



**PENGARUH STRUKTURAL KUALITAS LAYANAN  
TERHADAP KEPUASAN DAN LOYALITAS NASABAH  
PT. BANK TABUNGAN NEGARA CABANG JEMBER**

**SKRIPSI**

Oleh:

**Nurina Darmastuti**

**NIM 060810291118**

**FAKULTAS EKONOMI  
UNIVERSITAS JEMBER**

**2010**



**PENGARUH STRUKTURAL KUALITAS LAYANAN  
TERHADAP KEPUASAN DAN LOYALITAS NASABAH  
PT. BANK TABUNGAN NEGARA CABANG JEMBER**

**SKRIPSI**

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

oleh:

**Nurina Darmastuti**

**NIM 060810291118**

**JURUSAN MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI  
UNIVERSITAS JEMBER**

**2010**

**DEPARTEMEN PENDIDIKAN NASIONAL**  
**UNIVERSITAS JEMBER - FAKULTAS EKONOMI**

**SURAT PERNYATAAN**

Nama Mahasiswa : Nurina Darmastuti  
NIM : 060810291118  
Jurusan : Manajemen  
Konsentrasi : Manajemen Pemasaran  
Judul Skripsi : PENGARUH STRUKTURAL KUALITAS  
LAYANAN TERHADAP KEPUASAN DAN  
LOYALITAS NASABAH PT. BANK  
TABUNGAN NEGARA CABANG JEMBER

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 sebenar-benarnya.

Jember, 27 Desember 2010

Yang menyatakan,

Nurina Darmastuti  
NIM. 060810291118

## **TANDA PERSETUJUAN**

Judul Skripsi : Pengaruh Struktural Kualitas Layanan Terhadap  
Kepuasan dan Loyalitas Nasabah PT. Bank  
Tabungan Negara Cabang Jember

Nama Mahasiswa : Nurina Darmastuti

NIM : 060810291118

Jurusan : Manajemen

Konsentrasi : Manajemen Pemasaran

Pembimbing I,

Pembimbing II,

Dr. M. Dimiyati, SE,M.Si  
NIP. 19670421 199403 1 008

Dr. Diana Sulianti K. Tobing, SE,M.Si  
NIP. 19741212 200012 2 001

Mengetahui,  
Ketua Jurusan Manajemen

Dr. Hj. Isti Fadah, M.Si  
NIP. 19661020 199000 2 001

## JUDUL SKRIPSI

### PENGARUH STRUKTURAL KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN DAN LOYALITAS NASABAH PT. BANK TABUNGAN NEGARA CABANG JEMBER

Yang dipersiapkan dan disusun oleh :

Nama Mahasiswa : **Nurina Darmastuti**

NIM : **060810291118**

Jurusan : **Manajemen**

Konsentrasi : **Manajemen Pemasaran**

Telah dipertahankan di depan panitia penguji pada tanggal :

**5 Januari 2011**

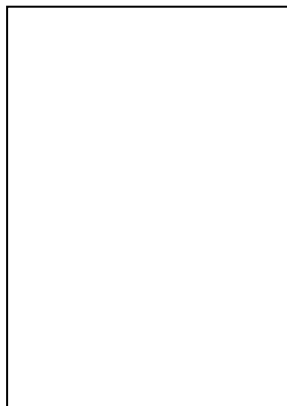
Dan dinyatakan telah memenuhi syarat untuk diterima sebagai kelengkapan guna memperoleh gelar Sarjana dalam Ilmu Ekonomi pada Fakultas Ekonomi Universitas Jember.

#### Susunan Tim Penguji

Ketua : Prof. Dr. H. R. Andi Sularso, MSM : .....  
NIP. 19600413 198603 1 002

Sekretaris : Dr. Diana Sulianti K. Tobing, SE, M.Si : .....  
NIP. 19741212 200012 2 001

Anggota : Dr. M. Dimyati, SE, M.Si : .....  
NIP. 19670421 199403 1 008



Mengetahui;  
Universitas Jember  
Fakultas Ekonomi  
Dekan,

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

## **PERSEMBAHAN**

### ***Kupersembahkan Skripsi ini Kepada:***

Ayahhanda Dalil dan Ibunda Dwi Astutik yang selalu aku hormati.  
Terima kasih yang tidak terbatas untuk segala untaian doa dan pengorbanan yang tidak pernah pupus sampai kapanpun

Adeku Bhakti Aji Adia dan Dayinta Listy Anjani, serta  
Mohammad Apriniyadi Terkasih terima kasih atas doanya,  
motivasi dan inspirasinya selama ini.....

Dan juga untuk Almamaterku tercinta.

## **MOTTO**

“ Hanya kepada Mu aku menyembah dan hanya kepada Mu aku memohon pertolongan. Tunjukkan aku jalan yang lurus, yaitu jalan orang-orang yang Engkau ridhoi, bukanlah jalan orang-orang yang Engkau murkai ”

( QS. Al – Fatihah : 5-7 )

“ Tiada kata akhir untuk belajar seperti juga tiada kata akhir untuk kehidupan... dan tugas yang paling sulit dalam hidup adalah belajar untuk sabar ”

( Annemarie Schimmel)

”Tuhan tidak menjanjikan langit selalu berwarna biru, keberhasilan tanpa kegagalan, sukacita tanpa air mata, tetapi Tuhan menjanjikan pengharapan

Maka tak akan ku biarkan api harapanku meredup”

**Pengaruh Struktural Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan dan Loyalitas  
Nasabah PT. Bank Tabungan Negara Cabang Jember**

**Nurina Darmastuti**

**ABSTRAK**

Penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan nasabah, pengaruh kualitas layanan terhadap loyalitas nasabah, pengaruh kepuasan nasabah terhadap loyalitas nasabah. Jenis penelitian yang dilakukan adalah penelitian penjelasan (*explanatory research*) yang bertujuan menjelaskan hubungan-hubungan antara satu variabel dengan variabel lainnya dan juga penelitian konfirmatori (*confirmatory research*) karena tujuannya menjelaskan hubungan kausal antar variabel melalui pengujian hipotesis. Metode penelitian menggunakan alat analisis *Structural Equation Modeling* (SEM) dengan menggunakan program Amos (*Analysis Of Moment Structure*). Penelitian ini merupakan penelitian empirik dengan data primer (*purposive sampling*) dan pengumpulan data dilakukan dengan cara menyebarkan kuesioner kepada 104 orang responden pengguna produk dan jasa tabungan.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa hasil uji validitas dan reliabilitas pada konstruk kualitas layanan sebesar 0,762, konstruk kepuasan nasabah sebesar 0,75 dan konstruk loyalitas nasabah 0,62 yang artinya semua variabel secara signifikan berhubungan dengan konstruk. Uji Asumsi SEM yang terdiri dari uji normalitas, outlier dan multikolinearitas menunjukkan tidak ada penyimpangan.

Setelah melakukan analisis SEM yang terdiri dari uji kesesuaian model dan uji kausalitas maka dapat disimpulkan bahwa hipotesis 1 dapat diterima yaitu kualitas layanan berpengaruh signifikan dan positif terhadap kepuasan nasabah. Hipotesis 2 diterima yaitu kualitas layanan berpengaruh dan positif terhadap loyalitas nasabah. Hipotesis 3 diterima dengan hubungan positif dimana kepuasan nasabah berpengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah.

**Kata kunci:** kualitas layanan, kepuasan nasabah, loyalitas nasabah



## **PRAKATA**

Puji syukur kehadirat Allah SWT atas segala rahmat dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “Pengaruh Struktural Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah PT. Bank Tabungan Negara Cabang Jember” dengan baik dan lancar.

Penulisan skripsi ini tidak lepas dari bantuan semua pihak, baik itu berupa dorongan, nasehat, saran maupun kritik yang sangat membantu dalam penyelesaian skripsi ini. Oleh karena itu pada kesempatan ini dengan segala kerendahan hati serta penghargaan yang tulus, penulis mengucapkan terima kasih kepada :

1. Bapak Prof. Dr. H. M. Saleh, M.Sc, selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Jember.
2. Ibu Dr. Hj. Isti Fadah, M.Si, selaku Ketua Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas.
3. Bapak Dr. M. Dimiyati, SE, M.Si, selaku Dosen Pembimbing I yang bersedia meluangkan waktu untuk memberikan bimbingan, saran, kritik dan pengarahan dengan penuh kesabaran dalam menyelesaikan skripsi ini.
4. Ibu Dr. Diana Sulianti K, Tobing. SE, M.Si, selaku Dosen Pembimbing II yang telah memberikan bimbingan dan arahnya dalam menyelesaikan skripsi ini.
5. Bapak Prof. Dr. H. R. Andi Sularso, MSM, selaku penguji yang telah memberikan pengarahan dan saran dalam menyelesaikan skripsi ini.
6. Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Ekonomi Universitas Jember yang telah memberikan perhatian dan mentransformasikan ilmunya.
7. Pimpinan dan segenap karyawan PT. Bank Tabungan Negara Cabang Jember.

8. Kedua orang tuaku, Ayahanda Dalil dan Ibunda Dwi Astutik yang tiada henti memberikan serangkaian doa terbaik dengan ketulusan hati untuk keberhasilan dan kesuksesanku.
9. Adik-adikku Bhakti Aji Adia dan Dayinta Listy Anjani yang telah memberikan keceriaan dan semangat kepadaku dalam menjalani hidup.
10. Kakakku Mohammad Apriniyadi yang slalu mengisi dan menemani hari-hariku dengan dukungan doa dan semangat. Terima kasih atas segala kebersamaan di kala senang dan duka yang tak terlupakan.
11. Semua Teman-teman seperjuanganku Jurusan Manajemen Angkatan 2006. Terima kasih banyak buat segala pertolongan dan canda gurau yang tulus, kalian membuat hidupku lebih berwarna. SEMANGAT!!! Buat yang "masih setia" di kampus.
12. Teman-teman Kosan Jawa 2b no. 24 terima kasih banyak atas keceriaannya dan kebersamaannya.
13. Almamaterku Tercinta Fakultas Ekonomi Universitas Jember.
14. Dan semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu per satu, terima kasih.

Semoga Allah SWT selalu memberikan Hidayah dan Rahmat kepada semua pihak yang telah membantu dengan ikhlas sehingga skripsi ini dapat terselesaikan. Penulis sadar akan keterbatasan dan kurang sempurnanya penulisan skripsi ini, oleh karena itu segala saran dan kritik yang bersifat membangun akan sangat penulis harapkan. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat dan memberikan tambahan pengetahuan bagi yang membacanya.

Jember, 27 Desember 2010

Penulis

## DAFTAR ISI

	<b>Halaman</b>
<b>HALAMAN SAMPUL</b> .....	<b>i</b>
<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	<b>ii</b>
<b>HALAMAN PERNYATAAN</b> .....	<b>iii</b>
<b>HALAMAN PERSETUJUAN</b> .....	<b>iv</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN</b> .....	<b>v</b>
<b>HALAMAN PERSEMBAHAN</b> .....	<b>vi</b>
<b>HALAMAN MOTTO</b> .....	<b>vii</b>
<b>ABSTRAKSI</b> .....	<b>viii</b>
<b>PRAKATA</b> .....	<b>ix</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>xi</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>xv</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>xvi</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	<b>xvii</b>
<b>BAB 1. PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	3
1.3 Tujuan Penelitian .....	4
1.4 Manfaat Penelitian .....	4
<b>BAB 2. TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	<b>5</b>
2.1 Tinjauan Penelitian Terdahulu .....	5
2.2 Tinjauan Teori .....	6
2.2.1 Pengertian Jasa .....	6
2.2.2 Karakteristik Jasa .....	7
2.2.3 Kualitas Layanan .....	8

2.2.4	Kepuasan Pelanggan .....	10
2.2.5	Loyalitas Pelanggan .....	11
2.2.6	Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah .....	13
2.3	Kerangka Konseptual .....	15
2.4	Hipotesis .....	19
<b>BAB 3.</b>	<b>METODE PENELITIAN .....</b>	<b>21</b>
3.1	Rancangan Penelitian .....	21
3.2	Jenis dan Metode Pengumpulan Data .....	21
3.2.1	Jenis Data .....	22
3.2.2	Metode Pengumpulan Data .....	22
3.3	Populasi dan Sampel .....	22
3.4	Identifikasi Variabel .....	23
3.5	Definisi Operasional Variabel .....	24
3.6	Skala Pengukuran .....	26
3.7	Metode Analisis Data .....	26
3.7.1	Uji Validitas .....	26
3.7.2	Uji Reliabilitas .....	27
3.7.3	Uji Asumsi SEM .....	28
3.7.4	Teknik Analisis SEM .....	29
3.8	Kerangka Pemecahan Masalah .....	35
<b>BAB 4.</b>	<b>HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>37</b>
4.1	Hasil Penelitian .....	37
4.1.1	Sejarah Singkat PT. Bank Tabungan Negara .....	37
4.1.2	Sejarah Singkat PT. Bank Tabungan Negara Cabang Jember .....	41
4.1.3	Visi PT. Bank Tabungan Negara .....	42
4.1.4	Misi PT. Bank Tabungan Negara .....	42
4.1.5	Struktur Organisasi PT. Bank Tabungan Negara Cabang Jember .....	43

4.1.6	Produk PT. Bank Tabungan Negara Cabang Jember	49
4.1.7	Gambaran Umum Karakteristik Responden .....	55
4.1.8	Deskripsi Variabel .....	58
4.1.8.1	Deskripsi Penilaian Responden Terhadap Kualitas Layanan ( $X_1$ ) .....	58
4.1.8.2	Deskripsi Penilaian Responden Terhadap Kepuasan Nasabah ( $Y_1$ ) .....	60
4.1.8.3	Deskripsi Penilaian Responden Terhadap Loyalitas Nasabah ( $Y_2$ ) .....	61
4.1.9	Uji Validitas dan Reliabilitas .....	63
4.1.9.1	Variabel Kualitas Layanan .....	64
4.1.9.2	Variabel Kepuasan Nasabah .....	65
4.1.9.3	Variabel Loyalitas Nasabah .....	66
4.1.10	Uji Asumsi SEM .....	67
4.1.10.1	Uji Normalitas .....	67
4.1.10.2	Uji Multikolinieritas .....	68
4.1.10.3	Uji <i>Oulier</i> .....	68
4.1.11	Analisis SEM .....	69
4.1.11.1	Uji Kesesuaian Model .....	69
4.1.12	Pengaruh Antar Variabel .....	72
4.1.12.1	Pengaruh Langsung Antar Variabel .....	74
4.1.12.2	Pengaruh Tidak Langsung Antar Variabel	75
4.1.12.3	Pengaruh Total Antar Variabel .....	76
4.2	Pembahasan .....	76
4.2.1	Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Nasabah .....	78
4.2.2	Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Nasabah .....	78
4.2.3	Pengaruh Kepuasan Nasabah Terhadap Loyalitas Nasabah.....	79
4.3	Keterbatasan Penelitian .....	80

<b>BAB 5. SIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>81</b>
5.1 Kesimpulan.....	81
5.2 Saran.....	82
 <b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	 <b>83</b>
<b>LAMPIRAN</b>	

## DAFTAR TABEL

	<b>Halaman</b>
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu .....	6
Tabel 3.1 Persamaan Struktural Penelitian .....	31
Tabel 3.2 Uji Kesesuaian Model .....	33
Tabel 4.1 Jenis Kelamin .....	55
Tabel 4.2 Usia Responden .....	56
Tabel 4.3 Pekerjaan Responden .....	56
Tabel 4.4 Frekuensi Bertransaksi dalam 1 Bulan .....	57
Tabel 4.5 Lama Responden menjadi Nasabah .....	57
Tabel 4.6 Penilaian Responden Terhadap Kualitas Layanan .....	58
Tabel 4.7 Penilaian Responden Terhadap Kepuasan Nasabah.....	60
Tabel 4.8 Penilaian Responden Terhadap Loyalitas Nasabah.....	62
Tabel 4.9 Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Variabel Kualitas Layanan (X <sub>1</sub> ) .....	64
Tabel 4.10 Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Variabel Kepuasan Nasabah (Y <sub>1</sub> ).....	65
Tabel 4.11 Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Variabel Loyalitas Nasabah (Y <sub>2</sub> ) .....	66
Tabel 4.12 Hasil Pengujian Kesesuaian Model .....	70
Tabel 4.13 Hasil Pengujian Koefisien Model .....	73
Tabel 4.14 Pengaruh Langsung Variabel Penelitian .....	74
Tabel 4.15 Pengaruh Tidak Langsung Variabel Penelitian .....	75
Tabel 4.16 Pengaruh Total Variabel Penelitian.....	76

## DAFTAR GAMBAR

	<b>Halaman</b>
Gambar 2.1 Hubungan Antara Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan ..	11
Gambar 2.2 Kerangka Konseptual .....	17
Gambar 3.1 Kerangka Pemecahan Masalah.....	35
Gambar 4.1 Struktur Organisasi PT. Bank Tabungan Negara Cabang Jember .....	45
Gambar 4.2 Hasil Diagram Jalur Pengaruh Struktural Kualitas Layanan terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah PT. Bank Tabungan Negara Cabang Jember.....	69



## **DAFTAR LAMPIRAN**

- Lampiran 1 Kuesioner Penelitian
- Lampiran 2 Karakteristik Responden
- Lampiran 3 Data Jawaban Responden
- Lampiran 4 Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas dengan Pendekatan  
*Confirmatory Factor Analysis*
- Lampiran 5 Hasil Analisis SEM