



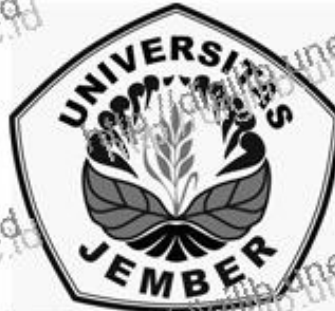
Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah Tabungan Pada PT. Bank Mandiri (persero), Tbk. Cabang Jember

SKRIPSI

oleh
Ridwan Budi Wahyuni
NIM 060810191208

**JURUSAN MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS JEMBER**

2011



Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah Tabungan Pada PT. Bank Mandiri (persero), Tbk. Cabang Jember

SKRIPSI

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

Oleh :

Ridwan Budi Wahyuni
NPM. 120712008

**JURUSAN MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS JEMBER
2011**

LEMBAR PERSETUJUAN

Untuk Skripsi Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap
Kepercayaan dan Kepuasan Nasabah Tabung Simpanan PT.

Bank Mandiri (persero), Tbk. Cabang Jember

Nama

Jumlah

Kategori



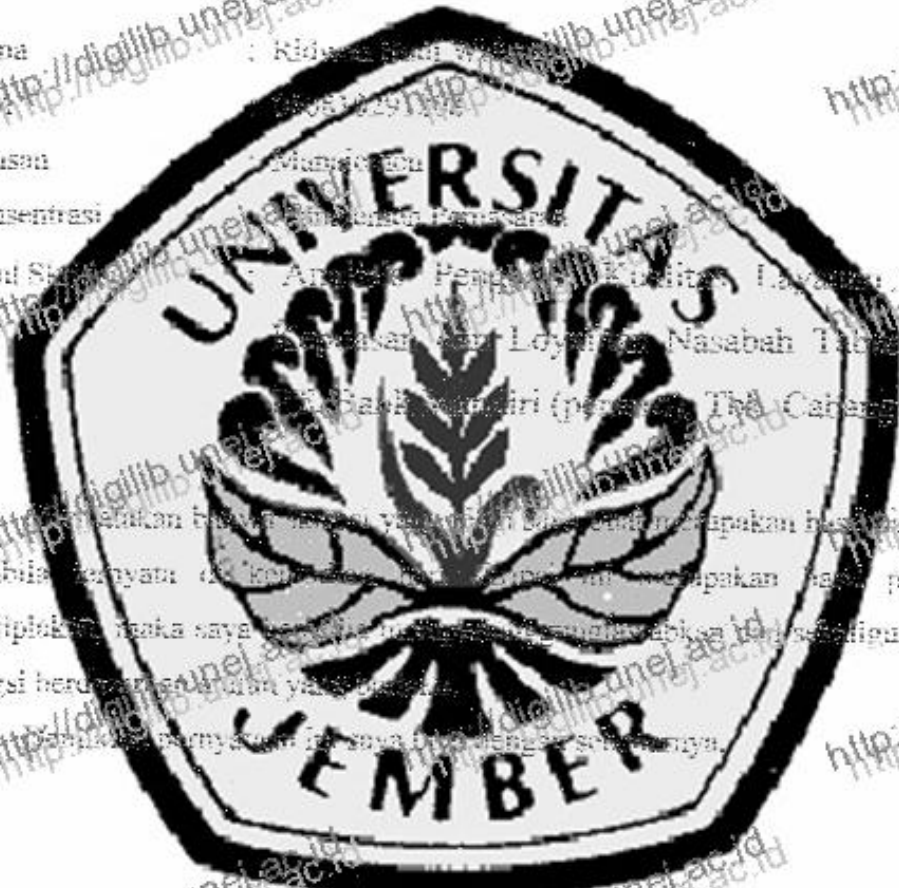
Dr. Ismailah, SE, M.Si

NIP. 19661003 199002 2 001

KEMENTERIAN PENDIDIKAN NASIONAL
UNIVERSITAS JEMBER FAKULTAS EKONOMI

SURAT PERNYATAAN

Nama : Ridwan Bahri Wahyono
NIM : 060810291208
Jurusan : Manajemen
Konsentrasi : Manajemen Perbankan
Judul Skripsi : Analisis Perilaku Kredit Layanannya Terhadap Perilaku Nasabah Tabungan Pada Bank Mandiri (perusahaan The Cabang Jember).
Saya menyatakan bahwa skripsi ini adalah hasil karya sendiri.
Apabila ternyata di kemudian hari terdapat unsur plagiat atau penjiplakan maka saya bersedia dan sanggup membayar denda sebagai mahasiswa Universitas Jember.
Saya menyatakan ini saya buat dengan jujur dan saya terima.



Jember, 06 April 2017
Yang menyatakan,



Ridwan Bahri Wahyono
NIM. 060810291208

TUGAS SKRIPSI

**Analisis Terhadap Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan
Karyawan Nelayan PT. Bank Mega
(Persero), Tbk Cabang Jember**

Yang diperingatkan oleh :
Nama :
NPM :
Parusan :
Telah diteliti dan dinyatakan lulus oleh :
Nama :
NIP :
Jabatan :
Telah diteliti dan dinyatakan lulus oleh :
Nama :
NIP :
Jabatan :

**UNIVERSITAS
JEMBER**



Dekan
Fakultas Ekonomi

Dekan
Fakultas Ekonomi

Persembahan

Kupersembahkan Skripsi Ini Kepada :

Ayahanda H. Abdurrahman Hamid & Ibunda Hj. 'Umi Hani'
yang selalu mendo'kan dan melakukan yang terbaik buat aku,
Serta kakakku Uleh Hidayat terima kasih banyak atas semua dukungan
serta doa yang di berikan, kalian adalah kakak terbaik di dunia.



Almamaterku yang selalu kuhormati &
Kuhanggakan

ABSTRAKSI

Penelitian dengan judul Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah Tabungan pada PT.Bank Mandiri (persero), Tbk Cabang Jember. 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 terhadap loyalitas nasabah, dan kepuasan nasabah berpengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah.

Kata kunci: Kualitas Layanan (bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati), Kepuasan, Loyalitas



PRAKATA PENGANTAR

Puji syukur keharibaan Ilahi Robby atas segala taufik dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “ Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah Tabungan PT.Bank Mandiri (persero), Tbk Cabang Jember“. Skripsi ini disusun guna memenuhi salah satu syarat dalam menyelesaikan pendidikan sarjana (S1) pada jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Jember.

Penyusunan skripsi ini tidak lepas dari bantuan dan pertolongan berbagai pihak, oleh karena itu penulis ingin mengucapkan terimakasih kepada :

1. Drs. H. Abdul Halim, M. Si selaku Dosen Pembimbing I yang telah meluangkan waktu dan tenaga guna memberikan bimbingan, pengarahan, perhatian serta kasih sayang demi terselesainya penulisan skripsi ini.
2. Dr. Hadi Wahyuni, M.H selaku Dosen Pembimbing II yang telah meluangkan waktu dan tenaga dalam memberikan bimbingan, pengarahan, serta membimbing dalam penyempurnaan skripsi ini.
3. Prof. Dr. Moh. Saleh, M.Si selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Jember.
4. Ibu Dr. Istifadah, SE,M.Si. selaku Dekan Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Jember.
5. Chairul Saif, SE,M.Si selaku Dosen Pembimbing Akademik yang telah memberikan motivasi, perhatian, bimbingan dan pengarahan kepada penulis.
6. Seluruh Dosen Fakultas Ekonomi Universitas Jember yang telah memberikan ilmunya dengan ikhlas dan tulus dalam mendidik sebagai dasar dalam terjun langsung di masyarakat, jazha qumullah khoirul jazha’.
7. Seluruh karyawan Fakultas Ekonomi Universitas Jember atas segala bantuan sehingga terselesaikannya skripsi ini.
8. Ayahanda H.Abdurrahman Hamid dan ibunda Hj. Umi Hani’ yang telah memberikan kontribusi yang sangat besar melalui doa-doa, riyadhoh, dan tangisnya. Yang terbaik dalam hidupku.

9. Mas Dayat terimakasih atas semua yang mas berikan sehingga aku bisa menyelesaikan kuliahku, sampai Mas Dayat menunda semua keinginan pribadi (nikah), ia sekarang aku sudah lulus sekarang Mas Dayat cepat nikah.
10. Fida terimakasih banyak atas perhatianmu, sayangmu, dan terimakasih juga atas penantianmu yang sekian lama, ia kamu jangan marah-marah terus entar cepat tua. Setelah keluar dari kuliah aku akan membahagiakan keluargaku dan kamu
11. Tiwi terimakasih ya selama ini terus menghiburku dengan kegilaanmu dan kenakalanmu, ia jangan lupa tidur di atas monitor entar monitorku rusak lagi, jadilah kucing yang manis dan imut
12. Sahabat-sahabatku yang selalu mewarnai perjalanan hidupku Angkatan 14 KSR UNEJ, teman KSR, Inah, Nida, Rifki, Luffi, Totok, Mas Andre, Adek, teman-teman kontrasan dan teman-teman kos-kosan Mbak Linda, Maz yuli, Maz Is, terima kasih slama ini sudah membantuku, tanpa kalian aku tak ada apa-panya.
13. Semua pihak yang telah membantu dalam penyelesaian skripsi ini yang tidak bisa penulis sebutkan satu-persatu, terimakasih atas kejasamanya.

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



Jember, 06 April 2011

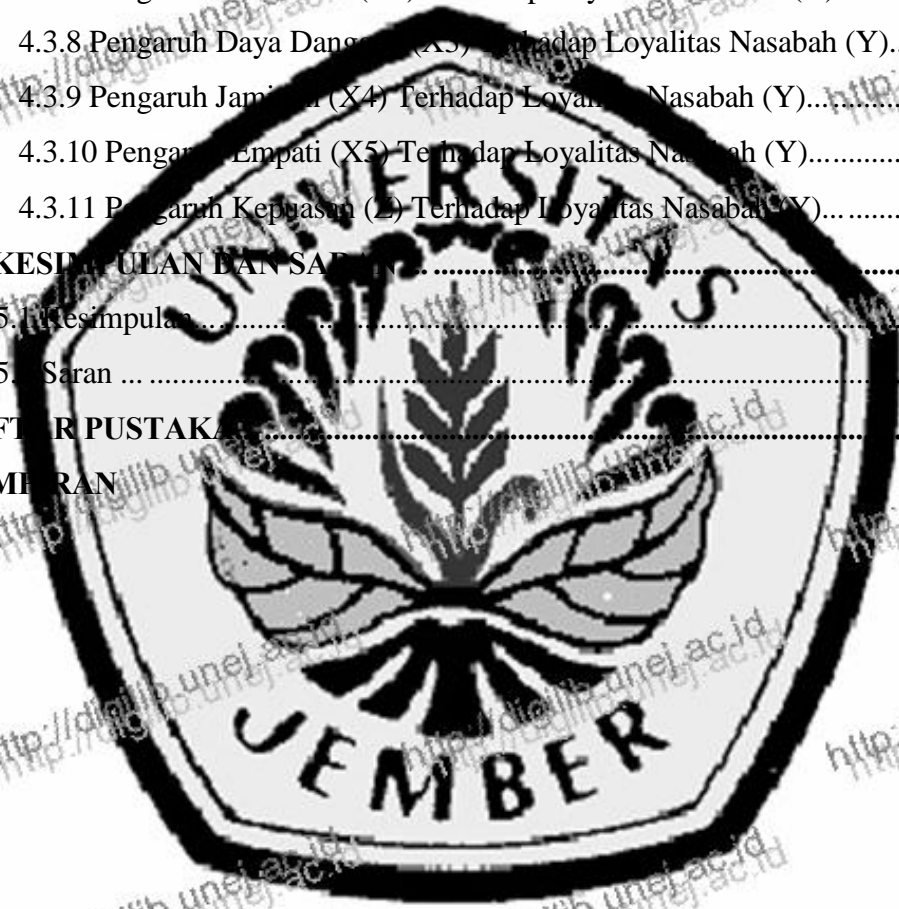
Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
HALAMAN PERNYATAAN	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN	v
HALAMAN MOTTO	vi
ABSTRAKSI	vii
PRAKATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
I. PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan Permasalahan	4
1.3 Tujuan Penelitian.....	5
1.4 Maksud Penelitian.....	6
II. TINJAUAN PUSTAKA	7
2.1 Landasan Teori	7
2.1.1 Kualitas Layanan.....	7
2.1.2 Kepuasan Konsumen.....	11
2.1.3 Loyalitas Konsumen.....	13
2.1.4 Mempertahankan Konsumen	16
2.2 Penelitian Terdahulu	17
2.3 Kerangka Konseptual.....	20
2.4 Hipotesis.....	21

III. METODE PENELITIAN	22
3.1 Rancangan Penelitian.....	22
3.2 Populasi dan Sampel.....	22
3.3 Jenis dan Sumber Data.....	24
3.4 Metode Pengumpulasn Data.....	24
3.5 Identifikasi Variabel	24
3.6 Definisi Operasional Vari.....	25
3.7 Skala Pengukuran.....	27
3.8 Uji Instrum.....	28
3.8.1 Uji Validitas	28
3.8.2 Uji Reliabilitas.....	28
3.9 Metode Analisis.....	29
3.10 Kerangka Pem..... Masalah.....	35
IV. HASIL DAN PEMBAHASAN.....	37
4.1 Hasil Penelitian.....	37
4.1.1 Sejarah Singlat Perusahaan.....	37
4.1.2 Visi dan Misi Bank Mandi.....	38
4.1.2.1 Visi Bank Mandiri.....	38
4.1.2.2 Misi Bank Mandiri.....	38
4.1.3 Nilai Nilai Budaya Bank Mandiri.....	39
4.1.4 Strukt..... Organisasi Bank Mandiri.....	40
4.2 Analisis Deskrip.....	43
4.2.1 Statistik Deskriptif Variabel Penelitian.....	44
4.2.2 Uji Validitas dan Reliabilitas.....	48
4.2.3 Uji Asumsi Path Analysis.....	50
4.2.4 Analisis Jalur (Path Analysis).....	51
4.2.5 Pengaruh Antar Variabel	56
4.3 Pembahasan.....	58
4.3.1 Pengaruh Bukti Fisik (X1) Terhadap Kepuasan Nasabah (Z).....	59

4.3.2 Pengaruh Keandalan (X2) Terhadap Kepuasan Nasabah (Z)	59
4.3.3 Pengaruh Daya Danggap (X3) Terhadap Kepuasan Nasabah (Z)	60
4.3.4 Pengaruh Jaminan (X4) Terhadap Kepuasan Nasabah (Z).....	60
4.3.5 Pengaruh Empati (X5) Terhadap Kepuasan Nasabah (Z)	60
4.3.6 Pengaruh Bukti Fisik (X1) Terhadap Loyalitas Nasabah (Y).....	61
4.3.7 Pengaruh Keandalan (X2) Terhadap Loyalitas Nasabah (Y)	62
4.3.8 Pengaruh Daya Danggap (X3) Terhadap Loyalitas Nasabah (Y).....	63
4.3.9 Pengaruh Jaminan (X4) Terhadap Loyalitas Nasabah (Y).....	63
4.3.10 Pengaruh Empati (X5) Terhadap Loyalitas Nasabah (Y).....	64
4.3.11 Pengaruh Kepuasan (Z) Terhadap Loyalitas Nasabah (Y).....	65
V. KESIMPULAN DAN SARAN	66
5.1 Kesimpulan	66
5.2 Saran	67
DAFTAR PUSTAKA	68
LAMPIRAN	68



DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu.....	19
Tabel 3.2 Persamaan Struktural Penelitian	30
Tabel 3.3 Pengujian.....	32
Tabel 4.4 Deskriptif Responden.....	43
Tabel 4.5 Distribusi Frekuensi Jawaban Responden Terhadap Variabel Bukti Fisik.....	44
Tabel 4.6 Distribusi Frekuensi Jawaban Responden Terhadap Variabel Keandalan	45
Tabel 4.7 Distribusi Frekuensi Jawaban Responden Terhadap Variabel Daya Tanggap	45
Tabel 4.8 Distribusi Frekuensi Jawaban Responden Terhadap Variabel Jamina.....	46
Tabel 4.9 Distribusi Frekuensi Jawaban Responden Terhadap Variabel Empati.....	46
Tabel 4.10 Distribusi Frekuensi Jawaban Responden Terhadap Variabel Kepuasan.....	47
Tabel 4.11 Distribusi Frekuensi Jawaban Responden Terhadap Variabel Loyalitas.....	47
Tabel 4.12 Rekapitulasi Hasil.....	48
Tabel 4.13 Hasil Uji Reliabilitas.....	49
Tabel 4.14 Hasil Uji Kausalitas.....	52
Tabel 4.15 Pengaruh Langsung Variabel.....	56
Tabel 4.16 Pengaruh Tidak Langsung Antar Variabel.....	57
Tabel 4.17 Pengaruh Total Antar Variabel.....	58

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Konsep Kepuasan Konsumen	12
Gambar 2.2 Kerangka Konseptual.....	20
Gambar 3.3 Kerangka Pemecahan Masalah	35
Gambar 4.4 Struktur Organisasi Bank Mandiri.....	41
Gambar 4.5 Hasil Analisis Jalur	51



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Rekapitulasi Data Mentah Hasil Kuesioner.

Lampiran 2. Hasil Uji Validitas.

Lampiran 3. Hasil Uji Reliabilitas.

Lampiran 4. Distribusi Frekuensi Jawaban Responden

Lampiran 5. Hasil Analisis Jalur

Lampiran 6. Kuesioner

