

**PENGARUH LAYANAN DASAR, LAYANAN CANGGIH,  
BIAYA, PROGRAM LOYALITAS TERHADAP  
KEPUASAN DAN LOYALITAS NASABAH  
BANK BCA DI SURABAYA**

**SKRIPSI**

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



Oleh:

**NATALIA PURNEMASARI**  
**NIM : 2012210424**

**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI PERBANAS  
SURABAYA  
2016**

**PENGARUH LAYANAN DASAR, LAYANAN CANGGIH,  
BIAYA, PROGRAM LOYALITAS TERHADAP  
KEPUASAN DAN LOYALITAS NASABAH  
BANK BCA DI SURABAYA**

SKRIPSI

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



Oleh :

**NATALIA PURNAMASARI**  
**2012210424**

SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI PERBANAS  
SURABAYA  
2016

**PENGARUH LAYANAN DASAR, LAYANAN CANGGIH, BIAYA,  
PROGRAM LOYALITAS TERHADAP KEPUASAN DAN  
LOYALITAS NASABAH BANK BCA DI SURABAYA**

Diajukan oleh :

**NATALIA PURNAMASARI**

**NIM:2012210424**

Skripsi ini telah dibimbing  
dan dinyatakan siap diujikan

Dosen Pembimbing,

Tanggal :26 Januari 2016



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

# SKRIPSI

## PENGARUH LAYANAN DASAR, LAYANAN CANGGIH, BIAYA, PROGRAM LOYALITAS TERHADAP KEPUASAN DAN LOYALITAS NASABAH BANK BCA DI SURABAYA

Disusun oleh

**Natalia Purnamasari**

**2012210424**

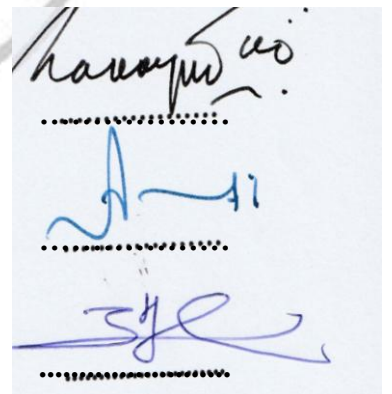
Dipertahankan di depan tim penguji  
Dan dinyatakan lulus skripsi  
Pada tanggal 17 Februari 2016

**Tim Penguji**

**Ketua : Drs.Ec. Harry Widyantoro, M.Si**

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

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



.....  
.....  
.....

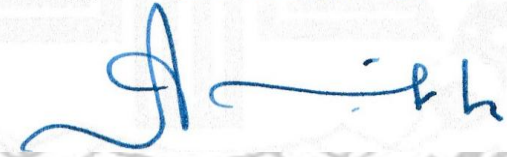
## PERSETUJUAN SKRIPSI

N a m a : Natalia Purnamasari  
Tempat, Tanggal Lahir : Surabaya, 29 Desember 1993  
N.I.M : 2012210424  
Jurusan : Manajemen  
Program Pendidikan : Strata 1  
Konsentrasi : Manajemen Perbankan  
J u d u l : Pengaruh Layanan Dasar, Layanan Canggih, Biaya,  
Program Loyalitas Terhadap Kepuasan dan  
Loyalitas Nasabah Bank BCA di Surabaya

**Disetujui dan diterima baik oleh :**

Dosen Pembimbing,

Tanggal: 30 Maret 2016



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

Ketua Program Sarjana Manajemen,

Tanggal: 30 Maret 2016



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

## **MOTTO**

**DREAM IT, WISH IT, DO IT**



## **PERSEMBAHAN**

**Skripsi Berjudul**

**PENGARUH LAYANAN DASAR, LAYANAN CANGGIH, BIAYA,  
PROGRAM LOYALITAS TERHADAP KEPUASAN DAN  
LOYALITAS NASABAH BANK BCADI SURABAYA**

**Kupersembahkan kepada :**

**(Tuhan Yesus Kristus) segalanya bagi hidupku karena kasihnya menyertai hingga tugas akhir terselesaikan....**

**"Allah memberikan kepada kita bukan roh ketakutan, melainkan roh yang membangkitkan kekuatan, kasih dan ketertiban (2 Tim 1:7)"**

*Tak pernah berhenti ku ucapkan terimakasih kepada orang tuaku tersayang (Hartono dan Margaretta Gama Yanti) dan adikku tercinta (Brigitta Prasartika) serta pacar saya (Oktyadi Indra Restuaji) dan Teman Teman saya karena mereka yang selalu memberikan dukungan semangat pada saya*

**Pihak STIE Perbanas Surabaya (Dra.Ec.Aniek Maschudah Ilfitriah,,M.Si) Dosen pembimbing skripsi.. Thank's to All..**

## **KATA PENGANTAR**

Puji syukur kehahadirat Tuhan Yang Maha Esa yang telah memberikan kesempatan dan waktu yang diberikan olehNya melalui Tugas Akhir atau Skripsi dengan judul “Pengaruh Layanan Dasar, Layanan Canggih, Biaya, Program Loyalitas Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah Bank BCA di Surabaya”.

Dapat terselesaikan, dalam memenuhi Tugas Akhir atau Skripsi. Peneliti sangat bersyukur bahwa akhirnya skripsi ini dapat diwujudkan dan dilaksanakan dengan diiringi kesadaran diri bahwa segala keterbatasan peneliti masih terdapat dalam skripsi ini yang masih perlu untuk dikoreksi. Kesadaran bahwa masih banyak sekali yang perlu untuk terus dikoreksi inilah yang menyebabkan penyelesaian skripsi ini banyak mengalami hambatan. Namun adanya hambatan tersebut dapat diatasi dengan baik oleh peneliti, walaupun memerlukan waktu yang lama. Akhirnya, peneliti berharap agar skripsi ini dapat menjadi kontribusi positif bagi pihak yang bersangkutan. Berharap terdapat koreksi yang membangun agar dapat melahirkan berbagai inovasi baru dan inspirasi kepada orang lain serta dapat memberikan kontribusi yang jauh lebih baik dari peneliti.

Penulis menyadari bahwa peran berbagai pihak sangatlah membantu penulis mulai dari masa perkuliahan hingga penyusunan skripsi ini telah terselesaikan karena bimbingan dan arahannya. Oleh karena itu, penulis ingin mengucapkan banyak terima kasih kepada :

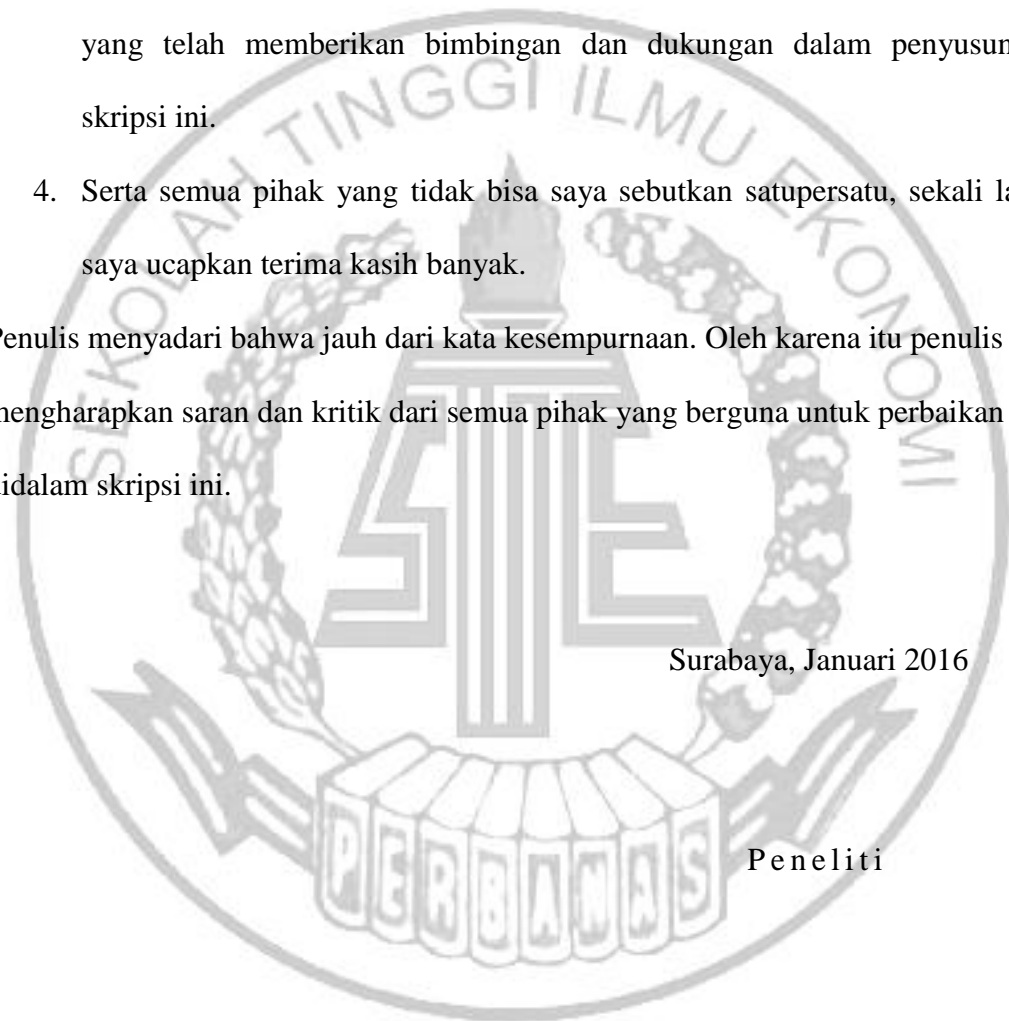


1. Dr. Lutfi, S.E.,M.Fin selaku Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Perbanas Surabaya.
2. Ibu Dr. Muazaroh, S.E, M.T selaku Ketua Program Studi S1 Manajemen STIE Perbanas Surabaya.
3. Ibu Dra.Ec.Aniek Maschudah Ilfitriah,,M.Si Selaku Dosen Pembimbing yang telah memberikan bimbingan dan dukungan dalam penyusunan skripsi ini.
4. Serta semua pihak yang tidak bisa saya sebutkan satupersatu, sekali lagi saya ucapkan terima kasih banyak.

Penulis menyadari bahwa jauh dari kata kesempurnaan. Oleh karena itu penulis mengharapkan saran dan kritik dari semua pihak yang berguna untuk perbaikan didalam skripsi ini.

Surabaya, Januari 2016

Peneliti



## DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN SIAP UJI SKRIPSI.....	ii
HALAMAN LULUS UJIAN .....	iii
HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI .....	iv
MOTTO.....	v
PERSEMBAHAN .....	vi
KATA PENGANTAR .....	vii
DAFTAR ISI .....	ix
DAFTAR TABEL .....	x
DAFTAR GAMBAR .....	xi
DAFTAR LAMPIRAN .....	xii
ABSTRACT .....	xiii
BAB I PENDAHULUAN .....	1
1.1 Latar Belakang Masalah .....	1
1.2 Perumusan Masalah .....	5
1.3 Tujuan Penelitian .....	6
1.4 Manfaat Penelitian .....	6
1.5 Sistematika Penulisan .....	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA .....	9
2.1 Penelitian Terdahulu .....	9
2.2 Landasan Teori .....	13
2.3 Kerangka Pemikiran .....	32
2.4 Hipotesis Penelitian .....	32
BAB III METODE PENELITIAN .....	34
3.1 Rancangan Penelitian .....	34
3.2 Batasan Penelitian .....	35
3.3 Identifikasi Variabel .....	35
3.4 Definisi Operasional Dan Pengukuran Variabel.....	36
3.5 Populasi, Sampel, dan Teknik Pengambilan Sampel.....	31
3.6 Instrumen Penelitian .....	42
3.7 Metode Pengumpulan Data .....	44
3.8 Uji Validitas dan Reliabilitas .....	44
3.9 Teknik Analisis Data .....	46
BAB IV GAMBARAN SUBYEK PENELITIAN DAN ANALISIS DATA .	50
4.1 Gambaran Umum Subyek Penelitian .....	50
4.2 Analisis Deskriptif .....	59
4.3 Analisis Statistik .....	66
4.3 Pembahasan.....	77
BAB V PENUTUP.....	83
5.1 Kesimpulan.....	83
5.2 Keterbatasan Penelitian.....	84
5.2 Saran.....	85
DAFTAR RUJUKAN .....	87
LAMPIRAN.....	88

## DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1	Penghargaan <i>Customer Satisfaction In Transaction</i> ..... 3
Tabel 1.2	Penghargaan <i>Loyalty In Performance</i> ..... 4
Tabel 2.1	Persamaan Penelitian Terdahulu dan Sekarang ..... 12
Tabel 3.1	Interval Kelas..... 41
Tabel 3.2	Kisi-kisi kuissioner..... 43
Tabel 4.1	Hasil Pernyataan Responden Layanan Dasar... . 60
Tabel 4.2	Hasil Pernyataan Responden Layanan Canggih... . 61
Tabel 4.3	Hasil Pernyataan Responden Biaya... . 62
Tabel 4.4	Hasil Pernyataan Responden Program Loyalitas... . 63
Tabel 4.5	Hasil Pernyataan Responden Kepuasan Nasabah... . 64
Tabel 4.6	Hasil Pernyataan Responden Loyalitas Nasabah... . 65
Tabel 4.7	Hasil Pengukuran Validitas Sampel Kecil... . 67
Tabel 4.8	Hasil Pengukuran Reliabilitas Sampel Kecil... . 68
Tabel 4.9	Hasil <i>Outer Loading</i> ... . 69
Tabel 4.10	<i>Discriminant Validity</i> ... . 70
Tabel 4.11	Hasil <i>Average Variance Extracted</i> ..... 71
Tabel 4.12	Hasil <i>Composite Reliability</i> ... . 72
Tabel 4.13	Nilai <i>R Square</i> ... . 74
Tabel 4.14	Uji Hipotesis... . 76

## DAFTAR GAMBAR

	. Halaman
Gambar 2.1	Kerangka Pemikiran Rahman H ..... 10
Gambar 2.2	Kerangka Pemikiran Samraz Hafeez dan Bachtiar M ..... 12
Gambar 2.3	Kerangka Pemikiran ..... 32
Gambar 3.1	Kerangka Model Konstruk ..... 48
Gambar 4.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin... .... 51
Gambar 4.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia... . .... 52
Gambar 4.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan... .... 53
Gambar 4.4	Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan... .... 54
Gambar 4.5	Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan... .... 55
Gambar 4.6	Karakteristik Responden Berdasarkan Bertransaksi... .... 56
Gambar 4.7	Karakteristik Responden Berdasarkan Transaksi di KC... . 57
Gambar 4.8	Karakteristik Responden Berdasarkan Produk... .... 58
Gambar 4.9	Kerangka Model Penelitian PLS... . .... 73



## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Kuisisioner
Lampiran 2	Tabulasi Responden
Lampiran 3	Karakteristik Responden
Lampiran 4	Uji Validitas Sampel Kecil
Lampiran 5	Analisis Statistik PLS
Lampiran 6	Jadwal Penulisan Skripsi
Lampiran 7	Daftar Perbaikan Skripsi



THE INFLUENCE OF BASIC SERVICES, ADVANCED SERVICES, COSTS,  
LOYALTY PROGRAMS ON CUSTOMER SATISFACTION AND  
CUSTOMER LOYALTY BANK BCA  
IN SURABAYA

Natalia Purnamasari

Email : [2012210424@students.perbanas.ac.id](mailto:2012210424@students.perbanas.ac.id)

Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Perbanas

**ABSTRACT**

*Banking growth is now increasingly competitive, especially in Surabaya. Banking competition judged by the quality of services provided to customers refer to basic services, advanced services, costs, and loyalty programs for customer satisfaction and loyalty. The aim of this study was to determine the influence of basic services, advanced services, costs, loyalty programs on customer satisfaction and customer loyalty in Surabaya BCA Bank. Descriptive analysis in this study using a questionnaire with 100 respondents from Bank BCA in Surabaya. The sampling technique in this study using purposive sampling. The calculation result of analysis in this study using partial least square (PLS). The results showed that the basic services a significant impact on customer satisfaction, advanced services not significant effect on customer satisfaction, cost significant effect on customer satisfaction, loyalty programs have a significant effect on customer satisfaction, and customer satisfaction has a significant impact on customer loyalty.*

*Keyword :Basic Service, Advanced Service, Cost, Program Loyalty, Customer Satisfaction, Customer Loyalty, Bank BCA*