PENGARUH DIMENSI KUALITAS PELAYANAN *CUSTOMER SERVICE* TERHADAP LOYALITAS NASABAH PADA PT. BANK RAKYAT INDONESIA(PERSERO) TBK CABANG MARTHADINATA MALANG

The Influence Dimention of Service Quality on Customer Service to The Customer Loyality at PT. Bank Rakyat Indonesia (PERSERO)Tbk Marthadinata Malang Sub Division

SKRIPSI

Oleh

Ramaditya Arie Wibowo

NIM 060910202167

PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI NIAGA
JURUSAN ILMU ADMINISTRASI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS JEMBER
2012

PENGARUH DIMENSI KUALITAS PELAYANAN *CUSTOMER SERVICE* TERHADAP LOYALITAS NASABAH PADA PT. BANK RAKYAT INDONESIA (PERSERO) TBK CABANG MARTHADINATA MALANG

The Influence Dimention of Service Quality on Customer Service to The Customer Loyality at PT. Bank Rakyat Indonesia (PERSERO)Tbk Marthadinata Malang Sub Division

SKRIPSI

diajukan guna melengkapi tugas akhir dan memenuhi salah satu syarat untuk menyelesaikan Pendidikan Strata Satu (S1) Program Studi Ilmu Administrasi Bisnis dan mencapai gelar Sarjana Administrasi Bisnis

Oleh

Ramaditya Arie Wibowo

NIM 0609102022167

Pembimbing

Dosen Pembimbing I : Dr. Sasongko, M.Si

Dosen Pembimbing II : Yuslinda Dwi H, S.Sos, M.AB

PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI BISNIS

JURUSAN ILMU ADMINISTRASI

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

UNIVERSITAS JEMBER

2012

PERSEMBAHAN

Skripsi ini saya persembahkan untuk:

1. Kedua orang tuaku Ayah tercinta Rudi Susanto, dan Bunda terkasih (Almh) Mardi Hartini adalah segala – galanya dalam berjalan mengarungi hidup;
2. Semua pihak yang telah memberikan inspirasi, motivasi, semangat, arahan dan bimbingannya tanpa mengenal lelah yaitu Bapak Dr Sasongko, M. Si dan Ibu Yuslinda Dwi Handini, S Sos., M.AB
3. Kakak – kakakku dan calon pendamping masa depan ku merupakan inspirasi semangat dalam hidupku;
4. Almamater Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember.

MOTTO

Kepuasan terletak pada usaha, bukan pada hasil
Berusaha dengan kerja keras adalah kemenangan hakiki

(Mahatma Gandhi)

PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

nama : Ramaditya Arie Wibowo
NIM : 060910202047

menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi yang berjudul "Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan *Customer Service* Terhadap Loyalitas Nasabah Pada PT. Bank Rakyat Indonesia (PERSERO) TBK Cabang Marthadinata Malang " adalah benar-benar hasil karya sendiri, kecuali kutipan yang sudah saya sebutkan sumbernya, belum pernah diajukan pada institusi mana pun, 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, 22 Juni 2012
Yang menyatakan

Ramaditya Arie Wibowo
NIM 060910202167

SKRIPSI

PENGARUH DIMENSI KUALITAS PELAYANAN *CUSTOMER SERVICE* TERHADAP LOYALITAS NASABAH PADA PT. BANK RAKYAT INDONESIA (PERSERO) TBK CABANG MARTHADINATA MALANG

Oleh:
Ramaditya Arie Wibowo
NIM 060910202167

Pembimbing

Dosen Pembimbing Utama : Dr. Sasongko, M.Si
Dosen Pembimbing Anggota : Yuslinda Dwi H, S.Sos, M.AB

PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI BISNIS
JURUSAN ILMU ADMINISTRASI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS JEMBER
2012

PENGESAHAN

Skripsi berjudul "Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan *Customer Service* Terhadap Loyalitas Nasabah Pada PT. Bank Rakyat Indonesia (PERSERO) TBK Cabang Marthadinata Malang " telah diuji dan disahkan pada:
Hari, Tanggal : Jum'at, 22 Juni 2012
Tempat : Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember

Tim Penguji
Ketua,

Drs. Didik Eko Julianto, M.AB
NIP. 19610722 198902 1 001

Pembimbing Utama,	Pembimbing Anggota,
Dr. Sasongko, M. Si	Yuslinda Dwi Handini, S.Sos., M.AB
NIP. 19570825 200212 1 002	NIP. 19790919 200812 2 002
Anggota I	Anggota II
Drs. Sugeng Iswono, MA	Dra. Sri Wahyuni, M. Si
NIP. 19540202 198403 1 004	NIP. 19560409 198702 2 001

Mengesahkan,
Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Jember

Prof. Dr. Hary Yuswadi, MA
NIP. 195207271981031003

RINGKASAN

Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan *Custumer Service* Terhadap Loyalitas Nasabah Pada PT. Bank Rakyat Indonesia (PERSERO) Tbk Cabang Marthadinata Malang; oleh Ramaditya Arie Wibowo; 060910202167 2012; 76 halaman; Program Studi Ilmu Administrasi Bisnis, Jurusan Ilmu Administrasi; Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik; Universitas Jember.

Terciptanya kepuasan pelanggan dapat menjadikan hubungan antara penyedia jasa dengan pelanggannya menjadi harmonis, yang selanjutnya akan menciptakan loyalitas pelanggan dan akhirnya menguntungkan bagi perusahaan

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan *customer service* secara parsial dan simultan terhadap loyalitas nasabah, mengetahui variable kualitas pelayanan *Customer Service* yang memberikan pengaruh dominan terhadap loyalitas nasabah pada PT. Bank Rakyat Indonesia (BRI) Cabang Marthadinata Malang. Penelitian ini di lakukan di PT. Bank Rakyat Indonesia (BRI) Cabang Marthadinata Malang. dengan melakukan pendekatan kuantitatif. Tahap pengumpulan data yang peneliti lakukan dengan melakukan pembagian kuisioner. Dan jumlah sampel berjumlah 100 responden

Secara simultan variabel berwujud *(tangible)*, keandalan *(reliability)*, daya tanggap *(responsiveness)*, jaminan *(assurance)*, dan empati *(empathy)* berpengaruh signifikan terhadap tingkat kepuasan nasabah, dibuktikan dengan hasil pengolahan data bagian Anova diketahui bahwa nilai F hitung sebesar 72.554 dan nilai F hitung tersebut lebih besar dari pada F tabel atau nilai Sig.-nya di bawah 0.05 atau 5%. Secara parsial variabel berwujud *(tangible)*, keandalan *(reliability)*, daya tanggap *(responsiveness)*, jaminan *(assurance)*, dan empati *(empathy)* berpengaruh signifikan terhadap tingkat kepuasan nasabah. Hal ini ditunjukkan dari nilai t hitung dari kelima variabel lebih besar dari T tabel ± 1.663. Variabel yang memberikan pengaruh dominan terhadap tingkat kepuasan nasabah adalah faktor berwujud *(tangible).* Sedangkan faktor yang mempunyai pengaruh paling rendah adalah keandalan (*reliability*).

PRAKATA

Puji syukur kehadirat Allah SWT atas segala rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul "Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan *Customer Service* Terhadap Loyalitas Nasabah Pada PT. Bank Rakyat Indonesia (PERSERO) TBK Cabang Marthadinata Malang". Skripsi ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat menyelesaikan pendidikan strata satu (S1) pada Program Studi Ilmu Administrasi Bisnis Jurusan Ilmu Administrasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember.

Penyusunan skripsi ini tidak lepas dari bantuan berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis menyampaikan terima kasih kepada:

1. Prof. Dr. Hary Yuswadi, MA., selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember;
2. Dr. Sasongko, M. Si., selaku Ketua Jurusan Ilmu Administrasi dan selaku dosen pembimbing Utama;
3. Drs. Poerwanto, MA., selaku Ketua Program Studi Ilmu Administrasi Bisnis;
4. Yuslinda DH, S.Sos., M. AB., selaku Dosen Pembimbing Anggota;
5. Drs. Sugeng Iswono, MA., selaku Dosen Pembimbing Akademik yang telah membimbing selama penulis menjadi mahasiswa;
6. Bapak dan Ibu Dosen Program Studi Ilmu Administrasi Bisnis yang telah memberikan ilmu dan pengalaman selama masa perkuliahan;
7. Kabag serta segenap staff Tata Usaha Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember;
8. Ibu Sussy Yudhawati sebagai *Supervisor* DJS dan Semua *Customer Service* PT. Bank Rakyat Indonesaia Cabang Marthadinata Malang atas kebaikan yang telah banyak meluangkan waktu untuk membantu proses penelitian;
9. Seluruh karyawan PT. Bank Rakyat Indonesia (PERSERO) TBK Cabang Marthadinata Malang yang telah membantu kelancaran penelitian;
10. Keluarga besar Rudi Susanto tercinta, kebahagiaan keluarga yang utama
11. Semua sahabat terbaikku terutama Inggar, Galih, Kiki, Kristina, Irma, Novertha kalian merupakan saudara kedua di dalam kampus. Seluruh penghuni Kost Nias 22 yang telah menemani, memberi perhatian, semangat, dukungan dan arahannya dalam memilih pilihan hidup selama ini;
12. Semua pihak yang telah membantu dan memberikan masukan bagi penyusunan skripsi ini.

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

Jember,4 Juni 2012 Penulis

DAFTAR ISI

Halaman

HALAMAN JUDUL i
HALAMAN PERSEMBAHAN ii
HALAMAN MOTTO iii
HALAMAN PERNYATAAN iv
HALAMAN PEMBIMBING SKRIPSI v
HALAMAN PENGESAHAN vi
RINGKASAN vii
PRAKATA ix
DAFTAR ISI xi
DAFTAR TABEL xiv
DAFTAR LAMPIRAN xv
BAB 1. PENDAHULUAN **1**
1.1 Latar Belakang **1**
1.2 Rumusan Masalah **6**
1.3 Tujuan penelitian dan Manfaat Penelitian **6**
1.3.1 Tujuan Penelitian 6
1.3.2 Manfaat Penelitian 7
BAB 2. TINJAUAN PUSTAKA **8**
2.1 Landasan Teori **8**
2.1.1 Pemasaran 8
2.1.2 Manajemen Pemasaran 9
2.2 Bauran Pemasaran Jasa **10**
2.2.1 Definisi Jasa 12
2.2.2 Klasifikasi Jasa 12
2.2.3 Karakteristik Jasa 14
2.2.4 Kualitas Jasa 15
2.3 Pengertian Kualitas Pelayanan **17**
2.3.1 Model Kualitas Pelayanan 19
2.4 Loyalitas Pelanggan **21**
2.4.1 Definisi Loyalitas 21
2.4.2 Karakteristik Loyalitas 22
2.4.3 Tahapan Loyalitas 22
2.4.4 Perkembangan Loyalitas 23
2.4.5 Tingkatan Pelanggan Menuju Loyalitas 24
2.5 Fungsi *Customer Service* **26**
2.6 Kajian Empirs **27**
2.6.1 Penelitian Terdahulu Dalam Bentuk Skiripsi 27
2.7 Hubungan Kualitas Pelayanan Dengan Loyalitas Nasabah **31**
BAB 3. METODE PENELITIAN **32**

3.1 Pendekatan DanTipe Penelitian 32
3.2 Tahap Persiapan 32
3.3 Tahap Pengumpulan Data 34
3.4 Definisi Operasional Variabel 35
3.5 Tahap Pengolahan Data 38
3.6 Pengujian Instrumen Kuesioner 39
3.7 Tahap Analisis Data 41
3.8 Tahap Penarikan Kesimpulan 44
3.9 Model Analisis 45
3.10 Perumusan Hipotesis 45
BAB 4. HASIL DAN PEMBAHASAN 47
4.1 Gambaran Umum PT.Bank Rakyat Indonesia 47
4.2 Uji Regresi Linear Berganda 67
4.3 Uji F 69
4.4 Uji t 69
4.5 Pembahasan 71
BAB 5. KESIMPULAN DAN SARAN 76
5.1 Kesimpulan 76
DAFTAR PUSTAKA 78
LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel		Halaman
2.1	Tabel Perbandingan Penelitian Terdahulu……..	30
3.1	Tabel Kriteria Indeks Reliabelitas	41
4.1	Tabel Jumlah Karyawan.....	64
4.2	Tabel Hasil Analisis Regresi Linier Berganda.....	67
4.3	Tabel Hasil Uji F.....	69
4.4	Tabel Hasil Uji Analisis Hipotesa.....	70

LAMPIRAN

Lampiran

1. Pengantar Kuisioner 80
2. Hasil SPSS 87
3. Surat Tugas Penelitian..... 103
4. Surat Ijin Penelitian Dari PT. Bank Rakyat Indonesia (PERSERO) Cabang Marthadinata Malang 104