

ABSTRAKSI

Nasabah merupakan bagian terpenting dari suatu industri perbankan. Tanpa adanya nasabah, suatu bank akan sulit untuk maju dan berkembang. Di tengah persaingan bisnis yang semakin tajam, bank harus dapat mencari dan cara untuk terus menerus memberikan pelayanan yang terbaik kepada nasabahnya. Dengan jalan memberikan pelayanan yang terbaik, diharapkan nasabah akan terus menerus menjalankan transaksi dengan bank tersebut sehingga kelangsungan hidup bank itu dapat terjamin.

Untuk kota-kota besar di Indonesia, bisnis perbankan menjanjikan peluang yang sangat besar, karena semakin banyak orang yang sudah memikirkan untuk menabung atau bahkan mengambil kredit di bank. ABN AMRO Bank merupakan bank asing yang berkedudukan di Belanda, sudah berdiri di Indonesia sejak 175 tahun yang lalu. ABN AMRO Bank menangani retail, commercial, dan corporate.

Mengingat peluang pasar yang cukup berpotensi, ABN AMRO Bank perlu mengetahui seberapa besar tingkat kepuasan nasabah terhadap kualitas pelayanan yang sudah diberikan. Oleh karena itu dalam penelitian ini, permasalahan yang akan diteliti adalah: senerapa besar tingkat kepuasan nasabah terhadap pelayanan yang telah diterimanya, dan factor-faktor apa saja yang perlu diprioritaskan oleh perusahaan untuk diperbaiki serta factor-faktor lai yang perlu dipertahankan dan ditingkatkan.

Tingkat Kepuasan nasabah dapat diketahui dengan mengukur kesenjangan antara persepsi nasabah dengan harapan nasabah terhadap pelayanan yang diterimanya. Metode yang digunakan untuk meneliti tingkat kepuasan nasabah ini adalah metode ServQual (Service Quality) yang difokuskan pada empat variable pelayanan, yaitu **Tangibles**, **Reliability**, **Responsiveness**, dan **Assurance**.

Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa tingkat kepuasan nasabah ABN AMRO Bank JSE Branch secara umum baik, yaitu sebesar 79.22%, tetapi ada beberapa hal yang perlu ditingkatkan dan diperbaiki, yaitu variable *Tangibles* dan *Reliability* agar tingkat kepuasan nasabah yang lebih tinggi dapat dicapai oleh ABN AMRO Bank JSE Branch.

DAFTAR ISI

| | Halaman |
|---|-----------|
| Lembar Persetujuan..... | i |
| Pernyataan Keaslian Tugas Akhir..... | ii |
| Lembar Pengesahan..... | iii |
| Kata Pengantar..... | iv |
| Abstraksi..... | vi |
| Daftar isi..... | viii |
| Daftar Gambar..... | xii |
| Daftar Tabel..... | xiii |
| BAB I PENDAHULUAN..... | 1 |
| 1.1. Latar Belakang Permasalahan..... | 1 |
| 1.2. Perumusan Masalah..... | 4 |
| 1.3. Kerangka Pemikiran..... | 5 |
| 1.4. Definisi Operasional..... | 6 |
| 1.5. Tujuan dan Manfaat Penelitian..... | 8 |
| 1.6. Keterbatasan Penelitian..... | 9 |
| 1.7. Sistematika Penulisan..... | 9 |
| BAB II LANDASAN TEORI..... | 11 |
| 2.1. Industri Jasa..... | 11 |
| 2.1.1. Karakteristik Jasa..... | 12 |

| | |
|---|-----------|
| 2.1.2. Faktor Penentu Dalam Industri Jasa..... | 13 |
| 2.2. Kepuasan Pelanggan..... | 14 |
| 2.2.1. Pengertian Kepuasan Pelanggan..... | 15 |
| 2.2.2. Pentingnya Pengukuran Kepuasan Pelanggan..... | 16 |
| 2.2.3. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan... | 18 |
| 2.3. Metode ServQual (Service Quality)..... | 20 |
| 2.3.1. Dimensi Pada Kualitas Layanan (Dimensi ServQual)..... | 21 |
| 2.3.2. Kesenjangan-kesenjangan (Gap) Pada Metode ServQual.... | 23 |
| BAB III METODOLOGI PENELITIAN..... | 30 |
| 3.1. Rancangan Penelitian..... | 31 |
| 3.2. Variabel Penelitian..... | 31 |
| 3.3. Instrumen Penelitian..... | 31 |
| 3.4. Validitas dan Reliabilitas Instrumen..... | 32 |
| 3.4.1. Uji Validitas Instrumen..... | 32 |
| 3.4.2. Uji Reliabilitas Instrumen..... | 33 |
| 3.5. Sampel Penelitian..... | 34 |
| 3.5.1. Sampel dan Teknik Pengambilan Sampel..... | 34 |
| 3.5.2. Uji Kecukupan Sampel..... | 35 |
| 3.6. Metode Analisis Data..... | 36 |
| BAB IV ANALISA DATA DAN PEMBAHASAN..... | 41 |
| 4.1. Kompetitor Analisis..... | 41 |

| | |
|--|----|
| 4.2. Analisis dan Pembahasan Kepuasan Pelanggan Setiap Variabel..... | 43 |
| 4.2.1. Analisis Harapan dan Persepsi Responden Kelompok | |
| <i>Tangibles</i> | 45 |
| 4.2.2. Analisis Harapan dan Persepsi Responden Kelompok | |
| <i>Reliability</i> | 53 |
| 4.2.3. Analisis Harapan dan Persepsi Responden Kelompok | |
| <i>Responsiveness</i> | 63 |
| 4.2.4. Analisis Harapan dan Persepsi Responden Kelompok | |
| <i>Assurance</i> | 70 |
| 4.3. Analisis Kesenjangan dan Tingkat Kepuasan Nasabah ABN AMRO Bank | 75 |
| 4.3.1. Analisis Kesenjangan dan Kepuasan Nasabah Kelompok | |
| <i>Tangibles</i> | 76 |
| 4.3.2. Analisis Kesenjangan dan Kepuasan Nasabah Kelompok | |
| <i>Reliability</i> | 78 |
| 4.3.3. Analisis Kesenjangan dan Kepuasan Nasabah Kelompok | |
| <i>Responsiveness</i> | 80 |
| 4.3.4. Analisis Kesenjangan dan Kepuasan Nasabah Kelompok | |
| <i>Assurance</i> | 81 |
| 4.3.5. Analisis Kesenjangan dan Kepuasan Nasabah Secara | |
| Keseluruhan..... | 83 |
| 4.4. Diagram Kartesian..... | 84 |

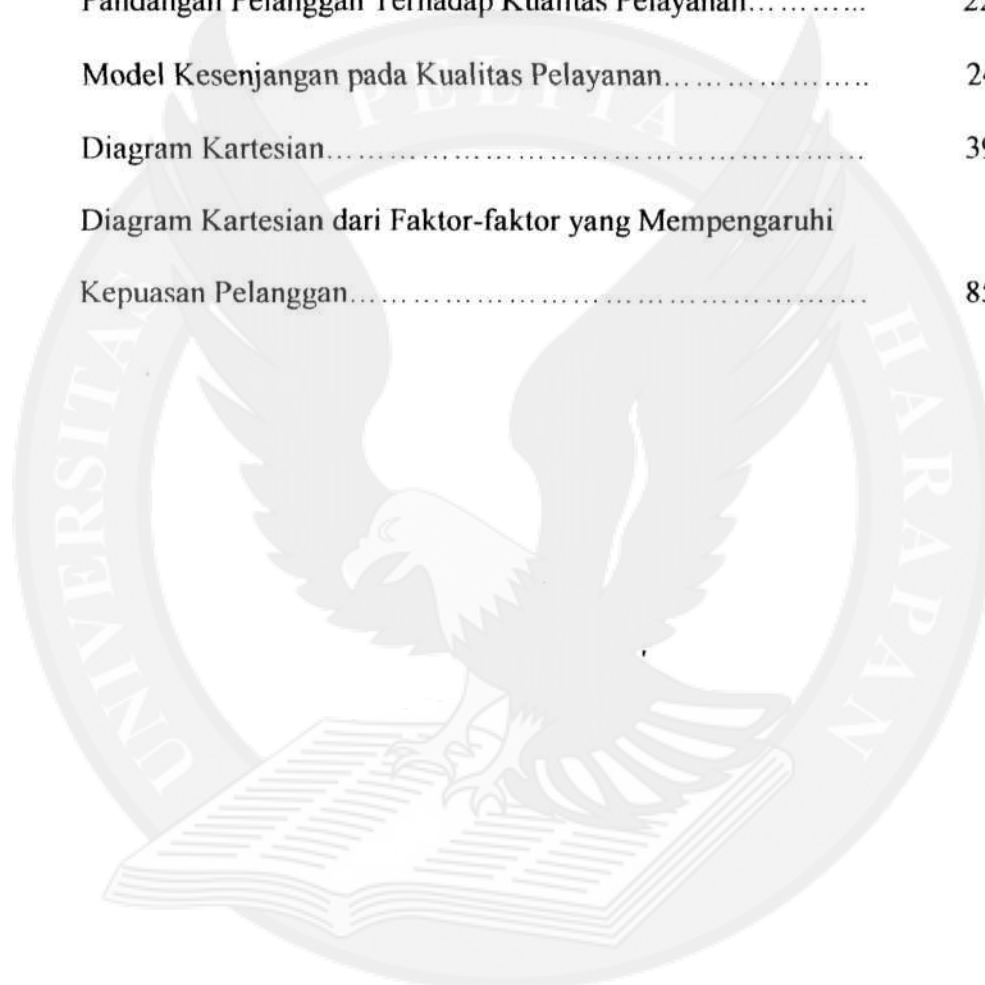
| | |
|---------------------------------|----|
| BAB V KESIMPULAN DAN SARAN..... | 91 |
| 5.1. Kesimpulan..... | 91 |
| 5.2. Saran..... | 92 |
| DAFTAR PUSTAKA..... | 95 |

Lampiran



DAFTAR GAMBAR

| Gambar | Keterangan | Halaman |
|--------|---|---------|
| 1.1. | Kerangka Pemikiran..... | 5 |
| 2.1. | Faktor Penentu Dalam Industri Jasa..... | 14 |
| 2.2. | Pandangan Pelanggan Terhadap Kualitas Pelayanan..... | 22 |
| 2.3. | Model Kesenjangan pada Kualitas Pelayanan..... | 24 |
| 3.1. | Diagram Kartesian..... | 39 |
| 4.1. | Diagram Kartesian dari Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan..... | 85 |



DAFTAR TABEL

| Tabel | Keterangan | Halaman |
|-------|--|---------|
| 4.1. | Matriks Profil Persaingan..... | 41 |
| 4.2. | Harapan Responden Terhadap Desain Interior ABN AMRO Bank..... | 46 |
| 4.3. | Persepsi Responden Terhadap Desain Interior ABN AMRO Bank..... | 47 |
| 4.4. | Harapan Responden Terhadap Kebersihan dan Kerapian Ruangan..... | 47 |
| 4.5. | Persepsi Responden Terhadap Kebersihan dan Kerapian Ruangan..... | 49 |
| 4.6. | Harapan Responden Terhadap Ruang Tunggu yang 'Comfortable'..... | 49 |
| 4.7. | Persepsi Responden Terhadap Ruang Tunggu yang Comfortable..... | 50 |
| 4.8. | Harapan Responden Terhadap Perlunya Penggunaan Seragam Untuk Karyawan <i>Front Liner</i> | 52 |
| 4.9. | Persepsi Responden Terhadap Perlunya Penggunaan Seragam Untuk Karyawan <i>Front Liner</i> | 52 |
| 4.10. | Harapan Responden Terhadap Estimasi Waktu Tunggu..... | 54 |
| 4.11. | Persepsi Responden Terhadap Estimasi Waktu Tunggu..... | 55 |
| 4.12. | Harapan Responden Terhadap Kemampuan Karyawan Dalam Menjelaskan Produk-produk ABN AMRO Bank..... | 56 |
| 4.13. | Persepsi Responden Terhadap Kemampuan Karyawan Dalam Menjelaskan Produk-produk ABN AMRO Bank..... | 57 |

| | | |
|-------|---|----|
| 4.14. | Harapan Responden Terhadap Kecepatan CS, Teller, dan Greeter Dalam Menyelesaikan Suatu Transaksi..... | 58 |
| 4.15. | Persepsi Responden Terhadap Kecepatan CS, Teller, dan Greeter Dalam Menyelesaikan Suatu Transaksi..... | 59 |
| 4.16. | Harapan Responden Terhadap <i>Statement of Account</i> Sampai Di Alamat Pengiriman Nasabah Tepat Waktu..... | 60 |
| 4.17. | Persepsi Responden Terhadap <i>Statement of Account</i> Sampai Di Alamat Pengiriman Nasabah Tepat Waktu..... | 61 |
| 4.18. | Harapan Responden Terhadap Kecepatan Teller Dalam Melakukan Transaksi..... | 62 |
| 4.19. | Persepsi Responden Terhadap Kecepatan Teller Dalam Melakukan Transaksi..... | 63 |
| 4.20. | Harapan Responden Terhadap Kecepatan dan Ketanggapan Pelayanan... | 64 |
| 4.21. | Persepsi Responden Terhadap Kecepatan dan Ketanggapan Pelayanan... | 65 |
| 4.22. | Harapan Responden Terhadap Keinginan Untuk Membantu Nasabah.... | 65 |
| 4.23. | Persepsi Responden Terhadap Keinginan Untuk Membantu Nasabah.... | 66 |
| 4.24. | Harapan Responden Terhadap Antrian CS dan Teller Yang Diatur Dengan Baik..... | 67 |
| 4.25. | Persepsi Responden Terhadap Antrian CS dan Teller Yang Diatur Dengan Baik..... | 68 |
| 4.26. | Harapan Responden Terhadap Penyediaan Layanan Perbankan Yang Lengkap (ATM, Phone-Banking, dll)..... | 69 |

| | | |
|-------|---|----|
| 4.27. | Persepsi Responden Terhadap Penyediaan Layanan Perbankan Yang Lengkap (ATM, Phone-Banking, dll)..... | 70 |
| 4.28. | Harapan Responden Terhadap Jaminan Pelayanan Yang Sopan dan Ramah..... | 71 |
| 4.29. | Persepsi Responden Terhadap Jaminan Pelayanan Yang Sopan dan Ramah..... | 71 |
| 4.30. | Harapan Responden Terhadap Kemampuan Meyelesaikan Suatu Masalah | 72 |
| 4.31. | Persepsi Responden Terhadap Kemampuan Meyelesaikan Suatu Masalah | 73 |
| 4.32. | Harapan Responden Terhadap Kemampuan dan Keterampilan Yang Professional Dalam Bekerja..... | 74 |
| 4.33. | Persepsi Responden Terhadap Kemampuan dan Keterampilan Yang Professional Dalam Bekerja..... | 75 |
| 4.34. | Nilai Kesenjangan dan Kepuasan Nasabah Kelompok <i>Tangibles</i> | 77 |
| 4.35. | Nilai Kesenjangan dan Kepuasan Nasabah Kelompok <i>Reliability</i> | 78 |
| 4.36. | Nilai Kesenjangan dan Kepuasan Nasabah Kelompok <i>Responsiveness</i> | 80 |
| 4.37. | Nilai Kesenjangan dan Kepuasan Nasabah Kelompok Assurance..... | 82 |
| 4.38. | Nilai Kesenjangan dan Kepuasan Nasabah Secara Keseluruhan..... | 84 |
| 4.39. | Faktor-faktor Rata-rata Nilai Persepsi dan Harapan Pelanggan Pada Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan..... | 86 |