

**UH KUALITAS KOMUNIKASI ORGANISASI TERHADAP LOYALITAS  
NASABAH MELALUI KEPUASAN NASABAH  
SEBAGAI VARIABEL *INTERVENING* PADA  
BANK CIMB NIAGA DI SURABAYA**

**SKRIPSI**

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



Oleh :

**Heny Wahyu Puspitasari**

**NIM : 2008210279**

**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI PERBANAS  
SURABAYA  
2013**

**PENGARUH KUALITAS KOMUNIKASI ORGANISASI TERHADAP  
LOYALITAS NASABAH MELALUI KEPUASAN NASABAH  
SEBAGAI VARIABEL *INTERVENING* PADA  
BANK CIMB NIAGA DI SURABAYA**

Diajukan oleh :


**HENY WAHYU PUSPITASARI**

**NIM : 2008210279**

Skripsi ini telah dibimbing  
dan dinyatakan siap diujikan

Dosen Pembimbing,

Tanggal : 25 Agustus 2013



**Emma Yulianti, S.E., MM.**

# SKRIPSI

## PENGARUH KUALITAS KOMUNIKASI ORGANISASI TERHADAP LOYALITAS NASABAH MELALUI KEPUASAN NASABAH SEBAGAI VARIABEL *INTERVENING* PADA BANK CIMB NIAGA DI SURABAYA

Disusun oleh :

**HENY WAHYU PUSPITASARI**

**NIM : 2008210279**

Dipertahankan di depan TIM Penguji  
dan dinyatakan Lulus Ujian Skripsi  
pada tanggal 12 September 2013

Tim Penguji

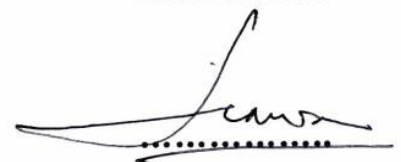
**Ketua : Bagus Suminar, S.E., S.Psi, MM.**

**Sekretaris : Drs. Irawan, M. M.**

**Anggota : Drs. Ec. Harry Widyantoro, M.Si.**



.....



.....



.....

## PENGESAHAN SKRIPSI

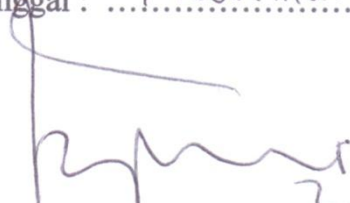
Nama : Heny Wahyu Puspitasari  
Tempat, Tanggal Lahir : Sidoarjo, 18 Juli 1989  
N.I.M : 2008210279  
Jurusan : Manajemen  
Program Pendidikan : Strata 1  
Konsentrasi : Manajemen Perbankan  
Judul : Pengaruh Kualitas Komunikasi Organisasi Terhadap  
Loyalitas Nasabah Melalui Kepuasan Nasabah  
Sebagai Variabel *Intervening* pada Bank CIMB  
NIAGA di Surabaya

**Disetujui dan diterima baik oleh :**

Ketua Program Studi S1 Manajemen  
Tanggal : ...1. NOVEMBER 2013

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

Dosen pembimbing,  
Tanggal : ...1. NOVEMBER 2013.

  
**(Emma Yulianti, S.E., MM.)**

.....

**No Matter What Happen..**  
**Just DO Better..**

.....

# Halaman Persembahan

---

---

## Yesaya 41:10

Janganlah takut, sebab Aku menyertai engkau, janganlah bimbang, sebab Aku ini Allahmu; Aku akan meneguhkan, bahkan akan menolong engkau; Aku akan memegang engkau dengan tangan kanan-Ku yang membawa kemenangan.

---

---

Puji Syukur saya ucapkan terima kasih kepada **Tuhan Yesus Kristus**,  
Juruselamat dan sahabat yang selalu setia.  
Selalu bersyukur untuk kekuatan sukacita damai sejahtera dan penghiburan yang  
selalu Ia beri disaat aku mulai putus asa.

Kupersembahkan skripsi ini untuk Alm. ibuku Endang Lestari, bapakku tercinta  
Ach. Sandi, mereka berdua adalah orang terhebat yang menjadi kekuatanku dan  
selalu berdoa untukku. Terima kasih juga buat masku Hendri & mbakku Endah  
yang selalu mendukung keputusan apapun yang aku pilih.

Someone Special : Andreas Sunandar.. I Love U & Thank U so Much  
You are my best friend, my partner in crime, my lover, my family and my  
everything. I love U to the fullest. Karna semangatmu yang selalu mendukungku  
untuk melanjutkan studi ini disaat aku mulai putus asa untuk kuliah.

Terima kasih juga untuk My best Friend Forever Evi, Irma, Ita dan Aya  
yang selalu memberi semangatnya dan temanku yang baik Hesty yang selalu  
menemani saya makan dan pergi gereja.

Adik-adikku tercinta yang selalu menemaniku di waktu kerepotan kuliah, terutama  
Tiche mmmmmuuuuuaacchhhh..... Dhika, Richy, Rully semua anggota  
Radio Galau Thank U so much for everthing.

Terima Kasih juga untuk my second family PAMPERS, Connect Group F20  
terutama Meidy, Sya-sya, Berli, Jing-jing, Jessica, Yusak, Marco, Ko  
Raymond dan Ce Pam.... thank u all. Karna kalian selalu membimbing &  
menopang untuk kehidupan rohani & segala masalah yang aku hadapi. Kalian  
yang selalu mengajarku untuk selalu bertumbuh di dalam **Tuhan Yesus**.

## KATA PENGANTAR

Puji Syukur penulis panjatkan pada Tuhan Yesus Kristus karena senantiasa menyertai dan memberi kekuatan kepada penulis dalam pembuatan skripsi yang berjudul “Pengaruh Kualitas Komunikasi Organisasi Terhadap Loyalitas Nasabah Melalui Kepuasan Nasabah Sebagai Variabel *Intervening* Pada Bank CIMB NIAGA di Surabaya”.

Skripsi ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat dalam menyelesaikan Studi Stata Satu Jurusan Manajemen di Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Perbanas Surabaya. Adapun penyelesaian ini tidak terlepas dari bantuan serta dukungan dari semua pihak baik secara moril maupun materiil. Oleh karena itu penulis ingin mengucapkan terimakasih kepada :

1. Prof. Dr. Dra. Tatik Suryani, P.si., M.M. selaku Pimpinan STIE Perbanas Surabaya
2. Mellyza Silvy, S.E., M.Si. selaku Ketua Jurusan Manajemen STIE Perbanas Surabaya.
3. Emma Yulianti S.E., MM. selaku Dosen Pembimbing yang telah membimbing penulis dalam proses penyelesaian tugas akhir di STIE Perbanas Surabaya.
4. Bapak dan Ibu Dosen Perbankan STIE Perbanas Surabaya yang telah memberikan ilmu mengenai Manajemen Perbankan kepada penulis selama proses perkuliahan.

5. Bapak dan Ibu Dosen STIE Perbanas Surabaya yang telah memberikan bermacam-macam ilmu pengetahuan kepada penulis selama proses perkuliahan.
6. Seluruh Staf Perpustakaan STIE Perbanas Surabaya yang telah membantu dalam proses penyelesaian tugas akhir.
7. Seluruh Civitas Akademika STIE Perbanas Surabaya.

Segala kritik dan saran yang membangun sangat diharapkan demi kesempurnaan penulisan skripsi dan semoga dapat bermanfaat bagi pembaca.

Surabaya, Oktober 2013

Penulis



## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
LEMBAR SIAP UJI.....	ii
LEMBAR LULUS UJIAN SKRIPSI .....	iii
PENGESAHAN SKRIPSI .....	iv
HALAMAN MOTO.....	v
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiii
ABSTRACT.....	xiv

### BAB I

PENDAHULUAN.....	<u>1</u>
1.1 Latar Belakang Masalah.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
1.2 Perumusan Masalah.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
1.3 Tujuan Penelitian.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
1.4 Manfaat Penelitian.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
1.5 Sistematika Penulisan Skripsi .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>

### BAB II

TINJAUAN PUSTAKA.....	<u>8</u>
2.1 Penelitian Terdahulu .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.2 Landasan Teori.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.3 Kerangka Pemikiran.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.4 Hipotesis Penelitian.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>

### BAB III

METODE PENELITIAN.....	<u>30</u>
3.1 Rancangan Penelitian .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.2 Batasan Penelitian .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.3 Identifikasi Variabel.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.4 Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>defined.</b>	
3.5 Populasi, Sampel dan Teknik Pengambilan Sampel	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>not defined.</b>	
3.6 Instrumen Penelitian.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.7 Data Dan Metode Pengumpulan Data.	<b>Error! Bookmark not defined.</b>

- 3.8 Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen Penelitian . **Error! Bookmark not defined.**
- 3.9 Teknik Analisis Data.....**Error! Bookmark not defined.**

**BAB IV**

**GAMBARAN SUBYEK PENELITIAN DAN ANALISIS DATA** 51

- 4.1 Gambaran Subyek Penelitian .....**Error! Bookmark not defined.**
- 4.2 Analisis Data .....**Error! Bookmark not defined.**
- 4.3 Pembahasan.....**Error! Bookmark not defined.**

**BAB V**

**PENUTUP** 81

- 5.1 Kesimpulan.....**Error! Bookmark not defined.**
- 5.2 Keterbatasan Penelitian .....**Error! Bookmark not defined.**
- 5.3 Saran.....**Error! Bookmark not defined.**

**DAFTAR RUJUKAN**

## DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Persamaan Dan Perbedaan Penelitian	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Tabel 3.1 Interval Kelas	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Tabel 3.2 Kisi – Kisi Kuisisioner Penelitian	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Tabel 3.3 <i>Goodness Of Fit Indices</i>	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Tabel 4.2 Prosentase Jawaban Kualitas Komunikasi Organisasi	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Tabel 4.3 Prosentase Jawaban Kepuasan Nasabah	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Tabel 4.4 Prosentase Jawaban Loyalitas Nasabah	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Tabel 4.6 Uji Cfa( <i>Confirmatory Factor Analysis</i> )	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Tabel 4.7 Uji Cfa( <i>Confirmatory Factor Analysis</i> ) Revisi	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Tabel 4.8 Uji Reliabilitas Sampel Besar	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Tabel 4.9 Uji Normalitas	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Tabel 4.10 Uji Outliers	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Tabel 4.11 <i>Goodness – Of – Fit Indices</i>	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Tabel 4.12 <i>Modification Indices</i>	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Tabel 4.13 <i>Uji Goodness – Of – Fit Indices</i>	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Tabel 4.14 Hasil Estimasi Uji Sem Akhir	<b>Error! Bookmark not defined.</b>

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Grafik Index Peringkat Loyalitas Nasabah	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Gambar 3.1 Model Diagram Jalur	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Gambar 4.1 Grafik Prosentase Jenis Kelamin	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Gambar 4.2 Grafik Prosentase Usia	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Gambar 4.3 Grafik Prosentase Pekerjaan	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Gambar 4.4 Grafik Prosentase Lama Menjadi Nasabah	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Gambar 4.5 Grafik Prosentase Transaksi Enam Bulan Terakhir	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Gambar 4.6 Gambar Uji CFA ( <i>Confirmatory Factor Analysis</i> ) Awal	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Gambar 4.7 Gambar Uji CFA ( <i>Confirmatory Factor Analysis</i> ) Revisi	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Gambar 4.8 Gambar Uji CFA ( <i>Confirmatory Factor Analysis</i> ) Akhir	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Gambar 4.9 Model Struktural SEM Awal	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Gambar 4.10 Model Struktural SEM <i>Modification Indices</i> Akhir	<b>Error! Bookmark not defined.</b>

## DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 :Kuisisioner Penelitian
- Lampiran 2 : Data Responden
- Lampiran 3 : Tabulasi Data
- Lampiran 4 : Rekapitulasi Prosentase Informasi Responden
- Lampiran 5 : Output SPSS Analisis Deskriptif Statistik
- Lampiran 6 : Uji CFA (*Confirmatory Factor Analysis*) Awal
- Lampiran 7 : Uji CFA (*Confirmatory Factor Analysis*) Revisi
- Lampiran 8 : Uji CFA (*Confirmatory Factor Analysis*) Akhir dan Reliabilitas
- Lampiran 9 : Output SEM Uji Normalitas
- Lampiran 10 : Tabel Mahalanobis Distance
- Lampiran 11 : Modification Indices
- Lampiran 12 : Hasil Estimasi Uji SEM Akhir
- Lampiran 13 : Tabel *Chi-Square*

## **ABSTRACT**

### ***Influence of Organizational Communication Quality on Customer Loyalty Through Customer Satisfaction as an Intervening Variable in Bank CIMB Niaga in Surabaya***

*In this globalization era of keen competition in the banking industry can not be avoided. So, the bank should be able to improve the quality of organizational communication in order to influence customer satisfaction. moreover banking industry must strive so that customers have a high level of loyalty from time to time.*

*The purpose of this research is to analyze the influence of organizational communication quality on customer loyalty through customer satisfaction as an intervening variable in bank CIMB NIAGA in surabaya. Data collection instrument in the form of a questionnaire that measured with a likert scale and the respondents are 120 customer bank CIMB NIAGA at Surabaya. This research were analyzed using technique SEM (Structural Equation Modelling) by program package AMOS 18.0.*

*This research have four hypothesis and the results is H1 variable organizational communication quality is not significant toward customer loyalty. H2 Variabel organizational communication quality shown a positive effect is significant toward customer satisfaction. While H3 the variable customer satisfaction toward customer loyalty isn't significant influence. On the other hand, H4 variables organizational communication quality toward through customer satisfaction as an intervening variable isn't significant effect.*

*Keywords : Organizational Communication Quality, Customer Satisfaction, Customer Loyalty*