

## ABSTRAK

Tetty Sihaloho (19020170)

### ***ANALISIS TINGKAT KEPENTINGAN DAN KEPUASAN NASABAH KANTOR KAS LIPPOBANK UNIVERSITAS PELITA HARAPAN***

( viii+ 65 Halaman : 31 Tabel, 13 Gambar)

Penelitian ini mengenai evaluasi Kepuasan dan Harapan nasabah di kantor kas *Lippobank UPH* dan profile dari nasabah *Lippobank UPH* . Untuk profile nasabah menggunakan analisis Deskriptif dan survey dengan 150 responden. Semua proses data menggunakan SPSS 10. software. Hasil penelitian dilihat dari *Diagram Kartesius*, bahwa yang perlu mendapatkan perhatian adalah Waktu Tunggu/Antrian di *Lippobank UPH*, sedangkan Customer Service, ATM, Teller, dan Keamanan perlu di pertahankan karena sebagian besar nasabah puas, sedangkan untuk Ruang Tunggu, Bunga, Layout kurang mendapat perhatian dari nasabah, karena dianggap kurang penting. Untuk Produk Pilihan yang diterbitkan oleh *Lippobank* juga tidak dianggap penting, sementara perusahaan sudah melakukan yang terbaik.

*Reference: 10 (1994-2003)*

## KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kepada Tuhan Yesus Kristus karena hanya dengan karunia dan penyertaan-Nya penulis dapat menyelesaikan karya Tugas Akhir ini dengan baik dan tepat pada waktunya.

Penulis juga sadar bahwa penulisan ini tidak lepas dari dukungan berbagai pihak yang selalu memberikan motivasi dan dorongan. Untuk itu penulis ingin mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Bapak Dr. Budiarto Subroto sebagai pembimbing yang telah menyumbangkan waktu dan buah pikiran yang sangat bermanfaat bagi penulis.
2. Bapak Prof. Ir. Jonathan Soemirat Slamet, M.Sc., Ph.D Ketua Program Studi Magister Manajemen dan Ibu Dr. Saroyini W.R. Salib sebagai Anggota Penguji
3. Seluruh Dosen Pengajar dan Bapak Irwan, Bapak Heru Staf Administrasi Magister Manajemen dan seluruh staf Universitas Pelita Harapan.
4. Suami dan Christophora Putri Gusti tercinta, yang selalu berdoa, dan memberikan dukungan yang begitu besar kepada saya.
5. Kedua orang tua yang selalu berdoa dan memberikan dukungan kepada saya.
6. Yessy, Eva, Novi, Helena, Maria, Imelda, Wahono, Remy, Anton, Lisnawati teman yang banyak memberikan dukungan.
7. Pihak-pihak lainnya yang tidak dapat disebutkan satu-persatu yang telah banyak membantu sehingga penyusunan Tugas Akhir ini bisa selesai dengan baik.

Penulis menyadari bahwa Laporan Tugas Akhir ini masih jauh dari sempurna, untuk itu penulis sangat terbuka unuk menerima saran dan kritik demi perbaikan di masa mendatang. Akhir kata, penulis berharap semoga Tugas Akhir ini dapat bermanfaat bagi pihak yang membutuhkannya.



Karawaci, 2004

(Penulis)

## DAFTAR ISI

	Halaman
Pernyataan Keaslian Tugas Akhir	
Prakata	i
Daftar Isi	iii
Daftar Tabel	vi
Daftar Gambar	viii
<b>BAB I</b>	
<b>PENDAHULUAN</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang Penelitian .....	1
1.2 Perumusan Masalah .....	2
1.3 Tujuan dan kegunaan Penelitian .....	3
1.4 Ruang Lingkup dan Asumsi .....	4
<b>BAB II</b>	
<b>LANDASAN TEORI</b>	<b>5</b>
2.1 Definisi Jasa .....	5
2.2 Karakteristik Jasa .....	6
2.2.1 Konsep Gap .....	6
2.2.2 Pemasaran Jasa .....	10
2.3 Pengertian Kepuasan .....	11
2.4 Pentingnya Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan	13
2.4.1 Perancangan Metode Pengumpulan Data .....	14

	2.5 Pengolahan Deskriptif .....	19
	2.6 Analisa Tingkat Kepentingan dan Kepuasan .....	19
<b>BAB III</b>	<b>METODOLOGI PENELITIAN</b>	<b>23</b>
	3.1 Desain Penelitian .....	23
	3.2 Metode Pengumpulan Data .....	23
	3.3 Metode Penelitian .....	25
	3.4 Sistematika Pembahasan .....	26
<b>BAB IV</b>	<b>SEJARAH PERUSAHAAN</b>	<b>28</b>
	4.1 Sejarah Umum Perusahaan .....	28
	4.2 Struktur Organisasi .....	30
	4.2.1 Dewan Kepengurusan .....	30
	4.2.2 Organisasi .....	31
	4.3 Kegiatan Usaha Perusahaan .....	34
<b>BAB V</b>	<b>PENGOLAHAN DAN ANALISIS DATA</b>	<b>37</b>
	5.1 Statistik Deskriptif .....	37
	5.2 Analisis Tingkat Kepentingan/Harapan dan Kinerja nasabah Lippobank UPH .....	51
	5.5.1 Tingkat Kinerja .....	51
	5.5.2 Tingkat Kepentingan .....	52
	5.3 Analisis dan Pembahasan Setiap Atribut .....	53

<b>BAB VI</b>	<b>Kesimpulan Dan Saran</b>	<b>67</b>
	6.1. Kesimpulan .....	67
	6.2 Saran .....	67
<b>DAFTAR PUSTAKA</b>		<b>69</b>
<b>LAMPIRAN</b>		



## DAFTAR TABEL

	Halaman	
Tabel 5.1	Persentase Jenis Kelamin Nasabah	38
Tabel 5.2	Persentase Usia Nasabah	39
Tabel 5.3	Persentase Status Pekerjaan Nasabah	40
Tabel 5.4	Persentase Tempat Tinggal Nasabah	41
Tabel 5.5	Persentase Lamanya Menjadi Nasabah Lippo Bank UPH	42
Tabel 5.6	Persentase Nasabah Yang Memilih Produk Tahapan	43
Tabel 5.7	Persentase Nasabah Yang Memilih Produk Stars Saving	44
Tabel 5.8	Persentase Nasabah Yang Memilih Produk Tahapan MTV	45
Tabel 5.9	Persentase Nasabah Yang Memilih Produk Deposito	46
Tabel 5.10	Persentase Nasabah Yang Memilih Produk Asuransi	47
Tabel 5.11	Persentase Nasabah Yang Memilih Produk Lainnya	48
Tabel 5.12	Persentase Frekuensi Transaksi Nasabah Di Bank	49
Tabel 5.13	Persentase Frekuensi Transaksi Nasabah Dengan Kartu ATM	50
Tabel 5.14	Tingkat Kepentingan Terhadap Ruang Tunggu	54
Tabel 5.15	Penilaian Responden Terhadap Kepuasan Ruang Tunggu	54
Tabel 5.16	Tingkat Kepentingan Terhadap Layout	55
Tabel 5.17	Penilaian Responden Terhadap Kepuasan Layout	55

Tabel 5.18	Tingkat Kepentingan Terhadap Bunga	56
Tabel 5.19	Penilaian Responden Terhadap Kepuasan Bunga	56
Tabel 5.20	Tingkat Kepentingan Responden Terhadap Customer Service	57
Tabel 5.21	Penilaian Responden Terhadap Kepuasan Customer Service	57
Tabel 5.22	Tingkat Kepentingan Responden Terhadap Teller	58
Tabel 5.23	Penilaian Responden Terhadap Teller	58
Tabel 5.24	Tingkat kepentingan Responden Terhadap Waktu Tunggu	59
Tabel 5.25	Penilaian Responden Terhadap Kepuasan Waktu Tunggu	59
Tabel 5.26	Tingkat Kepentingan Responden Terhadap ATM Lippo	60
Tabel 5.27	Penilaian Responden Terhadap Kepuasan ATM Produk Kategori	60
Tabel 5.28	Tingkat Kepentingan Responden Terhadap Produk Star Saving	61
Tabel 5.29	Penilaian Responden Terhadap Kepuasan Produk	61
Tabel 5.30	Tingkat Kepentingan Responden Terhadap Safety	62
Tabel 5.31	Penilaian Responden Terhadap Kepuasan Safety	62
Tabel 5.32	Perhitungan Rata-Rata Dari Penilaian Pelaksanaan	63

## DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 5.1	Persentase Jenis Kelamin Nasabah 38
Gambar 5.2	Persentase Usia Nasabah 39
Gambar 5.3	Persentase Status Pekerjaan Nasabah 40
Gambar 5.4	Persentase Tempat Tinggal Nasabah 41
Gambar 5.5	Persentase Lamanya Menjadi Nasabah Lippobank UPH 42
Gambar 5.6	Persentase Nasabah Yang Memilih Produk Tahapan 43
Gambar 5.7	Persentase Nasabah Yang Memilih Produk Stars Saving 44
Gambar 5.8	Persentase Nasabah Yang Memilih Produk Tahapan MTV 45
Gambar 5.9	Persentase Nasabah Yang Memilih Produk Deposito 46
Gambar 5.10	Persentase Nasabah Yang Memilih Produk Asuransi 47
Gambar 5.11	Persentase Nasabah Yang Memilih Produk Lainnya 48
Gambar 5.12	Persentase Frekuensi Transaksi Nasabah Di Bank 49
Gambar 5.13	Persentase Frekuensi Transaksi Nasabah Dengan Kartu ATM 50