

ISSN 0854-9087

Jurnal
Ekonomi
dan **Bisnis**

Dian Ekonomi

TERAKREDITASI

SK. No. 118/DIKTI/2001

Tgl.9 Mei 2001

Pengukuran Durasi Obligasi Untuk Mengetahui Sensitivitas Harga Obligasi Terhadap Perubahan Tingkat Suku Bunga Di Indonesia

Jacky Kale Lena

Apriani Dorkas Rambu Atahau

Keputusan Pendanaan dan Keputusan Investasi Berbasis Peluang Investasi dan Kendala Keuangan: Pembuktian Empiris Dalam Kondisi Normal dan Kondisi Krisis

Hermeindito Kaaro

Kebijakan Manajemen dan Hambatan Karier Wanita Bekerja: Suatu Pendekatan Model Struktural

Shellyana

Analysis Zone of Tolerance Kualitas Jasa Layanan Pendidikan

Benedictus Karno Budiprasetyo

Analisis Faktor Yang Dipertimbangkan Nasabah Dalam Mempersiapkan Kualitas Layanan Bank Di Malang

Sunardi

Downsizing Dalam Pembelajaran Organisasi

D. Wahyu Utami

Studi Praktik Rekayasa Akuntansi Yang Terungkap Melalui Media Massa Pada Periode 2000 - 2002

Intiyas Utami

Hambatan Dinamika Vertikal Industri Menengah Di Indonesia

Lasmono Tri Sunaryanto

Mangara Tambunan

Jurnal
Ekonomi
dan **Bisnis**
Dian Ekonomi

Staf Editorial

Ketua Dewan Editor

Supramono

Editor Pelaksana

Neil Samuel Rupidara

Dewan Editor

Bayu Wijayanto

Universitas Kristen Satya Wacana

Daniel D. Kameo

Universitas Kristen Satya Wacana

Hendrawan Supratikno

Universitas Kristen Satya Wacana

Henry Sandee

Vrije Universiteit, Amsterdam

J. Sardi Karjoredjo

Universitas Kristen Duta Wacana, Yogyakarta

Johnson Dongoran

Universitas Kristen Satya Wacana

Like Soegijono

Universitas Kristen Satya Wacana

Paulus Lilik Kristianto

Universitas Kristen Immanuel (UKRIM), Yogyakarta

Sammy Kristamuljana

Prasetiya Mulya Business School, Jakarta

Usil Sis Sucahyo

Universitas Kristen Satya Wacana

Sekretaris Editorial

Harrie Siswanto

Alamat Editorial

Fakultas Ekonomi Universitas Kristen Satya Wacana

Jl. Diponegoro 52 - 60 Salatiga 50711

Telp. / Faks : 0298-311881

e-mail : harisis@uksw.edu

Jurnal
Ekonomi
dan **Bisnis**

Dian Ekonomi

Vol.IX No.1 Maret 2003

Daftar Isi

- Pengukuran Durasi Obligasi Untuk Mengetahui Sensitivitas Harga Obligasi Terhadap Perubahan Tingkat Suku Bunga Di Indonesia** 1- 14
Jacky Kale Lena
Apriani Dorkas Rambu Atahau
- Keputusan Pendanaan dan Keputusan Investasi Berbasis Peluang Investasi dan Kendala Keuangan: Pembuktian Empiris Dalam Kondisi Normal dan Kondisi Krisis** 15 - 34
Hermeindito Kaaro
- Kebijakan Manajemen dan Hambatan Karier Wanita Bekerja: Suatu Pendekatan Model Struktural** 35 - 54
Shellyana
- Analisis Zone Of Tolerance Kualitas Jasa Layanan Pendidikan** 55 - 68
Benedictus Karno Budiprasetyo
- Analisis Faktor Yang Dipertimbangkan Nasabah Dalam Mempersepsikan Kualitas Layanan Bank Di Malang** 69 - 80
Sunardi
- Downsizing Dalam Pembelajaran Organisasi** 81 - 98
D. Wahyu Ariani
- Studi Praktik Rekayasa Akuntansi Yang Terungkap Melalui Media Massa Pada Periode 2000 -2002** 99 - 116
Intiyas Utami
- Hambatan Dinamika Vertikal Industri Menengah Di Indonesia** 117 - 148
Lasmono Tri Sunaryanto
Mangara Tambunan

ANALISIS FAKTOR YANG DIPERTIMBANGKAN NASABAH DALAM MEMPERSEPSIKAN KUALITAS LAYANAN BANK DI MALANG

Sunardi

Staf Pengajar Fakultas Ekonomi Universitas Merdeka Malang

Customer oriented companies always look for customer needs in order to find out market opportunity. It is important to determine definite strategy. Research on service quality is one of the stages taken to understand customer needs. This study discusses two main issues (a) the determinant factors that influence the service quality, and (b) the level of customer satisfaction in Banking Industry. The result of this study finds that customers perceive variable of technology and security, empathy, responsiveness, will determine service quality. By comparing the expectation level and the actual level of the performance, private bank has greater value on customer satisfaction than state owned bank.

Keywords: quality service, customer satisfaction, quality performance

Pendahuluan

Krisis ekonomi yang berkepanjangan di Indonesia telah melumpuhkan sebagian besar dunia usaha. Salah satu sektor yang menerima dampak berat menghadapi kondisi saat ini yaitu sektor perbankan. Dengan adanya kondisi tersebut, maka perbankan dewasa ini dituntut untuk semakin mengoptimalkan pelayanan kepada nasabah agar kepuasan nasabah tetap terjaga. Usaha untuk menjaga kepuasan nasabah ini perlu dilakukan karena: *pertama*, nasabah akan merasa loyal kepada bank sehingga bank dapat mempertahankan nasabahnya tidak beralih kepada bank lainnya. *Kedua*, nasabah akan menceritakan mengenai pelayanan bank yang memuaskan kepada orang lain yang pada akhirnya merupakan sarana promosi yang efektif.

Dengan adanya latar belakang permasalahan dalam dunia perbankan dewasa ini, maka perlu kiranya dilakukan suatu penelitian dengan tujuan untuk mengetahui faktor kualitas layanan yang dipertimbangkan nasabah dalam mempersepsikan kualitas pelayanan jasa perbankan, untuk mengetahui kinerja pelayanan jasa perbankan serta untuk mengetahui tingkat kesesuaian antara tingkat kepentingan dan persepsi kinerja pelayanan. Penelitian ini bersifat mini research, namun demikian hasil penelitian ini cukup bermanfaat dijadikan dasar pengembangan penelitian di masa yang akan datang.