ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PELANGGAN ATAS KUALITAS PELAYANAN PT. BANK JATIM CABANG PEMBANTU RENGEL TUBAN

SKRIPSI

Oleh
MOH. BAMBANG HERTANTO
NIM: 09510107

JURUSAN MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
MAULANA MALIK IBRAHIM
MALANG
2013

ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PELANGGAN ATAS KUALITAS PELAYANAN PT. BANK JATIM CABANG PEMBANTU RENGEL TUBAN

SKRIPSI

Diajukan Kepada:
Universitas Islam NegeriMaulana Malik IbrahimMalang
Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan dalam
Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi (SE)

Oleh
MOH. BAMBANG HERTANTO
NIM: 09510107

JURUSAN MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
MAULANA MALIK IBRAHIM
MALANG
2013

LEMBAR PERSETUJUAN

ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PELANGGAN ATAS KUALITAS PELAYANAN PT. BANK JATIM CABANG PEMBANTU RENGEL TUBAN

SEKRIPSI

Oleh
MOH. BAMBANG HERTANTO
NIM: 09510107

Telah disetujui 23 Maret 2013
Dosen Pembimbing

Yayuk Sri Rahayu, SE., MM
NIP 19770826 200801 2 011

Mengetahui:
KetuaJurusan

Dr. H. AchmadSaniSupriyanto, SE.,M.Si
NIP 19720212 200312 1 003

LEMBAR PENGESAHAN

ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PELANGGAN ATAS KUALITAS PELAYANAN PT. BANK JATIM CABANG PEMBANTU RENGEL TUBAN

SEKRIPSI

Oleh
MOH. BAMBANG HERTANTO
NIM: 09510107

Telah Dipertahankan di Depan Dewan Penguji
dan Dinyatakan Diterima Sebagai Salah Satu Persaratan
Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi (SE)
Pada 05 April 2013

Susunan Dewan Penguji	Tanda Tangan
1. Ketua Dr. H. Masyhuri, MP	( )
2. Sekretaris/Pembimbing Yayuk Sri Rahayu, SE., MM NIP 19770826 200801 2 011	( )
3. Penguji Utama Dr. H. Nur Asnawi, M.Ag NIP 19711211 1999031 1 003	( )

Mengetahui:
Ketua Jurusan

Dr. H. AchmadSaniSupriyanto, SE.,M.Si
NIP 19720212 200312 1 003

SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini saya :

Nama	: Moh.Bambang Hertanto
NIM	: 09510107
Alamat	: Ds. Campurejo RT. 07 RW. 01 Kec. Rengel Kab. Tuban

Menyatakan bahwa ***"Skripsi"*** yang saya buat untuk memenuhi persyaratan kelulusan pada Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Islam Negeri (UIN) Maulana Malik Ibrahim Malang, Dengan judul :

ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PELANGGAN ATAS KUALITAS PELAYANAN PT. BANK JATIM CABANG PEMBANTU RENGEL TUBAN

adalah hasil karya saya sendiri, bukan **"duplikasi"** dari karya orang lain.

Selanjutnya apabila di kemudian hari ada **"klaim"** dari pihak lain, bukan menjadi tanggung jawab Dosen Pembimbing dan atau pihak Fakultas Ekonomi, tetapi menjadi tanggung jawab saya sendiri.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya dan tanpa paksaan dari siapapun.

Malang, 11 April 2013

Hormat saya,

METERAI TEMPEL 195CCAAF000232729 ENAM RIBU RUPIAH 6000 DJP

Moh. Bambang Hertanto
NIM : 09510107

HALAMAN PERSEMBAHAN

Karya tulis ini saya persembahkan untuk :

Kedua Orang Tuaku :

Ayah handa Syuhadak Nasrullah dan ibunda tercinta Muslikhah, tak ada kata yang bisa terucap yang bisa menggambarkan kasih sayang beliau. Yang telah mendidik dan selalu memperhatikan serta selalu memberi saran untuk kebaikan.

Terima kasih atas segalanya.

Untuk adik ku yang selalu aku banggakan, Moh. Wahyu Santoso, dan untuk nenekku Doniyah dan Sulastri beserta semua keluarga yang membimbing dan memotivasiku.

Teruntuk Rofiatun Nashuhah, yang selalu menemani dan memberi motivasiku dalam mengerjakan skripsi ini.

MOTTO

وَلِكُلٍّ دَرَجَٰتٌ مِّمَّا عَمِلُواْۚ وَمَا رَبُّكَ بِغَٰفِلٍ عَمَّا يَعۡمَلُونَ ١٣٢

“ Danmasing-masing orang memperolehderajat-derajat (seimbang) denganapa yang dikerjakannya. danTuhanmutidaklengahdariapa yang merekakerjakan” (QS. Al- An’am : 132)

“Setumpul apapun pedang jika diasah akan menjadi tajam” (Pepatah)

KATA PENGANTAR

Segala puja danpujisyukurAlhadulillah kami panjatkankehadirat Allah SWT yang MahaPengasihlagiMahaPenyayangkepadaseluruhhamba-Nya, yang telahmemberkantaufik, hidayahdaninayah-Nyakepadakitasertamemberikannikmat Islam danImansertataklupanikmatkesehatan yang diberikankepadapenuliskhususnyasehinggapenulisdapatmenyelsaikan skripsi yang berjudul "ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PELANGGAN ATAS KUALITAS PELAYANAN PT. BANK JATIM CABANG PEMBANTU RENGEL TUBAN" ini.

Shalawat serta Salam, semoga tetap tercurahkan kepada baginda Rasulullah Muhammad SAW atas segala bentuk kemapanan dan kejayaan yang beliau hadirkan bagi seluruh umat Islam di dunia, serta kepada semua keluarga, sahabat, para pengikut, dan juga pecintanya yang senantiasa meneruskan perjuangan sampai saat ini hingga akhir zaman.

Penulismenyadaripenyusunan skripsi ini tidak terlepas dari adanya hambatan dan kekurangan. Namun demikian, berkat bimbingan, bantuan, dan dukungan dari berbagai pihak, skripsi ini rampung juga akhirnya. Karena itu, penulis ingin mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya dan penghargaan yang tak terhingga nilainya atas bantuan banyak orang dalam penyusunan skripsi ini, terutama kepada ::

1. Bapak Prof. Dr. H. Imam Suprayogo, selakuRektorUniversitas Islam Negeri (UIN) Maulana Malik Ibrahim Malang.
2. Bapak Dr. HA. MuhtadiRidwan, MA, selakuDekanFakultasEkonomiUniversitas Islam Negeri (UIN) Maulana Malik Ibrahim Malang.
3. Bapak Dr. H. AchmadSaniSupriyanto, SE.,M.Si, selakuKetuaJurusanManajemenUniversitas Islam Negeri (UIN) Maulana Malik Ibrahim Malang.

4. BapakdanIbutercintasertasemua keluarga yang selalumemberimotivasikepadapenulis. Perjuangandankeikhlasan kalian membuatpenulismaluuntuktidakberprestasidanberkarya.
5. Ibu Yayuk Sri Rahayu SE. MM, selakuDosenpembimbingskripsi yang telahmeluangkanwaktuuntukmembimbing, memotivasi, mengarahkandanmemberimasukandalampenyusunan skripsiini.
6. Ibu Dr. Hj. Ilfi Nur Diana, M.Si selaku Dosen Wali yang telah meluangkan waktu untuk membimbing, dari awal masuk perkuliahan hingga saat ini, terima kasih atas bimbingan dan motivasinya.
7. Bank Jatim Cabang Pembantu Rengel Tubanyang menyediakantempat, fasilitas, kesempatandankemudahankepadapenulissehinggaskripsi inidapat tersusun denganbaikdanlancar.
8. SeluruhDosenjurusanManajemenFakultasEkonomiUniversitasIslam Negeri (UIN) Maulana Malik Ibrahim Malang yang telahmengalirkanIlmu, pengetahuan, pengalaman, wacanadanwawasannya, sebagaipedomandanbekalbagipenulis.
9. Teman-temanFakultasEkonomiUniversitas Islam Negeri (UIN) Maulana Malik Ibrahim Malang yang telahmemberimotivasi, informasi, danmasukannyapadapenulis.
10. Sahabat-sahabati PMII Rayon Ekonomi "Moch. Hatta" yang telah banyak mengajarkan proses kehidupan bermasyarakat maupun dalam kehidupan sehari-hari dan selalu memberikan motivasi, irformasi, Semangat dan saran pada penulis.
11. Seluruh Kader PMII Komisariat Sunan Ampel Malang yang telah banyak mengembleng dan mengajarkan kepada penulis tentang bersikap terima kasih sahabat.
12. Seluruh Dulur PERMATA RONGGOLAWE TUBAN yang senantiasa mendukung dan memberi masukan serta mengajarkan banyak hal pada penulis.
13. Seluruh Dulur IKAMARO BOJONEGORO yang senantiasa mendukung dan memberi masukan serta mengajarkan banyak hal pada penulis.

14. Sahabat-sahabat kontrakan BB, Moh. Aly Tsabit, Yoko Dwi Mukarom, Debi Cholid Mawardi dan Moh. Saleh yang telah memberi pengertian dan memotivasi penulis dalam menyelsaikan skripsi ini.
15. Sahabat-sahabati seperjuangan angkatan 2009, Moch. Mirza, Moh. Shofiyullah, M. Heri Susanto, Badrul Hisyam, Yusman susanto, Ihya' Ulumuddin, Husni Ainun najib, Miftahul Munir, Eko setiawan, Fifin lestari, Shafiatul Jamilah, Fitri Ardiansari, Finta Okta Maha, Moh. Rafil, Dll. Terimakasih telah memberikan banyak pelajaran bagi penulis dalam kehidupan diperkuliahan.
16. Saya ucapkan terimakasih kepada, Mariatul Ulfa, Yuni Udchiah, Nur Hidayatur Rohmah, Ade Irna Famulya, Aisyah Dhofisiami, Filza Datu Imanda, dan Rofiatun Nasuhah. Yang telah menemani penulis dalam berproses menjalani kehidupan ini.
17. Kepada semua pihak yang secara langsung maupun tidak langsung telah ikut memberikan bantuan dan motivasi selama menyelsaikan skripsi ini, yang tidak bisa kami sebutkan satu per satu.

Teriringdoadanharapansemogaapa yang telahmerekaberikankepadapenulis, mendapatkanbalasan yang lebihbaikdari Allah SWT. Amiin…

Penulis Menyadari Bahwa masih banyak kekurangan dalam menyusun skripsi ini. Untuk itu, saran dan kritik yang membangun diperlukan untuk menyempurnakan lebih lanjut, setidaknya sebagai pengingat bahwa karya ini hanya hasil karya manusia yang jauh dari sempurna. Akhir kata, penulis berharap semoga hasil penelitian ini bermanfaat bagi semua pihak yang membutuhkan, terutama bagi almamater.

Malang, 23Maret 2013

Moh. Bambang Hertanto

DAFTAR ISI

HALAMAN COVER

Halaman Judul.....i

Halaman Persetujuan.....iii

Halaman Pengesahan iv

Halaman Pernyataan..... v

Halaman Persembahan.....vi

Motto..... vii

Kata Pengantar viii

Daftar Isi.....xi

Daftar Gambar.....xiv

Daftar Tabel xv

ABSTRAK xvi

BAB I PENDAHULUAN

1.1. LatarBelakang 1

1.2. RumusanMasalah 5

1.3. TujuanPenelitian..... 6

1.4. ManfaatPenelitian..... 7

BAB II KAJIAN TEORI

2.1. PenelitianTerdahulu..... 8

2.1.1. RoniWijayanto (2008) 8
2.1.2. Subaidi (2008) 8
2.1.3. JessiJofaniprapto (2007) 9
2.1.4. BayuLestono (2012) 9
2.2. KajianTeori 13
2.2.1. KualitasPelayanan 13
2.2.2. KualitasPelayanandalamPrefektif Islam 21
2.2.3. Pelanggan 24
2.2.4. KepuasanPelanggan 26
2.2.5. KualitasPelayanandalamPrefektif Islam 31
BAB III METODE PENELITIAN
3.1. LokasiPenelitian 33
3.2. JenisPendekatanPenelitian 33
3.3. SubjekPenelitian 34
3.4. Data danJenis Data 34
3.5. TehnikPengumpulan Data 35
3.6. MetodeAnalisis Data 37
BAB IV PAPARAN DAN PEMBAHASAN DATA HASIL PENELITIAN
4.1. Paparan dan Hasil Penelitian 40
4.1.1.Sejarah Singkat Bank Jatim Cabang Pembantu Rengel 40
4.1.2.Setruktur Organisasi Bank Jatim Cabang Pembantu Rengel 44
4.1.3.Jenis-jenis Produk dan layanan Bank Jatim Cabang Pembantu Rengel 47

A.Dana 47
B.Kredit 60
C.Layanan 62
4.1.4.Jumlah Nasabah Dua tahun Terahir Bank Jatim Cabang Pembantu Rengel 79
4.2. Pembahasan Hasil Penelitian 79
4.2.1. Hasil wawancara dan Observasi pada Bank Jatim Cabang Pembantu Rengel Tuban 80
4.2.2. Hasil wawancara dan Observasi pada Bank Jatim Cabang Pembantu Rengel Tuban Persepsi Pelanggan 86
4.2.3. Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan .. 92
BAB V PENUTUP
5.1. Kesimpulan 100
5.2. Saran 100
DAFTAR PUSTAKA
LAMPIRAN-LAMPIRAN

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1. Konsep Kepuasan 30

Gambar 3.1. Teknik Pengumpulan Data 39

Gambar 4.1. Stuktur Organisasi Bank Jatim Pusat 46

Gambar 4.2. Stuktur Organisasi Bank Jatim Cabang Pembantu Rengel 47

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1. Perasamaan danPerbedaan penelitian terdahulu 10

Tabel 4.1. Jumlah Nasabah Dua Tahun Terakhir..... 80

ABSTRAK

Hertanto, Moh. Bambang, 2013 SKRIPSI. Judul: "AnalisisTingkat Kepuasan Pelanggan Atas Kualitas Pelayanan PT. Bank JatimCabang PembantuRengel Tuban"
Pembimbing : Yayuk Sri Rahayu, SE,. MM.
Kata Kunci : Kualitas pelayanan, *Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance, Emphaty,* Kepuasan Pelanggan

Program pelayanan nasabah *(Customer Service)* di suatu bank bagi para nasabahnya menyangkut faktor-faktor yang mempengaruhi penilaian nasabah atas pelayanan yang diterima seperti : penampilan dan kerapihan karyawan (bukti langsung), kemampuan karyawan dalam menanggapi masalah yang dihadapi nasabah (keandalan), kesungguhan karyawan dalam membantu nasabah (daya tanggap), profesionalisme karyawan dalam bekerja (jaminan), keramahan dan kesopanan karyawan dalam menghadapi nasabah (empati). Dari semua faktor itu bertujuan untuk Kepuasan pelanggan. Dalam meningkatkan kualitaspelayanan Bank JATIM Cabang PembantuRengelmelaluiperluasanjaringanmaupundalambentukkerjasamadenganlembaga lain. Dan meningkatkankualitaspelayanannya agar para pelanggan terpenuhi harapanya sehingga pelanggan merasa puas.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan pelanggan atas kualitas layanan dalam hal ini dinilai dari lima dimensi yaitu *Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance, dan Emphaty,* yang bertujuan untuk mengetahui penerapan kualitas layanan dan tingkat kepuasan pelanggan atas kualitas pelayanan PT. Bank JATIM Cabang Pembantu Rengel.Teknik pengumpulan data dilakukan menggunakan teknik wawancara, observasi dan dokumentasi, sedangkan analisis data menggunakan analisis kualitatif.Data dikumpulkanlangsungdarirespondenmelaluiwawancarakemudiandikumpulkandan dideskripsikanberdasarkankondisidilapangan..

Dari hasil penelitian diketahui bahwaKualitas pelayanan yang telah diterapkan oleh Bank Jatim Cabang Pembantu Rengel terdiri dari Lima dimensi kualitas pelayanan yaitu *Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance dan Empathy.*Dari penerapan kualitas pelayanan tersebut telah sesuai dengan standar yang ditetapkandan Penerapan kualitas layanan sudah sesuai dengan harapan pelanggan bahkan beberapa sudah melebihi harapan. Sehingga pelanggan sudah merasa puas dengan kualitas pelayanan yang diberikan.

.

ABSTRACT

Hertanto, Moh. Bambang. 2013. THESIS. Title: "The Analysis of the Customers' Satisfaction Level of PT. Bank Jatim'sRengel Supporting Branch, Tuban"
Advisor : Yayuk Sri Rahayu, SE,.MM.
Kata Kunci : Quality Control, Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance, Emphaty, Customers' Satisfactory

A bank's Customer Service Program done for its customers is related to the factors that influence the customers' appraisal upon the service achieved such as: Employees' appearance and neatness (direct evidence), employees' ability in solving the customers' problem (reliability), the employees' earnestness in helping customers (responsiveness), employees' professionalism in working (guarantee), and employees' hospitality and politeness in facing customers (empathy). All of those factors are aimed for customers' satisfactory. In increasing service quality, Bank Jatim'sRengel Branch do network expansions or cooperation with other institutions. It also improves its service quality in order to fulfill the customers' expectation so that they can be satisfied.

This research aims to find the customers' satisfactory level toward the service quality. It is assessed in five dimensions: Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance, and Empathy,which aim to discover the service quality application and customers' satisfactory level toward the service quality of PT. Bank Jatim'sRengel Branch. The data collection technique is executed by using interview, observation and documentation technique, meanwhile, qualitative analysis is employed as the data analysis. The data are directly collected from respondents through interview which are then collected and described based on the field's condition.

From the research result, it is known that service quality applied by Bank Jatim'sRengel Branch contains five quality service dimensions namely Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance and Empathy. Those service quality applications are already appropriate with the applied standard. The service quality application also already fulfills the customers' satisfaction, moreover, some of them are more than the expectation. Thus, the customers already feel satisfied with the service given.

المستخلص البحث

هرتنت، وزارة الصحة. بامبانج ٢٠١٣، أطروحة. العنوان: " تحليل رضا العملاء أعلى جودة خدمة PT. البنك جوا الشرقعة، فرع Rengel توبان "

المشرف: يايك سر راهايو، بكالوريوس في علم الاقتصاد، .ماجستير في إدارة.

كلمات البحث: جودة الرعاية، وملموسة، والموثوقية، والاستجابة، ضمان، التقمص العاطفي، رضا العملاء.

برنامج خدمة العملاء (خدمة العملاء) في أحد البنوك لعملائها فيما يتعلق بالعوامل التي تؤثر على تقييمات العملاء لخدمات ردت على هذا النحو:المظهر وطهارة من الموظفين (الأدلة المباشرة)، فإن قدرة العاملين في استجابة لمشاكل العملاء التي تواجه (الموثوقية)، وخطورة من الموظفين في مساعدة العملاء على (الاستجابة)، والكفاءة المهنية للعاملين في العمل (ضمان)، والود الموظفين والكياسة في التعامل مع العملاء (التعاطف).كل هذه العوامل تهدف لرضا العملاء. في تحسين جودة الخدمة بنك جوا الشرقعة فرع Rengel من خلال شبكة واسعة وبالتعاون مع المؤسسات الأخرى. وتحسين نوعية الخدمة التي يتم استيفاء العملاء التوقعات حتى أن العملاء يشعرون بالارتياح.

تهدف هذه الدراسة إلى تحديد مستوى رضا العملاء عن جودة الخدمة، في هذه الحالة المقررة في خمسة أبعاد، وهي ملموسة، والموثوقية، والاستجابة، وضمان، والتعاطف، والتي تهدف إلى إيجاد نوعية تطبيق الخدمة ومستوى رضا العملاء عن جودة الخدمة PT. البنك جوا الشرقعة فرع Rengel.وقد تم جمع البيانات باستخدام تقنيات المقابلة والملاحظة والتوثيق، في حين أن تحليل البيانات باستخدام التحليل النوعي.يتم جمع البيانات مباشرة من المجيبين من خلال مقابلات ثم جمعها وصفها بناء على الظروف على أرض الواقع.

وكشفت نتائج المسح أن نوعية الخدمة التي تم تنفيذها من قبل البنك جوا الشرقعة فرع Rengel ، يتألف من خمسة أبعاد جودة الخدمة، وهي الملموسة، والموثوقية، والاستجابة، وضمان والتعاطف.من تطبيق جودة الخدمة وفقا للمعايير المعمول بها وتطبيق خدمات عالية الجودة وفقا للتوقعات العملاء وحتى بعض التوقعات تتجاوز بالفعل.وهكذا، ونحن راضون للعملاء مع جودة الخدمات المقدمة.