

**PENGARUH LAYANAN
TERHADAP KEPUASAN NASABAH PADA
PT. GATRA MEGA USAHA SURABAYA**

SKRIPSI



OLEH :

SUNARTI
02200274

**JURUSAN MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS KATOLIK DARMA CENDIKA
SURABAYA**

2005

Karya Ilmiah Milik Perpustakaan Universitas Katolik Darma Cendika. Hanya dipergunakan untuk keperluan pendidikan dan penelitian. Segala bentuk pelanggaran/plagiasi akan dituntut sesuai dengan undang-undang yang berlaku.



LEMBAR PERSETUJUAN

SKRIPSI

**Pengaruh Layanan
Terhadap Kepuasan Nasabah Pada
PT. Gatra Mega Usaha Surabaya**

OLEH
SUNARTI
02200274

TELAH DISETUJUI DAN DITERIMA UNTUK DIAJUKAN KE TIM PENGUJI

DOSEN PEMBIMBING I,



Dra. Soffia Pudji Estiasih, MM.

DOSEN PEMBIMBING II,



Alfonsus Rudy S, SE.



LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Telah diuji dan dipertahankan
Pada Hari Sabtu, tanggal 23 Juli 2005

Pengaruh Layanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT. Gatra Mega Usaha Surabaya

Disusun Oleh :

Nama : SUNARTI
NIM : 0200274
Fakultas : Ekonomi
Jurusan : Manajemen
Universitas : DARMA CENDIKA SURABAYA

Dihadapan tim penguji :

1. Drs. Ec. JV. BUDI KARTONO, M. S.

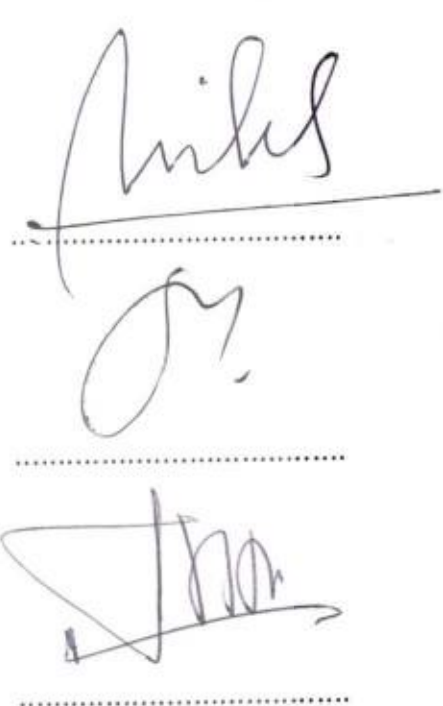
Ketua

2. Dra. SOFFIA P.E., M.M.

Sekretaris

3. Drs. AGUS SUHARSONO, M.Sc.

Anggota



Karya Ilmiah Milik Perpustakaan Universitas Katolik Darma Cendika. Hanya dipergunakan untuk keperluan pendidikan dan penelitian. Segala bentuk pelanggaran/plagiasi akan dituntut sesuai dengan undang-undang yang berlaku.



**SURAT PERNYATAAN
TIDAK MELAKUKAN PLAGIAT/PENJIPLAKAN
DALAM PENYUSUNAN SKRIPSI
PADA PROGRAM S1 FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS KATOLIK DARMA CENDIKA**

Saya yang bertandatangan di bawah ini,

NAMA LENGKAP : SUMARTI
 ALAMAT : KEPUTRAH EG. 7/22 SBY
 NO. TLP / HP : 08123045466
 NPM : 02200279
 FAKULTAS/JURUSAN : EKONOMI/ MANAJEMEN

menyatakan bahwa skripsi yang telah saya buat dengan judul :

PENGARUH LAYANAN TERHADAP KEPUASAN MASABAH
 PADA PT SATRA MEGA USAHA SURABAYA

adalah benar-benar hasil karya saya sendiri, yang saya buat/susun menurut ide mumi dari saya. Saya menyatakan tidak melakukan tindakan plagiat ataupun menjiplak skripsi/karya ilmiah orang lain. Apabila di kemudian hari ternyata diketahui dan terbukti skripsi saya merupakan hasil plagiat atau jiplakan dari skripsi/karya ilmiah milik orang lain maka saya bersedia menerima sanksi berupa:

1. Pembatalan Nilai Ujian Skripsi;
2. Penundaan kelulusan dari Program S1 Fakultas Ekonomi Universitas Katolik Darma Cendika;

Demikian Surat Pernyataan ini saya sampaikan untuk diketahui sebagaimana mestinya.

Surabaya, 23 JULI 2005

MENGETAHUI
Dosen Pembimbing


(...SUMARTI...)

(.....)

Karya Ilmiah Milik Perpustakaan Universitas Katolik Darma Cendika. Hanya dipergunakan untuk keperluan pendidikan dan penelitian. Segala bentuk pelanggaran/plagiasi akan beresiko dengan undang-undang yang berlaku.



KATA PENGANTAR

Dengan memanjatkan puji syukur kehadiran Allah SWT, sehingga kami dapat menyelesaikan penyusunan skripsi ini dengan judul **“Pengaruh Layanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT. Gatra Mega Usaha Surabaya”**.

Sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (SE) pada Universitas Katolik Darma Cendika Surabaya.

Dalam kesempatan ini kami juga ingin memberikan penghargaan yang setinggi-tingginya kepada :

1. Ibu Dra. Jeanne Asteria W, Msi., Ak. selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Katolik Darma Cendika Surabaya.
2. Ibu Dra. Soffia Pudji Estiasih, MM. selaku dosen pembimbing I yang telah memberi masukan, arahan serta bimbingan dalam penyelesaian skripsi ini.
3. Bapak Alfonsus Rudy S, SE. selaku dosen pembimbing II yang telah memberi masukan, arahan serta bimbingan dalam penyelesaian skripsi ini.
4. Segenap Pimpinan dan Staff PT. Gatra Mega Usaha Surabaya yang meluangkan waktunya untuk memberikan keterangan yang penulis perlukan dalam skripsi ini.
5. Bapak dan Ibu beserta saudara-saudaraku yang telah memberikan dorongan, do'a dan nasehat dalam menyelesaikan skripsi ini.
6. Teman-teman yang telah membantu dalam penyelesaian skripsi ini.

Mudah-mudahan segala upaya yang diberikan kepada penulis akan mendapatkan imbalan yang setimpal dari Allah SWT. Penulis menyadari bahwa pembahasan dalam skripsi ini masih jauh dari sempurna, oleh karena itu penulis berlapang dada untuk menerima kritikk dan saran yang bersifat membangun demi kesempurnaan skripsi ini.

Akhirnya penulis berharap semoga skripsi ini dapat berguna bagi mereka yang memerlukan.

Surabaya, Juni 2005

Penulis



DAFTAR ISI

HALAMAN PERSETUJUAN UNTUK UJIAN SKRIPSI	i
PERSETUJUAN SKRIPSI OLEH PEMBIMBING	ii
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI	iv
DAFTAR TABEL	viii
DAFTAR GAMBAR	ix
DAFTAR LAMPIRAN	x
ABSTRAKSI.....	xi
BAB I PENDAHULUAN	
1.1.Latar Belakang Masalah	1
1.2.Perumusan Masalah	3
1.3.Tujuan Penelitian	3
1.4.Manfaat Penelitian	4
1.5.Sistematika Penulisan	4
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
2.1. Landasan Teori.....	6
2.1.1. Pengertian Pemasaran	6
2.1.2. Konsep dan Strategi Pemasaran.....	7
2.1.3. Pelayanan.....	10
2.1.3.1. Pelayanan Prima.....	13
2.1.3.2. Mutu Pelayanan.....	14





BAB III METODE PENELITIAN

2.1.3.3. Kecepatan Layanan.....	17
2.1.3.4. Pengertian Sopan Santun.....	18
2.1.4. Konsep Pemasaran dan Orientasi pada Konsumen.....	20
2.1.5. Konsumen.....	22
2.1.5.1. Pengertian Konsumen.....	22
2.1.5.2. Perilaku Konsumen.....	23
2.1.5.3. Kepuasan Konsumen.....	26
2.2. Hipotesis.....	28
2.3. Kerangka Konseptual.....	29
BAB III METODE PENELITIAN	
3.1. Definisi Operasional Variabel dan Pengukuran.....	30
3.2. Identifikasi Variabel.....	31
3.3. Sampel.....	31
3.4. Jenis Data dan Sumber Data.....	31
3.5. Metode Pengumpulan Data.....	32
3.6. Teknik Analisa Data.....	33
3.7. Metode Pengolah Data	34
3.8. Teknik Pengujian Hipotesis.....	35

BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN

4.1. Deskripsi Hasil Penelitian.....	39
4.1.1. Sejarah Singkat Perusahaan.....	39
4.1.2. Lokasi Perusahaan.....	40
4.1.3. Struktur Organisasi.....	41



4.1.3.1. Wewenang dan Tanggung Jawab.....	42
4.1.4. Bidang Usaha.....	43
4.1.4.1. Keunggulan Perdagangan Valuta Asing.....	44
4.2. Penyajian Data.....	50
4.3. Pembahasan.....	51
4.3.1. Pengujian Hipotesis.....	51
4.3.2. Pengujian Serempak.....	52
4.3.3. Uji Partial.....	53
4.3.4. Koefisien Determinan.....	59

BAB V SIMPULAN DAN SARAN

5.1. Simpulan.....	61
5.2. Saran.....	63

DAFTAR PUSTAKA

DAFTAR TABEL

Tabel 4.1 : Hasil Quesioner Layanan Terhadap Kepuasan Nasabah.....	49
--	----

Karya Ilmiah Milik Perpustakaan Universitas Katolik Darma Cendika. Hanya dipergunakan untuk keperluan pendidikan dan penelitian. Segala bentuk pelanggaran/plagiasi akan dituntut sesuai dengan undang-undang yang berlaku.



DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1	: Kurva Distribusi F.....	36
Gambar 3.2	: Kurva Distribusi t.....	37
Gambar 4.1	: Struktur Organisasi PT. Gatra Megah Usaha.....	39
Gambar 4.2	: Kurva Uji F.....	53
Gambar 4.3	: Kurva Kecepatan Penyajian Informasi (X_1).....	55
Gambar 4.4	: Kurva Kenyamanan Fasilitas Ruangan (X_2).....	57
Gambar 4.5	: Kurva Keramah-tamahan/Kesopanan (X_3).....	58



ABSTRAKSI

Dunia investasi semakin berkembang dan sangat beragam, investasi yang paling ideal adalah investasi yang mudah dilakukan, mudah dianalisa, tidak memerlukan persiapan dan ijin birokratis yang sangat rumit. Sehingga tidak memakan waktu dan biaya tinggi, rendah biaya operasionalnya, mudah manajemennya, keuntungan yang diperoleh bisa maksimal dan potensi kerugian bisa dikendalikan semaksimal mungkin. Perdagangan valas adalah suatu usaha untuk memperjual belikan mata uang tertentu terhadap mata uang lainnya untuk memperoleh keuntungan, dimana pedagang valas membeli dengan harga yang lebih rendah untuk dijual kembali dengan harga yang lebih tinggi. Pasar valas internasional adalah lahan tempat terjadinya transaksi abitrasi, dimana pedagang melakukan transaksi membeli dan menjual kembali mata uang tertentu terhadap mata uang lainnya.

Adapun masalah yang dihadapi adalah kurangnya layanan kepada nasabah yang berinvestasi dalam bentuk pemberian informasi yang lengkap, penyajian fasilitas-fasilitas pendukung dan ketepatan waktu transaksi. Untuk memberikan jawaban, maka hipotesis yang diajukan adalah faktor-faktor layanan yang terdiri dari kecepatan penyajian informasi (X_1), kenyamanan fasilitas ruangan (X_2), dan keramah tamahan/kesopanan (X_3), secara serempak mempunyai pengaruh dan secara parsial mempunyai pengaruh dominan terhadap kepuasan nasabah (Y) pada PT. Gatra Mega Usaha Surabaya. Dari hasil perhitungan uji F, maka F hitung yang dihasilkan lebih besar dari F tabel dan koefisien determinan secara serempak berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen Y . X_1 , X_2 dan X_3 secara parsial mengatakan bahwa X_2 mempunyai pengaruh paling dominan. Berdasarkan uji regresi linier berganda, hubungan dari ketiga variabel independen yaitu X_1 , X_2 dan X_3 mempunyai hubungan atau kontribusi yang cukup kuat terhadap variabel dependennya yaitu Y .

Untuk memberikan kepuasan layanan kepada nasabah yang berinvestasi pada PT. Gatra Mega Usaha Surabaya, harus lebih memperhatikan kenyamanan fasilitas ruangan bagi nasabah. Dan yang harus dipertahankan dan ditingkatkan PT. Gatra Mega Usaha Surabaya adalah sumberdaya manusianya yang terkait dengan keramah tamahan/kesopanan dan kecepatan penyajian informasi bagi nasabah yang berinvestasi.

