

**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**

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**

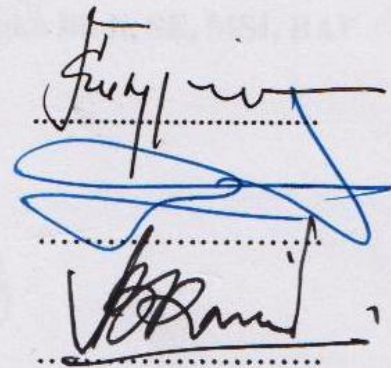
**2006610438**

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



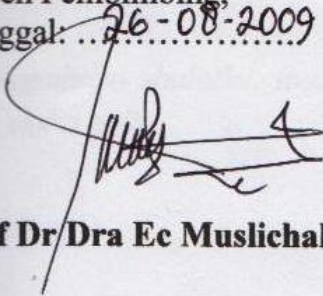
.....  
.....  
.....

## 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.

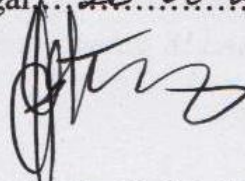
**Disetujui dan diterima baik oleh :**

Dosen Pembimbing,  
Tanggal: 26-08-2009



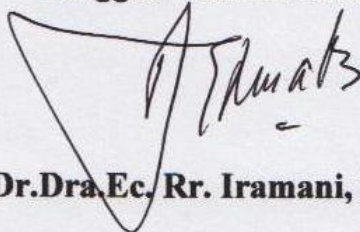
**Prof Dr/Dra Ec Muslichah, Ak M Com**

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 PERSEMBAHAN

*“Bacalah dengan nama Tuhanmu yang menciptakan. Dia telah menciptakan manusia dari segumpal 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, ereka membaca kitabullah dan saling mengajarkannya diantara mereka, kecuali akan turun kepada mereka ketenangan, diliputi dengan rahmah, dikelilingi oleh para malaikat, dan Allah akan menyebut-nyebut mereka kepada siapa saja yang ada disisinya. Barang siapa nerlambat-lambat dalam amalannya, niscaya tidak akan bisa dipercepat oleh nasabnya. (H.R Muslim dalam Shahih-nya).*

*“Tidak boleh dengki dan iri hati kecuali dalam 2 hal: iri hati terhadap orang yang dikaruniai harta dan dia selalumenginfaqkanya 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 terselesainya 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 peulis 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
<b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
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
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA .....</b>	<b>14</b>
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
<b>BAB III METODELOGI PENELITIAN .....</b>		<b>45</b>
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

<b>BAB IV GAMBARAN PENELITIAN DAN ANALISIS DATA</b>	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 Analisi 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
 <b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN</b>	 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