

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP
LOYALITAS NASABAH YANG DI MEDIASI
OLEH VARIABEL KEPUASAN NASABAH
BANK PANIN DI SURABAYA**

SKRIPSI

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



OLEH :

**LISNA ROMA IDA
2010210416**

**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI PERBANAS
SURABAYA
2014**

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP
LOYALITAS NASABAH YANG DI MEDIASI
OLEH VARIABEL KEPUASAN NASABAH
BANK PANIN DI SURABAYA**

SKRIPSI

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



OLEH :

LISNA ROMA IDA
2010210416

**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI PERBANAS
SURABAYA
2014**

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP
LOYALITAS NASABAH YANG DI MEDIASI
OLEH VARIABEL KEPUASAN NASABAH
BANK PANIN DI SURABAYA**

Diajukan oleh :

LISNA ROMA IDA

2010210416

Skripsi ini telah dibimbing
dan dinyatakan siap diujikan

Dosen Pembimbing,
Tanggal : 10 Oktober 2014



A handwritten signature in black ink, appearing to read "Tjahjani Prawitowati". To the right of the signature, the fraction $\frac{10}{10}$ is written above the number 14.

(Dra. Psi. Tjahjani Prawitowati, M.M)

SKRIPSI

PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP LOYALITAS NASABAH YANG DI MEDIASI OLEH VARIABEL KEPUASAN NASABAH BANK PANIN DI SURABAYA

Disusun oleh

LISNA ROMA IDA

NIM : 2010210416

Dipertahankan di depan Tim Penguji
dan dinyatakan Lulus Ujian Skripsi
Pada Tanggal 30. Oktober 2014.

Tim Penguji

Tim Penguji

Ketua : Dr. Drs. Soni Harsono, M.Si.

Sekretaris : Dra. Psi. Tjahjani Prawitowati, M.M

Anggota : Dr. Ronny, S.Kom.,M.Kom.,M.H

PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Lisna Roma Ida
Tempat, Tanggal Lahir : Padang, 27 September 1992
N.I.M : 2010210416
Jurusan : Manajemen
Program Pendidikan : Strata 1
Konsentrasi : Manajemen Perbankan
Judul : Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Nasabah Yang Di Mediasi Oleh Variabel Kepuasan Nasabah Bank Panin di Surabaya

Disetujui dan diterima baik oleh :

Ketua Program Studi S1 Manajemen Tanggal : 18 Desember 2014	Dosen Pembimbing, Tanggal : 17 Desember 2014
--	---

—


(Dr. Muazaroh, SE, MT)


(Dra. Psi. Tjahjani Prawitowati, M.M.)

MOTTO

**“ Lebih baik mencoba
memperbaiki keadaan
daripada mencela
keadaan yang ada. ”**

“ NOTHING IS
IMPOSSIBLE.
ANYTHING CAN
HAPPEN AS LONG
AS WE BELIEVE. ”

PERSIAPAN

TUHAN YESUS TERIMA KASIH ATAS KASIH DAN BERKATMU YANG SELALU KAU BERIKAN PADAKU. TERIMA KASIH KARENA TELAH MENOLONGKU, MEMBERIKU KESABARAN, KEKUATAN UNTUK MENYELESAIKAN STUDI S1 INI.....

Terima kasih buat semuanya yang telah mendukung saya selalu dari awal kuliah hingga sekarang....

SPECIAL THANK's to :

TERIMA KASIH BUAT SEMUA KELUARGAKU YANG TELAH MEMBERIKAN SEMANGAT DAN SELALU MENDOAKANKU.....

Berutama Buat mamaku sayang terima kasih buat semua air mata yang jatuh saat mendoakan aku. Maaf ya ma,, karena selalu buat mama marah-marah, tapi sebenarnya IDA SAYANG MAMA SELALU...

Buat Papa yang diatas sana, skripsi ku ini kupersembahkan buat mu papa.... terima kasih buat kasih sayangmu... salam buat Tuhan ya pa.. hehehe...

Buat kakak – kakakku,,, kak Lestarika Dewi Susanti, kak Lenni Marlina, kak Rospita Nurmawati yang paling

cerewet, yang paling KEPLO sama semua urusanku... aku sudah lulus kakak..... terima kasih buat cinta dan sayangnya.

Ini special thank's to my BEST FRIENDS.....

Yang pertama.....

Buat siapa dulu ya?? Hemm... buat Saudara plus Sahabatku.

Lisna Mirnawati Silitonga..... hemmm,, orang yang centil, suka kentut sembarang (uupss... soriii), baik juga setia kawan..... terima kasih ya udah nyediain waktu buat nemenin aku bolak-balik ke kampus buat ngerjain skripsi ku. Kamu temen curhat ku selalu (Allways Forever)....

Mungkin Cuma ini yang bisa aku ucapin buat kamu,, kamu pasti tau
aku gak bisa ngarang. Hehehe....

Ratna Dwi Selia.... aduhhhh... ini bingung juga aku mau bilang apa!! Bolon mu ini sayang kamu kok, walaupun kamu begitu sama aku.... tetep TERIMA KASIH buat kamu, mau jadi sahabatku selalu... rasanya pengen nangis aku..... Bolon gak bisa berkata banyak ni.... maaf karena gak selalu punya waktu buat kamu.... kamu harus semangat ya ngerjain skripsinya... Go Ocha go Ocha Go..... SEMANGAAATTTT....

Terakhir Buat Francisca Merista Desgi Viana Putri Nama Yang Paling Panjang Dari Kita Berempat. Hahahaha... terima kasih ya... buat kamu selalu dan selalu support aku.... selalu nyediain kostnya buat kita semua nongkrong...

Terima kasih ya buat kalian semua. Aku bakal kangen nih sama kalian semua, kangen ngumpul bareng, kangen jalan bareng, nonton bareng... yaaa, walaupun aku sering gak ikut ngumpul sihh... hehehe...

Buat Ibu Tjahjani terima kasih ya bu, sudah mau membimbing saya dari awal mengerjakan skripsi ini hingga akhir. Terima kasih buat kesabarannya membimbing saya....

“ Dan terima kasih buat semua pihak yang tidak bisa disebutkan satu persatu atas dukungan, doa, dan bantuannya selama proses skripsi ini. ”

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan atas kehadirat Tuhan yang Maha Esa atas limpahan rahmatnya sehingga penulis dapat menyelesaikan Skripsi dengan judul “Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Nasabah Yang Dimediasi Oleh Kepuasan Nasabah Di Bank Panin Surabaya” dengan baik dan tepat pada waktunya.

Skripsi ini penulis susun dengan tujuan memenuhi salah satu syarat penyelesaian program pendidikan Strata 1 Jurusan Manajemen di Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Perbanas Surabaya.

Dalam penulisan skripsi ini, penulis telah banyak mendapatkan bantuan dari berbagai pihak baik dari pihak intern maupun ekstern STIE Perbanas Surabaya yang mana penulis tidak mungkin menyebutkan seluruhnya. Pada kesempatan ini penulis menyampaikan terima kasih yang sedalam-dalamnya kepada yang terhormat :

1. Dra.Psi. Tjahjani Prawitowati, M.M, selaku dosen pembimbing yang telah banyak mencerahkan perhatian dan waktunya untuk membimbing penulis dengan penuh kesabaran dan keuletan.
2. Lutfi M.fin, selaku ketua STIE Perbanas Surabaya.
3. Melliza Silvy S.E, M.Si. selaku Ketua Program Studi S1 Manajemen.
4. Emma Julianti S.E, MM. selaku Dosen Wali yang selama ini telah memberikan petunjuk, arahan, serta nasihat selama proses perkuliahan di STIE Perbanas Surabaya.

5. Seluruh Dosen, Karyawan, Staff, dan Civitas akademika STIE Perbanas Surabaya yang telah memberikan banyak bekal ilmu pengetahuan.
6. Kedua orang tua serta keluarga saya yang selalu mendukung dan membimbing saya selama saya menyelesaikan studi.
7. Teman - teman yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu yang selalu bersedia membantu dan menemani saya pada waktu bersamaan menyelesaikan studi di STIE Perbanas Surabaya.

Penulis mohon maaf apabila dalam penulisan skripsi ini terdapat banyak kesalahan, dan kekurangan. Oleh karena itu penulis sangat berbesar hati untuk menerima segala kritik dan saran yang membangun untuk penulis.

Penulis berharap skripsi ini dapat bermanfaat bagi para pembaca khususnya bagi teman-teman di STIE Perbanas Surabaya.

Surabaya, Juli 2014

Penulis

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI	ii
HALAMAN LULUS UJIAN SKRIPSI	iii
HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI	iv
HALAMAN MOTTO	v
HALAMAN PERSEMBAHAN	vi
KATA PENGANTAR	ix
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
ABSTRACT	xvi
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan Masalah	4
1.3 Tujuan Penelitian	4
1.4 Manfaat Penelitian	5
1.5 Sistematika Penulisan Skripsi	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	8
2.1 Penelitian Terdahulu	8
2.2 Landasan Teori	13
2.3 Kerangka Pemikiran	24
2.4 Hipotesis Penelitian	24
BAB III METODE PENELITIAN	26
3.1 Rancangan Penelitian	26
3.2 Batasan Penelitian	26
3.3 Identifikasi Variabel	27
3.4 Definisi Operasional Dan Pengukuran Variabel	27
3.5 Instrumen Penelitian	31
3.6 Populasi, Sampel Dan Teknik Pengambilan Sampel	33
3.7 Data Dan Metode Pengumpulan Data	34
3.8 Uji Validitas Dan Reliabilitas Instrumen Penelitian	34
3.9 Teknik Analisis Data	36
BAB IV GAMBARAN SUBYEK PENELITIAN DAN ANALISIS DATA	40
4.1 Gambaran Umum Obyek Penelitian	40
4.2 Analisis Data	43
4.3 Pembahasan	57
BAB V PENUTUP	65
5.1 Kesimpulan	65

5.2 Keterbatasan Penelitian	66
5.3 Saran	66

DAFTAR RUJUKAN

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1 : Peringkat Bank Dengan Loyalitas Nasabah Terbesar	3
Tabel 2.1 : Persamaan Dan Perbedaan Penelitian	12
Tabel 3.1 : Interval Kelas	31
Tabel 3.2 : Kisi – Kisi Pernyataan	32
Tabel 4.1 : Distribusi Frekuensi Usia	40
Tabel 4.2 : Distribusi Frekuensi Jenis Kelamin	41
Tabel 4.3 : Distribusi Frekuensi Pekerjaan	41
Tabel 4.4 : Distribusi Frekuensi Lama Menjadi Nasabah	42
Tabel 4.5 : Distribusi Frekuensi Pendidikan	42
Tabel 4.6 : Interval Kelas	44
Tabel 4.7 : Tanggapan Responden Terhadap Keandalan	44
Tabel 4.8 : Tanggapan Responden Terhadap Daya Tanggap	45
Tabel 4.9 : Tanggapan Responden Terhadap Jaminan	45
Tabel 4.10 : Tanggapan Responden Terhadap Empati	46
Tabel 4.11 : Tanggapan Responden Terhadap Bukti Fisik	46
Tabel 4.12 : Tanggapan Responden Terhadap Kepuasan Nasabah	47
Tabel 4.13 : Tanggapan Responden Terhadap Loyalitas Nasabah	48
Tabel 4.14 : Uji Validitas	49
Tabel 4.15 : Uji Reliabilitas	50
Tabel 4.16 : Estimasi Parameter Jalur	51
Tabel 4.17 : Hasil Analisis Regresi Jalur	52
Tabel 4.18 : Uji Normalitas Path 1	54
Tabel 4.19 : Uji Normalitas Path 2	56

DAFTAR GAMBAR

Halaman

Gambar 2.1 : Gambar Konseptual: Awan, Khuram, dan Anam (2011)	9
Gambar 2.2 : Gambar Konseptual: Ganguli dan Sanjit (2010)	11
Gambar 2.3 : Kerangka Pemikiran	24
Gambar 3.1 : Analisis Jalur (<i>Path Analysis</i>)	37
Gambar 4.1 : Model Analisis Jalur	53
Gambar 4.2 : Kurva Normalitas Path 1	55
Gambar 4.3 : Kurva Normalitas Path 2	57

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 : Kuesioner Penelitian
- Lampiran 2 : Tabulasi Data Responden
- Lampiran 3 : Analisis Deskriptif
- Lampiran 4 : Uji Validitas
- Lampiran 5 : Uji Reliabilitas
- Lampiran 6 : Uji Asumsi Path
- Lampiran 7 : Uji Regresi Path

**THE INFLUENCE OF SERVICE QUALITY ON THE CUSTOMER'S
LOYALTY MEDIATED BY SATISFACTION OF PANIN BANK'S
CUSTOMER'S IN SURABAYA**

2010210416@students.perbanas.ac.id

**Lisna Roma Ida
STIE Perbanas Surabaya**

ABSTRACT

The development of the banking industry that there is an impact on the competitive rivalry between banks. Therefore, it requires a strategy to win the competition, one of them through increased customer satisfaction. Customer satisfaction can be achieved through quality services, where customer service that exceeds expectations, it can give satisfaction and furthermore can create customer loyalty by continuing to use the services of banks. This study aims to determine the effect of service quality on customer loyalty mediated by customer satisfaction in Panin Bank.

This research is causal research with survey method. The population in this study are customers of Bank Panin in Surabaya. Samples were taken up to 95 people using purposive sampling technique, so that the sample used is based on prescribed criteria, at least 17 years old, customers in Bank Panin in Surabaya, which has at least one years of being customers. Data collection in the study conducted by distributing questionnaires. Data analysis techniques are used path analysis.

The results in this study show that: (1) reability has no significant influence on customer satisfaction; (2) responsiveness has a significant influence on customer satisfaction; (3) guarantees has no significant influence on customer satisfaction; (4) empathy has a significant influence on customer satisfaction; (5) physical evidence has no significant influence on customer satisfaction; (6) customer satisfaction has significant influence on customer loyalty Panin Bank in Surabaya.

Keywords: service quality, customer satisfaction, customer loyalty