

**PENGARUH *SELF SERVICE TECHNOLOGY*, KUALITAS LAYANAN,
HUBUNGAN PEMASARAN TERHADAP KEPUASAN DAN
LOYALITAS NASABAH PADA BANK BNI
DI SURABAYA**

SKRIPSI

Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Penyelesaian
Program Pendidikan Sarjana
Jurusan Manajemen



Oleh:

DEVI AYU AZISYAH
NIM : 2012210596

**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI PERBANAS
SURABAYA
2016**

**PENGARUH *SELF SERVICE TECHNOLOGY*, KUALITAS LAYANAN,
HUBUNGAN PEMASARAN TERHADAP KEPUASAN DAN
LOYALITAS NASABAH PADA BANK BNI
DI SURABAYA**

Diajukan Oleh :

DEVI AYU AZISYAH

2012210596

Skripsi ini telah dibimbing
dan dinyatakan siap diujikan

Dosen Pembimbing,
Tanggal : 22-01-2016

(Dra.Ec.Aniek Maschudah Ilfitriah.,M.Si)

SKRIPSI

**PENGARUH SELF SERVICE TECHNOLOGY, KUALITAS LAYANAN,
HUBUNGAN PEMASARAN TERHADAP KEPUASAN DAN
LOYALITAS NASABAH PADA BANK BNI
DI SURABAYA**

Disusun oleh

DEVI AYU AZISYAH

NIM : 2012210596

Dipertahankan di depan Tim Penguji
dan dinyatakan Lulus Ujian Skripsi
pada tanggal 11 Februari 2016

Tim Penguji

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

Sekretaris : **Dra.Ec. Aniek Maschudah Ilfitriah.,M.Si**

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

PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Devi Ayu Azisyah
Tempat, Tanggal Lahir : Surabaya, 04 Januari 1994
N.I.M : 2012210596
Jurusan : Manajemen
Program Pendidikan : Strata 1
Konsentrasi : Manajemen Perbankan
Judul : Pengaruh *Self Service Technology*, Kualitas Layanan, Hubungan Pemasaran Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Nasabah Pada Bank BNI Di Surabaya.

Disetujui dan diterima baik oleh :

Ketua Program Sarjana Manajemen

Dosen Pembimbing,

Tanggal : 04-04-2016

Tanggal : 21-03-2016



(Dr. Muazaroh, S.E., M.T.)



(Dra. Ec. Aniek Maschudah Ilfitriah., M.Si)

MOTTO



*"to get a success, your
courage must be
greater than your
fear"*

PERSEMBAHAN

ALLAH SWT

Alhamdulillah, puji syukur kepada Allah SWT atas segala rahmat dan segala kemudahan yang Allah berikan dalam proses penulisan skripsi ini sehingga dapat terselesaikan dengan baik dan sukses.

Orang Tuaku Tercinta

Terima kasih untuk orang tuaku yang tidak henti - hentinya mendoakan. Terima kasih atas segala nasihat, motivasi, dukungan dan juga terima kasih atas segala kasih sayang kalian selama ini yang tak terhingga. Skripsi ini akan aku persembahkan untuk kalian, "Orang tuaku yang paling hebat". Semoga Devi bisa menjadi kebanggaan untuk kalian, Orang tuaku yang sangat aku sayangi, yang menjadi alasan aku terus berjuang.

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

Terima kasih saya ucapkan untuk Ibu Aniek yang telah membimbing saya, memberikan masukan, arahan dan juga selalu menyempatkan waktu dalam proses penyelesaian Skripsi ini sehingga Skripsi ini dapat terselesaikan tepat waktu.

Tim Dosen Perbanas

*Terima kasih saya ucapkan untuk para dosen penguji atas saran dan masukan untuk perbaikan skripsi ini.
Terima kasih untuk para dosen STIE Perbanas Surabaya yang telah memberikan banyak ilmu untuk saya.*

Kakakku Tercinta

*Terima kasih untuk kakakku tercinta Deddy dan Fiki atas doa, bantuan, masukan, dan dukungan selama ini dalam proses perkuliahan hingga selesai. Love you kakakku tercinta:-**

Romí Ibrahim

*Terima kasih untuk baím yang selama ini udah bantu aku, support aku dan selalu aku repotin. Terima kasih banyak ya atas doa, bantuanmu dan dukunganmu buat aku. Loveyou :-**

Best Friends

Terima kasih untuk kalian Ratna, Ririt, Dita, Fena best friends dari semester 1 hingga sekarang, thank's for everything guys : dan Alhamdulillah kita bisa lulus bareng. Terima kasih juga buat teman - teman seperjuangan lainnya atas bantuannya.*

KATA PENGANTAR

Segala Puji Syukur saya pajatkan kehadiran Allah SWT, karena atas rahmat dan ridho-Nya akhirnya saya dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul : “Pengaruh *Self Service Technology*, Kualitas Layanan, Hubungan Pemasaran Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Nasabah Pada Bank BNI Di Surabaya”. Skripsi ini disusun bertujuan untuk memenuhi salah satu syarat penyelesaian program pendidikan Strata Satu (S1) Jurusan Manajemen Konsentrasi Perbankan STIE Perbanas Surabaya.

Penulisan juga mengucapkan terima kasih kepada pihak-pihak yang selama ini memberikan bantuan dan dukungannya, yaitu kepada :

1. Dr.Lutfi, S.E., M.Fin. selaku Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Perbanas Surabaya.
2. Dra.Ec.Aniek Maschudah Ilfitriah.,M.Si selaku Dosen Pembimbing yang telah meluangkan waktu dan pikiran Beliau dalam penyelesaian skripsi ini.
3. Dr. Muazaroh, S.E., M.T. selaku Ketua Jurusan Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Perbanas Surabaya.
4. Mellyza Silvy, S,S.E., M.Si. Selaku Dosen Wali yang telah membantu mengarahkan selama proses perkuliahan hingga penyusunan skripsi ini.
5. Bapak dan Ibu Dosen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Perbanas Surabaya yang dengan ikhlas telah memberikan ilmu dan pengalaman kepada penulis selama proses pembelajaran.
6. Seluruh Staff Perpustakaan dan Civitas Akademika Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Perbanas Surabaya yang telah membantu dalam penulisan proses skripsi ini.
7. Kepada semua pihak yang terlibat dalam penelitian ini.

Peneliti menyadari bahwa skripsi ini tidak lepas dari kekurangan, oleh karena itu peneliti mengharap kritik dan saran. Peneliti berharap agar hasil penelitian ini dapat memberikan manfaat baik bagi penulis sendiri maupun pihak lain yang berkepentingan.

Surabaya, Maret 2016

Penulis



DAFTAR ISI

| | Halaman |
|--|-------------|
| HALAMAN JUDUL | i |
| HALAMAN PERSETUJUAN SIAP DIUJI | ii |
| HALAMAN LULUS UJIAN SKRIPSI | iii |
| HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI..... | iv |
| HALAMAN MOTTO & PERSEMBAHAN..... | v |
| KATA PENGANTAR..... | ix |
| DAFTAR ISI..... | xi |
| DAFTAR TABEL | xii |
| DAFTAR GAMBAR..... | xiii |
| DAFTAR LAMPIRAN | xiv |
| ABSTRAK / RINGKASAN..... | xv |
| BAB I PENDAHULUAN | |
| 1.1 Latar Belakang | 1 |
| 1.2 Rumusan Masalah | 5 |
| 1.3 Tujuan Penelitian..... | 6 |
| 1.4 Manfaat Penelitian..... | 6 |
| 1.5 Sistematika Penulisan..... | 7 |
| BAB II TINJAUAN PUSTAKA | |
| 2.1 Penelitian Terdahulu..... | 9 |
| 2.2 Landasan Teori | 13 |
| 2.3 Kerangka Pemikiran | 27 |
| 2.4 Hipotesis Penelitian | 27 |
| 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 |
| 3.5 Populasi, Sampel dan Pengukuran Variabel..... | 34 |
| 3.6 Instrumen Penelitian | 35 |
| 3.7 Data dan Metode Pengumpulan Data | 36 |
| 3.8 Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen | 37 |
| 3.9 Teknik Analisis Data | 38 |
| BAB IV GAMBARAN SUBYEK DAN ANALISIS DATA | |
| 4.1 Gambaran Subyek Penelitian | 43 |
| 4.2 Analisis Data | 51 |
| 4.3 Pembahasan | 67 |
| BAB V PENUTUP | |
| 5.1 Kesimpulan..... | 72 |
| 5.2 Keterbatasan Penelitian | 73 |
| 5.3 Saran | 73 |
| DAFTAR RUJUKAN | |
| LAMPIRAN | |

DAFTAR TABEL

| | Halaman |
|---|---------|
| Tabel 1.1 : Indonesia Bank Loyalty Index (IBLI) 2013-2014 Customer Satisfaction | 3 |
| Tabel 1.2 : Indonesia Bank Loyalty Index (IBLI) 2013-2014 Overall Loyalty | 4 |
| Tabel 2.1 : Persamaan Dan Perbedaan Penelitian Terdahulu Dengan Sekarang | 12 |
| Tabel 3.1 : Interval Kelas | 33 |
| Tabel 3.2 : Kisi-Kisi Kuisisioner | 36 |
| Tabel 4.1 : Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin | 44 |
| Tabel 4.2 : Karakteristik Responden Berdasarkan Usia | 44 |
| Tabel 4.3 : Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan Terakhir | 45 |
| Tabel 4.4 : Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan | 46 |
| Tabel 4.5 : Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan Per Bulan | 47 |
| Tabel 4.6 : Karakteristik Responden Berdasarkan Produk Yang Digunakan | 48 |
| Tabel 4.7 : Karakteristik Responden Berdasarkan Fasilitas Yang Digunakan | 49 |
| Tabel 4.8 : Karakteristik Responden Berdasarkan Kunjungan Langsung Ke Bank BNI Surabaya Dalam Enam Bulan Terakhir | 49 |
| Tabel 4.9 : Karakteristik Responden Berdasarkan Frekuensi Transaksi Perbulan Dengan Menggunakan Mesin ATM Dan <i>Mobile Banking</i> | 50 |
| Tabel 4.10 : Hasil Pengujian Validitas Sampel Kecil | 52 |
| Tabel 4.11 : Hasil Pengujian Validitas Sampel Besar | 53 |
| Tabel 4.12 : Hasil Pengujian Reliabilitas Sampel Kecil | 54 |
| Tabel 4.13 : Hasil Pengujian Reliabilitas Sampel Besar | 55 |
| Tabel 4.14 : Interval Kelas | 56 |
| Tabel 4.15 : Hasil Tanggapan Responden Terhadap Variabel <i>Self Service Technology</i> | 57 |
| Tabel 4.16 : Hasil Tanggapan Responden Terhadap Variabel Kualitas Layanan | 59 |
| Tabel 4.17 : Hasil Tanggapan Responden Terhadap Variabel Hubungan Pemasaran | 60 |
| Tabel 4.18 : Hasil Tanggapan Responden Terhadap Variabel Kepuasan Nasabah | 61 |
| Tabel 4.19 : Hasil Tanggapan Responden Terhadap Variabel Loyalitas Nasabah | 63 |
| Tabel 4.20 : <i>Path Coefficients And P Value</i> | 65 |
| Tabel 4.21 : <i>Standart Errors And Effect Size For Path Coefficirnts</i> | 65 |
| Tabel 4.22 : <i>Correlation Among Latent Variabel</i> | 66 |

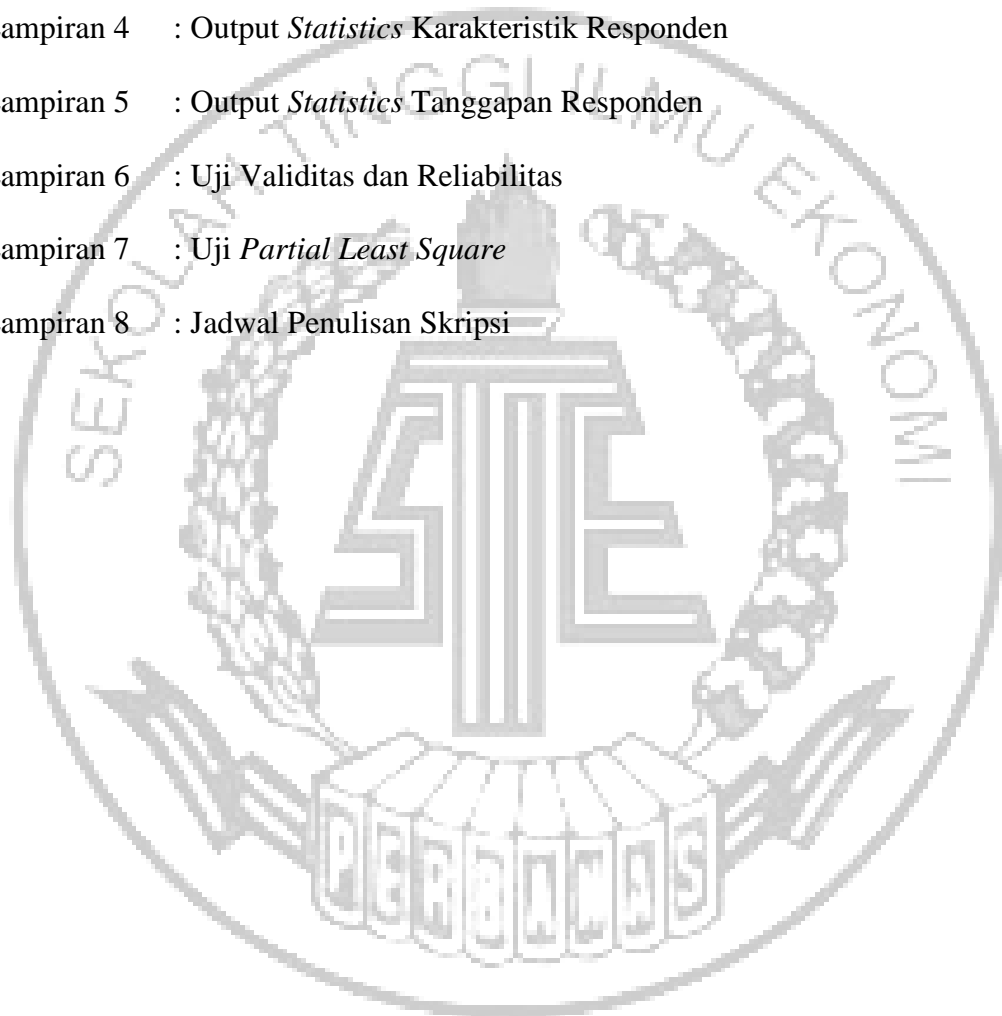
DAFTAR GAMBAR

| | Halaman |
|---|---------|
| Gambar 2.1 : Kerangka Pemikiran Ludfi Djajanto, <i>et al.</i> , | 10 |
| Gambar 2.2 : Kerangka Pemikiran Mei Mei Lau, <i>et al.</i> , | 11 |
| Gambar 2.3 : Kerangka Pemikiran Devi Ayu Azisyah | 27 |
| Gambar 3.1 : Kerangka Model Penelitian | 41 |
| Gambar 4.1 : Diagram <i>Path</i> | 64 |



DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 : Kuesioner Penelitian
- Lampiran 2 : Biodata Respondem
- Lampiran 3 : Tabulasi Data Kuesioner
- Lampiran 4 : Output *Statistics* Karakteristik Responden
- Lampiran 5 : Output *Statistics* Tanggapan Responden
- Lampiran 6 : Uji Validitas dan Reliabilitas
- Lampiran 7 : Uji *Partial Least Square*
- Lampiran 8 : Jadwal Penulisan Skripsi



ABSTRACT

The Influence of Self-Service Technology, Service Quality, and Relationship Marketing on Satisfaction and Loyalty of Customer of Bank BNI in Surabaya

Devi Ayu Azisyah

STIE Perbanas Surabaya

Email : deviazisyah16@gmail.com

Devi Ayu Azisyah

Students of faculty economic, banking management

STIE Perbanas Surabaya

The increasing intensity of competition in the banking world, the bank must be creative and inovative on their service and product. Every bank must be concern on what customer need and what they want, which makes them better and more satisfied than the other competitor. The aim of this research is to asses the influence of self-service technology, service quality, and relationship marketing on satisfaction and loyalty of customer of bank BNI in Surabaya. 120 respondents were selected using purposive sampling. The hypotheses were examined using a analysis by Patrial Least Square (PLS) techniques. The result showed that the influence of self service technology has no significant effect on customer satisfaction of Bank BNI in Surabaya, but service quality and relationship marketing has significant effect on customer satisfaction, while customer satisfaction has significant effect on loyalty customer. The conclusion of this study suggests that Bank BNI Surabaya should pay attentions to self service technology, service quality, and relationship marketing in order to increase satisfaction and loyalty of customer.

Key word : self service technology, service quality, relationship marketing, customer satisfaction and customer loyalty.