



**ANALISIS VARIABEL-VARIABEL KUALITAS JASA  
YANG MEMPENGARUHI KEPUASAN DAN  
LOYALITAS NASABAH PT BANK JATIM CABANG  
JEMBER JL. A.YANI NO. 3A**

*(Analysis Variables Affecting The Quality Of Services Customer Satisfaction And  
Loyalty PT Bank Branch Jatim Jember Jl. A.Yani No. 3a)*

**SKRIPSI**

Oleh:

Dwi Ari Afandi

NIM. 090810201049

**UNIVERSITAS JEMBER**

**FAKULTAS EKONOMI**

**2013**



**ANALISIS VARIABEL-VARIABEL KUALITAS JASA  
YANG MEMPENGARUHI KEPUASAN DAN  
LOYALITAS NASABAH PT BANK JATIM CABANG  
JEMBER JL. A.YANI NO. 3A**

*(Analysis Variables Affecting The Quality Of Services Customer Satisfaction And  
Loyalty PT Bank Branch Jatim Jember Jl. A.Yani No. 3a)*

**SKRIPSI**

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi  
Pada Fakultas Ekonomi Universitas Jember

Oleh:

Dwi Ari Afandi

NIM. 090810201049

**UNIVERSITAS JEMBER**

**FAKULTAS EKONOMI**

**2013**

## LEMBAR PERSETUJUAN

Judul : Analisis Variabel-Variabel Kualitas Jasa Yang Mempengaruhi  
Kepuasan Dan Loyalitas Nasabah PT Bank Jatim Tbk Cabang  
Jember Jl. A. Yani No. 3A

Nama : Dwi Ari Afandi

NIM : 090810201049

Jurusan : Manajemen

Konsentrasi : Manajemen Pemasaran

Pembimbing I

Pembimbing II

Drs. Sriono, MM  
NIP. 19561031 198603 1 001

Drs. Didik Pudjo M., MS  
NIP. 19610209 198603 1 001

Mengetahui  
Ketua Jurusan Manajemen

Dr. Handriyono, SE.,M.Si  
NIP. 19620802 199002 1 001

## **PERSEMBAHAN**

Skripsi ini aku persembahkan kepada;

1. Allah SWT, Tuhan Yang Maha Esa, Segala Puji Hanya Untuk Allah yang selalu memberikan kasih sayangNya pada seluruh manusia;
2. Nabi Muhammad SAW, karena beliau Islam menjadi agama yang sempurna, dan ada dihatiku sampai saat ini;
3. Ibuku Fatmini Egabekti yang tak henti-hentinya menyayangiku dan mendoakanku untuk kebahagiaan dunia maupun akhirat;
4. Alhmarhum Ayahku Imam Chudori, terima kasih yang amat dalam telah mendidikku tentang agama Islam dan sopan santun waktu kecil dulu walaupun sekarang tidak sempat menyaksikan langsung ketika aku menjadi dewasa;
5. Kakaku tercinta Meiko Wijaya beserta Istrinya Farida Aprilia yang selalu memberiku semangat dan dukungan;
6. Adikku tercinta Muhammad Amirul Mukminin dan keponakanku Talita Hafizah Wijaya yang selalu menemaniku dirumah;
7. Ayah tiriku Maksu, yang juga selalu memberiku semangat dan dukungan;
8. Kyai Ahmad Muzaki Syah yang sangat saya cintai, yang selalu memberikan ilmu dan nasehatnya kepada para santrinya;
9. Ustadz Fathurrohman yang sangat saya cintai, yang selama ini menjadi guru ngaji saya.

## MOTTO

### **Dengan menyebut nama Allah Yang Maha Pemurah lagi Maha Penyayang**

Kitab (Al-Qur'an) ini tidak ada keraguan padanya; petunjuk bagi mereka yang bertakwa, (yaitu) mereka yang beriman kepada yang ghaib, yang mendirikan shalat, dan menafkahkan sebahagian rezeki yang Kami anugerahkan kepada mereka. Dan mereka yang beriman kepada Kitab (Al-Qur'an) yang telah diturunkan kepadamu dan Kitab-kitab yang telah diturunkan sebelumnya, serta mereka yakin akan adanya (kehidupan) akhirat. Mereka itulah yang tetap mendapat petunjuk dari Tuhan mereka, dan merekalah orang-orang yang beruntung **(Al-Qur'an surat Al Baqarah ayat 2-5)**

Barang siapa menuntut ilmu supaya dapat menyaingi para cendekiawan, supaya dihormati dan untuk menarik simpati orang banyak, maka dia akan dicampakkan oleh Allah ke dalam neraka Jahannam **(Hadist Nabi riwayat oleh Sunan Ibnu Majah)**

Mencari ilmu yang bermanfaat, bukan ilmu yang biasa dicari oleh orang pada umumnya, seperti pada zaman sekarang ini. Ilmu yang bermanfaat, yaitu ilmu yang bisa menambah atau meningkatkan ketakutan kepada Allah SWT, bisa meningkatkan iman dan taqwa kesadaran terhadap cela atau kekurangan dirimu, bisa menambah makrifatmu dalam beribadah kepada Tuhanmu, bisa mengurangi kecintaanmu terhadap harta kekayaan duniawi, dapat meningkatkan kerinduan kepada kehidupan akhirat **(Imam Abu Hamid Al-Ghozali)**

## SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Dwi Ari Afandi

NIM : 090810201049

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa karya ilmiah yang berjudul **“Analisis Variabel-Variabel Kualitas Jasa Yang Mempengaruhi Kepuasan Dan Loyalitas Nasabah PT Bank Jatim Cabang Jember Jl. A.Yani No. 3a”** adalah benar-benar hasil karya sendiri, kecuali kutipan yang sudah saya sebutkan sumbernya, belum pernah diajukan pada institusi manapun dan bukan karya jiplakan. Saya bertanggung jawab atas keabsahan dan kebenaran isinya sesuai dengan sikap ilmiah yang harus dijunjung tinggi.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya, tanpa ada tekanan dan paksaan dari pihak mana pun serta bersedia mendapat sanksi akademik jika ternyata dikemudian hari pernyataan ini tidak benar.

Jember, 23 September 2013

Yang menyatakan,

Dwi Ari Afandi

NIM 090810201049



**SKRIPSI**

**ANALISIS VARIABEL-VARIABEL KUALITAS JASA YANG  
MEMPENGARUHI KEPUASAN DAN LOYALITAS NASABAH PT BANK  
JATIM CABANG JEMBER JL. A.YANI NO. 3A**

Oleh

Dwi Ari Afandi  
NIM 090810201049

Pembimbing

Dosen Pembimbing Utama : Drs. Sriono, MM  
Dosen Pembimbing Anggota : Drs. Didik Pudjo M., MS

**PENGESAHAN**

**ANALISIS VARIABEL-VARIABEL KUALITAS JASA YANG  
MEMPENGARUHI KEPUASAN DAN LOYALITAS NASABAH PT BANK  
JATIM CABANG JEMBER JL. A.YANI NO. 3A**

Yang dipersiapkan dan disusun oleh :

Nama : Dwi Ari Afandi

NIM : 090810201049

Jurusan : Manajemen

Konsentrasi : Manajemen Pemasaran

Telah dipertahankan di depan Tim Penguji pada tanggal :

**Dan dinyatakan telah memenuhi syarat untuk diterima sebagai kelengkapan  
guna memperoleh gelar Sarjana dalam Ilmu Ekonomi pada Fakultas  
Ekonomi Universitas Jember**

**Susunan Tim Penguji**

**Ketua : Drs. Adi Prasodjo, MP :.....**

**NIP. 19550516 198703 1 001**

**Sekretaris : Drs. Didik Pudjo M., MS :.....**

**NIP. 19610209 198603 1 001**

**Anggota : Drs Sriono, MM :.....**

**NIP. 19561031 198602 1 001**

Mengetahui/ Menyetujui

Dekan Fakultas Ekonomi

Universitas Jember



**Dr. Moehammad Fathorrazi, M. Si**

**NIP. 196306141990021001**



## RINGKASAN

**Analisis Variabel-Variabel Kualitas Jasa Yang Mempengaruhi Kepuasan Dan Loyalitas Nasabah PT Bank Jatim Cabang Jember Jl. A.Yani No. 3a**; Dwi Ari Afandi, 090810201049; 2013: 70 halaman; Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Jember.

Salah satu kegiatan usaha yang paling dominan dan sangat dibutuhkan keberadaannya di dunia ekonomi saat ini adalah kegiatan usaha lembaga keuangan perbankan. Bank merupakan perusahaan yang menyediakan jasa keuangan bagi seluruh lapisan masyarakat. Jasa secara mutlak diperlukan untuk meningkatkan kualitas hidup masyarakat. Persaingan yang semakin ketat dalam industri perbankan menuntut pihak bank-bank khususnya bank konvensional untuk mampu memberikan kepuasan pada nasabah dengan meningkatkan kualitas jasa. Di dalam mempertahankan nasabah yang dimiliki, Bank Jatim harus memperhatikan faktor faktor apa saja yang mempengaruhi kepuasan dan loyalitas konsumen. Faktor-faktor yang mempengaruhi dapat dilihat melalui kualitas layanan yang diberikan oleh PT Bank Jatim Cabang Jember Jl. A.Yani No. 3a. Menurut Parasuraman, et. al. (1998) untuk mengevaluasi kualitas jasa pelanggan umumnya menggunakan 5 dimensi adalah sebagai berikut: bukti langsung, keandalan, ketanggapan, jaminan, dan empati. Berdasar hasil analisis penelitian, dapat disimpulkan bahwa variabel bukti fisik( $X_1$ ), keandalan( $X_2$ ), ketanggapan( $X_3$ ), jaminan( $X_4$ ), dan empati( $X_5$ ) berpengaruh positif terhadap variabel kepuasan (Z) maupun terhadap variabel loyalitas (Y). Sedangkan untuk tingkat signifikansi, hanya variabel jaminan( $X_4$ ), yang berpengaruh signifikan terhadap kepuasan (Z) maupun terhadap variabel loyalitas (Y).

## SUMARRY

**Analysis of Variables Affecting the Service Quality Customer Satisfaction And Loyalty PT Bank Java Jember Branch Jl. A. Yani No. 3a;** Dwi Ari Afandi, 090810201049; 2013: 70 pages; Department of Management Faculty of Economics, University of Jember.

One of the most dominant business activity and a much-needed presence in the world economy today is the business activities of financial institutions. Bank is a company that provides financial services for the whole society. Services are absolutely necessary to improve the quality of life. Increasing competition in the banking industry demanding the banks to conventional banks in particular is able to provide customer satisfaction by improving the quality of services. In maintaining customer-owned, Bank of East Java should pay attention to the factors that influence customer satisfaction and loyalty. Factors that influence can be seen through the quality of services provided by the Bank of East Java PT Jember Branch Jl. A. Yani No. 3a. According to Parasuraman, et. al. (1998) to evaluate the quality of customer services generally use the 5 dimensions are as follows: direct evidence, reliability, responsiveness, assurance, and empathy. Based on the analysis of research, it can be concluded that the physical evidence variable ( $X_1$ ), reliability ( $X_2$ ), responsiveness ( $X_3$ ), collateral ( $X_4$ ), and empathy ( $X_5$ ), positive effect on satisfaction variables (Z) and the loyalty variable (Y) . As for the rank of significance, only those warranties ( $X_4$ ), which significantly terhadap satisfaction (Z) and the loyalty variable (Y).

## **PRAKATA**

Puji syukur kepada Allah Azza Wajalla atas segala taufik dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul Analisis Variabel-Variabel Kualitas Jasa Yang Mempengaruhi Kepuasan Dan Loyalitas Nasabah PT Bank Jatim Cabang Jember Jl. A.Yani no. 3A. Skripsi ini disusun guna memenuhi salah satu syarat dalam menyelesaikan pendidikan strata satu (S1) pada jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Jember.

Penyusunan skripsi ini tidak lepas dari bantuan berbagai pihak, oleh karena itu penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada;

1. Dr. M. Fathorrazi. SE. M.Si selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Jember;
2. Dr. Handriyono, SE., M.Si, selaku ketua jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Jember;
3. Bapak Drs. Sriono, MM selaku Dosen Pembimbing I yang telah meluangkan banyak waktu dan tenaga guna memberikan bimbingan, pengarahan, perhatian serta kasih sayang demi terselesaikannya penulisan skripsi ini;
4. Bapak Drs. Didik Pudjo M., MS selaku Dosen Pembimbing II yang juga telah meluangkan banyak waktu, tenaga dan kesabaran dalam memberikan bimbingan, pengarahan, serta membimbing dalam penyempurnaan skripsi ini;
5. Dr. Nurhayati, MM selaku Dosen Pembimbing Akademik yang telah memberikan motivasi, perhatian, bimbingan dan pengarahan kepada penulis;
6. Seluruh Dosen dan karyawan Fakultas Ekonomi Universitas Jember yang telah memberikan ilmunya dengan ikhlas dan sabar dalam membimbing;
7. Ibuku Fatmini Egabekti yang tidak henti-hentinya mengirim doa dan memberikan kasih sayang;
8. Seluruh teman dari kosan Lapas23, terutama tewel, gunawan, dani, bagus, rizal, faisal, adi, yogi, cuplis, embang, dayat, diky, jimy, hendrik, atem, erwin, mas andik, udin, mas adit, miskun dan lainnya yang aku lupa namanya;
9. Seluruh teman-teman manajemen 2009, terutama nana, iken, vida, yunita, enggar, agus, galih, yusuf, yocki, dewi, singgih, indra, siswanto, regi, rian,

devita, milanda, sandi, athur, danar, rezky, roby dan yang lain yang aku lupa namanya, kalian semua teman terbaikku;

10. Seluruh saudaraku baik dari bapak maupun ibu, serta seluruh saudaraku umat muslim di seluruh dunia;

11. Semua pihak yang telah membantu dalam penyelesaian skripsi ini yang tidak bisa penulis sebutkan satu-persatu, terima kasih atas kerjasama dan bantuannya.

Semoga Allah SWT selalu memberikan hidayah dan rahmat kepada semua pihak yang telah membantu dengan ikhlas sehingga skripsi ini dapat terselesaikan. Penulis menyadari bahwa baik dalam pengungkapan, penyajian, dan pemilihan kata maupun pembahasan materi skripsi ini masih jauh dari sempurna. Oleh karena itu, dengan penuh kerendahan hati penulis mengharapkan saran dan kritik yang membangun dari semua pihak untuk perbaikan skripsi ini. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat dan memberikan tambahan pengetahuan bagi para pembacanya.

Jember, 23 September 2013

Penulis

## DAFTAR ISI

	Halaman
<b>HALAMAN SAMPUL</b> .....	i
<b>HALAMAN PERSETUJUAN</b> .....	ii
<b>HALAMAN PERSEMBAHAN</b> .....	iii
<b>HALAMAN MOTTO</b> .....	iv
<b>HALAMAN PERNYATAAN</b> .....	v
<b>HALAMAN PEMBIMBINGAN</b> .....	vi
<b>HALAMAN PENGESAHAN</b> .....	vii
<b>RINGKASAN</b> .....	viii
<b>SUMMARY</b> .....	ix
<b>PRAKATA</b> .....	x
<b>DAFTAR ISI</b> .....	xii
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	xiv
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	xv
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	xvi
<b>BAB 1. PENDAHULUAN</b> .....	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	3
1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian.....	4
<b>BAB 2. TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	6
2.1 Landasan Teori .....	6
2.2 Penelitian Terdahulu .....	12
2.3 Kerangka Konseptual .....	15
2.4 Hipotesis.....	15
<b>BAB 3. METODE PENELITIAN</b> .....	17
3.1 Rancangan Penelitian.....	17
3.2 Populasi dan Sampel .....	17
3.3 Jenis dan Sumber Data.....	18
3.4 Identifikasi Variabel.....	18

3.5 Definisi Operasional Variabel dan Skala Pengukuran.....	19
3.6 Metode Analisis Data.....	22
3.7 Menghitung Jalur .....	26
3.8 Kerangka Pemecahan Masalah.....	29
<b>BAB 4. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>31</b>
4.1 Deskripsi Obyek Penelitian .....	31
4.2 Analisis Angka Indeks .....	36
4.3 Uji Instrumen Penelitian .....	41
4.4 Uji Analisis Data dan Uji Asumsi Klasik.....	43
4.5 Uji Hipotesis .....	61
4.6 Pembahasan .....	63
<b>BAB V.PENUTUP .....</b>	<b>65</b>
5.1 Kesimpulan.....	65
5.2 Saran.....	66
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>67</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>69</b>

## DAFTAR TABEL

	Halaman
2.1 : Penyajian Rangkuman Penelitian Terdahulu .....	14
4.1 : Responden Berdasarkan Umur.....	34
4.2 : Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	35
4.3 : Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	35
4.4 : Indeks Bukti Fisik.....	37
4.5 : Indeks Keandalan .....	37
4.6 : Indeks Ketanggapan .....	38
4.7 : Indeks Jaminan.....	38
4.8 : Indeks Empati.....	39
4.9 : Indeks Kepuasan.....	40
4.10 : Indeks Loyalitas .....	40
4.11 : Uji Validitas .....	41
4.12 : Uji Reliabilitas.....	42
4.13 : Hasil Regresi Variabel $X_1, X_2, X_3, X_4, X_5$ terhadap Variabel Z ....	43
4.14 : Hasil Uji Multikolinieritas Variabel $X_1, X_2, X_3, X_4, X_5$ terhadap Variabel Z .....	44
4.15 : Hasil Regresi Variabel Z terhadap Variabel Y .....	47
4.16 : Hasil Uji Multikolonieritas Variabel Z terhadap Variabel Y.....	48
4.17 : Hasil Regresi Variabel $X_1, X_2, X_3, X_4, X_5$ terhadap Variabel Y....	50
4.18 : Hasil Uji Multikolinieritas Variabel $X_1, X_2, X_3, X_4, X_5$ terhadap Variabel Z .....	51
4.19 : Hasil <i>Trimming Theory</i> dengan Metode Stepwise Analisis Jalur Variabel $X_1, X_2, X_3, X_4, X_5$ Terhadap Variabel Z.....	54
4.20 : Hasil Uji Multikolonieritas <i>Trimming Theory</i> dengan Metode Stepwise Analisis Jalur Variabel $X_1, X_2, X_3, X_4, X_5$ Terhadap Variabel Z .....	55
4.21 : Hasil <i>Trimming Theory</i> dengan Metode Stepwise Analisis Jalur Variabel $X_1, X_2, X_3, X_4, X_5$ Terhadap Variabel Y .....	58

4.22 : Hasil Uji Multikolonieritas <i>Trimming Theory</i> dengan Metode Stepwise Analisis Jalur Variabel $X_1, X_2, X_3, X_4, X_5$ Terhadap Variabel Y .....	58
4.23 : Hasil Uji t Variabel $X_1, X_2, X_3, X_4, X_5$ Terhadap Variabel Z.....	61
4.24 : Hasil Uji t Variabel Z Terhadap Variabel Y .....	61
4.25 : Hasil Uji t Variabel $X_1, X_2, X_3, X_4, X_5$ Terhadap Variabel Y .....	62
4.26 : Hasil Uji t Pada <i>Trimming Theory</i> Variabel $X_1, X_2, X_3, X_4, X_5$ Terhadap Variabel Z.....	62
4.27 : Hasil Uji t Pada <i>Trimming Theory</i> Variabel $X_1, X_2, X_3, X_4, X_5$ Terhadap Variabel Y .....	63



## DAFTAR GAMBAR

	Halaman
2.1 : Kerangka Konsep Penelitian.....	15
3.1 : Kerangka Pemecahan Masalah.....	29
4.1 : Struktur Organisasi PT. Bank Jatim Cabang Jember .....	33
4.2 : Hasil Uji Heteroskedastisitas Variabel $X_1, X_2, X_3, X_4, X_5$ terhadap Variabel Z .....	45
4.3 : Hasil Uji Normalitas Variabel $X_1, X_2, X_3, X_4, X_5$ terhadap Variabel Z .....	46
4.4 : Hasil Uji Heteroskedastisitas Variabel Z terhadap Variabel Y .....	49
4.5 : Hasil Uji Heteroskedastisitas Variabel $X_1, X_2, X_3, X_4, X_5$ terhadap Variabel Y .....	52
4.6 : Hasil Uji Normalitas Variabel $X_1, X_2, X_3, X_4, X_5$ terhadap Variabel Y .....	53
4.7 : Jalur <i>Trimming Theory</i> .....	54
4.8 : Hasil Uji Heteroskedastisitas <i>Trimming Theory</i> dengan Metode Stepwise Analisis Jalur Variabel $X_1, X_2, X_3, X_4, X_5$ Terhadap Variabel Z .....	56
4.9 : Hasil Uji Normalitas <i>Trimming Theory</i> dengan Metode Stepwise Analisis Jalur Variabel $X_1, X_2, X_3, X_4, X_5$ Terhadap Variabel Z .....	57
4.10 : Hasil Uji Heteroskedastisitas <i>Trimming Theory</i> dengan Metode Stepwise Analisis Jalur Variabel $X_1, X_2, X_3, X_4, X_5$ Terhadap Variabel Y .....	59
4.11 : Hasil Uji Normalitas <i>Trimming Theory</i> dengan Metode Stepwise Analisis Jalur Variabel $X_1, X_2, X_3, X_4, X_5$ Terhadap Variabel Y .....	60

## DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1 Kuisisioner Penelitian.....	69
Lampiran 2 Tabulasi Responden .....	75
Lampiran 3 Hasil Analisis Data.....	85