



**ANALISIS PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN  
DAN LOYALITAS NASABAH TABUNGAN BRITAMA PADA PT. BANK  
RAKYAT INDONESIA (PERSERO) Tbk UNIT RANDUAGUNG**

**SKRIPSI**

**Oleh**

**HERMIN WIJAYANTI**

**NIM : 080810291040**

**JURUSAN MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI  
UNIVERSITAS JEMBER  
2012**



**ANALISIS PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN  
DAN LOYALITAS NASABAH TABUNGAN BRITAMA PADA PT. BANK  
RAKYAT INDONESIA (PERSERO) Tbk UNIT RANDUAGUNG**

**SKRIPSI**

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

Oleh

**Hermin Wijayanti**

**NIM: 080810291040**

**FAKULTAS EKONOMI  
UNIVERSITAS JEMBER  
2012**

## **PERSEMBAHAN**

Dengan segala kerendahan hati, kupersembahkan skripsiku ini sebagai bentuk tanggung jawab, bakti, dan ungkapan terima kasihku kepada:

1. Ayahanda Suharman dan Ibunda Siamiati yang sangat berjasa dalam perjalanan hidupku. Untuk semua butiran keringat, cucuran airmata harapan. Terima kasih atas semua untaian do'a dan kasih sayang tiada henti.
2. Adikku Herlin Inggriani dan Suamiku yang selalu membawa keceriaan dalam hidupku. Terima kasih atas semua do'a dan kasih sayang tiada henti.
3. Almamater Fakultas Ekonomi Universitas Jember

## **MOTTO**

Sesungguhnya Allah tidak akan merubah keadaan suatu kaum sebelum mereka merubah keadaan diri mereka sendiri

(QS. Ar-Ra'd: 11)

Cukuplah Allah menjadi penolong kami, dan Allah adalah sebaik-baik pelindung.

(QS. Ali Imron : 173)

Bekerjalah engkau untuk kepentingan duniamu seakan-akan engkau akan hidup selamanya, dan bekerjalah engkau untuk kepentingan akhiratmu seakan-akan engkau akan mati besok.

(Abdullah bin Amr bin al-ash ra)

## PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Hermin Wijayanti

Nim : 080810291040

Jurusan : Manajemen

Konsentrasi : Manajemen Pemasaran

menyatakan dengan sesungguhnya bahwa karya ilmiah yang berjudul “Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah Tabungan Britama PT. Bank Rakyat indonesia (Persero) tbk Unit Randuagung Cabang Lumajang ” adalah benar-benar hasil karya sendiri, kecuali kutipan yang saya sebutkan sumbernya, belum pernah diajukan pada institusi manapun, 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 semua pihak manapun.

Jember, 31 Agustus 2012

Yang Menyatakan,



Hermin Wijayanti

NIM: 080810291040

## LEMBAR PERSETUJUAN

JUDUL : ANALISIS PENGARUH KUALITAS LAYANAN  
TERHADAP KEPUASAN DAN LOYALITAS  
NASABAH TABUNGAN BRTITAMA PT. BANK  
RAKYAT INDONESIA (PERSERO) TBK UNIT  
RANDUAGUNG CABANG LUMAJANG

NAMA : HERMIN WIJAYANTI

NIM : 080810291040

JURUSAN : MANAJEMEN

KONSENTRASI : MANAJEMEN PEMASARAN

Pembimbing I

Pembimbing II

Drs. H. Abdul Halim, M.Si  
NIP. 19501221 197801 1 001

Drs. Ketut indraningrat, M.Si  
NIP. 19610710 198902 1 002

Mengetahui,  
Ketua Jurusan

Prof. Dr. Hj. Isti Fadah, SE, M.Si  
NIP. 19661020 199002 2 001

**PENGESAHAN  
JUDUL SKRIPSI**

**ANALISIS PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN  
DAN LOYALITAS NASABAH TABUNGAN BRITAMA PT. BANK  
RAKYAT INDONESIA (PERSERO) TBK UNIT RANDUAGUNG**

Yang dipersiapkan dan disusun oleh:

Nama : Hermin Wijayanti

NIM : 080810291040

Jurusan : Manajemen

Telah dipertahankan di depan panitia penguji pada tanggal: 18 September 2012

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

**Susunan Panitia Penguji**

1. Ketua : Drs. Kamarul Imam, M.Sc (.....)  
NIP. 19480922 198103 1001
2. Sekretaris : Drs. H. Abdul Halim, M.Si (.....)  
NIP. 19501221 197801 1 001
3. Anggota : Drs. Ketut Indraningrat, M.Si (.....)  
NIP. 19610710 198902 1 002

Mengetahui/Menyetujui  
Universitas Jember  
Fakultas Ekonomi  
Dekan,

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

*Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Nasabah Tabungan Britama PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Unit Randuagung Cabang Lumajang.*

**Hermin Wijayanti**

*Jurusan Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Jember*

### **ABSTRAK**

Dalam penelitian ini diajukan model penelitian untuk menganalisis keunggulan bersaing melalui loyalitas pelanggan para nasabah BRITAMA BRI Unit Randuagung Cabang Lumajang dengan menguji faktor-faktor yang dihipotesiskan mempengaruhinya, yaitu: kualitas layanan, kepuasan nasabah, dan loyalitas nasabah. Penelitian ini menggunakan sampel 55 nasabah BRITAMA BRI Unit Randuagung Cabang Lumajang. Alat analisa data yang digunakan adalah Path Analisis.

Hasil analisa data menunjukkan bahwa model penelitian mempunyai kesesuaian/*fit* yang baik dan semua hipotesis penelitian dapat dibuktikan. Kesimpulan yang diambil adalah kualitas layanan berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah, kualitas layanan berpengaruh secara tidak signifikan terhadap loyalitas nasabah, kepuasan nasabah berpengaruh secara signifikan terhadap loyalitas pelanggan. Hal ini membuktikan bahwa kualitas layanan yang ada pada PT Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk Unit Randuagung Lumajang sudah memenuhi harapan nasabah. Sehingga nasabah PT Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk Unit Randuagung Lumajang sudah merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan karyawan PT Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk Unit Randuagung Lumajang. PT Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk Unit Randuagung Lumajang harus mempertahankan kualitas pelayanannya agar tetap terjaga.

Kata Kunci: Kualitas Layanan, Kepuasan Nasabah, dan Loyalitas Nasabah



## KATA PENGANTAR

Segala puji syukur kehadiran Allah SWT yang telah memberikan limpahan berkah, rahmat dan hidayah-Nya, serta memberikan kemudahan sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Analisis Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Pelayanan Perpustakaan Umum Kecamatan Yosowilanga Kabupaten Lumajang”. Skripsi ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat menyelesaikan pendidikan strata satu (S1) pada Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Jember.

Penulis menyadari dalam penulisan ini masih banyak kekurangan yang disebabkan oleh keterbatasan kemampuan penulis. Tetapi berkat penolongan Allah SWT serta dorongan semua pihak yang membantu baik secara langsung maupun tidak langsung, penulisan skripsi ini bisa selesai tepat pada waktunya. Maka dengan segala kerendahan hati, penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Prof. Dr. H. Moh. Saleh, M.Sc. selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Jember.
2. Ibu Prof. Dr. Hj. Isti Fadah SE., M.Si, selaku Ketua Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Jember.
3. Bapak Drs. H. Abdul Halim, M.Si. selaku Dosen Pembimbing I yang dengan ikhlas meluangkan waktu untuk memberikan bimbingan, saran, kritik, dan pengarahan dengan penuh kesabaran dalam menyelesaikan skripsi ini.
4. Bapak Drs. Ketut Indraningrat, M.Si selaku Dosen Pembimbing II yang telah memberikan bimbingan, saran, kritik, motivasi dan arahannya dalam menyelesaikan skripsi ini.
5. Seluruh dosen dan karyawan Fakultas Ekonomi Universitas Jember
6. Kedua orang tuaku tercinta, bapak Suharman dan ibu Siamiati, terima kasih atas kasih sayang, nasehat, motivasi, doa dan materi yang selalu kalian berikan untukku selama ini.

7. Suamiku dan adikku , terima kasih atas kesabaran, dukungan dan perhatiannya.
8. Teman-teman dekatku, Fauzi, Yan, alfa , Erdiana, dan teman-teman lainnya yang tidak bisa penulis sebutkan satu-persatu, terima kasih atas waktu, kebaikan dan dukungannya. Semoga tali silaturahmi kita tetap terjaga.
9. Teman-teman kosan, temen-temen rumah dan seluruh temen-temen Jurusan Manajemen Angkatan 2008 yang tidak bisa penulis sebutkan satu-persatu, yang slalu mendukung dan memberi semangat atas selesainya skripsi ini.

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, 30 Agustus 2012

Penulis

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>i</b>
<b>HALAMAN PERSEMBAHAN .....</b>	<b>ii</b>
<b>HALAMAN MOTTO.. .....</b>	<b>iii</b>
<b>HALAMAN PERNYATAAN.....</b>	<b>iv</b>
<b>HALAMAN PERSETUJUAN .....</b>	<b>v</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN.....</b>	<b>vi</b>
<b>HALAMAN ABSTRAK .....</b>	<b>vii</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>viii</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>x</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xiv</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xvi</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xvii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
<b>1.1 Latar Belakang .....</b>	<b>1</b>
<b>1.2 Rumusan masalah .....</b>	<b>3</b>
<b>1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian .....</b>	<b>4</b>
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....</b>	<b>6</b>
<b>2.1 Landasan Teori .....</b>	<b>6</b>
2.1.1 Kualitas Jasa.....	6
2.1.2 Kepuasan Pelanggan .....	10
2.1.3 Loyalitas Pelanggan.....	12
2.1 4 Mempertahankan Pelanggan.....	15
<b>2.2 Penelitian Terdahulu.....</b>	<b>17</b>
<b>2.3 Kerangka Konseptual .....</b>	<b>18</b>
<b>3.4 Hipotesis .....</b>	<b>19</b>
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>21</b>
<b>3.1 Rancangan Penelitian .....</b>	<b>21</b>
<b>3.2 Populasi dan Sampel.....</b>	<b>21</b>

3.2.1	Populasi .....	21
3.2.2	Sampel .....	21
<b>3.3</b>	<b>Jenis dan Sumber Data.....</b>	<b>22</b>
3.3.1	Jenis Data.....	22
3.3.2	Sumber Data .....	22
<b>3.4</b>	<b>Metode Pengumpulan Data .....</b>	<b>23</b>
<b>3.5</b>	<b>Identifikasi Variabel .....</b>	<b>23</b>
<b>3.6</b>	<b>Devinisi Operasional Variabel .....</b>	<b>24</b>
<b>3.7</b>	<b>Sekala Pengukuran.....</b>	<b>26</b>
<b>3.8</b>	<b>Uji Instrumen .....</b>	<b>26</b>
3.8.1	Uji Validitas .....	26
3.8.2	Uji Reliabilitas .....	27
<b>3.9</b>	<b>Metode Analisis Data.....</b>	<b>27</b>
<b>3.10</b>	<b>Uji Asumsi Klasik .....</b>	<b>31</b>
3.10.1	Uji Normalitas .....	31
3.10.2	Uji Multikolinearitas.....	31
3.10.3	Uji Outliers.....	31
<b>3.11</b>	<b>Kerangka Pemecahan Masalah.....</b>	<b>33</b>
<b>BAB IV</b>	<b>HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>36</b>
<b>4.1</b>	<b>Hasil Penelitian .....</b>	<b>36</b>
4.1.1	Sejarah Singkat Bank Rakyat Indonesia.....	36
4.1.2	Bank Rakyat Indonesia Unit Randuagung .....	37
4.1.3	Organisasi Perusahaan .....	38
4.1.4	Aspek Kegiatan PT Bank Rakyat Indonesia .....	45
4.1.5	Karakteristik Responden.....	46
<b>4.2</b>	<b>Deskripsi Variabel .....</b>	<b>49</b>
<b>4.3</b>	<b>Pengujian Instrumen .....</b>	<b>56</b>
4.3.1	Uji Validitas dan Reliabilitas Variabel Kualitas Layanan.....	56
4.3.2	Uji Validitas dan Reliabilitas Kepuasan dan Loyalitas Nasabah.....	59
<b>4.4</b>	<b>Analisis Data .....</b>	<b>60</b>

4.4.1 Uji Asumsi <i>SEM</i> .....	61
4.4.2 Uji Kesesuaian Model ( <i>Goodness-of fit Test</i> ).....	62
4.4.3 Uji Kausalitas.....	64
4.4.4 Perhitungan Jalur.....	68
<b>4.5. Pembahasan.....</b>	<b>70</b>
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....</b>	<b>73</b>
5.1 Kesimpulan.....	73
5.2 Saran.....	74
<b>DAFTAR PUSTAKA</b>	
<b>LAMPIRAN-LAMPIRAN</b>	

## DAFTAR TABEL

Tabel		halaman
2.1	Perbedaan Penelitian Terdahulu Dengan Penelitian Sekarang .....	18
3.1	Persamaan Struktural Penelitian .....	31
4.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.. .....	46
4.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Umur.....	47
4.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan Responden .....	47
4.4	Karakteristik Responden Berdasarkan Frekuensi Bertransaksi .....	48
4.5	Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Menjadi Nasabah.....	49
4.6	Deskripsi Penilaian Responden Terhadap Bukti Fisik.....	49
4.7	Deskripsi Penilaian Responden Terhadap Kehandalan .....	50
4.8	Deskripsi Penilaian Responden Terhadap Daya Tanggap .....	51
4.9	Deskripsi Penilaian Responden Terhadap Jaminan .....	52
4.10	Deskripsi Penilaian Responden Terhadap Empati.....	53
4.11	Deskripsi Penilaian Responden Terhadap Kepuasan.....	54
4.12	Deskripsi Penilaian Responden Terhadap Loyalitas.....	55
4.13	Hasil Pengujian Validitas Indikator Kualitas Layanan Analisis Jalur..	58
4.14	Pengujian Validitas Konstruk Kepuasan dan Loyalitas Nasabah .....	60
4.15	Hasil Pengujian Normalitas .....	61
4.16	Pengujian Kesesuaian Model .....	63
4.17	Pengujian Kausalitas .....	66
4.18	Pengaruh langsung antar variabel .....	69
4.19	Pengaruh tidak Langsung Antar Variabel .....	69
4.20	Pengaruh total antar variabel .....	70

## DAFTAR GAMBAR

Gambar	halaman
2.1 Kepuasan Pelanggan .....	11
2.2 Kerangka Konseptual Penelitian .....	19
3.1 Analisis Jalur .....	30
3.2 Kerangka Pemecahan Masalah .....	33
4.1 <b>Struktur Organisasi</b> .....	39

## **DAFTAR LAMPIRAN**

### Lampiran

1. Kuesioner Penelitian
2. Karakteristik Responden
3. Data Jawaban Responden
4. Deskripsi Responden
5. Uji Validitas Kualitas Layanan dengan CFA
6. Uji Validitas Kepuasan Pelanggan dan Loyalitas
7. Hasil Pengujian Normalitas
8. Uji Asumsi Klasik