

**HIBAH PENELITIAN
TIM PASCASARJANA**

**PENGARUH KEDEKATAN HUBUNGAN DAN KUALITAS HUBUNGAN
TERHADAP KEPUASAN NASABAH UMKM
ATAS LAYANAN KREDIT PERBANKAN
DI SURABAYA**

TESIS

**Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Penyelesaian
Program Pascasarjana**



Oleh :

**NOVA AVIAN WIDIATAMA
NIM: 2011611005**

**PROGRAM PASCASARJANA
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI PERBANAS
S U R A B A Y A
2 0 1 4**

**PENGARUH KEDEKATAN DAN KUALITAS HUBUNGAN
TERHADAP KEPUASAN NASABAH UMKM
ATAS LAYANAN KREDIT PERBANKAN
DI SURABAYA**

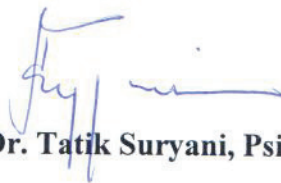
Diajukan oleh :

NOVA AVIAN WIDIATAMA

2011611005

Tesis ini telah dibimbing
dan dinyatakan siap diujikan

Dosen Pembimbing
Tanggal : 6/2-15



(Prof. Dr. Tatik Suryani, Psi.M.M)

TESIS

PENGARUH KEDEKATAN DAN KUALITAS HUBUNGAN TERHADAP KEPUASAN NASABAH UMKM ATAS LAYANAN KREDIT PERBANKAN DI SURABAYA

Disusun oleh :

NOVA AVIAN WIDIATAMA
NIM: 2011611005

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

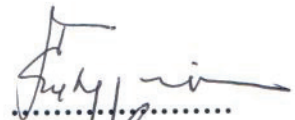
Tim Penguji

Ketua : Prof. Dr. Tatik Suryani, Psi.M.M

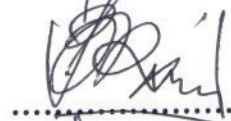
Sekretaris : Dr. Basuki Rachmat, SE.,M.M

Anggota : Dr. Soni Harsono, M.Si

: Dr. Ronny



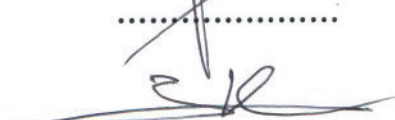
.....



.....



.....



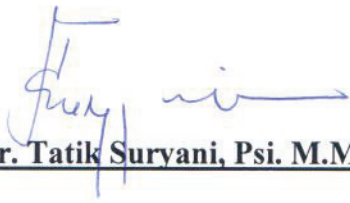
.....

PENGESAHAN TESIS

Nama : Nova Avian Widiatama
Tempat, Tanggal Lahir : Surabaya, 21 November 1980
N.I.M : 2011611005
Program Pendidikan : Pascasarjana (Magister Manajemen)
Konsentrasi : Pemasaran
Judul : Pengaruh Kedekatan dan Kualitas Hubungan terhadap Kepuasan Nasabah UMKM atas Layanan Kredit Perbankan di Surabaya

Disetujui dan diterima baik oleh :

Dosen Pembimbing
Tanggal :


Prof. Dr. Tatik Suryani, Psi. M.M

Direktur Program Pascasarjana
Tanggal : 27-03-2015


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

KATA PENGANTAR

Bismillahirrahmanirrahim,

Dengan mengucapkan puji syukur kehadirat Allah SWT karena atas rahmat dan karunia-Nya sehingga tesis ini dapat terselesaikan sebagai tugas akhir yang berjudul “Pengaruh Kedekatan dan Kualitas Hubungan Terhadap Kepuasan Nasabah UMKM Atas Layanan Kredit Perbankan Di Surabaya”. Pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah mendukung dan membantu penulis menyelesaikan tesis ini, terima kasih diucapkan kepada:

1. Bp Lutfi, SE, M.Fin selaku Ketua STIE Perbanas Surabaya.
2. Prof. Dr. Tatik Suryani, Psi.M.M selaku Dosen Pembimbing yang memberikan banyak bimbingan, saran dan arahan mulai awal sampai terselesainya tesis ini dengan baik.
3. Dr. Dra. Ec. Rr. Iramani, M.Si selaku Direktur Program Pascasarjana STIE Perbanas Surabaya yang selalu memberikan semangat sampai terselesainya tesis ini dengan baik.
4. Ditlitabmas, yang telah memberikan pendanaan melalui Hibah Penelitian Pascasarjana STIE Perbanas Surabaya
5. Bapak dan Ibu dosen beserta civitas akademik STIE Perbanas Surabaya yang telah mendidik dan memberikan ilmu pengetahuan selama masa perkuliahan serta seluruh staf perpustakaan dan karyawan di STIE Perbanas Surabaya.
6. Seluruh Tim Hibah Kolaborasi yang telah membantu pengumpulan data..
7. Papa, Mama, Mas WhendytaNovan, Mbak DiahRosemaningsih dan Keponakan NandytaAlyaParamesti serta Kekasih, Adinda Tercinta Nur

Halimah, yang senantiasa memberikan doa dan semangat tanpa henti bagi Penulis untuk menyelesaikan tesis ini.

8. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu yang telah memberikan banyak bantuan dalam penyelesaian tesis ini.

Penulis juga menyadari bahwa dalam penulisan tesis ini masih terdapat banyak kekurangan, oleh karenanya penulis mengharapkan masukan dan saran yang membangun dari semua pihak. Harapan penulis semoga tesis ini dapat bermanfaat bagi semua pihak yang membutuhkan, berkepentingan, dan dapat menambah wawasan bagi para pembaca serta peneliti selanjutnya dalam melakukan penelitian di bidang manajemen.

Surabaya, November 2014

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN SIAP DIUJI	ii
HALAMAN LULUS UJIAN TESIS	iii
HALAMAN PENGESAHAN TESIS	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
ABSTRAK	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Perumusan Masalah	11
1.3 Tujuan Penelitian	12
1.4 Manfaat Penelitian	12
1.5 Sistematika Penulisan	13
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	15
2.1 Penelitian Terdahulu	15
2.1.1 Penelitian Hansen (2003)	15
2.1.2 Penelitian Madilet <i>al</i> (2002)	18
2.1.3 Penelitian Qin, Zhao dan Yi (2004)	20
2.1.4 Penelitian Gerrard Macintosh (2007)	22
2.2 Landasan Teori	25
2.2.1 Usaha Mikro Kecil Menengah	25
2.2.2 Kedekatan Hubungan	26
2.2.3 Kualitas Hubungan	28
2.2.4 Kepuasan	28
2.3 Pengaruh Antar Variabel	29
2.3.1 Pengaruh Kedekatan Hubungan Terhadap Kepuasan	29
2.3.2 Pengaruh Kualitas Hubungan Terhadap Kepuasan	30
2.3.3 Pengaruh Kedekatan Hubungan dengan Kualitas Hubungan	32
2.4 Kerangka Pemikiran	33
2.5 Hipotesis Penelitian	34
BAB III METODE PENELITIAN	35
3.1 Rancangan Penelitian	35
3.2 Batasan Penelitian	36
3.3 Identifikasi Variabel	36
3.4 Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel	37

	3.4.1 Kedekatan Hubungan.....	37
	3.4.2 Kualitas Hubungan	37
	3.4.3 Kepuasan	38
3.5	Populasi, Sampel, Besar Sampel dan Teknik Sampling.....	38
3.6	Instrumen Penelitian	39
3.7	Data dan Metode Pengumpulan Data	41
3.8	Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen Penelitian	41
	3.8.1 Uji validitas	41
	3.8.2 Uji reliabilitas	43
3.9	Teknik Analisis Data	44
	3.9.1 Analisis deskriptif.....	44
	3.9.2 <i>Structural Equation Model</i> (SEM)	45
BAB IV	GAMBARAN SUBJEK PENELITIAN DAN ANALISIS DATA	54
	4.1 Gambaran Subyek Penelitian	54
	4.2 Analisis Data	58
	4.2.1 Analisis deskriptif	58
	4.2.2 Analisis statistik	66
	4.3 Pembahasan	88
	4.3.1 Faktor-faktor penentu kedekatan hubungan	88
	4.3.2 Faktor-faktor penentu kualitas hubungan.....	89
	4.3.3 Hubungan antar variabel.....	91
BAB V	PENUTUP	94
	5.1 Kesimpulan.....	94
	5.2 Keterbatasan Penelitian.....	95
	5.3 Saran	96

DAFTAR RUJUKAN 101

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1 : Perkembangan Usaha Mikro, Kecil, Menengah (UMKM) Dan Usaha Besar (UB) Tahun 2010 – 2011	2
Tabel 1.2 : Kredit UMKM menurut sektor Ekonomi (Miliar Rupiah).....	3
Tabel 2.1 : Kriteria UMKM berdasarkan Aset dan Omset menurut UU No.20 Tahun 2008 Tentang Usaha Kecil, Mikro dan Menengah	24
Tabel 2.2 : Kriteria UMKM berdasarkan Aset dan Omzet menurut UU No.20 Tahun 2008 tentang Usaha Mikro, Kecil dan Menengah.....	26
Tabel 3.1 : Kisi – Kisi Pengembangan Instrumen.....	40
Tabel 3.2 : Interval Kelas.....	45
Tabel 3.3 : <i>Goodness of fit statistics</i>	52
Tabel 4.1 : Deskripsi Data Responden Usaha Mikro, Kecil dan Menengah	55
Tabel 4.2 : Tanggapan Responden Terhadap Variabel Kedekatan Hubungan	59
Tabel 4.3 : Tanggapan Responden Terhadap Variabel Kualitas Hubungan	61
Tabel 4.4 : Faktor Penentu Kualitas Hubungan dalam Pemberian Kredit kepada Pelaku UMKM.....	63
Tabel 4.5 : Tanggapan Responden Terhadap Variabel Kepuasan	64
Tabel 4.6 : <i>Goodness of Fit</i> Analisis Faktor Konfirmatori Kedekatan Hubungan	67
Tabel 4.7 : <i>Goodness of Fit</i> Analisis Faktor Konfirmatori Kedekatan Hubungan Revisi.....	67
Tabel 4.8 : Uji Validitas (<i>Regression Weight</i>) Kedekatan Hubungan.....	70
Tabel 4.9 : <i>Goodness of Fit</i> Analisis Faktor Konfirmatori Kualitas Hubungan	72
Tabel 4.10 : <i>Goodness of Fit</i> Analisis Faktor Konfirmatori Kualitas Hubungan Setelah Revisi	74
Tabel 4.11 : Uji Validitas (<i>Regression Weights</i>) Kualitas Hubungan.....	75

Tabel 4.12 : <i>Goodness of Fit</i> Analisis Faktor Konfirmatori Kepuasan	77
Tabel 4.13 : Uji Validitas (<i>Regression Weight</i>) Kepuasan.....	78
Tabel 4.14 : <i>Construct Reliability</i>	79
Tabel 4.15 : Evaluasi Normalitas	80
Tabel 4.16 : <i>Goodness of Fit Structural Equation Model</i>	83
Tabel 4.17 : <i>Goodness of Fit Structural Equation Model</i> (setelah revisi)....	85
Tabel 4.18 : <i>Regression Weight</i> dan <i>standardized regression weights</i> <i>Structural Equation Model</i>	86

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 : Model Konseptual Impacts of customer service on relationship quality: an empirical study in China	20
Gambar 2.2 : Model Konsep <i>Customer Orientation, Relationship Quality, and Relational Benefits to the Firm</i>	22
Gambar 2.3 : Indikator pembentuk Pengaruh Kedekatan dan Kualitas Hubungan terhadap Kepuasan UMKM atas layanan kredit Perbankan di Surabaya.....	33
Gambar 4.1 : Analisis Faktor Konfirmatori Kedekatan Hubungan.....	66
Gambar 4.2 : Analisis Faktor Konfirmatori Kedekatan Hubungan Setelah Revisi	68
Gambar 4.3 : Analisis Faktor Konfirmatori Kualitas Hubungan	71
Gambar 4.4 : Analisis Faktor Konfirmatori Kualitas Hubungan (Indogen) Setelah Revisi	73
Gambar 4.5 : Analisis Faktor Konfirmatori Kepuasan	76
Gambar 4.6 : <i>Structural Equation Model</i>	82
Gambar 4.7 : <i>Structural Equation Model</i> (setelah revisi)	84

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 : Model Kuisisioner Penelitian
- Lampiran 2 : Biodata Responden Penelitian Usaha Mikro
- Lampiran 3a : Hasil SPSS Deskripsi Frekuensi Variabel Kedekatan Hubungan-Statistik
- Lampiran 3b : Hasil SPSS Deskripsi Frekuensi Variabel Kedekatan Hubungan Tabel frekuensi
- Lampiran 4a : Hasil SPSS Deskripsi Frekuensi Variabel Kualitas Hubungan-Statistik
- Lampiran 4b : Hasil SPSS Deskripsi Frekuensi Variabel Kualitas Hubungan- Tabel frekuensi
- Lampiran 5a : Hasil SPSS Deskripsi Frekuensi Variabel Kepuasan-Statistik
- Lampiran 5b : Hasil SPSS Deskripsi Frekuensi Variabel Kepuasan-Tabel frekuensi
- Lampiran 6 : Hasil Analisis Faktor Konfirmatori Kedekatan Hubungan
- Lampiran 7 : Hasil Analisis Faktor Konfirmatori Kualitas Hubungan
- Lampiran 8 : Hasil Analisis Faktor Konfirmatori Kepuasan
- Lampiran 9 : Uji Reliabilitas
- Lampiran 10 : Evaluasi Normalitas
- Lampiran 11 : Uji Outlier (Mahalanobis Distance)
- Lampiran 12 : Structural Equation Modelling

ABSTRACT

This research examines the influence of bank employee's intimacy to small medium enterprises' customer's satisfaction and also the influence of bank employee's relationship quality to small medium enterprise's customer on credit services given to them. This research is also proposed a conceptual model on relationship between relationship quality variable, intimacy variable and its impact to the loyalty of small medium enterprise' consumer in Surabaya. Hypothesis testing performed by empirical study to 125 respondents of small medium enterprise' debtor in Surabaya to questionnaire indicators, while statistical analysis in this research performed by using structural equation modeling (SEM). Result of this analysis test showed that environment factor is the more determining factors on relationship quality rather than interpersonal factor, while credibility factor is the more determining factor on intimacy rather than employee's hospitality. Intimacy is positively not significant to customer's satisfaction, and relationship quality is positively not significant also to customer's satisfaction, while intimacy is positively significant to customer's relationship quality. This research results suggest banking industry on marketing their product to dig deeper on intimacy to improve the employee's hospitality that having low valuation and relationship quality on employee's behavior, credit policy and employee's expertise.

Keywords: Intimacy, relationship quality, satisfaction.

ABSTRACT

Penelitian ini menguji pengaruh kedekatan pegawai bank terhadap kepuasan nasabah UKM dan juga pengaruh kualitas hubungan pegawai bank atas layanan kredit yang diberikan kepada nasabah UKM. Penelitian ini mengajukan sebuah konsep hubungan antara variable kualitas hubungan, variable kedekatan hubungan serta dampaknya pada loyalitas nasabah UKM di Surabaya. Uji hipotesis dilakukan dengan melakukan studi empiris atas 125 responden nasabah UKM di Surabaya dengan memberikan kuesioner yang memuat indikator-indikator atas konsep yang diajukan. Sementara analisa statistic dilakukan dengan menggunakan Structural Equation Model (SEM). Hasil dari uji analisa menunjukkan bahwa factor lingkungan merupakan factor yang lebih menentukan dalam kualitas hubungan dibandingkan dengan factor interpersonal, sementara factor kredibilitas merupakan factor yang lebih menentukan kedekatan hubungan dibandingkan keramahan pegawai. Kedekatan berpengaruh positif tidak signifikan terhadap kepuasan konsumen, dan kualitas hubungan juga berpengaruh positif tidak signifikan terhadap kepuasan nasabah, sementara kedekatan hubungan berpengaruh positif signifikan terhadap kualitas hubungan nasabah. Hasil dari penelitian ini mengusulkan bahwa dalam industry perbankan dalam memasarkan produknya, mereka harus menggali lebih dalam factor-faktor yang mempengaruhi kedekatan hubungan untuk meningkatkan keramahan pegawai yang memiliki nilai rendah, serta kualitas hubungan dalam perilaku pegawai, kebijakan kredit dan kecakapan pegawai.

Kata kunci : kedekatan, kualitas hubungan, kepuasan