

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP  
LOYALITAS NASABAH DENGAN KEPUASAN  
NASABAH SEBAGAI VARIABEL MEDIASI  
PADA BANK MANDIRI SURABAYA**

**SKRIPSI**

**Diajukan untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Penyelesaian  
Program Pendidikan Strata Satu  
Jurusan Manajemen**



**Oleh :  
BAYU CANDRA PERWIRA  
NIM : 2008210608**

**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI PERBANAS  
SURABAYA  
2013**

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP  
LOYALITAS NASABAH DENGAN KEPUASAN  
NASABAH SEBAGAI VARIABEL MEDIASI  
PADA BANK MANDIRI SURABAYA**

**SKRIPSI**

**Diajukan untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Penyelesaian  
Program Pendidikan Strata Satu  
Jurusan Manajemen**



**Oleh :  
BAYU CANDRA PERWIRA  
NIM : 2008210608**

**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI PERBANAS  
SURABAYA  
2013**

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP  
LOYALITAS NASABAH DENGAN KEPUASAN  
NASABAH SEBAGAI VARIABEL MEDIASI  
PADA BANK MANDIRI SURABAYA**

Diajukan oleh :

**BAYU CANDRA PERWIRA**

**NIM : 2008210608**

Skripsi ini telah dibimbing  
dan dinyatakan siap diujikan

Dosen Pembimbing,

Tanggal : 11 Februari 2013



**(Drs. Ec. Harry Widiantoro, M. Si)**

# SKRIPSI

## PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP LOYALITAS NASABAH DENGAN KEPUASAN NASABAH SEBAGAI VARIABEL MEDIASI PADA BANK MANDIRI SURABAYA

Disusun oleh :

**BAYU CANDRA PERWIRA**

**NIM: 2008210608**

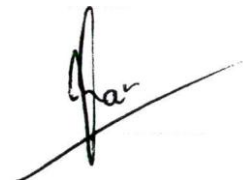
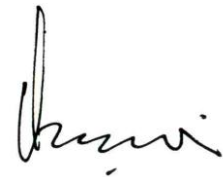
Dipertahankan di depan Tim Penguji  
dan dinyatakan Lulus Ujian Skripsi  
pada tanggal 21 Februari 2013

Tim Penguji

Ketua : Dra. Lindiawati, M.M.

Sekretaris : Drs.Ec. Harry Widiantoro, M.Si.

Anggota : Dr. Drs. Soni Harsono, M.Si.



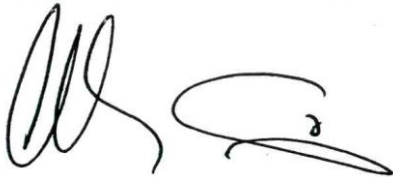
## PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : BAYU CANDRA PERWIRA  
Tempat, Tanggal lahir : Surabaya, 19 April 1987  
N.I.M : 2008210608  
Jurusan : Manajemen  
Program Pendidikan : Strata 1  
Konsentrasi : Manajemen Pemasaran  
Judul : Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Nasabah dengan Kepuasan Nasabah Sebagai Variabel Mediasi pada Bank Mandiri Surabaya

**Disetujui dan diterima baik oleh :**

Ketua Program Studi S1 Manajemen

Tanggal : 18 April 2013



**(Mellyza Silvy, S.E, M.Si.)**

Dosen Pembimbing,

Tanggal : 18 April 2013



**(Drs.Ec. Harry Widyanoro, M.Si.)**

## MOTTO DAN PERSEMBAHAN

“Tidak ada yang susah di dunia ini, yang ada hanyalah tidak mudah. Namun dengan tekad dan kemauan yang kuat serta didukung dengan usaha dan doa tiada henti, niscaya kita akan bisa meraih apa yang kita impikan”

“Hidup adalah perjuangan, perjuangan untuk membahagiakan ibu, bapak, keluarga, dan semua orang yang aku sayangi. Perjuangan untuk membalas dengan kebaikan orang-orang yang mungkin secara tak sengaja menyakitiku”

Seluruh rangkaian dan penyelesaian skripsi ini dipersembahkan penulis untuk Ibu dan Ayah serta adik-adikku yang selalu menyayangi aku, yang tak henti mendukungku dengan berbagai doa yang sangat mulia dan materi yang tak terhitung. Kepada Bapak Harry yang dengan sabar membimbing dan mengarahkan se jelas-jelasnya mulai dari awal hingga akhir penyelesaian skripsi ini. Kepada Ibu Mellyza yang telah begitu mulia memberikan kepercayaan kepada ku dan membantu ku dalam banyak hal selama menjadi mahasiswa di STIE Perbanas Surabaya. Kepada Pak Fajar, yang telah begitu baik dan banyak memberikan perhatian kepada saya dalam berbagai hal baik di dalam maupun di luar kampus STIE Perbanas Surabaya. Kepada Intan Purnama Sari (Itha') yang telah mencurahkan perhatian sepenuhnya dan dengan sabar memberikan dukungan tiada henti (thank's a lot beib, I'll always love you :D). Kepada Viki

“M. A. R. J” dan Andrian “ZEN” dua dulur ku sing TERBAIK!! yang selalu memberikan support di saat jatuh maupun saat melalui semangat yang membara bersama.

Kepada kawan-kawan seperjuangan selama perkuliahan di STIE Perbanas Surabaya; bos Aziz (anake pegawai pertamina) yang selalu galau thank's buat semua kebaikannya, canda tawa serta do'a-do'a sesatnya, its time to lempar topi toga ke loteng Perbanas sesuai yang kita impikan kawan, hahaha ... Ikhwana A.K.A Cetok meski belum lama kita sedekat ini namun dukungan, motivasi, serta saran-saran mu mampu mengantarkan ku sampai sejauh ini di pintu gerbang kemenangan, terima kasih kawan, salam woles :D. Cak Rohim seng paling kocak sak Perbanas, anda benar-benar spesialis pengacak perut, gurauan mu nggak umum cak, but I like that ☺

Untuk setan-setan dota; Cipet A.K.A AmNotSuperHero, Resi A.K.A Jagoan\_Neon1, Bintank A.K.A P3gasus, dan Aril A.K.A Epeeen terima kasih atas segala support dan gurauannya disaat suntuk mengerjakan skripsi (aku wes lulus rek GG . . . wes nggak isok nyindir-nyindir aku maneh :P )

Dan masih banyak pihak yang tak dapat saya sebutkan satu per satu yang telah membantu ku baik secara langsung maupun tidak langsung.

**-TERIMA KASIH-**

## **KATA PENGANTAR**

Puji syukur penulis panjatkan kepada Allah S.W.T yang senantiasa menyertai dan memberi kesehatan kepada penulis dalam pembuatan skripsi yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah Dengan Kepuasan Nasabah Sebagai Variabel Mediasi Pada Bank Mandiri Surabaya”.

Skripsi ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat dalam menyelesaikan Studi Strata Satu Jurusan Manajemen di Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Perbanas Surabaya. Adapun keberhasilan skripsi ini tidak terlepas dari bantuan serta dukungan dari beberapa pihak baik secara moril maupun materiil. Pada kesempatan ini, penulis ingin mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Drs. Ec. Hary Widyantoro, M. Si selaku Dosen pembimbing yang selalu sabar memberikan pengarahan kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini.
2. Mellyza Silvy, S.E., M.Si. selaku Ketua Jurusan Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Perbanas Surabaya.
3. Ibu Prof. Dr. Dra. Psi. Tatik Suryani, M.M. selaku Ketua STIE Perbanas Surabaya
4. Dra. Ec. Wiwik Lestari, M.Si selaku dosen wali yang mengarahkan dan membantu selama proses studi.
5. Bapak dan Ibu Dosen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Perbanas Surabaya yang dengan ikhlas memberikan ilmu kepada penulis selama proses pembelajaran.



6. Seluruh Staf Perpustakaan Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Perbanas Surabaya yang telah membantu dalam penulisan proposal skripsi ini.
7. Seluruh Civitas Akademika Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Perbanas Surabaya.

Penulis menyadari masih terdapat banyak kekurangan di dalam isi dan penulisan skripsi ini. Tanpa mengurangi rasa hormat, penulis berharap adanya kritik dan saran yang membangun demi perbaikan selanjutnya. Akhir kata penulis mengucapkan banyak terima kasih atas segala dukungan yang telah diberikan.

Surabaya, 11 April 2013

Penulis

## DAFTAR ISI

	Halaman
<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	i
<b>HALAMAN SIAP DIUJI</b> .....	ii
<b>HALAMAN LULUS UJIAN SKRIPSI</b> .....	iii
<b>HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI</b> .....	iv
<b>MOTTO DAN PERSEMBAHAN</b> .....	v
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	vii
<b>DAFTAR ISI</b> .....	ix
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	xi
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	xii
<b>ABSTRACT</b> .....	xiii
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	6
1.3 Tujuan Penelitian .....	6
1.4 Manfaat Penelitian .....	7
1.5 Sistematika Penulisan Skripsi .....	8
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b>	
2.1 Penelitian Terdahulu .....	10
2.2 Landasan Teori .....	13
2.3 Kerangka Konseptual Penelitian .....	21
2.4 Hipotesis Penelitian .....	23
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b>	
3.1 Rancangan Penelitian .....	24
3.2 Batasan Penelitian .....	25
3.3 Identifikasi Variabel .....	25
3.4 Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel .....	25
3.5 Instrumen Penelitian .....	29
3.6 Populasi, Sampel, dan Teknik Pengambilan Sampel .....	29
3.7 Data dan Metode Pengumpulan Data .....	30
3.8 Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen Penelitian .....	31
3.9 Teknik Analisis Data .....	35
<b>BAB IV GAMBARAN SUBYEK PENELITIAN DAN ANALISIS DATA</b>	
4.1 Gambaran Subyek Penelitian .....	36
4.2 Uji Instrumen .....	42
4.3 Analisis Data .....	45
4.4 Pembahasan .....	54

<b>BAB V</b>	<b>PENUTUP</b>	
5.1	Kesimpulan .....	58
5.2	Keterbatasan Penelitian .....	59
5.3	Saran .....	60

**DAFTAR RUJUKAN**  
**LAMPIRAN**

## DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1 Jumlah Nasabah 5 Bank besar (2011) .....	4
Tabel 2.1 Persamaan dan Perbedaan Peneliti Terdahulu dengan Saat Ini .....	13
Tabel 3.1 Kisi-Kisi Kuesioner .....	29
Tabel 3.2 Hasil Uji Validitas Kuesioner (Sampel Kecil) .....	32
Tabel 3.3 Hasil Uji Validitas Kuesioner (Sampel Besar) .....	33
Tabel 3.4 Hasil Uji Reliabilitas Kuesioner (Sampel Kecil) .....	34
Tabel 3.5 Hasil Uji Reliabilitas Kuesioner (Sampel Besar) .....	34
Tabel 4.1 Tanggapan Responden Atas Kualitas Pelayanan (X) .....	45
Tabel 4.2 Tanggapan Responden Atas Loyalitas Nasabah (Y) .....	47
Tabel 4.3 Tanggapan Responden Atas Kepuasan Nasabah (Z) .....	48
Tabel 4.4 Rangkuman Hasil Perhitungan Regresi Linier Dengan Variabel Mediasi .....	49

## DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran .....	22
Gambar 3.1 Model Analisis Jalur (Path Analysis) .....	36
Gambar 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	39
Gambar 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia .....	40
Gambar 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan .....	41
Gambar 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Menjadi Nasabah	42
Gambar 4.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Kepemilikan Rekening Lain Selain di Bank Mandiri .....	43
Gambar 4.6 Model Analisis Jalur Pengaruh Kualitas Pelayanan (X) Terhadap Loyalitas Nasabah Bank Mandiri Dengan Mediasi Kepuasan Nasabah (Z) .....	50

This research entitled “*The influence of Service quality on Customer loyalty with Customer Satisfaction as a Mediating Variable in Banks Mandiri Surabaya*”.

### **ABSTRACT**

This research is in the background by the phenomenon of competitive banking industry in order to gain customer loyalty. Bank Mandiri need to maximize the quality of service in order to increase the level of customer satisfaction, which in turn will make the customers become loyal even increase the number of clients, it needs to be done by the Bank if it wants to win the competition and become the market leader in the banking industry. A banking company that is able to offer excellence through outstanding service, ultimately to influence attitudes to loyal customers of a banking company. Specifically, this study aimed to determine the effect of service quality on customer loyalty with customer satisfaction as a mediating variable in Surabaya Bank.

After conducting a literature review and formulation of hypotheses, data were collected through questionnaire method on 100 respondent Bank customers who use the services of savings products and objects to be examined are Bank Mandiri in Surabaya. The analysis tools are path analysis (Path Analysis). The hypothesis raised in this study are as follows: 1) The quality of service affects customer satisfaction Bank Surabaya, 2) quality of service affects customer loyalty Bank Surabaya, 3) customer satisfaction affects customer loyalty Bank Surabaya, 4) service quality affects customer loyalty with customer satisfaction as a mediating variable in Surabaya Bank.

Keyword: *Service quality, Satisfaction, Customer loyalty, Path Analysis.*