

HIBAH PENELITIAN TIM PASCASARJANA
STUDI MANFAAT YANG DICARI NASABAH UMKM DAN
PENGARUHNYA TERHADAP KEPUASAN PADA
LAYANAN KREDIT BANK KONVENSIONAL

TESIS

Diajukan untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Penyelesaian

Program Pascasarjana



ANISSA SUKMAPUTRI

2011611009

SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI PERBANAS

SURABAYA

2013

**STUDI MANFAAT YANG DICARI NASABAH UMKM DAN
PENGARUHNYA TERHADAP KEPUASAN PADA
LAYANAN KREDIT BANK KONVENSIONAL**

Diajukan oleh :

ANISSA SUKMAPUTRI

2011611009

Tesis ini telah dibimbing
dan dinyatakan siap diujikan

Dosen Pembimbing,

Tanggal : 17-10-2013



(Dr. Dra. Ec. Rr. Iramani, M.Si)

T E S I S

**STUDI MANFAAT YANG DICARI NASABAH UMKM DAN
PENGARUHNYA TERHADAP KEPUASAN PADA LAYANAN
KREDIT BANK KONVENSIONAL**

Disusun oleh :

ANISSA SUKMAPUTRI

2011611009

Dipertahankan di depan Tim Penguji
dan dinyatakan Lulus Ujian Tesis
pada tanggal 19 Oktober 2013

Tim Penguji

Ketua : Dr. Basuki Rachmat, SE., MM.



.....

Sekretaris : Dr. Dra. Ec. Rr. Iramani, M.Si



.....

Anggota : 1. Dr Ronny, S. Kom., M. Kom., MH



.....

2. Dr. Soni Harsono, SE., M.Si



.....

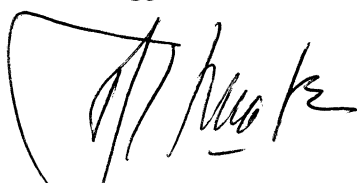
PENGESAHAN TESIS

Nama : Anissa Sukmaputri
Tempat, Tanggal Lahir : Surabaya, 18 Juli 1988
N.I.M : 2011611009
Program Pendidikan : Pascasarjana (Magister Manajemen)
Konsentrasi : Pemasaran
Judul : Studi Manfaat Yang Dicari Nasabah UMKM
Dan Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Pada
Layanan Kredit Bank Konvensional

Disetujui dan diterima baik oleh :

Dosen Pembimbing,

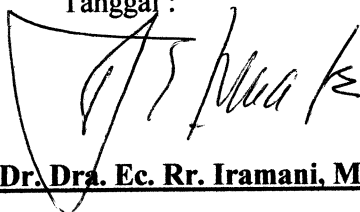
Tanggal :



(Dr. Dra. Ec. Rr. Iramani, M.Si)

Direktur Program Pascasarjana

Tanggal :



(Dr. Dra. Ec. Rr. Iramani, M.Si)

KATA PENGANTAR



Alhamdulillah, puji syukur kepada Allah SWT atas segala rahmat, hidayah dan inayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan tesis yang berjudul “Studi Manfaat yang Dicari Nasabah UMKM dan Pengaruhnya Terhadap Kepuasan pada Layanan Kredit Bank Konvensional”. Sehubungan dengan selesainya tesis tersebut, penulis menyampaikan penghargaan dan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Prof. Dr. Tatik Suryani, Psi.M.M selaku Ketua STIE Perbanas Surabaya yang selalu memberikan bimbingan dan arahan sampai terselesainya tesis ini.
2. Dr. Dra. Ec. Rt. Iramani, M.Si selaku Direktur Program Pascasarjana STIE Perbanas Surabaya dan Dosen Pembimbing yang memberikan banyak bimbingan, saran dan arahan sampai terselesainya tesis.
3. Seluruh Tim Kolaborasi Marketing yang telah membantu pengumpulan data.
4. Bapak dan Ibu dosen, serta seluruh karyawan di STIE Perbanas Surabaya yang telah membimbing dan membantu selama masa perkuliahan.

Penyusunan tesis ini masih jauh dari sempurna. Saran serta kritik yang membangun sangat diharapkan untuk membantu menyempurnakan karya ini. Semoga karya ini dapat bermanfaat bagi semua.

Surabaya, Oktober 2013

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN SIAP DIUJI	ii
HALAMAN LULUS UJIAN TESIS	iii
HALAMAN PENGESAHAN TESIS	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI	vi
DAFTAR TABEL	viii
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR LAMPIRAN	xii
ABSTRAKSI	xiii

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Perumusan Masalah	10
1.3 Tujuan Penelitian	10
1.4 Manfaat Penelitian	11
1.5 Sistematika Penulisan Tesis	12

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Penelitian Terdahulu	13
2.2 Landasan Teori	24
2.3 Kerangka Pemikiran	40
2.4 Hipotesis Penelitian	41

BAB III METODE PENELITIAN

3.1 Rancangan Penelitian	42
3.2 Batasan Penelitian	43
3.3 Identifikasi Variabel Penelitian	43
3.4 Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel	44
3.5 Populasi, Sampel, dan Teknik Pengambilan Sampel	46
3.6 Instrumen Penelitian	48
3.7 Data dan Metode Pengumpulan Data	49
3.8 Uji Validitas dan Reabilitas Instrumen Penelitian	50
3.9 Teknik Analisis Data	51

BAB IV GAMBARAN SUBYEK PENELITIAN DAN ANALISIS DATA

4.1 Gambaran Subyek Penelitian.....	58
-------------------------------------	----

4.2 Analisis Data	69
4.3 Pembahasan	96

BAB V PENUTUP

5.1 Kesimpulan	104
5.2 Keterbatasan Penelitian	105
5.3 Saran	106

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	: Share Baki Debet/ Kredit UMKM Menurut Klasifikasi Usaha Triwulan 1 2012 (Januari-Maret)	2
Tabel 2.1	: Penelitian Terdahulu	21
Tabel 3.1	: Kisi-kisi Pengembangan Instrumen	49
Tabel 4.1	: Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas	70
Tabel 4.2	: Tanggapan Responden Usaha Mikro terhadap Variabel Kepuasan	71
Tabel 4.3	: Tanggapan Responden Usaha Kecil terhadap Variabel Kepuasan	72
Tabel 4.4	: Tanggapan Responden Usaha Menengah terhadap Variabel Kepuasan	73
Tabel 4.5	: Tanggapan Responden Usaha Mikro terhadap Variabel Manfaat	74
Tabel 4.6	: Tanggapan Responden Usaha Kecil terhadap Variabel Manfaat	76
Tabel 4.7	: Tanggapan Responden Usaha Menengah terhadap Variabel Manfaat	77
Tabel 4.8	: Hasil KMO dan Bartlett's Test Usaha Mikro	78
Tabel 4.9	: Hasil Analisis Faktor Manfaat pada Usaha Mikro	79
Tabel 4.10	: Hasil KMO dan Bartlett's Test Usaha Kecil	81
Tabel 4.11	: Hasil Analisis Faktor Manfaat pada Usaha Kecil	82

Tabel 4.12	: Hasil KMO dan Bartlett's Test Usaha Menengah	84
Tabel 4.13	: Hasil Analisis Faktor Manfaat pada Usaha Menengah	85
Tabel 4.14	: Analisis Regresi Usaha Mikro	87
Tabel 4.15	: Analisis Regresi Usaha Kecil	90
Tabel 4.16	: Analisis Regresi Usaha Menengah	93
Tabel 4.17	: Hasil Analisis Faktor Manfaat yang dicari Nasabah UMKM	97
Tabel 4.18	: Hasil Analisis Regresi Faktor-Faktor Manfaat terhadap Kepuasan	99

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1	: Kerangka Konseptual <i>Do relationship benefits and maintenance drive commitment and loyalty</i>	14
Gambar 2.2	: Kerangka Konseptual <i>The Antecedent Role of Customer – Employee Relationship in the Development of Customer – to Firm Relationship</i>	17
Gambar 2.3	: Kerangka Konseptual <i>Relational Impact Service Providers interaction beaviour in healthcare</i>	19
Gambar 2.4	: Model Kepuasan dan Ketidakpuasan Pelanggan	30
Gambar 2.5	: Kerangka Pemikiran	40
Gambar 4.1	: Gambaran Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	59
Gambar 4.2	: Gambaran Responden Berdasarkan Jenis Usia	60
Gambar 4.3	: Gambaran Responden Berdasarkan Pendidikan	61
Gambar 4.4	: Gambaran Responden Berdasarkan Jumlah Karyawan	62
Gambar 4.5	: Gambaran Responden Berdasarkan Jenis Usaha	63
Gambar 4.6	: Gambaran Responden Berdasarkan Hasil Penjualan per Bulan	64
Gambar 4.7	: Gambaran Responden Berdasarkan Lama Mengambil Layanan Kredit	65
Gambar 4.8	: Gambaran Responden Berdasarkan Omset Usaha per Tahun	66
Gambar 4.9	: Gambaran Responden Berdasarkan Plafon Kredit yang Diterima	67

Gambar 4.10 : Gambaran Responden Berdasarkan Jumlah Kunjungan

Ke Bank

68

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 : Kuesioner
- Lampiran 2 : Data Responden
- Lampiran 3 : Hasil Uji Validitas
- Lampiran 4 : Hasil Uji Reliabilitas
- Lampiran 5 : Hasil Uji Deskriptif
- Lampiran 6 : Hasil Analisis Faktor
- Lampiran 7 : Hasil Analisis Regresi
- Lampiran 8 : Hasil Kuesioner