



**ANALISIS PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN
DAN LOYALITAS NASABAH TABUNGAN BRITAMA
PT. BANK RAKYAT INDONESIA (PERSERO), Tbk
CABANG BONDOWOSO**

SKRIPSI

Oleh

**Hosnol Hotima
060810291205**

**JURUSAN MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS JEMBER**

2010





**ANALISIS PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN
DAN LOYALITAS NASABAH TABUNGAN BRITAMA
PT. BANK RAKYAT INDONESIA (PERSERO), Tbk
CABANG BONDOWOSO**

SKRIPSI

diajukan guna melengkapi tugas akhir dan memenuhi salah satu syarat
untuk menyelesaikan Program Studi Manajemen (S1)
dan mencapai gelar sarjana Ekonomi

Oleh

**Hosnol Hotima
NIM 060810291205**

**JURUSAN MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS JEMBER
2010**

LEMBAR PERSETUJUAN

Judul Skripsi : ANALISIS PENGARUH KUALITAS LAYANAN
TERHADAP KEPUASAN DAN LOYALITAS
NASABAH TABUNGAN BRITAMA PT. BANK
RAKYAT INDONESIA (PERSERO), Tbk CABANG
BONDOWOSO

Nama Mahasiswa : Hosnol Hotima
NIM : 060810291205
Jurusan : Manajemen
Konsentrasi : Manajemen Pemasaran

Pembimbing I

Pembimbing II

Dr. Imam Suroso, SE, M.Si
NIP. 195910131988021001

Drs. Achmad Ichwan
NIP. 194805011979031001

Ketua Jurusan Manajemen

Dra. Hj. Diah Yulisetiarni, M.Si
NIP. 196107291986032001

Tanggal Persetujuan : 23 juni 2010



JUDUL SKRIPSI

**ANALISIS PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN
DAN LOYALITAS NASABAH TABUNGAN BRITAMA
PT. BANK RAKYAT INDONESIA (PERSERO), Tbk
CABANG BONDOWOSO**

Yang dipersiapkan dan disusun oleh :

Nama Mahasiswa : HOSNOL HOTIMA

NIM : 060810291205

Jurusan : Manajemen

telah dipertahankan di depan Tim Penguji pada tanggal :

02 Juli 2010

dan dinyatakan telah memenuhi syarat untuk diterima sebagai kelengkapan memperoleh gelar Sarjana dalam Ilmu Ekonomi Pada Fakultas Ekonomi Universitas Jember

Susunan Tim Penguji

Ketua : Drs. H. Suwardi, MM :
NIP 19540719 198211 1 001

Sekretaris : Drs. Achmad Ichwan :
NIP 19480501 197903 1 001

Anggota : Dr. Imam Suroso, SE, M.Si :
NIP 19591013 198802 1 001

Mengetahui;
Universitas Jember
Fakultas Ekonomi
Dekan,

Prof. Dr. H. Moh. Saleh, M.Sc
NIP. 19560831 198403 1 002

DEPARTEMEN PENDIDIKAN NASIONAL
UNIVERSITAS JEMBER – FAKULTAS EKONOMI

SURAT PERNYATAAN

Nama : Hosnol Hotima
NIM : 060810291205
Jurusan : MANAJEMEN
Konsentrasi : M. Pemasaran
Judul Skripsi : ANALISIS PENGARUH KUALITAS LAYANAN
TERHADAP KEPUASAN DAN LOYALITAS
NASABAH TABUNGAN BRITAMA PT. BANK
RAKYAT INDONESIA (PERSERO), Tbk CABANG
BONDOWOSO

Menyatakan bahwa skripsi yang telah saya buat merupakan hasil karya sendiri. Apabila ternyata di kemudian hari skripsi ini merupakan hasil plagiat atau penjiplakan, maka saya bersedia mempertanggungjawabkan dan sekaligus menerima sanksi berdasarkan aturan yang berlaku.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Jember, 02 Juli 2010

Yang menyatakan

MATERAI
Rp. 6000

HOSNOL HOTIMA
NIM. 060810291205

PERSEMBAHAN

Alhamdulillah...Akhirnya selesai juga satu langkah hidupku, semua ini tulus kupersembahkan sebagai bentuk tanggung jawab, pengabdian, ungkapan terima kasihku, hormat dan kasih sayangku kepada :

- *Allah SWT dan Muhammad SAW sebagai makna tujuan ibadahku.*
- *Kedua orang tuaku, Ibunda Istiana dan Ayahanda Muhasin tercinta yang telah mendoakan, memberi kasih sayang dan pengorbanan selama ini.*
- *Kakakku Fauzi dan mbak Pipit serta calon keponakan kecilkkku yang selalu memberikan semangat dan dukungan.*
- *Mbak muda dan mas Yon serta keponakan kecilkkku Ila dan Vicky yang selalu memberikan semangat dan dukungan.*
- *Guru-guruku sejak SD sampai PT terhormat, yang telah memberikan ilmu dan bimbingan dengan penuh kesabaran.*
- *Almamater Fakultas Ekonomi Universitas Jember yang kubanggakan.*

MOTTO

You see, in life, lots of people know what to do, but few people actually do what they know. Knowing is not enough,

You must take action

(Antony Robin)

Semua kemenangan berasal dari keberanian memulai

(Eugene F. Ware)

Ditengah-tengah kesulitan terdapat peluang

(Albert Einstein)

Semua impian bisa menjadi kenyataan,
kalau kita berani mengejarnya

(Walt Disney)

ABSTRAKSI

Penelitian ini diberi judul Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah Tabungan Britama PT. Bank Rakyat Indonesia (persero), Tbk Cabang Bondowoso. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kualitas layanan yang diantaranya bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati terhadap kepuasan, pengaruh kualitas layanan terhadap loyalitas dan pengaruh kepuasan terhadap loyalitas. Penelitian ini adalah penelitian *explanatory* (penelitian konfirmatori). Metode pengambilan sampel pada penelitian ini menggunakan *Purposive Sampling*. Metode penelitian ini adalah *Path Analysis* (analisis jalur) dengan menggunakan program *Analysis Of Moment Structure (AMOS)*. Berdasarkan hasil penelitian ini dapat disimpulkan bahwa kualitas layanan (bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan dan empati) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah, kualitas layanan (bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan dan empati) berpengaruh signifikan secara tidak langsung terhadap loyalitas nasabah, dan kepuasan nasabah berpengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah.

Kata Kunci: Kualitas layanan (bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, empati), kepuasan, loyalitas, *AMOS*.

PRAKATA

Puji syukur kehadiran Allah SWT atas segala rahmat dan karunia-NYA, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “**Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah Tabungan BritAma PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk Cabang Bondowoso** “. Skripsi ini disusun untuk 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 menyampaikan ucapan terima kasih kepada:

1. Bapak Prof. Dr. H. Moch. Saleh, M.Sc selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Jember;
2. Ibu Dra. Hj. Diah Yulisetiarni, M.Si, selaku Ketua Jurusan Manajemen;
3. Bapak Chairul Saleh, SE, M.Si selaku Dosen wali;
4. Bapak Dr. Imam Suroso, SE, M.Si selaku Dosen Pembimbing I yang telah meluangkan waktu, pikiran dan perhatian dalam penulisan skripsi ini;
5. Bapak Drs. Achmad Ichwan selaku Dosen Pembimbing II yang juga telah meluangkan waktu, pikiran dan perhatian dalam penulisan skripsi ini;
6. Karyawan Bagian Akademik dan Tata Usaha Jurusan Manajemen;
7. Keluargaku, Ibu Istiana, Bapak Muhasin, mbak Muda, mas Fauzi, mas Yon , mbak Pipit serta keponakan kecilku Ila, vicky dan calon ponakanku yang masih dalam janin terima kasih atas kasih sayang, do'a dan dukungannya.;
8. *My Soulmate* Arif Rochman terima kasih atas doa, perhatian, semangat dan kasih sayang yang diberikan hingga saat ini juga atas nasehat, kritik dan saran selama pengerjaan skripsi serta semuanya yang tidak bisa dituliskan dengan kata-kata;
9. Teman-teman HIMARES (Himpunan Mahasiswa Reguler Sore), terima kasih atas kebersamaan dan semangatnya. Tetap perjuangkan HIMARES!!!

10. Teman-teman kos nias 4 no.11: mbak nit not, mbk mitho, mbk lina, icha, dan ari. Terima kasih atas kebersamaannya.
11. Sahabat-sahabatku: Dwi, Desy, Juwita, Estoe, Ridwan, Adin, HIMARU'S (Niam, Gundul, Rifky, Totok, Robby, Henwing, Sopex, Poe poe dan semuanya yang tidak dapat saya sebutkan satu persatu), terima kasih atas bantuan, pengorbanan dan kebersamaannya selama ini. Semangat buat kalian semua!!
12. Teman-Teman Manajemen Angkatan 2006 baik yang sudah "lulus" atau yang "masih setia" di kampus, SEMANGAT!!!;
13. Dan semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu per satu, terima kasih.
14. Almamaterku Tercinta Fakultas Ekonomi Universitas Jember.

Penulis juga menerima segala kritik dan saran dari semua pihak demi kesempurnaan skripsi ini. Akhirnya penulis berharap, semoga skripsi ini dapat bermanfaat.

Jember, 23 juni 2010

Penulis



.....

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
HALAMAN PERNYATAAN	iv
PERSEMBAHAN	v
MOTTO	vi
ABSTRAKSI	vii
PRAKATA	viii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB 1. PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Perumusan Masalah	3
1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian	4
1.4 Batasan Masalah Penelitian.....	4
BAB 2. TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Landasan Teori.....	5
2.1.1 Kualitas Jasa	5
2.1.2 Kepuasan Pelanggan	9
2.1.3 Loyalitas Pelanggan	11
2.1.4 Mempertahankan Pelanggan.....	14
2.2 Penelitian Terdahulu.....	15
2.3 Kerangka Konseptual	17
BAB 3. METODE PENELITIAN	
3.1 Rancangan Penelitian	19

3.2	Populasi dan Sampel	19
3.3	Jenis dan Sumber Data	20
3.4	Metode Pengumpulan Data	21
3.5	Identifikasi Variabel.....	21
3.6	Definisi Operasional Variabel.....	22
3.7	Skala Pengukuran.....	24
3.8	Uji Instrumen	24
3.8.1	Uji Validitas	24
3.8.2	Uji Reliabilitas.....	25
3.9	Teknik Analisis	25
3.10	Kerangka Pemecahan Masalah	30
BAB 4. HASIL DAN PEMBAHASAN		
4.1	Hasil Penelitian	33
4.1.1	Sejarah Berdirinya PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk.....	33
4.1.2	BRI Cabang Bondowoso.....	34
4.1.3	Organisasi Perusahaan	35
4.1.4	Aktivitas PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk Cabang Bondowoso.....	48
4.1.5	Karakteristik Responden	51
4.1.6	Diskripsi Variabel.....	56
4.1.7	Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen.....	63
4.1.8	Uji Asumsi <i>Path Analysis</i>	65
4.2	Analisis Jalur (<i>Path Analysis</i>).....	67
4.2.1	Pengaruh Antar Variabel.....	75
4.3	Pembahasan.....	78
4.3.1	Pengaruh Bukti Fisik Terhadap Kepuasan.....	79
4.3.2	Pengaruh Keandalan Terhadap Kepuasan.....	79
4.3.3	Pengaruh Daya Tanggap Terhadap Kepuasan.....	80
4.3.4	Pengaruh Jaminan Terhadap Kepuasan	80
4.3.5	Pengaruh Empati Terhadap Kepuasan	81

4.3.6	Pengaruh Bukti Fisik Terhadap Loyalitas.....	81
4.3.7	Pengaruh Keandalan Terhadap Loyalitas.....	82
4.3.8	Pengaruh Daya Tanggap Terhadap Loyalitas.....	83
4.3.9	Pengaruh Jaminan Terhadap Loyalitas.....	84
4.3.10	Pengaruh Empati Terhadap Loyalitas.....	85
4.3.11	Pengaruh Kepuasan Terhadap Loyalitas.....	85
BAB 5. SIMPULAN DAN SARAN		
5.1	Simpulan.....	87
5.2	Saran.....	88
DAFTAR PUSTAKA.....		89
LAMPIRAN.....		91

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 2.1	Persamaan dan perbedaan penelitian Terdahulu Dengan Sekarang 16
Tabel 3.1	Persamaan Struktural Penelitian 26
Tabel 3.2	Pengujian 27
Tabel 4.1	Karakteristik Responden Berdasarkan jenis Kelamin 52
Tabel 4.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Umur..... 52
Tabel 4.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan 53
Tabel 4.4	Karakteristik Responden Berdasarkan Frekuensi Bertransaksi dalam 1 bulan..... 54
Tabel 4.5	Karakteristik Responden Berdasarkan Lama menjadi Nasabah.. 54
Tabel 4.6	Karakteristik Responden Berdasarkan Nominal Tabungan..... 55
Tabel 4.7	Diskripsi Penilaian Responden Terhadap Bukti Fisik..... 56
Tabel 4.8	Diskripsi Penilaian Responden Terhadap Keandalan..... 57
Tabel 4.9	Diskripsi Penilaian Responden Terhadap Daya Tanggap 58
Tabel 4.10	Diskripsi Penilaian Responden Terhadap Jaminan 59
Tabel 4.11	Diskripsi Penilaian Responden Terhadap Empati..... 60
Tabel 4.12	Diskripsi Penilaian Responden Terhadap Kepuasan..... 61
Tabel 4.13	Diskripsi Penilaian Responden Terhadap Loyalitas 62
Tabel 4.14	Hasil Uji Validitas Instrumen..... 65
Tabel 4.15	Hasil Uji Reliabilitas Instrumen..... 66
Tabel 4.16	Hasil Pengujian Koefisien..... 68
Tabel 4.17	Rangkuman Hasil Pengujian Hipotesis..... 74
Tabel 4.18	Pengaruh Langsung Variabel Eksogen Terhadap Endogen..... 76
Tabel 4.19	Pengaruh tidak langsung Variabel Eksogen Terhadap Endogen. 77
Tabel 4.20	Pengaruh Total Variabel..... 78

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Konsep Kepuasan Pelanggan	10
Gambar 2.2 Kerangka Konseptual.....	17
Gambar 3.1 Kerangka Pemecahan Masalah.....	30
Gambar 4.1 Sruktur Organisasi PT. Bank Rakyat Indonesia (persero), Tbk Cabang Bondowoso.....	36
Gambar 4.2 Koefisien Jalur.....	67
Gambar 4.3 Koefisien Jalur Setelah <i>Trimming Theory</i>	75

DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1 Kuesioner Penelitian	91
Lampiran 2 Karakteristik Responden.....	95
Lampiran 3 Data Jawaban Responden	98
Lampiran 4 Distribusi Frekuensi Pentase Jwaban Responden	101
Lampiran 5 Hasil Analisis Uji Vliditas dan Reliabilitas	108
Lampiran 6 Uji Asumsi <i>Path</i>	115
Lampiran 7 Model <i>Fit Summary</i>	119
Lampiran 8 Analisis Diagram Jalur..	121
Lampiran 9 Hasil <i>Trimming Jalur Yang Tidak Berpengaruh</i>	124