

ABSTRAK

Dalam tugas akhir ini, penulis meneliti mengenai umur rekening nasabah (*average account life span*) sebagai indikator dari *customer retention* yang cenderung mengalami penurunan di Bank Lippo. Kemudian penulis mengadakan survey terhadap karyawan maupun nasabah Bank Lippo untuk mengetahui latar belakang permasalahan kualitas pelayanan yang selama ini terjadi. Penulis menganalisa masalah-masalah tersebut dari dimensi *Service Quality Dimensions* (SQD) sebagai pedoman dasar dari *customer expectations*.

Setelah data-data terkumpul dan diolah secara *statistical analysis*, ternyata penulis menemukan bahwa data-data mengenai *service quality* yang dimiliki Bank Lippo terutama mengenai *customer satisfaction index* (CSI) adalah kurang mewakili kepuasan nasabah yang sesungguhnya. Sehingga penulis membuat suatu modifikasi dengan konsep pengukuran CSI yang lebih tepat dan yang dapat memberikan input yang bermanfaat bagi manajemen untuk menentukan strategi tindakan perbaikan (*service recovery strategy*) untuk memperbaiki tingkat *customer retention*.

Dari hasil penelitian data-data tersebut ditinjau dari dimensi SQD dan hasil pengujian pengukuran CSI, dapat diidentifikasi faktor utama permasalahan yaitu faktor *reliability* yang paling berpengaruh terhadap naik-turunnya tingkat *customer retention*. Untuk mengatasi masalah tersebut penulis menyarankan *service recovery strategy* yang paling tepat yang dapat diterapkan di kantor cabang Bank Lippo.

KATA PENGANTAR

Puji syukur dan terima kasih yang sebesar-besarnya penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Kuasa, berkat penyertaan dan bimbinganNya penulis akhirnya dapat menyelesaikan penyusunan thesis ini dengan hasil yang baik.

Thesis ini disusun untuk melengkapi tugas akhir dalam rangka menyelesaikan Program Magister Manajemen (MM) di Program Pasca Sarjana, Universitas Pelita Harapan, Lippo Karawaci.

Pada kesempatan yang membahagiakan ini , penulis juga mengucapkan terima kasih yang tulus kepada :

1. Yang tercinta Orang Tua dan keluarga, dengan penuh pengertian memberikan dukungan moril dan semangat belajar kepada penulis selama masa perkuliahan.
2. Ibu Leyne Wagiu sebagai dosen pembimbing yang banyak memberikan saran dan petunjuk yang sangat membantu penulis didalam menuangkan setiap ide dan pikiran didalam penulisan tugas akhir ini.
3. Bapak Nico Krisnanto, Bapak Dicky Mochtar, Bapak Taufik Tamin beserta Staff dengan dukungannya membantu penulis dalam memberikan data-data dan informasi yang sangat dibutuhkan dalam penulisan thesis ini.
4. Bapak David Bingei, Ibu Rina Suryani, dan staff lainnya di *CFG* Bank Lippo Kantor Pusat yang bantuannya semata-mata didasari oleh nilai-nilai persahabatan, merupakan dorongan semangat tersendiri bagi penulis.

5. Bapak Michael Ellias yang membantu penulis dalam pelaksanaan survey, khususnya dalam pengujian kuesioner terhadap nasabah Bank Lippo.
6. Bp. Winardi Darmansa, dan semua Pimpinan Cabang dibawah Kantor Wilayah Daan Mogot yang memberikan dukungan moril dan membantu penulis didalam melaksanakan survey kepada karyawan kantor-kantor cabang.
7. Seluruh staff Sekretariat MM dan Perpustakaan UPH yang selalu bersedia memberikan bantuannya didalam proses penyelesaian tugas akhir ini.
8. Semua pihak yang tidak mungkin penulis sebutkan satu-persatu, yang telah membantu dalam menyelesaikan tugas akhir ini.

Penulis menyadari bahwa penulisan thesis ini masih jauh dari sempurna, hal ini mengingat akan keterbatasan pengetahuan, literatur, dan waktu yang ada pada penulis. Oleh karena itu kritik dan saran yang membangun sangat diharapkan agar thesis ini dapat memberikan manfaat yang seluas-luasnya bagi Bank Lippo.

Jakarta, Desember 1998

Penulis



(Hendri Yonatan)

DAFTAR ISI

Lembar Pengesahan	i
Pernyataan Keaslian Karya Tugas Akhir	ii
Abstrak	iii
Kata Pengantar	iv
Daftar Isi	vi
BAB I	
PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Perumusan Masalah	8
1.3. Tujuan Penelitian	9
1.4. Ruang Lingkup dan Pembatasan Masalah	11
1.5. Disain Penelitian	14
1.5.1. Disain Sampling	14
1.5.2. Metode Survey	17
1.5.3. Instrumen Survey	18
1.5.4. Metode Analisis Data	19
1.6. Definisi	22
BAB II	
LANDASAN TEORI	27
2.1. Pembahasan Pemasaran Dalam Acuan Umum	27
2.1.1. Uraian Definisi Pemasaran	28

2.1.2. Uraian Mengenai <i>Customer Service Officer</i>	29
2.1.3. Aspek Perilaku Konsumen	35
2.1.4. Uraian Mengenai Masalah Pelayanan	46
2.1.5. Uraian Mengenai Riset Pemasaran	55
2.2. Pembahasan Pemasaran Dalam Acuan Khusus	62
BAB III	
ANALISIS DAN INTERPRETASI DATA	74
3.1. Data Penelitian Mengenai Service Quality	76
3.2. Analisa Statistik	85
3.3. Hasil Penelitian Kepuasan Nasabah Ditinjau Dari <i>Service Quality Dimensions</i> (SQD)	92
3.4. Evaluasi Konsep Pengukuran Kepuasan Nasabah	106
3.5. Usulan Konsep Pengukuran Kepuasan Nasabah	112
BAB IV	
KESIMPULAN DAN SARAN	125
4.1. Kesimpulan	125
4.2. Saran	128
DAFTAR PUSTAKA	146
Lampiran	149

Daftar Tabel

	Halaman
Tabel 1 : Masalah Yang Dialami Nasabah (dengan Sample)	74
Tabel 2 : Tingkat Komunikasi Nasabah Dengan Karyawan Bank	75
Tabel 3 : <i>Impact of Perceived Response Time On Satisfaction</i>	76
Tabel 4 : Indeks Kepuasan Nasabah (<i>Customer Satisfaction Index</i>)	78
Tabel 5 : <i>CRC Performance</i>	79
Tabel 6 : <i>Customer Retention</i>	81
Tabel 7 : <i>CSI, Customer Complaint dan Customer Retention</i>	84
Tabel 8 : Frekwensi Pelatihan (<i>Training</i>)	85
Tabel 9 : Korelasi <i>Customer Complaint</i> dan <i>Customer Retention</i>	86
Tabel 10 : Korelasi <i>CSI</i> versi <i>CSTS</i> dan <i>Customer Retention</i>	87
Tabel 11 : Korelasi <i>CSI</i> versi <i>CRC</i> dan <i>Customer Retention</i>	88
Tabel 12 : Korelasi Peserta Program Pelatihan dan <i>Customer Retention</i>	89
Tabel 13 : Jumlah Telephone Masuk ke <i>CRC (Incoming Call)</i>	96
Tabel 14 : Keluhan Nasabah (<i>Customer Complaint</i>)	103
Tabel 15 : Perbandingan Nilai <i>CSI</i>	108
Tabel 16 : Hasil Survey Kepuasan Nasabah Bank Lippo-Jembatan Dua	119
Tabel 17 : Persyaratan Pelatihan (<i>Training</i>) Yang Memadai	138

Daftar Lampiran

	Halaman
Lampiran 1 : Kuesioner Modifikasi Konsep Pengukuran CSI Terhadap Nasabah	149
Lampiran 2 : Kuesioner Kualitas Pelayanan Dari Sudut Pandang Karyawan	152
Lampiran 3 : Kuesioner Pengukuran CSI versi CSTS dan CSI versi CRC	156 157