahnya.*

## DAFTAR ISI

Kata Pengantar.....	i
Daftar Isi.....	iv
Daftar Bagan.....	vii
Daftar Tabel.....	viii
BAB I. PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang Masalah.....	1
1.2. Identifikasi Masalah.....	6
1.3. Maksud dan Tujuan Penelitian.....	7
1.4. Kegunaan Penelitian.....	7
1.4.1. Kegunaan teoritis.....	7
1.4.2. Kegunaan Praktis.....	7
1.5. Kerangka Pemikiran.....	8
1.6. Asumsi Penelitian.....	18
BAB II. TINJAUAN PUSTAKA.....	19
2.1. Teori Kebutuhan.....	19
2.2. Jasa.....	21
2.2.1. Pengertian Jasa.....	21
2.2.2. Karakteristik Jasa.....	22
2.2.3. Klasifikasi Jasa.....	23
2.2.4. Kualitas Jasa.....	24
2.2.4.1. <i>Perceived Service</i> .....	24
2.2.4.2. <i>Expected Service</i> .....	26

2.2.5. Model Kualitas Jasa.....	28
2.2.6. Dimensi Kualitas Jasa.....	32
2.3. Kepuasan Konsumen.....	34
2.3.1. Pengertian Kepuasan Konsumen.....	34
2.3.2. Tingkat-tingkat Kepuasan Konsumen.....	37
2.3.3. Metode Pengukuran Kepuasan Konsumen.....	41
2.4. Hubungan Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Konsumen.....	42
2.5. Bank.....	44
2.5.1. Pengertian Bank.....	44
2.5.2. Asas, Fungsi dan Tujuan Bank.....	44
2.5.3. Jenis Bank.....	45
2.5.4. Karakteristik Marketing of Banking Service.....	46
<b>BAB III. METODOLOGI PENELITIAN.....</b>	<b>50</b>
3.1. Rancangan Penelitian.....	50
3.2. Variabel Penelitian dan Definisi Operasional.....	51
3.2.1. Variabel Penelitian.....	51
3.2.2. Definisi Operasional.....	51
3.3. Populasi dan Sampel Penelitian.....	52
3.3.1. Populasi.....	52
3.3.2. Karakteristik Populasi.....	52
3.3.3. Teknik Penarikan Sampel.....	53
3.4. Alat Ukur.....	53
3.4.1. Kuesioner Kepuasan Nasabah.....	53

3.4.2. Data Penunjang.....	56
3.5. Uji Coba Alat Ukur.....	56
3.5.1. Validitas Alat Ukur.....	57
3.5.2. Reliabilitas Alat Ukur.....	58
3.5.3. Hasil Uji Coba Alat Ukur.....	60
3.6. Teknik Analisis.....	61
BAB IV. HASIL DAN PEMBAHASAN.....	63
4.1. Hasil.....	63
4.1.1. Tingkat Kepuasan Nasabah Secara Umum.....	63
4.1.2. Gambaran Tingkat Kepuasan Nasabah Berdasarkan Dimensi- dimensi Kualitas Pelayanan.....	64
4.2. Pembahasan.....	65
BAB V. KESIMPULAN DAN SARAN.....	77
5.1. Kesimpulan.....	77
5.2. Saran.....	78
5.2.1. Saran Teoritis.....	78
5.2.2. Saran Praktis.....	78
Daftar Pustaka.....	80
Daftar Rujukan.....	81
LAMPIRAN.....	

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1. Kerangka Pemikiran.....	17
Gambar 2.1. Model Kualitas Jasa.....	32
Gambar 2.2. Konsep Kepuasan Konsumen.....	37
Gambar 2.3. Tingkat-tingkat Kepuasan Konsumen.....	38
Gambar 3.1. Rancangan Penelitian.....	50

## DAFTAR TABEL

Tabel 3.1. Operasional Variabel Penelitian.....	51
Tabel 3.2. Alternatif Jawaban.....	54
Tabel 3.3. Item-item <i>Perceived Service</i> dan <i>expected service</i> .....	55
Tabel 3.4. Kriteria Guilford untuk Reliabilitas.....	60
Tabel 3.5. Kriteria Kepuasan Konsumen.....	61
Tabel 4.1. Gambaran Tingkat Kepuasan Nasabah Secara Umum.....	63
Tabel 4.2. Gambaran Tingkat Kepuasan Nasabah pada Dimensi-dimensi Kepuasan.....	64