



**PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP
LOYALITAS
MELALUI KEPERCAYAAN DAN KOMITMEN NASABAH
PT BANK NEGARA INDONESIA (Persero) Tbk
KANTOR LAYANAN SITUBONDO**

*EFFECT OF SERVICE QUALITY ON CUSTOMER LOYALTY
THROUGH CUSTOMER RELIABLE AND COMMITMENT
PT BANK NEGARA INDONESIA (Persero) Tbk.SITUBONDO
BRANCH*

THESIS

Oleh :

Yasinta Yunalia

090820101064

Pembimbing Tesis :

Prof. Dr. H. R. Andi Sularso MSM

Dr Imam Suroso. Msi

**MAGISTER MANAJEMEN
PROGRAM PASCASARJANA UNIVERSITAS JEMBER**

2014

LEMBAR PERSETUJUAN

**Tesis ini telah disetujui
Oleh :**

Pembimbing I

Prof. Dr. H.R. Andi Sularso, MSM

NIP. 196004131986031002

Pembimbing Anggota,

Dr. Imam Suroso.Msi

NIP. 19591013198821001

**Mengetahui,
Direktur Pascasarjana Universitas Jember
Jurusan Magister Manajemen**

Prof. Dr. H.R. Andi Sularso, MSM

NIP. 196004131986031002

PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Yasinta Yunalia

NIM : 090820101064

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa karya tulis ilmiah yang berjudul : “Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Melalui Kepercayaan Dan Komitmen Nasabah PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk Kantor Layanan Situbondo” adalah benar hasil karya sendiri, kecuali jika disebutkan sumbernya dan belum pernah diajukan pada institusi manapun, serta bukan karya jiplakan. Saya bertanggungjawab atas keabsahan dan kebenaran isinya sesuai dengan sikap ilmiah yang harus dijunjung tinggi.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya, tanpa adanya tekanan dan paksaan dari pihak manapun serta bersedia mendapat sanksi akademik jika ternyata dikemudian hari pernyataan ini tidak benar.

Jember, September 2014
Yang Menyatakan

Yasinta Yunalia, SE

JUDUL TESIS

Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Melalui Kepercayaan dan
Komitmen Nasabah PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk Kantor Layanan
Situbondo

Yang dipersiapkan dan disusun oleh :

Nama : Yasinta Yunalia

NIM : 090820101064

Program Studi : Manajemen

Konsentrasi : Manajemen Pemasaran

Telah dipersiapkan dan memenuhi syarat untuk diterima sebagai kelengkapan
guna memperoleh gelar Magister Manajemen pada Program Studi Manajemen
Program Pasca Sarjana Universitas Jember

Susunan Tim Pembimbing/Penguji

No	Nama	Jabatan	Tanda Tangan
1	Dr. Handriyono, SE., M.Si NIP 196208021990021001	Ketua Penguji	
2	Dr. M. Dimiyati, SE., M.Si 196704211994031008	Sekretaris	
3	Dr. Diana S Tobing, SE., M.Si NIP 197412122000122001	Anggota	
4	Prof. Dr. R. Andi Sularso, MSM NIP 196004131986031002	Pembimbing I	
5	Dr. Imam Suroso, SE., M.Si NIP 19591013198821001	Pembimbing II	

Mengetahui/Menyetujui
Ketua Program Studi Manajemen

Prof. Dr. R. H. Andi Sularso, MSM
NIP 196004131986031002

Dekan Fakultas Ekonomi

Prof. Dr. H. Moh. Saleh, M.Sc
NIP 195608311984031002

LEMBAR PENGESAHAN TESIS

Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Melalui Kepercayaan dan
Komitmen Nasabah PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk Kantor Layanan
Situbondo

Effect Of Service Quality On Customer Loyalty Through Customer Reliable
And Commitment PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk

Kami menyatakan bahwa kami telah membaca tesis yang dipersiapkan oleh
YASINTA YUNALIA ini dan dalam pendapat kami, memuaskan dalam cakupan
dan kualitas sebagai tesis untuk memperoleh gelar Magister Manajemen dalam
bidang Manajemen

Telah dipertahankan didepan Tim Pembimbing/Penguji pada tanggal
22 September 2014

Susunan Tim Pembimbing/Penguji

No	Nama	Jabatan	Tanda Tangan
1	Dr. Handriyono, SE., M.Si NIP 196208021990021001	Ketua Penguji	
2	Dr. M. Dimiyati, SE., M.Si 196704211994031008	Sekretaris	
3	Dr. Diana S Tobing, SE., M.Si NIP 197412122000122001	Anggota	
4	Prof. Dr. R. Andi Sularso, MSM NIP 196004131986031002	Pembimbing I	
5	Dr. Imam Suroso, SE., M.Si NIP 19591013198821001	Pembimbing II	

Mengetahui/Menyetujui
Ketua Program Studi Manajemen

Prof. Dr. R. H. Andi Sularso, MSM
NIP 196004131986031002

Dekan Fakultas Ekonomi

Prof. Dr. H. Moh. Saleh, M.Sc
NIP 19560831198403100

KATA PENGANTAR

Puji syukur ke hadirat Allah SWT atas rahmat dan karunia-Nya yang tak terhingga, akhirnya penulisan tesis ini dapat terselesaikan dengan baik. Tesis ini berjudul **Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Loyalitas melalui Kepercayaan dan Komitmen Nasabah PT. Bank Negara Indonesia (Persero), Tbk. Kantor Layanan Situbondo**, yaitu penelitian mengenai seberapa signifikan pengaruh *service quality* terhadap loyalitas nasabah di BNI Kantor Layanan Situbondo. Hasil penulisan tesis ini diharapkan dapat dijadikan referensi oleh BNI khususnya Kantor Layanan Situbondo dalam melakukan improvement standar layanan nasabah.

Dalam proses penyusunan dan penulisan penelitian ini, penulis banyak sekali mendapatkan dukungan dan bantuan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini, penulis bermaksud menyampaikan rasa terima kasih yang setulus-tulusnya kepada:

1. Direktur Program Pasca Sarjana Universitas Jember, Prof. Dr. Rudi Wibowo, Ketua Program Studi Manajemen, Bapak Prof. Dr. H. R. Andi Sularso, MSM.
2. Bapak Dr. M. Fathorrazi SE., M.Si selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Jember.
3. Prof.Dr. H. R. Andi Sularso, MSM, selaku Dosen Pembimbing Utama Tesis, atas waktunya dalam memberikan pengarahan dan masukan serta inspirasi kepada penulis dalam penyusunan penelitian tesis ini.
4. Dr. Imam Suroso, selaku Dosen Pembimbing Anggota Tesis atas waktu dan pemikiran-pemikiran untuk lebih sempurnanya tesis ini.
5. Seluruh Dosen Pengajar penulis di Program Pascasarjana Magister Manajemen Universitas Negeri Jember beserta staf dan karyawan Program Pascasarjana Magister Manajemen Universitas Negeri Jember.
6. Papa, (Alm.) Drs. Yulianto, M.MT dan Mama, Dra. Hj Nurbani Wijayanti atas suntikan doa serta semangat kepada penulis untuk secepatnya menyelesaikan tesis ini. Tidak lupa pula adik-adik tercinta Mahardhika Maulana yang juga sedang tugas akhir di jurusan Teknik Informatika ITS dan dr. Dinda Yuliasari, beserta suaminya dr. Dayu Satria Wibawa Sp.B.

7. Ferdi Raditya Effendy, ST, M.MT suami tercinta yang senantiasa spesial di hati penulis.
8. Ayahanda mertua H. Fen. A . Effendy Said, S.E, MM, M.Si (Alm.) dan Ibunda mertua Hj. drg. Anwaril Kamary, MM atas doa dan semangat kepada penulis.
9. Teman-teman kuliah penulis selama menuntut ilmu di kampus Program Pascasarjana – Magister Manajemen Universitas Negeri Jember.

Penulis Mohon maaf yang sebesar-besarnya jika dalam penelitian ini masih banyak terdapat kekurangan dan kesalahan, oleh karena itu kritik dan saran sangat penulis harapkan agar penelitian ini dapat dikembangkan lagi ke arah yang lebih baik. Akhir kata, syukur terus-menerus penulis panjatkan kepada Allah SWT atas rahmat dan kesempatan yang diberikan kepada penulis.

Wassalammualaikum Wr. Wb.

Jember, September 2014

Yasinta Yunalia, S.E

MOTTO

Apa gunanya otak jika hanya digunakan untuk mengingat, sementara bisa digunakan untuk membayangkan hal-hal besar yang mungkin bisa diwujudkan.
Hidup harus bermakna dan bermanfaat untuk orang lain.

PERSEMBAHAN

Allah SWT yang Maha SegalaNya....

Junjungan Nabi Besar Muhammad SAW...

Almarhum papa dan mama atas kasih sayangnya membesarkan dan memuliakan
sampai saat ini...

Suami tercinta untuk segala kebahagiaan dan kesabaran yang tiada batas....

Almarhum papa mertua, mama mertua, adik-adik dan adik ipar yang juga selalu
mendukung...

ABSTRACT

The Purpose of this research are to identify and analyze : (1) Influence of service quality on PT Bank Negara Indonesia, Situbondo Branch customer's trust; (2) Influence of service quality on PT Bank Negara Indonesia, Situbondo Branch customer's commitment; (3) Influence of service quality on PT Bank Negara Indonesia, Situbondo Branch customer's loyalty; (4) Influence of trust on PT Bank Negara Indonesia, Situbondo Branch customer's commitment ; (5) Influence of trust on PT Bank Negara Indonesia, Situbondo Branch customer's loyalty; (6) Influence of commitment on PT Bank Negara Indonesia, Situbondo Branch customer's loyalty . This research is an explanation research, which it is purposed to describe the inter-variables influences. The population on this research is the PT Bank Negara Indonesia Tbk, Situbondo Branch's Customer and Sampling Method that is used on this research is "purpose sampling method" and it is analyzed with Structural Equation Modeling (SEM). The Result of this research proves the direct effects of service quality to customer's loyalty and also the direct effects of service quality to customer's trust are more significant than their indirect effects.

Keywords : Service Quality, Loyalty, Trust, Commitment

ABSTRAK

Tujuan dari studi ini untuk mengetahui dan menganalisis : (1) Pengaruh kualitas layanan terhadap kepercayaan nasabah PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk. Kantor Layanan Situbondo ; (2) Pengaruh kualitas layanan terhadap komitmen nasabah PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk. Kantor Layanan Situbondo ; (3) Pengaruh kualitas layanan terhadap loyalitas nasabah PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk. Kantor Layanan Situbondo ; (4) Pengaruh kepercayaan terhadap komitmen nasabah PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk. Kantor Layanan Situbondo ; (5) Pengaruh kepercayaan terhadap loyalitas nasabah PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk. Kantor Layanan Situbondo ; (6) Pengaruh komitmen nasabah terhadap loyalitas nasabah PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk. Kantor Layanan Situbondo. Penelitian ini merupakan penelitian eksplanasi yaitu penelitian yang bermaksud untuk menjelaskan pengaruh antar variabel. Populasi dalam penelitian ini adalah semua nasabah PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk., Kantor Layanan Situbondo, sedangkan teknik pengambilan sampel dilakukan secara purpose sampling yang kemudian dianalisis dengan *Structura Equation Modeling* (SEM). Hasil penelitian ini membuktikan bahwa pengaruh langsung kualitas layanan terhadap loyalitas dan kualitas layanan terhadap kepercayaan lebih besar daripada pengaruh tidak langsungnya.

Kata Kunci : Kualitas Layanan, Loyalitas, Kepercayaan, Komitmen

DAFTAR ISI

Halaman	
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERNYATAAN	ii
HALAMAN PERSETUJUAN	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN	v
MOTTO	vi
ABSTRAK	vii
ABSTRACT	viii
KATA PENGANTAR	ix
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	3
1.3 Tujuan Penelitian.....	4
1.4 Manfaat Penelitian.....	4
	4
BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Landasan Teori.....	6
2.1.1 Kualitas Layanan.....	6
2.1.2 Kepercayaan.....	6
2.1.3 Komitmen.....	6
2.1.4 Loyalitas.....	8
2.1.5 Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas.....	10
2.1.6 Pengaruh Kepercayaan dan Komitmen Terhadap Loyalitas.....	10
2.2 Penelitian Terdahulu.....	11

2.2.1	Morgant dan Hunt (1994)	13
		14
		16
		16
2.2.2	Garbarino dan Johnson (1999)	16
2.2.3	Caruana (2002).....	17
2.2.4	Bloemer dan Schroeder (2003)	18
2.2.5	Liu, Marchewka, Lu dan Yu (2003)	19
2.2.6	Harris dan Goode (2004)	19
2.2.7	Slamet Mulyo (2007)	20
2.3	Kerangka Konseptual	20
2.4	Hipotesis Penelitian	22
BAB 3 METODE PENELITIAN		24
3.1	Rancangan Penelitian.....	24
3.2	Lokasi dan Waktu Penelitian	24
3.3	Populasi dan Sampel.....	24
3.3.1	Populasi Penelitian.....	24
3.3.2	Penentuan Besar Sampel Penelitian.....	24
3.3.3	Teknik Pengambilan Sampel	25
3.4	Jenis Data	26
3.5	Identifikasi Variabel	26
3.6	Definisi Operasional Variabel dan Skala Pengukuran Variabel.....	26
3.7	Metode Pengukuran	28
3.8	Uji Instrumen	29
3.8.1	Uji Validitas dan Reliabilitas	29
3.9	Teknik Analisis Data.....	29
		49
BAB 4 HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN		37
4.1	Hasil Penelitian.....	37
4.1.1	Profil PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk.....	37
4.1.2	Karakteristik Responden.....	39
4.1.3	Hasil Analisis SEM.....	41

4.2	Pembahasan Hasil.....	54
4.2.1	Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepercayaan Nasabah	54
4.2.2	Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Komitmen Nasabah	54
4.2.3	Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Nasabah.....	55
4.2.4	Pengaruh Kepercayaan Nasabah Terhadap Komitmen Nasabah	55
4.2.5	Pengaruh Kepercayaan Nasabah Terhadap Loyalitas Nasabah.....	56
4.2.6	Pengaruh Komitmen Terhadap Loyalitas Nasabah.....	55
4.2.7	Pengaruh Langsung ; Pengaruh Tidak Langsung dan Pengaruh Total Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas	58
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN		
5.1	Kesimpulan	60
5.2	Saran-Saran.....	61
DAFTAR PUSTAKA		63
LAMPIRAN-LAMPIRAN		

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Model Struktural dan Model Pengukuran.....	32
Tabel 3.2 Kriteria Uji Kesesuaian Model.....	33
Tabel 4.1 Tingkat Kesesuaian Model.....	45
Tabel 4.2 Tingkat Kesesuaian Model Alternatif.....	52
Tabel 4.3 Total Pengaruh Variabel Kualitas Layanan Terhadap loyalitas.....	53

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Loyalitas Sebagai Fungsi dari Sikap Perilaku.....	13
Gambar 2.2 Kerangka Konseptual Penelitian.....	21
Gambar 3.1 Model Diagram Jalur Penelitian.....	31
Gambar 4.1 Kelompok Responden Berdasar Jenis kelamin.....	39
Gambar 4.2 Kelompok Responden Berdasar Umur.....	40
Gambar 4.3 Kelompok Responden Berdasar Lamanya Menjadi Nasabah.....	41
Gambar 4.4 Model Implisit yang Dianalisis.....	42
Gambar 4.5 Model Eksplisit yang Dihasilkan.....	43
Gambar 4.6 Total Pengaruh X_1 Terhadap Y_1 Melalui Z_1 dan Z_2	47
Gambar 4.7 Total Pengaruh X_1 Terhadap Y_1 Melalui Z_1	48
Gambar 4.8 Total Pengaruh X_1 Terhadap Y_1 Melalui Z_2	49
Gambar 4.9 Model Alternatif Eksplisit yang Dihasilkan.....	51

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 : Kuosioner Sampel
- Lampiran 2 : Hasil Jawaban Sampel
- Lampiran 3 : Hasil Pengolahan Data AMOS