

HIBAH PENELITIAN TIM PASCASARJANA

**PENGARUH MANFAAT RELASIONAL DALAM LAYANAN
KREDIT MODAL KERJA TERHADAP KOMITMEN
DAN DAMPAKNYA PADA LOYALITAS
NASABAH UMKM DI BANK
UMUM SURABAYA**

TESIS

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



Oleh :

**DIANA RANI DEVI M I
NIM : 2012611041**

**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI PERBANAS
SURABAYA
2015**

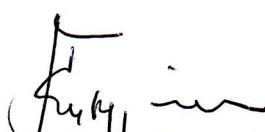
**PENGARUH MANFAAT RELASIONAL DALAM LAYANAN
KREDIT MODAL KERJA TERHADAP KOMITMEN
DAN DAMPAKNYA PADA LOYALITAS
NASABAH UMKM DI BANK
UMUM SURABAYA**

Diajukan oleh :

DIANA RANI DEVI M I
NIM : 2012611041

Tesis ini telah dibimbing
dan dinyatakan siap diujikan

Dosen Pembimbing,
Tanggal :


Prof. Dr. Tatik Suryani, Psi., MM
NIDN. 0725046601

T E S I S

PENGARUH MANFAAT RELASIONAL DALAM LAYANAN KREDIT MODAL KERJA TERHADAP KOMITMEN DAN DAMPAKNYA PADA LOYALITAS NASABAH UMKM DI BANK UMUM SURABAYA

Disusun oleh :

DIANA RANI DEVI M I

NIM : 2012611041

Dipertahankan di depan Tim Penguji
Dan dinyatakan Lulus Ujian Tesis
Pada Tanggal 2015

Tim Penguji

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

Sekertaris : Dr. Basuki Rahmat, SE., MM

Anggota : Dr. Soni Harsono, SE., M.Si

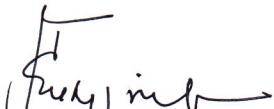
Dr. Ronny, S. Kom., M. Kom

PENGESAHAN TESIS

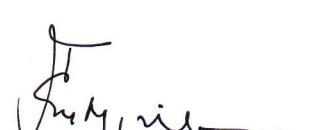
Nama : Diana Rani Devi M I, SE
Tempat, Tanggal Lahir : Banyuwangi, 26 Oktober 1990
N.I.M : 2012611041
Program Pendidikan : Program Pascasarjana (Magister Manajemen)
Konsentrasi : Manajemen Perbankan & Keuangan
J u d u l : Pengaruh Manfaat Relasional dalam Layanan Kredit Modal Kerja terhadap Komitmen dan Dampaknya pada Loyalitas Nasabah UMKM di Bank Umum Surabaya

Disetujui dan diterima baik oleh :

Dosen Pembimbing,
Tanggal : ..13/08. -15....


Prof. Dr. Tatik Suryani, Psi., MM
NIDN. 0725046601

Ketua Program Studi
Tanggal : ..13/08/15....


Prof. Dr. Tatik Suryani, Psi., MM
NIDN. 0725046601

MOTTO DAN PERSEMPAHAN

MOTTO :

Boleh jadi kamu membenci sesuatu, padahal ia amat baik bagimu, dan boleh jadi (pula) kamu menyukai sesuatu, padahal ia amat buruk bagimu, Allah mengetahui, sedang kamu tidak mengetahui. (*QS Al-Baqarah 216*)

Sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan. Maka apabila kamu telah selesai (dari suatu urusan), kerjakanlah dengan sungguh-sungguh (urusan) yang lain. (*QS Al-Insyirah 6-7*)

PERSEMPAHAN :

Allhamdulillah, atas rahmat dan hidayah-Nya, saya dapat menyelesaikan tesis ini dengan baik. Karya sederhana ini ku persembahkan untuk:

- ✓ *My Parents, yang telah mendukungku, memberiku motivasi dan doa dalam segala hal serta memberiku kasih sayang yang teramat besar.*
- ✓ *My Husband, yang telah memberiku semangat. Makasih sudah membantu dan menemaniku selama penyelesaian tesis ini.*
- ✓ *My Brother and My Sister, telah memberiku semangat dan motivasi.*

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 Manfaat Relasional Dalam Layanan Kredit Modal Kerja Terhadap Komitmen dan Dampaknya Pada Loyalitas Nasabah UMKM Di Bank Umum 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. Lutfi, SE., M.Fin selaku Ketua STIE Perbanas Surabaya.
2. Prof. Dr. Tatik Suryani, Psi., MM selaku Ketua Program Studi Magister Manajemen STIE Perbanas Surabaya dan Dosen Pembimbing yang memberikan banyak bimbingan, saran dan arahan mulai awal sampai terselesaiya tesis ini dengan baik.
3. 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.
4. Seluruh Tim Hibah Kolaborasi yang telah membantu pengumpulan data.
5. Sahabat sekaligus saudara yang senantiasa membantu dan memberikan dorongan serta untuk selalu ada.

6. 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, Juli 2015

DAFTAR ISI

| | |
|--------------------------------------|------|
| HALAMAN JUDUL | i |
| HALAMAN PERSETUJUAN SIAP DIUJI | ii |
| HALAMAN LULUS UJIAN TESIS | iii |
| HALAMAN PENGESAHAN TESIS | iv |
| HALAMAN MOTTO & PERSEMPERBAHAN | v |
| KATA PENGANTAR | vi |
| DAFTAR ISI | viii |
| DAFTAR TABEL | xi |
| DAFTAR GAMBAR | xiii |
| DAFTAR LAMPIRAN | xv |

BAB I PENDAHULUAN

| | |
|----------------------------------|----|
| 1.1 Latar Belakang Masalah | 1 |
| 1.2 Perumusan Masalah | 12 |
| 1.3 Tujuan Penelitian | 13 |
| 1.4 Manfaat Penelitian | 13 |
| 1.5 Sistematika Penulisan | 14 |

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

| | |
|---|----|
| 2.1 Penelitian Terdahulu | 16 |
| 2.2 Landasan Teori | 36 |
| 2.2.1 Faktor – Faktor Yang Mempengaruhi Loyalitas | 36 |
| 2.2.2 Layanan | 37 |
| 2.2.3 Loyalitas | 39 |
| 2.2.4 Komitmen | 40 |
| 2.2.5 Manfaat Relasional..... | 42 |
| 2.2.6 Pengaruh Manfaat Relasional Terhadap Komitmen | 44 |
| 2.2.7 Pengaruh Manfaat Relasional Terhadap Loyalitas..... | 44 |
| 2.2.8 Pengaruh Komitmen Terhadap Loyalitas | 45 |
| 2.3 Kerangka Pemikiran | 45 |
| 2.4 Hipotesis Penelitian | 47 |

BAB III METODE PENELITIAN

| | |
|--|----|
| 3.1 Rancangan Penelitian..... | 48 |
| 3.2 Batasan Penelitian | 49 |
| 3.3 Identifikasi Variabel | 50 |
| 3.4 Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel | 50 |
| 3.5 Populasi, Sampel dan Teknik Pengambilan Sampel | 54 |
| 3.5.1 Populasi | 54 |
| 3.5.2 Sampel | 55 |
| 3.5.3 Teknik Pengambilan Sampel | 55 |
| 3.6 Data dan Metode Pengumpulan Data | 57 |
| 3.6.1 Data..... | 57 |
| 3.6.2 Metode Pengumpulan Data | 57 |

| | |
|--|----|
| 3.7 Teknik Analisis Data | 58 |
| 3.7.1 Uji Validitas..... | 58 |
| 3.7.2 Uji Reliabilitas..... | 59 |
| 3.7.3 Analisis Deskriptif..... | 60 |
| 3.7.4 Analisis <i>Partial Least Square</i> (PLS) | 61 |
| BAB IV HASIL PENELITIAN | |
| 4.1 Gambaran Subjek Penelitian | 65 |
| 4.1.1 Demografi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin | 66 |
| 4.1.2 Demografi Responden Berdasarkan Usia | 67 |
| 4.1.3 Demografi Responden Berdasarkan Pendidikan | 68 |
| 4.1.4 Demografi Responden Berdasarkan Jumlah Karyawan yang dimiliki | 70 |
| 4.1.5 Demografi Responden Berdasarkan Jenis Usaha | 71 |
| 4.1.6 Demografi Responden Berdasarkan Omset | 72 |
| 4.1.7 Demografi Responden Berdasarkan Jenis Bank Pemberi Kredit | 74 |
| 4.1.8 Demografi Responden Berdasarkan Jenis Kredit | 75 |
| 4.1.9 Demografi Responden Berdasarkan Lama Layanan | 76 |
| 4.1.10 Demografi Responden Berdasarkan Plafon | 77 |
| 4.1.11 Demografi Responden Berdasarkan Rata – Rata Kunjungan | 79 |
| 4.1.12 Demografi Responden Berdasarkan Alasan Mengambil Kredit Bank | 80 |
| 4.2 Analisis Data | 81 |
| 4.2.1 Deskripsi Variabel Penelitian | 81 |
| 4.2.2 Analisis Deskripsi Terhadap Manfaat Relasional | 82 |
| 4.2.3 Analisis Deskripsi Terhadap Komitmen Nasabah | 87 |
| 4.2.4 Analisis Deskripsi Terhadap Loyalitas Nasabah | 89 |
| 4.3 Analisis Model Persamaan Struktural dengan <i>Partial Least Square</i> (PLS) | 92 |
| 4.3.1 Mengevaluasi <i>Measurement Model</i> | 92 |
| 4.3.1.1 Uji <i>Reliability</i> | 92 |
| 4.3.1.2 Uji <i>Discriminant Validity</i> | 93 |
| 4.3.2 Mengevaluasi <i>Structural Model</i> | 95 |
| 4.3.2.1 Evaluasi Struktural Model dengan <i>Path Coefficient</i> | 95 |
| 4.4 Pembahasan | 97 |
| 4.4.1 Pengaruh Manfaat Relasional Terhadap Komitmen .. | 97 |
| 4.4.2 Pengaruh Manfaat Relasional Terhadap Loyalitas | 98 |
| 4.4.3 Pengaruh Komitmen Terhadap Loyalitas | 99 |

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

| | |
|-----------------------------------|-----|
| 5.1 Kesimpulan | 101 |
| 5.2 Keterbatasan Penelitian | 101 |
| 5.3 Saran | 102 |

DAFTAR RUJUKAN

DAFTAR TABEL

| | | |
|------------|---|----|
| Tabel 1.1 | : Skala Usaha | 5 |
| Tabel 2.1 | : Pengukuran Kualitas Hubungan | 20 |
| Tabel 2.2 | : Pengukuran Kepuasan Konsumen | 21 |
| Tabel 2.3 | : Persamaan dan Perbedaan Penelitian Terdahulu dengan Penelitian yang akan dilakukan | 33 |
| Tabel 3.1 | : Kisi-kisi Pengembangan Instrumen Faktor Penentu Manfaat, Komitmen, dan Loyalitas | 53 |
| Tabel 3.2 | : Interval Kelas | 61 |
| Tabel 4.1 | : Jenis Kelamin | 66 |
| Tabel 4.2 | : Usia | 67 |
| Tabel 4.3 | : Pendidikan | 69 |
| Tabel 4.4 | : Jumlah Karyawan Yang Dimiliki | 70 |
| Tabel 4.5 | : Jenis Usaha | 71 |
| Tabel 4.6 | : Omset | 73 |
| Tabel 4.7 | : Jenis Bank Pemberi Kredit | 74 |
| Tabel 4.8 | : Jenis Kredit | 75 |
| Tabel 4.9 | : Lama Layanan | 76 |
| Tabel 4.10 | : Plafon | 78 |
| Tabel 4.11 | : Rata – Rata Kunjungan | 79 |
| Tabel 4.12 | : Alasan Mengambil Kredit Di Bank Ini | 80 |

| | | |
|------------|--|----|
| Tabel 4.13 | : Interval Kelas | 82 |
| Tabel 4.14 | : Analisis Deskripsi Terhadap Manfaat Relasional | 83 |
| Tabel 4.15 | : Analisis Deskripsi Terhadap Komitmen Nasabah | 88 |
| Tabel 4.16 | : Jawaban Responden Terhadap Loyalitas Nasabah | 90 |
| Tabel 4.17 | : Hasil Uji Reabilitas | 93 |
| Tabel 4.18 | : Korelasi Variabel Laten | 94 |
| Tabel 4.19 | : <i>Path Coefficient</i> | 95 |

DAFTAR GAMBAR

| | | |
|------------|---|----|
| Gambar 1.1 | : Perkembangan Kredit UMKM tahun 2010-2012 | 6 |
| Gambar 1.2 | : Proporsi Kredit UMKM berdasarkan Bank | 7 |
| Gambar 2.1 | : Kerangka konseptual <i>An examination of the relationship between trust, commitment and relationship quality</i> | 16 |
| Gambar 2.2 | : Kerangka konseptual <i>Impact of customer service on relationship quality : An empirical study in China</i> | 18 |
| Gambar 2.3 | : Diagram Hasil Model Integratif | 21 |
| Gambar 2.4 | : Kerangka Konseptual Pengaruh <i>Relational benefit</i> terhadap Komitmen dan Loyalitas | 23 |
| Gambar 2.5 | : Penyebab dan Hasil dari Kepuasan dalam Bisnis Hubungan | 28 |
| Gambar 2.6 | : Pengaruh Kualitas Layanan, Kepercayaan dan Komitmen terhadap Loyalitas Nasabah (Studi pada PD. BPR Bank Pasar Kendal) | 29 |
| Gambar 2.7 | : Pengaruh Manfaat Relasional Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah Bank (Studi Pada BPD Bali Cabang Utama Denpasar) | 31 |
| Gambar 2.8 | : Indikator Pengaruh <i>Relational benefit</i> dan Hubungannya terhadap Komitmen dan Loyalitas | 46 |
| Gambar 3.1 | : Teknik Pengambilan Sampel | 56 |

| | | |
|-------------|---|----|
| Gambar 4.1 | : Diagram Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin | 67 |
| Gambar 4.2 | : Diagram Karakteristik Responden Berdasarkan Usia | 68 |
| Gambar 4.3 | : Diagram Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan | 69 |
| Gambar 4.4 | : Diagram Karakteristik Responden Berdasarkan Jumlah Karyawan Yang Dimiliki | 71 |
| Gambar 4.5 | : Diagram Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Usaha | 72 |
| Gambar 4.6 | : Diagram Karakteristik Responden Berdasarkan Omset | 73 |
| Gambar 4.7 | : Diagram Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Bank Pemberi Kredit | 75 |
| Gambar 4.8 | : Diagram Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kredit | 76 |
| Gambar 4.9 | : Diagram Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Layanan | 77 |
| Gambar 4.10 | : Diagram Karakteristik Responden Berdasarkan Plafon | 78 |
| Gambar 4.11 | : Diagram Karakteristik Responden Berdasarkan Rata-Rata Kunjungan | 80 |
| Gambar 4.12 | : Diagram Karakteristik Responden Berdasarkan Alasan Nasabah Mengambil Kredit di Bank | 81 |
| Gambar 4.13 | : <i>Output Path Diagram</i> | 97 |

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 : Alat Uji Hubungan Manfaat, Komitmen dan Loyalitas Nasabah
- Lampiran 2 : Biodata Responden Penelitian
- Lampiran 3 : Tabulasi Koesioner
- Lampiran 4 : Demografi Responden
- Lampiran 5 : Analisis Deskripsi
- Lampiran 6 : *Data Processing Index Value Result*

**THE INFLUENCE OF RELATIONAL BENEFITS IN THE SERVICE OF
WORKING CAPITAL LOANS TO THE COMMITMENT AND
IMPACT ON CUSTOMER LOYALTY SMALL
MEDIUM ENTERPRISES (SME)
IN COMERCIAL BANKS
SURABAYA**

Abstract

This study aims to determine: (1) the effect of relational benefits in working capital loans services on SME commitment of customers, (2) the effect of customer loyalty commitment to SME in the service of working capital loans and (3) the effect of relational benefits on customer loyalty SME in the service of working capital loans. Respondents in this study were 135 people with criteria for SME customers in the Bank BRI, Bank Mega and Bank Danamon is already utilizing the services of credit and are taking kreditminimal 1 year, customers who live in the city of Surabaya, and customers who have a ceiling of between 100 million and 5 billion. Sampling using non random sampling method in which each unit of the population does not represent equal opportunity to be elected to the sample with purposive sampling technique followed by convenience sampling. Data were analyzed by using Partial Least Square (PLS) with application software Statistics Special Package for Science (SPSS). The results showed that the benefits of relational variables in working capital credit services has a significant positive effect on the commitment of SME customers in commercial banks Surabaya, variable customer commitment to service working capital loans have a significant positive effect on customer loyalty SME in commercial banks Surabaya and variable relational benefits in the service of working capital loans have a significant positive effect on customer loyalty SME in commercial banks Surabaya.

Keywords: relational benefits, commitment and customer loyalty.