

**PENGARUH NILAI YANG DIRASA TERHADAP RETENSI
NASABAH DENGAN DIMEDIASI KEPUASAN NASABAH
PADA PT. PANIN BANK DI GRESIK**

SKRIPSI

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



Oleh:

LIA SANDRA DEWI
2009210671

**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI PERBANAS
SURABAYA
2013**

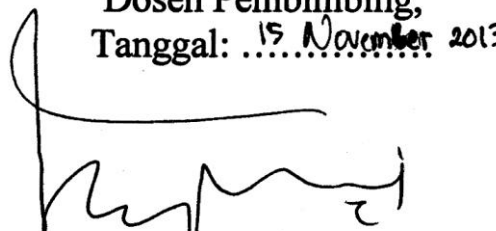
**PENGARUH NILAI YANG DIRASA TERHADAP RETENSI
NASABAH DENGAN DIMEDIASI KEPUASAN NASABAH
PADA PT. PANIN BANK DI GRESIK**

Diajukan oleh :

LIA SANDRA DEWI
NIM :2009210671

skripsi ini telah dibimbing
dan dinyatakan siap diujikan

Dosen Pembimbing,
Tanggal: *15 November* 2013



(Emma Julianti, S.E, M.M.)

SKRIPSI

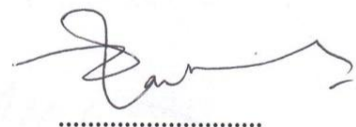
PENGARUH NILAI YANG DIRASA TERHADAP RETENSI NASABAH DENGAN DIMEDIASI KEPUASAN NASABAH PADA PT. PANIN BANK DI GRESIK

Disusun oleh :
LIA SANDRA DEWI
2009210671

Dipertahankan di depan Tim Penguji
dan dinyatakan Lulus Ujian Skripsi
pada tanggal 26 September 2013

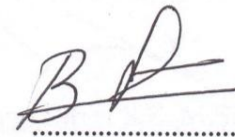
Tim Penguji

Ketua : Dra. Psi. Tjahjani Prawitowati, M.M



.....

Sekretaris : Bagus Suminar, SE,S.Psi,M.Si



.....

Anggota : Drs. Soni Harsono M. Si



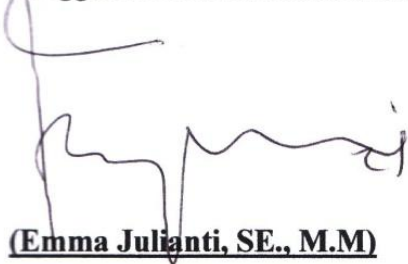
.....

PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Lia Sandra Dewi
Tempat, Tanggal Lahir : Solo, 19 September 1990
N.I.M : 2009210671
Jurusan : Manajemen
Program Pendidikan : Strata 1
Konsentrasi : Manajemen Pemasaran
Judul : Pengaruh Nilai yang Dirasa Terhadap Retensi Nasabah dengan Dimediasi Kepuasan Nasabah Pada PT.Panin Bank di Gresik.

Disetujui dan diterima baik oleh :

Dosen Pembimbing,
Manajemen
Tanggal : 15 November 2013



(Emma Julianti, SE., M.M)

Ketua Program Studi S1
Manajemen
Tanggal : 15 November 2013



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

MOTTO

*Ilmu itu lebih baik daripada harta.
Ilmu itu menjaga engkau dan engkau menjaga harta.
Harta itu berkurang bila dibelanjakan
tetapi ilmu bertambah bila dibelanjakan.
(Khalifah Ali bin Abi Thalib)*

*Orang-orang yang berhenti belajar
akan menjadi pemilik masa lalu.
Orang-orang yang terus belajar
akan menjadi pemilik masa depan.
(Mario Teguh)*

*Tak ada rahasia untuk menggapai sukses.
Sukses dapat terjadi karena persiapan, kerja keras,
dan mau belajar dari kegagalan.
(Collin Powell)*

*Keberuntungan adalah sesuatu yang terjadi ketika
kesempatan bertemu dengan kesiapan.
(Thomas A. Edison)*

*Bila Anda tidak tahu, belajarliah.
Bila Anda tidak bisa, bersungguh-sungguhliah.
Bila sesuatu itu mustahil bagi anda, cobalah.*

*Ilmu pengetahuan tanpa agama lumpuh,
agama tanpa ilmu pengetahuan buta.
(Albert Einstein)*

*Ilmu pengetahuan itu tidak akan memberikan
sebagian dirinya kepadamu sampai engkau memberikan
seluruh dirimu kepadanya.
(pepatah)*

*Bila Anda senang menunda-nunda,
Anda tidak akan pernah punya waktu.
Masa depan Anda akan lebih tergantung dari apa yang
Anda kerjakan pada masa senggang daripada, masa
Anda bekerja.*

PERSEMBAHAN

Skripsi ini khusus kupersembahkan untuk orang-orang yang sangat berarti dari awal kuliah sampai aku dinyatakan lulus sebagai seorang sarjana...

1. Pertama untuk Allah SWT, terima kasih telah menghadirkan orang-orang yang luar biasa baiknya buat aku. Dan aku yakin sampai akhir hayatku aku masih membutuhkan mereka.
2. Kepada "Ayah dan Ibu". Kalian adalah motivasiku. Siang malam mendoakan aku agar aku diberi kelancaran dalam proses mengerjakan skripsi.
3. Buat kakak ku tercinta mbak ana, mas sindu, mabk titis yang selalu memberikan semangat dan selalu perhatian buat aku selama proses mengerjakan skripsi.
4. Kepada "Bu Emma" dan "Pak Basuki", dengan bantuan Bapak dan Ibu, saya bisa skripsi tepat waktu di semester 8.
5. Buat teman-teman, "siti hadiyati, neny, siti, ucie, winny, sheila, rischa amelia, septi" yang selalu memberikan semangat, mendengarkan keluh kesahku, banyak membantu selama mengerjakan skripsi.
6. Kepada "Ibu Emma Julianti, SE., M.M", selaku Dosen Pembimbing, yang banyak memberikan ilmu dan selalu memberi dukungannya.
7. Kepada "Bu Yani", "Bapak Irawan", dan "Pak Sony" selaku dosen penguji, yang juga memberikan banyak masukan setelah sidang, dan terima kasih juga tidak dipersulit untuk ACC revisi-nya.

8. Buat "Mbak Maria", teman 1 bimbingan dan se-kolaborasi riset yang sering berbagi ilmu dan perhatian ma aku. Miss you....
9. Buat nova, zia, tiara, mieta, nia, mieta, riva yang sudah memberikan dukungannya selama mengerjakan skripsi. Terima kasih
10. Buat teman-teman yang lain, yang sudah ikut membantu dan memberikan banyak masukan yang bermanfaat selama proses skripsi. terima kasih atas kerjasamanya selama ini.
11. Kepada para dosen S1 Manajemen Pemasaran. terima kasih atas ilmu yang telah diberikan. Bapak dan Ibu adalah inspirator langkah saya menuju hari esok dalam pengabdian saya pada ilmu yang membesarkan saya "Manajemen Pemasaran".
12. Dan masih banyak yang belum aku sebutin, yang ikut berpartisipasi dan memberikan dukungan. Terima kasih sebanyak-banyaknya. Sukses buat kalian semua...

KATA PENGANTAR

Segala Puji Syukur saya panjatkan kehadiran Allah SWT, karena atas Rahmat-Nya saya dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul “Pengaruh Nilai yang Dirasa terhadap Retensi Nasabah dengan Dimediasi Kepuasan Nasabah pada PT. Panin Bank di Gresik. Adapun maksud penulisan skripsi ini adalah untuk memenuhi salah satu syarat penyelesaian program pendidikan sarjana strata satu (S1) jurusan Manajemen Pemasaran STIE Perbanas Surabaya.

Dalam penyusunan skripsi ini saya telah mendapat banyak bimbingan dan petunjuk yang sangat berguna dari berbagai pihak. Untuk itu saya ingin menyampaikan banyak terima kasih yang sebesar – besarnya kepada :

1. Ibu Prof. Dr. Dra. Tatik Suryani, Psi., M.M. selaku ketua STIE Perbanas Surabaya.
2. Ibu Mellyza Silvy, S.E.,M.Si selaku ketua jurusan manajemen STIE Perbanas Surabaya.
3. Dr. Basuki Rahmat, S.E, M,M selaku dosen wali yang mengarahkan dan membantu selama proses studi
4. Ibu Emma Julianti, S.E, M.M selaku dosen pembimbing yang telah banyak meluangkan waktu, pikiran, dan tenaga untuk memberikan bimbingan.
5. Bapak Drs. Soni Harsono, M.Si selaku dosen penguji yang telah membantu selama proses penyelesaian skripsi.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih banyak kekurangan, oleh karena itu, penulis mengharapkan adanya saran dan kritik dari semua pihak yang bersifat membangun demi kesempurnaan skripsi ini. Akhirnya penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi penulis pada khususnya dan pembaca pada umumnya.

Surabaya,14 November 2013

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN SIAP UJI.....	ii
SKRIPSI	iii
HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI.....	iv
MOTTO	v
PERSEMBAHAN	vii
KATA PENGANTAR	ix
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
LAMPIRAN.....	xiii
ABSTRACT.....	xiv
BAB I <u>PENDAHULUAN</u>	Error! Bookmark not defined.
1.1. Latar Belakang Masalah	Error! Bookmark not defined.
1.2. Perumusan Masalah.....	Error! Bookmark not defined.
1.3. Tujuan Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
1.4. Manfaat Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
1.5. Sistematika Penulisan.....	Error! Bookmark not defined.
BAB II <u>TINJAUAN PUSTAKA</u>	Error! Bookmark not defined.
2.1. Penelitian Terdahulu.....	Error! Bookmark not defined.
2.2. Landasan Teori	Error! Bookmark not defined.
2.3. Kerangka Pemikiran	Error! Bookmark not defined.
2.4. Hipotesis Penelitian	Error! Bookmark not defined.
BAB III <u>METODE PENELITIAN</u>	Error! Bookmark not defined.
3.1. Rancangan Penelitian	Error! Bookmark not defined.
3.2. Batasan Penelitian	Error! Bookmark not defined.
3.3. Identifikasi Variabel	Error! Bookmark not defined.
3.4. Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel.....	Error! Bookmark not defined.
3.5. Populasi, Sampel dan Teknik Pengambilan Sampel.....	Error! Bookmark not defined.
3.6. Instrumen Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
3.7. Data dan Metode Pengumpulan Data.....	Error! Bookmark not defined.
3.8. Uji Validitas dan Reliabilitas	Error! Bookmark not defined.
3.9. Teknik Analisis Data	Error! Bookmark not defined.
<u>BAB IV GAMBARAN SUBYEK PENELITIAN</u>	
4.1 Gambaran Subyek Penelitian.....	46
4.2 Analisis Data.....	48
4.3 Pembahasan.....	58
BAB V <u>PENUTUP</u>	
5.1	
Kesimpulan.....	61
5.2 Keterbatasan Penelitian.....	61
5.3 Saran.....	62

DAFTAR PUSTAKA
LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Peringkat Bank Berdasarkan Pangsa Pasar Dana Pihak Ketig ...	3
Tabel 1.2	Customer Satisfaction Indes Dengan Pangsa Produk Tabungan Tahun 2010-2012 (Persentase)	4
Tabel 2.1	Perbedaan dan Persamaan Penelitian.....	14
Tabel 3.1	Interval Kelas dan Kategori Penilaian Variabel Bebas dan Terkait	32
Tabel 3.2	Kisi-kisi Kuesioner	35
Tabel 4.1	Distribusi Frekuensi Karakteristik Responden	48
Tabel 4.2	Tanggapan Responden untuk variabel Retensi Nasabah	51
Tabel 4.3	Tanggapan Responden untuk variabel Nilai yang Dirasa.....	52
Tabel 4.4	Tanggapan Responden untuk variabel Kepuasan Nasabah	53
Tabel 4.5	Hasil Uji Validitas Sampel Kecil.....	54
Tabel 4.6	Hasil Uji Validitas Sampel Besar	55
Tabel 4.7	Hasil Uji Reliabilitas Sampel Kecil	56
Tabel 4.8	Hasil Uji Reliabilitas Sampel Besar.....	56
Tabel 4.9	Estimasi Parameter Jalur.....	58

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1	Kerangka Pemikiran.....	25
Gambar 3.1	Daerah Penolakan dan Peneerimaan H_0 Uji F.....	41
Gambar 3.2	Daerah Penolakan dan Resistensi H_0 Uji t.....	43
Gambar 3.3	Analisis jalur.....	45
Gambar 4.1	Analisis jalur.....	57
Gambar 4.2	Hasil Perhitungan Model Analisis jalur.....	59

LAMPIRAN

- Lampiran 1 : Kuesioner Penelitian
- Lampiran 2 : Data Responden
- Lampiran 3 : Tabulasi Data
- Lampiran 4 : Output SPSS Frekuensi Karakteristik Responden
- Lampiran 5 : Output SPSS Analisis Deskriptif Tanggapan Responden
- Lampiran 6 : Uji Validitas dan Reliabilitas Sampel Kecil
- Lampiran 7 : Uji Validitas dan Reliabilitas Sampel Besar
- Lampiran 8 : Regresi Analisis Path

THE INFLUENCE OF PERCEIVED QUALITY OF CUSTOMER RETENTION WITH CUSTOMER SATISFACTION AS AN MEDIATON VARIABLE OF PT.PANIN BANK GRESIK

Lia Sandra Dewi

*Student of Faculty Economic, Marketing Management
STIE Perbanas Surabaya*

ABSTRACT

The purpose of this study was to investigate the effect of perceived quality on customer satisfaction, determine the effect on customer satisfaction toward customer retention, determine the effect of perceived quality on customer retention, and to know the customer satisfaction is an intervening variable in the influence of the perceived quality of customer retention on PT. Panin Banks in Gresik.

The population in this study are those who have or are using product of PT.Panin Bank in Gresik. Sample collection technique is to use a purposive sampling technique with a total sample of 66 respondents. In this study performed two analyzes, namely: Descriptive Analysis and Path Analysis (Path Analysis) using SPSS 16.

Based on the results of the Analysis of Line (Path Analysis) states that the perceived quality significantly and positively affect the customer retention. The customer satisfaction a no significantly and positive impact on customer retention on PT.Panin Bank in Gresik. Perceived quality significantly and positively influence customer satisfaction on PT.Panin Bank in Gresik.

Key words : *Perceived quality, Customer Satisfaction, and Customer Retention*