



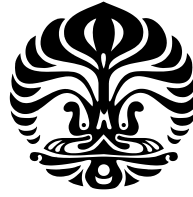
UNIVERSITAS INDONESIA

ANALISIS KEPUASAN NASABAH TERHADAP BERBAGAI
SERVICE DELIVERY CHANNEL BANK DI DKI JAKARTA

TESIS

RIZMA MAGRIBHI
0806433685

FAKULTAS EKONOMI
MAGISTER MANAJEMEN
JAKARTA
JULI 2010



UNIVERSITAS INDONESIA

ANALISIS KEPUASAN NASABAH TERHADAP BERBAGAI
SERVICE DELIVERY CHANNEL BANK DI DKI JAKARTA

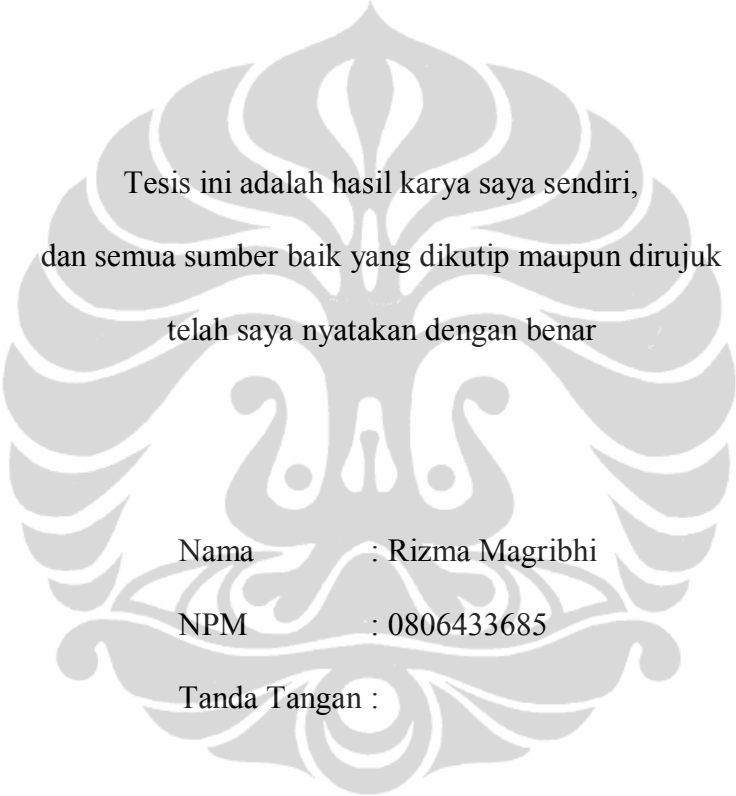
TESIS

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar
Magister Manajemen

RIZMA MAGRIBHI
0806433685

FAKULTAS EKONOMI
MAGISTER MANAJEMEN
KEKHUSUSAN MANAJEMEN PEMASARAN
JAKARTA
JULI 2010

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS



Tesis ini adalah hasil karya saya sendiri,
dan semua sumber baik yang dikutip maupun dirujuk
telah saya nyatakan dengan benar

Nama : Rizma Magribhi

NPM : 0806433685

Tanda Tangan :

Tanggal : 12 Juli 2010

HALAMAN PENGESAHAN

Tesis ini diajukan oleh :
Nama : Rizma Magribhi
NPM : 0806433685
Program Studi : Manajemen Pemasaran
Judul Tesis : Analisis Kepuasan Nasabah terhadap Berbagai
Service Delivery Channel Bank di DKI Jakarta

Telah berhasil dipertahankan di hadapan Dewan Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Magister Manajemen pada Program Studi Magister Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Indonesia.

DEWAN PENGUJI

Pembimbing : Dr. Bambang Wiharto ()
Penguji : Dr. Setyo Hari Wijanto ()
Penguji : Dr. Rima Agristina ()

Ditetapkan di : Jakarta

Tanggal : 12 Juli 2010

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT karena atas berkat rahmat dan karunia-Nya, penulis dapat menyelesaikan karya akhir ini dengan baik. Penulisan karya akhir ini dimaksudkan untuk menambah wawasan keilmuan, baik bagi penulis maupun pembaca karya akhir ini. Selain itu, karya akhir ini disusun dalam rangka memenuhi salah satu syarat untuk memperoleh gelar akademik Magister Manajemen di Universitas Indonesia.

Penulis menyadari banyak pihak yang telah terlibat dan memberikan bantuan selama penyusunan karya akhir ini. Oleh karena itu, penulis mengucapkan terima kasih kepada pihak-pihak yang tersebut di bawah ini:

1. Universitas Indonesia, yang telah memberikan kesempatan bagi penulis untuk menempuh pendidikan di Magister Manajemen Universitas Indonesia selama dua tahun ini.
2. Bapak Rhenald Kasali, Ph.D selaku Ketua Program Magister Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Indonesia.
3. Bapak Dr. Bambang Wiharto selaku dosen pembimbing, yang telah menyediakan waktu, tenaga, mencurahkan perhatian, dan pengetahuannya selama proses penyusunan karya akhir ini.
4. Keluarga penulis tercinta Papah, Mamah, Kakak, Teh Dina, dan Nayva beserta keluarga besar Soetman yang selalu mencurahkan kasih sayang, doa, dan dukungan bagi penulis sehingga karya akhir ini dapat diselesaikan dengan baik.
5. Teman-teman yang telah membantu proses pengumpulan kuesioner penelitian, antara lain Mbak Rian, Pak Slamet, Mbak Vera, Wulan, Miftah, Pungky, Titin, Okty, Indri, Ecy, Imme, dan Rinta.
6. Bapak Rizal A. Djaafara, Bapak Uun S. Gunawan, Bapak R. Winantyo, Bapak M. Siradjuddin, Bapak Prayudhi Azwar dan bapak/ibu serta rekan-rekan di Pusat Pendidikan dan Studi Kebanksentralan Bank Indonesia yang telah memberikan dukungan dan semangat selama masa kuliah sampai dengan penyusunan karya akhir ini.

7. Bapak Piter Abdullah, yang telah memberikan masukan, pencerahan, dan semangat kepada penulis dalam penyusunan karya akhir ini.
8. Seluruh Dosen Pengajar kelas H081 dan PS081 MM-UI yang telah berbagi wawasan dan pengetahuan kepada penulis selama masa kuliah.
9. Staf Adpen, Staf Perpustakaan, Staf Lab. Komputer, dan Staf Keamanan MM-UI yang telah banyak membantu dalam proses perkuliahan.
10. Teman-teman kelas H081 dan PS081 MM-UI antara lain Fika, Rini, Chandra, Mbak Tina, Bu Mimi, Tita, Mbak Yola, Daisy, Renny, Santi, Tika, Ronny, Taufik, Tulus, dan teman-teman lainnya yang secara tidak langsung telah berbagi wawasan dengan penulis selama perkuliahan, saat berdiskusi mengerjakan tugas-tugas yang diberikan, dan ketika belajar bersama menjelang ujian. Terima kasih untuk kebersamaannya selama ini.

Selain itu, penulis juga ingin menyampaikan terima kasih kepada berbagai pihak yang tidak dapat disebutkan satu per satu yang telah memberikan bantuan dan dukungan selama proses perkuliahan sampai dengan selesai. Penulis berharap semoga Allah SWT berkenan membalas segala kebaikan semua pihak yang telah membantu.

Akhir kata, penulis memohon maaf apabila terdapat kesalahan dalam perkataan maupun sikap yang kurang berkenan selama perkuliahan dan penyusunan karya akhir ini. Semoga karya akhir ini dapat bermanfaat bagi pengembangan ilmu Manajemen.

Jakarta, 12 Juli 2010

Rizma Magribhi

**HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI
TUGAS AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

Sebagai sivitas akademik Universitas Indonesia, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Rizma Magribhi
NPM : 0806433685
Program Studi : Magister Manajemen
Departemen : Manajemen
Fakultas : Ekonomi
Jenis karya : Tesis

demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Indonesia **Hak Bebas Royalti Noneklusif (*Non-exclusive Royalty-Free Right*)** atas karya ilmiah saya yang berjudul :

“Analisis Kepuasan Nasabah terhadap Berbagai *Service Delivery Channel*
Bank di DKI Jakarta”

beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Noneklusif ini Universitas Indonesia berhak menyimpan, mengalihmedia/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan memublikasikan tugas akhir saya tanpa meminta izin dari saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Jakarta
Pada tanggal : 12 Juli 2010

Yang menyatakan

(Rizma Magribhi)

ABSTRAK

Nama : Rizma Magribhi
Program Studi : Magister Manajemen
Judul : Analisis Kepuasan Nasabah terhadap Berbagai *Service Delivery Channel* Bank di DKI Jakarta

Penyediaan beragam *service delivery channel* seperti layanan kantor cabang (*teller*), ATM, *SMS banking*, *phone banking*, dan *internet banking* merupakan sebuah tantangan tersendiri bank. Pihak manajemen bank harus menjaga *service quality* yang diberikan agar nasabah senantiasa merasa puas. Tesis ini menganalisis kepuasan nasabah terhadap layanan *teller* dan ATM dan bagaimana pengaruhnya terhadap kepuasan layanan bank secara keseluruhan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kepuasan layanan *teller* dan ATM berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan layanan bank secara keseluruhan dimana kepuasan layanan ATM menunjukkan pengaruh yang lebih besar. Lebih lanjut, kepuasan berbagai *service delivery channel* antar bank, gender, dan kelompok usia tidak menunjukkan adanya perbedaan.

Kata kunci:

Kepuasan nasabah, bank, *service delivery channel*, *service quality*

ABSTRACT

Name : Rizma Magribhi
Study Program : Magister Management
Title : Customer Satisfaction Analysis of Various Banking
Service Delivery Channels in DKI Jakarta

Providing multi-service delivery channels such as bank branch (human teller), ATMs, SMS banking, phone banking, and internet banking is a challenging issue for banks. In order to reach customer satisfaction bank managers must maintain the quality of their service offering. This thesis analyzes customer satisfaction on human teller and ATMs and their contribution to overall satisfaction. The results indicate that satisfaction on the human teller and ATMs have significant effect on overall satisfaction where the satisfaction of ATMs shows superior effect. Moreover, satisfaction on service delivery channels across bank, gender, and age group is indifferent.

Keywords:

customer satisfaction, bank, *service delivery channel*, *service quality*

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
KATA PENGANTAR	iv
HALAMAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH	vi
ABSTRAK	vii
ABSTRACT	viii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
1. PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Perumusan Masalah	3
1.3 Tujuan Penelitian	4
1.4 Manfaat Penelitian	5
1.5 Batasan Penelitian	5
1.6 Sistematika Penulisan	6
2. TINJAUAN KEPUSTAKAAN	7
2.1 Hubungan antara Kepuasan Konsumen dan <i>Service Quality</i>	7
2.2 Model <i>Service Quality</i>	8
2.2.1 Model SERVQUAL	8
2.2.2 Model SERVPERF	11
2.2.3 Model <i>Perceived Service Quality and Satisfaction</i>	12
2.3 Penelitian <i>Service Quality</i> pada Industri Perbankan	12
2.3.1 Penelitian Johnston (1997)	12
2.3.2 Penelitian Bahia dan Nantel (2000)	14
2.4 Penelitian Pengaruh Teknologi terhadap <i>Service Quality</i> pada Sektor Perbankan	15
2.4.1 Penelitian <i>Online Service Quality</i>	15
2.4.2 Penelitian Howcroft dan Durkin (2000)	16
2.4.3 Penelitian Patricio, Fisk dan e Cunha (2003)	20
2.4.4 Penelitian Haytko dan Simmers (2009)	21
3. MODEL DAN HIPOTESIS PENELITIAN	24
3.1 Model Penelitian	24
3.2 Variabel Penelitian	26
3.3 Hipotesis Penelitian	27
3.4 Definisi Operasional	30
4. METODOLOGI PENELITIAN	35
4.1 Metode Penelitian	35
4.1.1 Penelitian Eksploratori	35

4.1.2 Penelitian Deskriptif	36
4.2 Rancangan Kuesioner	36
4.3 Sampel Penelitian	37
4.4 Metode Pengumpulan Data	38
4.5 Metode Pengolahan Data	39
4.6 Metode Analisis Data	41
4.6.1 Analisis Deskriptif	41
4.6.2 Analisis Univariat	41
4.6.3 Analisis Multivariat	42
5. ANALISIS DAN PEMBAHASAN.....	44
5.1 Pengujian Kuesioner <i>Pretest</i>	44
5.1.1 Uji Reliabilitas terhadap Kuesioner <i>Pretest</i>	44
5.1.2 Uji Validitas terhadap Kuesioner <i>Pretest</i>	45
5.2 Profil Responden	47
5.2.1 Gender Responden	48
5.2.2 Kelompok Usia Responden	48
5.2.3 Tingkat Pendidikan Terakhir Responden	49
5.2.4 Jenis Pekerjaan Responden	49
5.2.5 Rata-Rata Pengeluaran Responden	49
5.2.6 <i>Banking Behaviour</i> Responden	50
5.3 Pengujian Kuesioner Penelitian	54
5.3.1 Uji Reliabilitas terhadap Kuesioner Penelitian	54
5.3.2 Uji Validitas terhadap Kuesioner Penelitian	54
5.4 Pengujian Model Penelitian	58
5.4.1 Analisis Pengaruh Kepuasan Layanan <i>Teller</i> dan Layanan ATM terhadap Kepuasan Layanan Bank Secara Keseluruhan	58
5.4.1.1 Pengaruh Kepuasan Layanan <i>Teller</i> dan Layanan ATM terhadap Kepuasan Layanan Bank Secara Keseluruhan Berdasarkan Gabungan Bank	58
5.4.1.2 Pengaruh Kepuasan Layanan <i>Teller</i> dan Layanan ATM terhadap Kepuasan Layanan Bank Secara Keseluruhan Berdasarkan Bank	60
5.4.1.3 Pengaruh Kepuasan Layanan <i>Teller</i> dan Layanan ATM terhadap Kepuasan Layanan Bank Secara Keseluruhan Berdasarkan Gender	61
5.4.1.4 Pengaruh Kepuasan Layanan <i>Teller</i> dan Layanan ATM terhadap Kepuasan Layanan Bank Secara Keseluruhan Berdasarkan Kelompok Usia	63
5.4.2 Analisis Perbedaan Kepuasan Layanan Berbagai <i>Service Delivery Channel</i> antar Bank, Gender, dan Kelompok Usia	65
5.4.2.1 Perbedaan Kepuasan Layanan Berbagai <i>Service Delivery Channel</i> antar Bank	65
5.4.2.2 Perbedaan Kepuasan Layanan Berbagai <i>Service Delivery Channel</i> antar Gender	66
5.4.2.3 Perbedaan Kepuasan Layanan Berbagai <i>Service Delivery Channel</i> antar Kelompok Usia	67

5.5 Implikasi Manajerial	69
6. KESIMPULAN DAN SARAN.....	74
6.1 Kesimpulan.....	74
6.2 Saran	76
DAFTAR REFERENSI	78
LAMPIRAN	



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1.	Model <i>Service Quality</i>	9
Gambar 2.2.	Dimensi <i>Service Quality</i>	11
Gambar 2.3.	Model Kepuasan dan <i>Service Quality</i>	12
Gambar 2.4.	Preferensi Interaksi Bank-Nasabah	17
Gambar 3.1.	Model Kepuasan terhadap Layanan Bank Secara Keseluruhan..	25
Gambar 5.1.	Kepuasan Nasabah Bank Mandiri Berdasarkan Dimensi <i>Service Quality</i>	53
Gambar 5.2	Kepuasan Nasabah BCA Berdasarkan Dimensi <i>Service Quality</i>	53



DAFTAR TABEL

Tabel 1.1.	Penetrasi Perkembangan Penggunaan Layanan <i>SMS Banking</i> , <i>Phone Banking</i> , dan <i>Internet Banking</i>	1
Tabel 1.2.	Penggunaan <i>Internet Banking</i> dan <i>SMS Banking</i> (kelas A dan B) Tahun 2007	4
Tabel 2.1.	Penelitian mengenai <i>Online Service Quality</i>	15
Tabel 2.2.	Evaluasi Nasabah terhadap Keunggulan dan Kelemahan <i>Delivery Channel</i>	20
Tabel 3.1.	Operasionalisasi Variabel Penelitian	30
Tabel 4.1.	Alternatif Pilihan Jawaban.....	37
Tabel 5.1.	Hasil Pengujian Reliabilitas Kuesioner <i>Pretest</i>	44
Tabel 5.2.	Hasil Pengujian Validitas Kuesioner <i>Pretest</i>	45
Tabel 5.3.	Profil Demografi Responden.	48
Tabel 5.4.	Preferensi Responden terhadap Akses Layanan Perbankan	51
Tabel 5.5.	Keunggulan dan Kelemahan Berbagai <i>Service Delivery Channel</i> Menurut Persepsi Responden	51
Tabel 5.6.	Hasil Pengujian Reliabilitas Kuesioner Penelitian	54
Tabel 5.7.	Hasil Pengujian Ulang Validitas Kuesioner Penelitian.....	55
Tabel 5.8.	Hasil Regresi Pengaruh Kepuasan Layanan <i>Teller</i> dan Layanan ATM terhadap Kepuasan Layanan Bank Secara Keseluruhan Berdasarkan Gabungan Bank	59
Tabel 5.9.	Hasil Regresi Pengaruh Kepuasan Layanan <i>Teller</i> dan Layanan ATM terhadap Kepuasan Layanan Bank Secara Keseluruhan Berdasarkan Masing-Masing Bank.....	60
Tabel 5.10.	Hasil Regresi Sederhana Pengaruh Kepuasan Layanan <i>Teller</i> BCA terhadap Kepuasan Layanan Bank Secara Keseluruhan	61
Tabel 5.11.	Hasil Regresi Pengaruh Kepuasan Layanan <i>Teller</i> dan Layanan ATM terhadap Kepuasan Layanan Bank Secara Keseluruhan Berdasarkan Gender.....	62
Tabel 5.12.	Hasil Regresi Pengaruh Kepuasan Layanan <i>Teller</i> dan Layanan ATM terhadap Kepuasan Layanan Bank Secara Keseluruhan Berdasarkan Kelompok Usia.....	63
Tabel 5.13.	Hasil Regresi Sederhana Pengaruh Kepuasan Layanan <i>Teller</i> dan Layanan ATM terhadap Kepuasan Layanan Bank Secara Keseluruhan Berdasarkan Kelompok Usia 36-55 Tahun	64
Tabel 5.14.	Hasil Pengujian t Sampel Bebas Berdasarkan Bank	65
Tabel 5.15.	Hasil Pengujian t Sampel Bebas Dimensi <i>Service Quality</i> Berdasarkan Bank	66
Tabel 5.16.	Hasil Pengujian t Sampel Bebas Berdasarkan Gender.....	66
Tabel 5.17.	Hasil Pengujian t Sampel Bebas Dimensi <i>Service Quality</i> Berdasarkan Gender	67
Tabel 5.18.	Hasil Pengujian t Sampel Bebas Berdasarkan Kelompok Usia	68
Tabel 5.19.	Hasil Pengujian t Sampel Bebas Dimensi <i>Service Quality</i> Berdasarkan Kelompok Usia	68
Tabel 5.20.	Persentase Ketidakpuasan Responden terhadap Layanan Perbankan Melalui Berbagai <i>Service Delivery Channel</i>	69

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1. Skor Preferensi Responden terhadap Akses Layanan Perbankan
- Lampiran 2. Perbandingan Kepuasan Responden Bank Mandiri dan BCA
- Lampiran 3. Hasil Pengujian Validitas Kuesioner Penelitian
- Lampiran 4. Hasil Regresi Berdasarkan Gabungan Bank
- Lampiran 5. Hasil Regresi Kepuasan Layanan Bank Mandiri
- Lampiran 6. Hasil Regresi Kepuasan Layanan BCA
- Lampiran 7. Hasil Regresi Kepuasan Layanan Bank Berdasarkan Gender
- Lampiran 8. Hasil Regresi Kepuasan Layanan Bank Berdasarkan Kelompok Usia
- Lampiran 9. Hasil t-test Berdasarkan Bank
- Lampiran 10. Hasil t-test Berdasarkan Gender
- Lampiran 11. Perbandingan Kepuasan Responden Berdasarkan Gender
- Lampiran 12. Hasil t-test Berdasarkan Kelompok Usia
- Lampiran 13. Perbandingan Kepuasan Responden Berdasarkan Kelompok Usia
- Lampiran 14. Kuesioner Penelitian

