

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN KEPUASAN TERHADAP
LOYALITAS NASABAH DALAM MENABUNG
DI BANK BCA SIDOARJO**

SKRIPSI

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



OLEH :

ASTRINI KUSHARYANTI

2009210494

SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI PERBANAS

SURABAYA

2013

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN KEPUASAN TERHADAP
LOYALITAS NASABAH DALAM MENABUNG
DI BANK BCA SIDOARJO**

Diajukan oleh :

ASTRINI KUSHARYANTI

NIM : 2009210494

Skripsi ini telah dibimbing
dan dinyatakan siap diujikan

Dosen Pembimbing
Tanggal : 02 Agustus 2013



(Dra.Lindiawati,M.M)

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN KEPUASAN TERHADAP
LOYALITAS NASABAH DALAM MENABUNG
DI BANK BCA SIDOARJO**

Disusun oleh :

ASTRINI KUSHARYANTI

NIM: 20092100494

Dipertahankan di depan Tim Penguji
dan dinyatakan Lulus Ujian Skripsi
pada tanggal 16 Agustus 2013

Tim Penguji

Ketua : Dra.Ec. Aniek Maschudah Ilfitriah, M.Si

Sekretaris : Dra. Lindiawati, M.M

Anggota : Dr. Basuki Rachmat, SE, M.M

PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Astrini Kusharyanti
Tempat, Tanggal Lahir : Surabaya, 16 Januari 1991
N.I.M : 2009210494
Jurusan : Manajemen
Program Pendidikan : Strata 1
Konsentrasi : Perbankan
Judul : Pengaruh Kualitas Layanan dan Kepuasan terhadap Loyalitas Nasabah dalam Menabung di Bank BCA Sidoarjo

Disetujui dan diterima baik oleh :

Ketua Program Studi S1 Manajemen

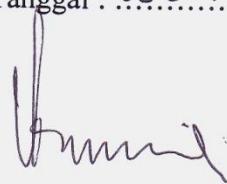
Tanggal : 18 Oktober 2013



(Mellyza Silvy, SE., M.Si.)

Dosen Pembimbing,

Tanggal : 09 Oktober 2013



(Dra. Lindiawati, M.M.)

MOTTO

Sebuah tujuan tanpa perencanaan
hanya akan menjadi harapan

Bermimpilah menjadi orang yang besar
dan berusahalah semaksimal mungkin
untuk mewujudkan mimpi itu

Man jadda wa jada

PERSEMBAHAN

Alhamdulillah segala puji syukur atas kehadiran Allah SWT akhirnya skripsi Saya yang berjudul “Pengaruh Kualitas Layanan dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Nasabah Dalam Menabung di Bank BCA Sidoarjo” dapat terselesaikan dengan baik. Terima kasih yang sebesar-besarnya Saya ucapkan kepada semua pihak yang membantu dalam penyelesaian skripsi ini. Untuk itu, Saya berterima kasih kepada.

- Allah SWT karena atas rahmat dan hidayahnya sangat membantu Saya dalam menyelesaikan skripsi ini dengan baik.
- Kedua orang tua Saya My Father And My Mom yang menjadi motivasi terbesar Saya untuk berusaha menjadi orang yang sukses dan bisa membanggakan mereka. Terima kasih banyak My Mom, My Father atas kasih sayang, dukungan, motivasi, nasihat, semangat, dan doa yang tiada hentinya sehingga Astrini sekarang sudah menjadi SARJANA. LOVE YOU Mom And My Father ☺
- Kakak dan adik saya (Mb. Sari beserta Suami, Mas yudo, Mb. Wenny dan Dik Tika) Thanks you very much atas dukungan, Motivasi dan nasihat, meskipun kalian kadang nyebelin dan gangguin , tapi justru kebersamaan itu yang bikin saya semangat buat cepet lulus hehehe... ☺
- For My Beloved (Hermawan S.) makasih buat bantuan, motivasi yang bikin aku semangat dalam mengerjakan skripsi, dan doanya selama ini, yang dengan sabar membimbing aku jadi lebih baik, lebih dewasa lagi , dan nemenin aku sampai sekarang. Thank you very much ☺
- Dosen pembimbing saya Dra. Lindiawati, M. M yang sudah membimbing Saya sebaik mungkin dalam penyelesaian proposal skripsi dan skripsi. Pengaji skripsi Saya, Ibu Dra. Ec Aniek Maschudah Ilfitriah, M. Si dan Bapak Dr. basuki Rachmat, SE., M.M yang sudah membimbing Saya dalam penyempurnaan skripsi ini.
- My Best friends (Nindya, Avivah, Dwi) makasih atas dukungan kalian hingga akhirnya aku LuLus. Dan Temen seperjuangan angkatan'09 dan temen UBBS Cew'09 saya Desi, Rinta, Dyan. Dan satu lagi temen2 satu

bimbingan mb. Sukma, Fitri, Juhan dan dewi akhirnya kita bisa melewati saat-saat tersulit kemarin yaa. Mulai dari nunggu bimbingan, nunggu buat revisi dan dapet ACC, minta tanda tangan dosen, tapi justru semua itu yang buat kita kuat. Hahaha Alhamdulillah berkat perjuangan kita selama ini akhirnya KITA LULUS dan jadi SARJANA !!!

- Keluarga besar dari Mb. Reni dan Mas rangga, mb. Tanti, Mb. Nita beserta suami, dan Ibu, Bapak terima kasih atas bantuan, dukungan, dan doa selama ini.
- Terima kasih banyak untuk Semua pihak yang sudah mendoakan Saya yang tidak bisa Saya sebutkan satu persatu.
- Terima kasih juga buat nasabah BCA Sidoarjo yang sudah mau meluangkan waktunya untuk mengisi kuesioner Saya.

KATA PENGANTAR

Puji syukur Alhamdulillah Atas Ridho dari Allah S.W.T yang senantiasa menyertai dan memberi kekuatan kepada Peneliti dalam pembuatan skripsi yang berjudul “Pengaruh Kualitas Layanan dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Nasabah Dalam Menabung di Bank BCA Sidoarjo”.

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 semua pihak baik secara moril maupun materiil. Oleh karena itu, Peneliti ingin menyampaikan ucapan terima kasih 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 Program Studi S1 Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Perbanas Surabaya.
3. Ibu Dra. Lindiawati, M.M selaku dosen pembimbing yang telah membimbing dan memberikan arahan dalam Peneliti ini, hingga akhirnya terselesaikanlah skripsi ini.
4. Bapak Bagus Suminar, S.E.,S.Psi.,M.M. selaku dosen Wali atas segala bimbingan dan arahan selama masa kuliah. Dan Ibu Emma Julianti, S.E.,

M.M. selaku dosen wali pengganti yang telah mengarahkan dan membimbing selama kuliah.

5. Bapak dan Ibu Dosen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Perbanas Surabaya yang telah memberikan ilmu kepada Peneliti selama proses pembelajaran.
6. Seluruh Staf dan Civitas Akademika Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Perbanas Surabaya.
7. Para Kepala Cabang, Staf, Karyawan dan nasabah Bank BCA Wilayah Sidoarjo Terima kasih banyak telah mengijinkan dan membantu Peneliti dalam pengisian kuesioner selama penelitian ini berlangsung hingga selesai.

Segala kritik dan saran yang membangun sangat diharapkan demi kesempurnaan penulisan skripsi ini, serta mohon maaf yang sebesar-besarnya apabila terdapat banyak kekurangan dan kesalahan dalam penulisan skripsi ini dan semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi pembaca.

Surabaya, 11 Oktober 2013

Penulis

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN SIAP DIUJI.....	ii
HALAMAN LULUS UJIAN SKRIPSI.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI.....	iv
HALAMA MOTTO & PERSEMBAHAN.....	v
KATA PENGANTAR.....	viii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvi
ABSTRAK.....	xvii
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Perumusan Masalah.....	8
1.3 Tujuan Penelitian.....	9
1.4 Manfaat Penelitian.....	9
1.5 Sistematika Penulisan Skripsi.....	10
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Penelitian Terdahulu.....	12
2.1.2 Kazi Omar Siddiq	12
2.1.2 Rahim Mosahab.et.all.....	13
2.2 Landasan Teori	16
2.2.1 Kualitas Layanan.....	18
2.2.2 Kepuasan Nasabah.....	20
2.2.3 Loyalitas Nasabah.....	21
2.2.4 Hubungan antara Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Nasabah.....	23
2.2.5 Hubungan antara Kepuasan Nasabah Terhadap Loyalitas Nasabah.....	24
2.3 Kerangka Pemikiran	26
2.4 Hipotesis Penelitian.....	26
BAB III METODE PENELITIAN	
3.1 Rancangan Penelitian	28
3.2 Batasan Penelitian	29
3.3 Identifikasi Variabel	29
3.4 Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel	30

3.4.1 Definisi Operasional	30
A. Variabel Bebas	30
B. Variabel Terikat(Intervening)	33
C. Variabel Terikat.....	33
3.4.2 Pengukuran Variabel.....	33
3.5 Populasi, Sampel dan Teknik Pengambilan Sampel	34
3.5.1 Populasi	34
3.5.2 Sampel	34
3.5.3 Teknik Pengambilan Sampel	35
3.6 Instrumen Penelitian.....	36
3.7 Data dan Metode Pengumpulan Data	38
3.8 Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen	39
3.8.1 Uji Validitas.....	39
3.8.2 Uji Reliabilitas.....	40
3.9 Teknik Analisis Data	42
3.9.1 Analisa Deskriptif.....	42
3.9.2 Analisa Statistik.....	42
3.9.2.1 Analisis Regresi.....	43
3.9.2.2 Koefisien Determinasi.....	44
3.9.2.3 Uji F.....	44
3.9.2.4 Uji t	44

BAB IV GAMBARAN SUBYEK PENELITIAN DAN ANALISIS DATA

4.1 Gambaran Subyek Penelitian.....	45
4.1.1 Karakteristik Responden Menurut Jenis kelamin.....	45
4.1.2 Karakteristik Responden Menurut Pendidikan.....	46
4.1.3 Karakteristik Responden Menurut Pekerjaan.....	47
4.1.4 Karakteristik Responden Menurut Lama Menjadi nasabah..	47
4.2 Analisis Data.....	48
4.2.1 Uji Validitas	48
4.2.2 Uji Reliabilitas.....	49
4.2.3 Analisis Deskriptif	50
4.2.3.1 Analisis tanggapan responden terhadap Variabel Kualitas layanan.....	50
4.2.3.2 Analisis tanggapan responden terhadap Variabel Kepuasan Nasabah.....	53
4.2.3.3 Analisis tanggapan responden terhadap Variabel LoyalitasNasabah.....	54
4.2.4 Analisis Statistik.....	55
4.2.4.1 Koefisien Determinasi.....	55
4.2.4.2 Uji F.....	59
4.2.4.3 Uji t	63

4.3 Pembahasan.....	67
BAB V PENUTUP	
5.1 Kesimpulan.....	75
5.2 Keterbatasan Penelitian.....	76
5.3 Saran.....	76
DAFTAR RUJUKAN	
LAMPIRAN	
JADWAL PENYUSUNAN SKRIPSI	

Daftar Tabel

	Halaman
Tabel 2.1 Perbedaan dan Persamaan Antara Penelitian Terdahulu dengan Penelitian Sekarang	15
Tabel 3.1 Interval Kelas	34
Tabel 3.2 Data Penyebaran Responden Sampel Besar waktu dan Tempat	36
Tabel 3.3 Kisi-kisi Kuesioner	37
Tabel 3.4 Uji Validitas Data Kuesioner Sampel Kecil	40
Tabel 3.5 Uji Reliabilitas Data Kuesioner Sampel Kecil	41
Tabel 4.1 Hasil Uji Validitas Dan Reliabilitas Instrumen Penelitian Sampel Besar	49
Tabel 4.2 Hasil Tanggapan Responden Terhadap Variabel Bukti Fisik	50
Tabel 4.3 Hasil Tanggapan Responden Terhadap Variabel Keandalan	51
Tabel 4.4 Hasil Tanggapan Responden Terhadap Variabel Daya Tanggap	51
Tabel 4.5 Hasil Tanggapan Responden Terhadap Variabel Jaminan	51
Tabel 4.6 Hasil Tanggapan Responden Terhadap Variabel Empati	51
Tabel 4.7 Hasil Tanggapan Responden Terhadap Variabel Kepuasan nasabah	54
Tabel 4.8 Hasil Tanggapan Responden Terhadap Variabel Loyalitas nasabah	55

Tabel 4.9 Koefisiensi Determinasi Variabel Bukti fisik, Keandalan, Daya Tanggap, Jaminan, Empati Terhadap Kepuasan Nasabah	56
Tabel 4.10 Koefisiensi Determinasi Variabel Bukti fisik Terhadap Kepuasan Nasabah	56
Tabel 4.11 Koefisiensi Determinasi Variabel Keandalan Terhadap Kepuasan Nasabah	57
Tabel 4.12 Koefisiensi Determinasi Variabel Daya Tanggap Terhadap Kepuasan Nasabah	57
Tabel 4.13 Koefisiensi Determinasi Variabel Jaminan Terhadap Kepuasan Nasabah	58
Tabel 4.14 Koefisiensi Determinasi Variabel Empati Terhadap Kepuasan Nasabah	58
Tabel 4.15 Koefisiensi Determinasi Kepuasan Nasabah Terhadap Loyalitas Nasabah	59
Tabel 4.16 Uji F Variabel Kualitas Layanan Bukti fisik, Keandalan, Daya Tanggap, Jaminan, Empati Terhadap Kepuasan Nasabah	60
Tabel 4.17 Uji F Variabel Bukti Fisik Terhadap Kepuasan Nasabah	60
Tabel 4.18 Uji F Variabel Keandalan Terhadap Kepuasan Nasabah	61
Tabel 4.19 Uji F Variabel Daya Tanggap Terhadap Kepuasan Nasabah	62
Tabel 4.20 Uji F Variabel Jaminan Terhadap Kepuasan Nasabah	62
Tabel 4.21 Uji F Variabel Empati Terhadap Kepuasan Nasabah	63
Tabel 4.22 Hasil Uji t Variabel Bukti Fisik, Keandalan, Daya Tanggap, Jaminan, Empati Terhadap Kepuasan Nasabah	64
Tabel 4.23 Hasil Uji t Variabel Kepuasan Nasabah Terhadap Loyalitas Nasabah	65

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1.1 : 10 Perbankan Terbesar Pemegang Dana Pihak Ketiga	4
Gambar 1.2 : Indeks Service to Care Total Bank Konvensional	7
Gambar 2.1 : Kerangka Pemikiran	26
Gambar 4.1 : Karakteristik Responden Jenis Kelamin	45
Gambar 4.2 : Karakteristik Responden Pendidikan	46
Gambar 4.3 : Karakteristik Responden Pekerjaan	47
Gambar 4.3 : Karakteristik Responden Lama menjadi nasabah	48

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 : Kuesioner Penelitian
- Lampiran 2 : Identitas Responden dan Tabulasi Data
- Lampiran 3a : Uji Validitas dan Uji Reliabilitas (Sampel Kecil)
- Lampiran 3b : Uji Validitas dan Uji Reliabilitas (Sampel Besar)
- Lampiran 4 : Uji Indikator Variabel (Uji statistic Deskriptif)
- Lampiran 5 : Uji Regresi Berganda dan Sederhana

ABSTRACT

THE INFLUENCE OF SERVICE QUALITY AND CUSTOMER SATISFACTION TOWARD LOYALTY OF SAVING ACCOUNTS CUSTOMER OF BANK BCA SIDOARJO

Competition of banking service in Indonesia is increasingly tight. Service quality and satisfaction have significant influence toward loyalty of saving accounts customer of Bank BCA Sidoarjo. Aim of this research is to know service quality offered by Bank BCA as well as to learn relationship between factors of service quality, satisfaction and loyalty of which are important in bank management which can be used to review characteristic of the bank as experienced by customer. This research emphasize primary data obtained from respondent that is customer of the bank BCA this research uses multiple linear regression analysis technique. The size of sample used 120 respondents. Results of the research indicate that all service quality variables physic , tangible, reliability, responsiveness, assurance, and empathy have positive and significant effect toward to customer satisfaction. In addition, the service quality variables partial influence of customer satisfaction. This indicates that reliability and empathy have positive significant influence toward of customer loyalty. While physic, tangible, responsiveness, and assurance have no significant influence toward of customer loyalty. Meanwhile to variable customer satisfaction has positive significant influence toward of customer loyalty.

Keywords: Service Quality, Satisfaction, Customer loyalty