

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN REHADAP  
KEPUASAN PELANGGAN PADA PT BFI FINANCE  
INDONESIA TBK CABANG BLITAR**

**SKRIPSI**

**Diajukan Guna Melengkapi Sebagian Syarat  
Dalam mencapai gelar Sarjana Strata Satu (S1)**



**Disusun Oleh :**

**Nama : WAHYU ANDRE IRAWAN  
NIM : 0221020  
Program Studi : Manajemen  
Pembimbing : Aris Sunandes, SE. MM.**

**JURUSAN MANAJEMEN  
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI KESUMA NEGARA  
BLITAR  
2013**

## LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini dosen pembimbing dari

Nama : Wahyu Andre Irawan  
NIM : 09221020  
Jurusan : Manajemen  
Program Studi : Manajemen

Judul Skripsi :

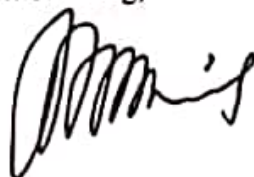
**Analisis Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada PT. BFI Finance Indonesia Tbk. Cabang Blitar**

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi ini telah melalui proses bimbingan sejak tanggal 18 Juli 2012 sampai dengan 1 Februari 2013 dan memberikan persetujuan atas skripsi ini untuk diuji di depan dewan penguji skripsi.

Demikian persetujuan ini saya berikan sebagai syarat untuk mengikuti Ujian Komprehensif bagi mahasiswa yang tersebut di atas.

Blitar, 5 Maret 2013

Pembimbing,



Aris Sunandes, SE., MM.

## LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan di bawah ini,

Nama : Wahyu Andre Irawan  
N I M : 09221020  
Jurusan : Manajemen  
Program Studi : Manajemen

Judul Skripsi :

**Analisis Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada PT. BFI Finance Indonesia Tbk. Cabang Blitar**

Dengan ini menyatakan bahwa hasil penulisan Skripsi yang telah saya buat ini merupakan hasil karya sendiri dan benar keasliannya.

Apabila di kemudian hari penulisan skripsi ini merupakan hasil plagiat atau penjiplakan terhadap karya orang lain, maka saya bersedia mempertanggungjawabkan sekaligus bersedia menerima sanksi berdasarkan peraturan tata tertib di Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Kesuma Negara Blitar.

Demikian pernyataan ini saya buat dalam keadaan sadar dan tidak dipaksakan.

Blitar, 5 Maret 2013



Wahyu Andre Irawan

**SURAT KETERANGAN**

Yang bertanda tangan di bawah ini :

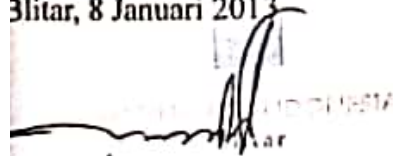
Nama : Untung Waluyo  
Jabatan : Pimpinan Cabang PT. BFI Finance Indonesia.Tbk Cabang Blitar

Yang dengan ini menerangkan bahwa :

Nama : Wahyu Andre Irawan  
Jurusan : Manajemen  
NIM : 09221020  
Universitas : Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Kesuma Negara – Blitar

Selama melakukan penelitian di lingkungan kerja PT. BFI Finance Indonesia Tbk Cabang Blitar untuk menyelesaikan Tugas Akhir Kuliah dengan judul "*ANALISIS KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA PT.BFI FINANCE INDONESIA.TBK CABANG BLITAR*" mulai Tanggal 1 November 2012 s/d 29 Desember 2012.  
Demikian surat keterangan ini dibuat untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Blitar, 8 Januari 2013



Untung Waluyo  
Pimpinan Cabang

## LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Skripsi dengan judul :

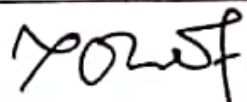


**Analisis Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada PT. BFI Finance Indonesia Tbk. Cabang Blitar**

Yang disusun oleh :

Nama : Wahyu Andre Irawan  
N I M : 09221020  
Jurusan : Manajemen  
Program Studi : Manajemen

Telah diuji dan dinyatakan lulus pada 16 Maret 2013

### SUSUNAN DEWAN PENGUJI

NO.	NAMA	KEDUDUKAN	TANDA TANGAN
1.	Iwan Setya Putra, SE. Ak. MM.	Penguji I	
2.	Dra. Sunarsasi, MM.	Penguji II	
3.	Aris Sunandes, SE., MM.	Penguji III	

Blitar, 16 Maret 2013

Pembimbing,



Aris Sunandes, SE., MM.



Ketua Program Studi,



Aris Sunandes, SE., MM.

## ABSTRAKSI

### ANALISIS KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA PT. BFI FINANCE INDONESIA TBK. CABANG BLITAR

Wahyu Andre Irawan – 09221020

**Kata Kunci :** *kualitas layanan, kepuasan pelanggan*

Perusahaan diharapkan untuk terus meningkatkan pelayanannya kepada konsumen, tetapi tentunya dalam melaksanakan kegiatannya tersebut masih terdapat kendala pada pelayanan yang diberikan oleh perusahaan kurang berkualitas, oleh karena itu kepuasan pelanggan dalam peningkatan pelayanan ini sangat penting.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui persepsi konsumen terhadap kualitas pelayanan umum dan untuk mengetahui prioritas kualitas pelayanan yang harus diperbaiki oleh PT. BFI Finance Indonesia Tbk. Cabang Blitar.

Hasil penelitian berdasarkan Indek Kepuasan Konsumen kualitas pelayanan umum di PT. BFI Finance Indonesia Tbk. Cabang Blitar menurut persepsi konsumen yang mengalami tingkat sangat puas adalah pada: (1) Kecepatan pelayanan yang diberikan oleh staf dalam kegiatan. (2) Ketepatan pelayanan yang diberikan oleh staf. (3) Kemampuan staf mengerjakan tugasnya dengan baik. (4) Kemampuan pelayanan dalam menangani permasalahan produk dari perusahaan. (5) Perilaku dan tutur bahasa staf dalam menyampaikan informasi kepada konsumen. (6) Kepahaman staf akan kebutuhan konsumen. (7) Kesungguhan staf memberikan perhatian terhadap keinginan konsumen. (8) Kesopanan staf saat memberikan pelayanan terhadap konsumen. (9) Kebersihan fasilitas-fasilitas penunjang (10) Penataan desain interior dan eksterior. (11) Fasilitas Umum (Kamar mandi, toilet dan Mushola). (12) Fasilitas ruang bagi perokok di tempat umum.

Hasil penelitian berdasarkan Indek Kepuasan Konsumen kualitas pelayanan umum di PT. BFI Finance Indonesia Tbk. Cabang Blitar menurut persepsi konsumen yang mengalami tingkat sangat puas adalah pada : (1) Kesediaan staf menangani keluhan yang dirasakan konsumen. (2) Kesediaan staf memberikan informasi kepada konsumen. (3) Perhatian terhadap saran dan kritik yang diberikan oleh konsumen. (4) Keramahan staf saat memberikan pelayanan terhadap konsumen. (5) Kemampuan staf memberikan jaminan keamanan terhadap konsumen. (6) Kemampuan staf dalam memahami produk dari perusahaan. (7) Penampilan dan kerapian staf dalam memberikan pelayanan pada masyarakat. Hasil penelitian adalah indikator yang dianggap penting oleh konsumen tetapi dalam kinerjanya belum sesuai seperti yang diharapkan oleh konsumen (tingkat kepuasan yang diperoleh masih sangat rendah), indikator tersebut adalah sebagai berikut: (1) Keramahan staf saat memberikan pelayanan terhadap konsumen. (2) Kemampuan staf dalam memahami produk dari perusahaan.

## KATA PENGANTAR

Dengan memanjatkan puji syukur kehadirat Allah SWT dan karena dengan izin serta Ridho-Nya peneliti dapat menyelesaikan penelitian ini yang berjudul : **Analisis Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada PT. BFI Finance Indonesia Tbk. Cabang Blitar.** Penelitian ini dapat terselesaikan berkat bantuan dan dukungan dari berbagai pihak yang secara langsung maupun tidak langsung ikut andil di dalamnya, oleh karena itu dengan segala kerendahan hati peneliti mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Bapak Drs. H.S. Soetrisno, MM. selaku Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Kesuma Negara Blitar.
2. Bapak Aris Sunandes, SE., M.M., selaku Ketua Program Studi Manajemen dan Dosen Pembimbing, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Kesuma Negara Blitar
3. Bapak Untung Waluyo, selaku Pimpinan Cabang Pada PT. BFI Finance Indonesia Tbk. Cabang Blitar.
4. Bapak serta Ibu Dosen yang telah membekali ilmu semasa kuliah di Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Kesuma Negara Blitar.
5. Rekan-rekan mahasiswa dan mahasiswi yang telah membantu dalam menyelesaikan skripsi yang tidak dapat aku sebut satu persatu.
6. Semua saudara dan teman-teman dan semua pihak yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu, yang telah memberikan tempat untuk berbagi suka dan duka hingga terselesaikannya penelitian ini.

Kesalahan dan ketidaksempurnaan adalah suatu kewajaran yang dimiliki setiap insan. Kesempurnaan hanyalah milik Allah Yang Maha Esa. Penulis menyadari bahwa laporan ini masih perlu penyempurnaan. Kritik dan saran yang sifatnya membangun dari pembaca, sangat penulis harapkan. Semoga penelitian ini dapat bermanfaat bagi kita semua. Amin.

Blitar, Maret 2013

Peneliti



## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL .....	
LEMBAR PERSETUJUAN .....	i
LEMBAR PENGESAHAN .....	ii
ABSTRAKSI .....	iii
LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN.....	iv
KATA PENGANTAR .....	v
DAFTAR ISI .....	vii
DAFTAR TABEL .....	ix
DAFTAR GAMBAR.....	x
DAFTAR LAMPIRAN .....	xi
<b>BAB I : PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang Masalah .....	1
B. Permasalahan .....	4
C. Rumusan Masalah .....	4
D. Tujuan Penelitian .....	5
E. Kegunaan Penelitian .....	5
<b>BAB II : LANDASAN TEORI</b>	
A. Hasil Penelitian Terdahulu.....	6
B. Kajian Teori .....	11
<b>BAB III : METODE PENELITIAN</b>	
A. Definisi Operasional Variabel .....	36

B. Populasi Dan Sampel.....	38
C. Jenis Penelitian.....	39
D. Metode Pengumpulan Data.....	39
E. Teknik Analisa Data .....	40
F. Waktu Dan Tempat Penelitian.....	44
 <b>BAB IV : ANALISA DATA DAN PEMBAHASAN</b>	
A. Gambaran Umum Obyek Penelitian.....	45
B. Analisa Data.....	50
C. Pembahasan.....	68
 <b>BAB V : KESIMPULAN DAN SARAN</b>	
A. Kesimpulan .....	74
B. Saran .....	75

**DAFTAR PUSTAKA**

Lampiran-lampiran

## DAFTAR TABEL

Tabel 4.1.	: Uji Validitas .....	50
Tabel 4.2.	: Uji Reliabilitas.....	52
Tabel 4.3.	: Skor Responden Terhadap Variabel Kehandalan.....	54
Tabel 4.4.	: Skor Responden Terhadap Kinerja Variabel Kehandalan ....	54
Tabel 4.5.	: Skor Responden Terhadap Variabel Daya Tanggap .....	56
Tabel 4.6.	: Skor Responden Terhadap Kinerja Variabel Daya Tanggap	56
Tabel 4.7.	: Skor Responden Terhadap Variabel Jaminan .....	57
Tabel 4.8.	: Skor Responden Terhadap Kinerja Variabel Jaminan.....	58
Tabel 4.9.	: Skor Responden Terhadap Variabel Empati .....	59
Tabel 4.10.	: Skor Responden Terhadap Kinerja Variabel Empati .....	60
Tabel 4.11.	: Skor Responden Terhadap Variabel Bukti Fisik.....	61
Tabel 4.12.	: Skor Responden Terhadap Kinerja Variabel Bukti Fisik .....	62
Tabel 4.13.	: Rata-rata Tingkat Kepentingan Dan Penilaian Tingkat Kinerja .....	64
Tabel 4.14.	: Skala Kepuasan Konsumen.....	70
Tabel 4.15.	: Indek Kepuasan Konsumen.....	71

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1. :	Model Gap Kualitas Jasa .....	31
Gambar 4.1. :	Struktur Organisasi PT. BFI Finance Indonesia Tbk.....	49
Gambar 4.2. :	Diagram Kartesius .....	66

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner .....	79
Lampiran 2 Tabulasi .....	81
Lampiran 3 Output SPSS .....	83