

**KEPUASAN NASABAH ATAS PENGGUNAAN
TEKNOLOGI *SELF SERVICE TERMINAL* (ATM NON
TUNAI) PADA BANK CIMB NIAGA SURABAYA**

TESIS

Diajukan untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Penyelesaian
Program Pascasarjana



Oleh :

EDI JOELIANTO
NIM: 2006610438

**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI PERBANAS
SURABAYA**

2009

**KEPUASAN NASABAH ATAS PENGGUNAAN
TEKNOLOGI SELF SERVICE TERMINAL (ATM NON
TUNAI) PADA BANK CIMB NIAGA SURABAYA**

RANGKUMAN TESIS



Oleh :

EDI JOELIANTO
NIM : 2006610438

**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI PERBANAS
SURABAYA
2009**

**KEPUASAN NASABAH ATAS PENGGUNAAN TEKNOLOGI
SELF SERVICE TERMINAL (ATM NON TUNAI) PADA BANK
CIMB NIAGA SURABAYA**

Diajukan Oleh :

EDI JOELIANTO

2006610438

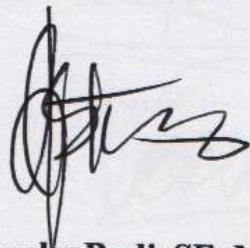
Tesis ini telah dibimbing
Dan dinyatakan siap diujikan

Dosen Pembimbing,
Tanggal: 26-08-2009



Prof Dr Dra Ec Muslichah, Ak M Com

Co. Dosen Pembimbing,
Tanggal: 26-08-2009



Sasongko Budi, SE, MSI, BAP

TESIS

KEPUASAN NASABAH ATAS PENGGUNAAN TEKNOLOGI SELF SERVICE TERMINAL (ATM NON TUNAI) PADA BANK CIMB NIAGA SURABAYA

Disusun Oleh :

Edi Joelianto

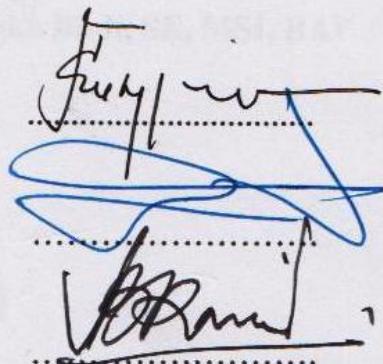
2006610438

Dipertahankan di depan Tim Penguji
Dan dinyatakan Lulus Ujian Tesis
Pada tanggal 26/8 - 2009

Ketua : Prof. Dr. Dra. Psi. Tatik Suryani MM

Sekretaris : Prof. Dr. R. Wilopo SE, Msi, Ak

Anggota : Dr. Basuki Rachmat SE. MM



PENGESAHAN TESIS

Nama : Edi Joelianto
Tempat, Tanggal lahir : Surabaya, 05 Juli 1961
N.I.M. : 2006610438
Program Pendidikan : Pasca Sarjana (Magister Manajemen)
Konsentrasi : Perbankan Umum
Judul : Kepuasan Nasabah Atas Penggunaan Teknologi *Self Service Terminal* (ATM Non Tunai) Pada Bank CIMB Niaga Surabaya.

Disetujui dan diterima baik oleh :

Dosen Pembimbing,
Tanggal: 26-08-2009

Prof Dr Dra Ec Muslichah, Ak M Com

Co. Dosen Pembimbing,
Tanggal: 26-08-2009

Sasongko Budi, SE, MSI, BAP

Direktur Program Pascasarjana
Tanggal: 26-08-2009

Dr.Dra.Ec. Rr. Iramani, M.Si.

MOTTO DAN PERSEMPAHAN

*“Bacalah dengan nama Tuhanmu yang menciptakan. Dia telah menciptakan manusia dari segunmpal darah. Bacalah, dan Tuhanmulah Yang Maha Pemurah. Yang mengajar dengan **Qalam**. Dialah yang mengajar manusia segala yang belum diketahui” (Q.S Al- ‘Alaq 1-5).*

Barang siapa menuntut ilmu, maka Allah akan memudahkan baginya jalan menuju surga. Dan tidaklah berkumpul suatu kaum disalah satu dari rumah-rumah Allah , mereka membaca kitabullah dan saling mengajarkannya diantara mereka, kecuali akan turun kepada meraka ketenangan, diliputi dengan rahmah, dikelilingi oleh para malaikat, dan Allah akan menyebut-nyebut merekakepada siapa saja yang ada disisi-Nya. Barang siapa nerlambat-lambat dalam amalannya, niscaya tidak akan bisa dipercepat oleh nasabnya. (H.R Muslim dalam Shahih-nya).

“Tidak boleh dendki dan iri hati kecuali dalam 2 hal: iri hati terhadap orang yang dikaruniai harta dan dia selalu menginfaqkanya pada malam hari dan siang hari. Juga iri hatikepada yang diberi kepandaian membaca Al-Qur'an, dan dia membacanya setiap malam dan siang hari.” (H.R Bukhari dan Muslim)

Sesungguhnya shalatku, ibadahku, hidupku dan matiku hanyauntuk ALLAH S.W.T yang maha gaib.

KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada hadirat Allah SWT, yang telah melimpahkan berkatnya dan rahmatnya setiap saat untuk menjaga dan memberikan kekuatan , sehingga penulis dapat menyelesaikan tesis yang berjudul “Kepuasan Nasabah Atas Penggunaan Teknologi Self Service Terminal (ATM Non Tunai) Pada Bank CIMB Niaga Surabaya”. Penulis menyadari terselesaiannya laporan tugas akhir ini tidak terlepas dari dukungan pihak – pihak yang membantu kelancaran penulisan. Pada kesempatan ini, penulis ingin mengucapkan terima kasih yang sebesar – besarnya kepada :

1. Prof Dr. Dra Psi Tatik Suryani, MM selaku Ketua STIE Perbanas Surabaya.
2. Dr.Dra.Ec. Rr. Iramani, M.Si Selaku direktur pasca sarjana berkat arahan dan bimbingan beliau saya bisa menyelesaikan studi saya dengan baik dan lancar.
3. Prof Dr Dra Ec Muslichah, Ak M Com Selaku dosen pembimbing yang telah meluangkan waktu, informasi dan tenaganya untuk membimbing penulisan tesis ini.
4. Bapak Sasongko Budi, SE, MSI, BAP, selaku Co dosen pembimbing yang telah meluangkan waktu, memberi nasihat – nasihat dan juga arahan – arahan yang berkaitan dengan penulisan tesis ini.

Demikian laporan penyusunan tesis ini dibuat, semoga dapat berguna bagi semua pihak pada umumnya dan bagi para penulis yang ingin menulis objek yang sama pada khususnya.

Surabaya, 26 Agustus 2009

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN SIAP DIUJI	ii
HALAMAN LULUS UJIAN TESIS	iii
HALAMAN PENGESAHAN TESIS	iv
HALAMAN MOTTO DAN PERSEMBAHAN	v
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiii
ABSTRAK	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Perumusan Masalah	10
1.3 Tujuan Penelitian	11
1.4 Manfaat Penelitian	11
1.5 Sistematika Penulisan	12
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	14
2.1 Penelitian Terdahulu	14
2.2 Landasan Teori	17
2.2.1 Pengertian Kepuasan	17
2.2.2 Pengertian Kualitas	18
2.2.3 Pengertian Kualitas Pelayanan	19
2.2.4 Dimensi Kualitas Pelayanan	20
2.2.5 Model Kualitas Pelayanan	22
2.2.6 Kepuasan Pelanggan	24
2.2.7 Pengertian Kepuasan Pelanggan	25
2.2.8 Strategi Untuk Meningkatkan Kepuasan Pelanggan	26
2.2.9 Cara Mengukur Kepuasan Pelanggan	29

2.2.10	Pengertian Informasi	31
2.2.11	Kualitas Informasi	32
2.2.12	Karakteristik Informasi	32
2.2.13	Teknologi Informasi Dalam Dunia Perbankan	33
2.2.14	Karakteristik Jasa	34
2.2.15	Komunikasi Lisan (WOM)	36
2.2.16	Dimensi Kualitas Jasa	37
2.2.17	Jasa Yang Diharapkan	40
2.3	Kerangka Pemikiran	43
2.4	Hipotesis Penelitian	43
BAB III METODELOGI PENELITIAN		45
3.1	Rancangan Penelitian	45
3.2	Batasan Penelitian	46
3.3	Identifikasi Variabel	46
3.4	Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel	47
3.5	Pengukuran Variabel	49
3.6	Instrumen Penelitian	52
3.7	Populasi, Sampel dan Teknik Pengambilan Sampel	53
3.8	Hasil Pengujian Sampel Kecil ($N = 69$)	54
3.9	Data dan Metode Pengumpulan Data	54
3.9.1	Jenis Data	54
3.9.2	Metode Pengumpulan Data	54
3.10	Uji Validitas dan Reliabilitas	55
3.10.1	Validitas	55
3.10.2	Realibilitas	56
3.11	Teknik Analisis Data	56
A.	Uji Validitas	56
B.	Uji Realibilitas	57
C.	Uji Normalitas	58
D.	Regresi Linier Berganda	59
E.	Pengujian Hipotesis	59

BAB IV GAMBARAN PENELITIAN DAN ANALISIS DATA	63
4.1 Gambaran Subyek Penelitian	63
4.1.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan	63
4.1.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	64
4.1.3 Klasifikasi Responden Berdasarkan Usia	65
4.1.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Status Pekerjaan	65
4.1.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Menggunakan ATM	66
4.1.6 Karakteristik Responden Berdasarkan Frekwensi Transaksi Menggunakan ATM	67
4.2 Analisis Data	67
4.2.1 Uji Validitas	59
4.2.2 Uji Realibilitas	72
4.2.3 Analisis Deskriptif Variabel Kepuasan Nasabah	76
4.2.4 Analisis Deskriptif Variabel Realibilitas	79
4.2.5 Analisis Deskriptif Variabel Daya Tanggap.....	80
4.2.6 Analisis Diskriptif Variabel Jaminan	82
4.2.7 Analisis Diskriptif Variabel Empati	83
4.2.8 Analisis Diskriptif Variabel Bukti fisik	84
4.2.9 Uji Normalitas	85
4.2.10 Uji Regresi Linier Berganda	86
4.2.11 Pengujian Hipotesis Penelitian	89
4.3 Pembahasan Hasil Penelitian	94
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	97
5.1 Kesimpulan	97
5.2 Keterbatasan Penelitian	99
5.3 Saran	99

DAFTAR RUJUKAN

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Halaman

TABEL 3.1	:	Kisi-Kisi Kuesioner	52
TABEL 4.1	:	Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan	63
TABEL 4.2	:	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin ...	64
TABEL 4.3	:	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	65
TABEL 4.4	:	Karakteristik Responden Berdasarkan Pengguna ATM	66
TABEL 4.5	:	Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Menggunakan ATM	66
TABEL 4.6	:	Karakteristik Responden Berdasarkan Frekuensi Transaksi Menggunakan ATM	67
TABEL 4.7	:	Hasil Uji Validitas Kepuasan Nasabah	68
TABEL 4.8	:	Hasil Uji Validitas Dimensi Reliabilitas.....	69
TABEL 4.9	:	Hasil Uji Validitas Dimensi Daya Tanggap.....	69
TABEL 4.10	:	Hasil Uji Validitas dimensi Jaminan	70
TABEL 4.11	:	Hasil Uji Validitas Dimensi Empati.....	70
TABEL 4.12	:	Hasil Uji Validitas Dimensi Bukti Fisik	71
TABEL 4.13	:	Hasil Uji Realibilitas Kepuasan Nasabah	72
TABEL 4.14	:	Hasil Uji Realibitas Dimensi Realibilitas,	72
TABEL 4.15	:	Hasil Uji Realibilitas Dimensi Daya Tanggap	73
TABEL 4.16	:	Hasil Uji Realibilitas Dimensi Jaminan	73
TABEL 4.17	:	Hasil Uji Realibilitas Dimensi Empati,,,,,...,.....	74
TABEL 4.18	:	Hasil Uji Realibilitas Dimensi Bukti Fisik.....	74
TABEL 4.19	:	Kategori Dari Variabel Penelitian	76
TABEL 4.20	:	Hasil Tanggapan Responden Mengenai Kepuasan Nasabah	76
TABEL 4.21	:	Hasil Tanggapan Responden Mengenai Realibilitas	78
TABEL 4.21	:	Hasil Tanggapan Responden Mengenai Daya Tanggap ...	79
TABEL 4.22	:	Hasil Tanggapan Responden Mengenai Jaminan	80
TABEL 4.23	:	Hasil Tanggapan Responden Mengenai Empati	81
TABEL 4.24	:	Hasil Tanggapan Responden Mengenai Bukti Fisik	83
TABEL 4.25	:	Hasil Uji Normalitas	84
TABEL 4.26	:	Hasil Pengujian Regresi Linier Berganda	85
TABEL 4.27	:	Hasil Pengujian Secara Uji Statistik F (Simultan)	88
TABEL 4.29	:	Hasil Pengujian Secara Uji Statistik t (Parsial)	89

DAFTAR GAMBAR

Halaman

GAMBAR 2.1	Model Gap Kualitas Pelayanan	23
GAMBAR 2.2	: Total Perceived Quality	40
GAMBAR 2.3	: Model Konseptual Service Quality	43
GAMBAR 2.4	: Bagan Kerangka Pikir	44
GAMBAR 3.1	: Kurva Normal Uji F	60
GAMBAR 3.2	: Kurva Normal Uji t	62

ABSTRACT

The purpose of this research aimed to identify the general characteristics of customers, to analyze the factors affecting customer satisfaction on non-cash-based technology service, to measure the level of customers satisfaction and loyalty, to analyze the influence of customers satisfaction and loyalty, and to formulate managerial implications associated with increased service quality at Bank CIMB Niaga branch of Surabaya. The result of the research showed that interaction provided in the website of Bank CIMB Niaga branch of Surabaya is the most influential due to ease of use in the non-cash bank transaction with respect to information quality and the timely information delivery is the most attractive for the customers.

Keywords : Bank CIMB Niaga, Non-Cash-Based echnology Service, Customer Satisfaction, and Customer Loyalty