



PENGARUH NILAI NASABAH TERHADAP KEPUASAN DAN LOYALITAS NASABAH BANK SYARIAH MANDIRI JEMBER

SKRIPSI

diajukan sebagai salah satu syarat guna memperoleh
gelar Sarjana Ekonomi pada Fakultas Ekonomi
Universitas Jember

oleh:

Pizza Farah Hayati
NIM. 060810201046

**JURUSAN MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS JEMBER
2010**

LEMBAR PERSETUJUAN

Judul Skripsi : Pengaruh Nilai Nasabah Terhadap Kepuasan Dan
Loyalitas Nasabah Bank Syariah Mandiri Jember
Nama Mahasiswa : Pizza Farah Hayati
NIM : 060810201046
Jurusan : Manajemen
Konsentrasi : Manajemen Pemasaran

Pembimbing I

Pembimbing II

Dra. Hj. Diah Yulisetiari, M.Si
NIP. 19610729 198603 2 001

Drs. Sunardi, MM
NIP. 19530403 198503 1 001

Ketua Jurusan

Dra. Hj. Diah Yulisetiari, M.Si
NIP. 19610729 198603 2 001

JUDUL SKRIPSI

PENGARUH NILAI NASABAH TERHADAP KEPUASAN DAN LOYALITAS NASABAH BANK SYARIAH MANDIRI JEMBER

Yang dipersiapkan dan disusun oleh:

Nama Mahasiswa : Pizza Farah Hayati
NIM : 060810201046
Jurusan : Manajemen

telah dipertahankan di depan di depan Tim Penguji pada tanggal:

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. Abdul Halim, M.Si :
NIP. 19501221 197801 1 001
Sekretaris : Drs. Sunardi, MM :
NIP. 19530403 198503 1 001
Anggota : Dra. Hj. Diah Yuliasetiarini, M.Si :
NIP. 19610729 198603 2 001

Mengetahui;
Universitas Jember
Fakultas Ekonomi
Dekan,

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

**KEMENTERIAN PENDIDIKAN NASIONAL
UNIVERSITAS JEMBER – FAKULTAS EKONOMI**

SURAT PERNYATAAN

Nama : Pizza Farah Hayati

NIM : 060810201046

Jurusan : Manajemen

Konsentrasi : M. Pemasaran

Judul Skripsi : Pengaruh Nilai Nasabah Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas
Nasabah Bank Syariah Mandiri 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 mempertanggung jawabkan dan sekaligus menerima sanksi berdasarkan aturan yang berlaku.

Demikian, pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Jember, 16 Agustus 2010

Yang menyatakan,

Pizza Farah Hayati
NIM.060810201046

PERSEMBAHAN

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

- **Kedua Orangtuaku, Muhammad Achmad dan Hetty Farahyue yang telah, merawat, membimbing, mendoakan dan memberi kasih sayang serta pengorbanannya sampai saat ini**
- **Keluarga besarku, terima kasih atas dukungan, perhatian dan kasih sayang yang telah diberikan selama ini.**
- **Guru-guru yang telah mendidik dan membimbingku hingga saat ini**
- **Almamater yang kubanggakan**

MOTTO

*Jika kita dapat memimpikannya, kita dapat melakukannya
Tanpa inspirasi..... kita akan binasa
(Walt Disney)*

*Baik-buruk, menang-kalah, berhasil-gagal
bukan merupakan ukuran
Dibalik itu semua terdapat sebuah proses yang membuat
pola pikir kita semakin matang menatap masa depan
(Penulis)*

ABSTRAKSI

Penelitian ini berjudul Pengaruh Nilai Nasabah Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah Bank Syariah Mandiri Jember. Tujuan yang ingin dicapai melalui penelitian ini adalah untuk menganalisis pengaruh nilai nasabah yang terdiri dari nilai produk, nilai layanan, nilai personil, nilai moneter, biaya waktu, biaya energi dan biaya psikis terhadap kepuasan dan menganalisis pengaruh nilai nasabaah yang terdiri dari nilai produk, nilai layanan, nilai personil, nilai moneter, biaya waktu, biaya energi dan biaya psikis terhadap loyalitas serta menganalisis pengaruh kepuasan nasabah terhadap loyalitas nasabah.

Metode penelitian menggunakan kuesioner. Adapun variabel yang digunakan ada 7 (tujuh) meliputi nilai produk, nilai layanan, nilai personel, nilai moneter, biaya waktu, biaya energi dan biaya psikis. Populasi yang diteliti dalam penelitian ini adalah para pemilik rekening tabungan pada Bank Syariah Mandiri Jember. Metode *sampling* yang digunakan adalah *purposive sampling*. Jumlah sampel yang diambil adalah 100 responden. Metode analisis yang digunakan adalah analisis *Path*.

Secara garis besar penelitian ini menunjukkan dari keseluruhan hipotesis yang diajukan yang dapat diterima adalah pengaruh nilai produk terhadap kepuasan nasabah, pengaruh nilai layanan terhadap kepuasan nasabah, pengaruh nilai personel terhadap kepuasan nasabah, dan pengaruh nilai moneter terhadap kepuasan nasabah. Sedangkan untuk pengujian terhadap loyalitas nasabah, hanya variabel biaya psikis dan kepuasan nasabah yang memiliki pengaruh signifikan.

Kata Kunci : *PATH*, Nasabah, Nilai, Purposive Sampling, Kepuasan, Loyalitas, Variabel

PRAKATA

Puji syukur kehadirat Allah SWT atas segala rahmat dan karunianya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Pengaruh Nilai Nasabah Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Nasabah Bank Syariah Mandiri Jember“. 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. Mochammad Saleh, M.Sc selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Jember;
2. Ibu Dra. Hj. Diah Yulisetiarni, M.Si selaku Ketua Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi dan selaku dosen pembimbing I, terimakasih telah meluangkan waktu, pikiran dan perhatian dalam penulisan skripsi ini;
3. Bapak Drs. Sunardi, MM selaku dosen pembimbing II yang telah meluangkan waktu, pikiran dan perhatian dalam penulisan skripsi ini;
4. Seluruh Dosen Fakultas Ekonomi Universitas Jember yang telah memberikan ilmu sampai akhir saya dapat menyelesaikan studi ini;
5. Seluruh Karyawan dan Staf Fakultas Ekonomi Universitas Jember yang memberikan waktunya demi kelancaran penelitian ini;
6. Yang Tercinta Ayahanda Muhammad Achmad dan Ibunda Hetty Farahyue, yang telah mencurahkan seluruh hidupnya untuk membesarkan dan mendidik, yang tak akan bisa terbalaskan dan tergantikan;
7. Teman-temanku: Genk "VG" diantaranya Ade, Ana, Ayu, Dian, Betty, Devita, Windy dan Shella. Temen-temen manajemen angkatan '06, Mas Andyan terima kasih atas bantuannya selama ini dan semua yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu. *Thanks*, kalian semua telah memberi warna dalam hidupku;
8. Dan semua pihak yang tidakbisa penulis sebutkan satu per satu, terima kasih.

Penulis menyadari bahwa keterbatasan selalu melekat pada diri manusia, maka dengan penuh kerendahan hati penulis senantiasa mengharapkan kritik dan saran yang membangun demi kesempurnaan skripsi ini. Penulis berharap semoga skripsi ini dapat dipergunakan sebagai mana mestinya dan bermanfaat bagi semua pihak yang membutuhkan.

Jember, Agustus 2010

Penulis

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
HALAMAN PERNYATAAN	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN	v
HALAMAN MOTTO	vi
ABSTRAKSI	vii
PRAKATA	viii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB 1. PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	3
1.3 Batasan Masalah	3
1.4 Tujuan dan Manfaat Penelitian	4
1.4.1 Tujuan Penelitian	4
1.4.2 Manfaat Penelitian	5
BAB 2. TINJAUAN PUSTAKA	6
2.1 Landasan Teori	6
2.1.1 Pengertian Bank dan Produk-produk Perbankan	6
2.1.2 Nilai Nasabah (<i>Customer Value</i>)	10
2.1.3 Kepuasan Nasabah	13
2.1.4 Loyalitas Nasabah	14
2.2 Tinjauan Hasil Penelitian Sebelumnya	18
2.3 Kerangka Konseptual	21
2.4 Hipotesis Penelitian	22

BAB 3. METODE PENELITIAN.....	24
3.1 Rancangan Penelitian.....	24
3.2 Jenis dan Sumber Data.....	24
3.2.1 Jenis Data	24
3.2.2 Sumber Data	24
3.3 Populasi dan Sampel.....	25
3.3.1 Populasi	25
3.3.2 Sampel.....	25
3.4 Identifikasi Variabel.....	26
3.5 Definisi Operasional Variabel.....	27
3.6 Teknik Pengukurannya	30
3.7 Uji Instrumen.....	31
3.7.1 Uji Validitas.....	31
3.7.2 Uji Reliabilitas	32
3.8 Metode Analisis Data.....	32
3.8.1 Analisis jalur (<i>Path Analysis</i>)	32
3.8.2 Model Trimming.....	35
3.8.3 Uji Asumsi Klasik.....	36
3.8.4 Uji Hipotesis	37
3.9 Kerangka Pemecahan Masalah.....	39
BAB 4. HASIL DAN PEMBAHASAN.....	41
4.1 Gambaran Umum Bank Syariah Mandiri.....	41
4.1.1 Sejarah Singkat Berdirinya Bank Syariah Mandiri.....	41
4.1.2 Visi, Misi, Budaya Perusahaan dan Prinsip Bank Syariah.	43
4.1.3 Struktur Organisasi	46
4.2 Karakteristik Responden	46
4.2.1 Jenis Kelamin	47
4.2.2 Umur Responden	47
4.2.3 Pekerjaan Responden	48
4.2.4 Rata-rata Transaksi dalam Satu Bulan	49
4.2.5 Lama Menjadi Nasabah.....	50

4.3 Pengujian Instrumen	51
4.3.1 Uji Validitas.....	51
4.3.2 Uji Reliabilitas	52
4.4 Diskripsi Item Angket Penelitian	53
4.4.1 Deskripsi Penilaian Responden terhadap Nilai Nasabah ...	54
4.4.2 Deskripsi Penilaian Responden terhadap Kepuasan Nasabah	55
4.4.3 Deskripsi Penilaian Responden terhadap Loyalitas Nasabah.....	55
4.5 Analisis Data	56
4.5.1 Analisis Jalur (<i>Path Analysis</i>).....	56
4.5.2 <i>Trimming Theory</i>	58
4.5.3 Perhitungan Jalur	59
4.5.4 Uji Asumsi Klasik.....	61
4.6 Pembahasan	63
4.6.1 Pengaruh Nilai Produk terhadap Kepuasan Nasabah.....	63
4.6.2 Pengaruh Nilai Layanan terhadap Kepuasan Nasabah.....	64
4.6.3 Pengaruh Nilai Personel terhadap Kepuasan Nasabah	64
4.6.4 Pengaruh Nilai Moneter terhadap Kepuasan Nasabah.....	65
4.6.5 Pengaruh Biaya Psikis terhadap Loyalitas Nasabah	66
4.6.6 Pengaruh Kepuasan Nasabah terhadap Loyalitas Nasabah.....	67
BAB 5. KESIMPULAN DAN SARAN	68
5.1 Kesimpulan	68
5.2 Saran	68
DAFTAR PUSTAKA	70
LAMPIRAN	72

DAFTAR TABEL

	Halaman
2.1 Tinjauan penelitian terdahulu dan penelitian sekarang	20
4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	47
4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Umur	48
4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	48
4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Rata-rata Transaksi dalam 1 bulan	49
4.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Menjadi Nasabah.....	50
4.6 Hasil Uji Validitas	52
4.7 Hasil Uji Reliabilitas.....	53
4.8 Penilaian Responden terhadap Nilai Nasabah.....	54
4.9 Penilaian Responden terhadap Kepuasan Nasabah	55
4.10 Penilaian Responden terhadap Loyalitas Nasabah.....	56
4.11 Koefisien Jalur Pengaruh Langsung	57
4.12 Uji Multikolinieritas Untuk Persamaan Pertama.....	61
4.14 Hasil Uji Glejser (Heteroskedastisitas).....	62
4.15 Hasil Uji Glejser (Heteroskedastisitas).....	62

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
2.1 Kegiatan Bank Sebagai Lembaga Keuangan	8
2.2 Cara Bank Memperoleh Keuntungan	10
2.3 Kerangka Konseptual Penelitian	22
3.1 Diagram Jalur	31
3.2 Kerangka Pemecahan Masalah.....	39
4.1 Bagan Organisasi PT. Bank Syariah Mandiri Cabang Jember.....	46
4.2 Model Analisis Jalur	58
4.3 Model Analisis Jalur Setelah Diterapkan <i>Trimming Theory</i>	59

DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1. Kuesioner Penelitian.....	72
Lampiran 2. Data Responden.....	81
Lampiran 3. Hasil Uji Validitas	84
Lampiran 4. Hasil Uji Reliabilitas.....	88
Lampiran 5. Distribusi Frekuensi Jawaban Responden.....	97
Lampiran 6. Hasil Uji <i>Path</i> Analisis	103
Lampiran 7. Hasil Uji <i>Path</i> Analisis setelah Trimming	105
Lampiran 8. Hasil Uji Heteroskedastisitas.....	107