



**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KEPUASAN
NASABAH TERHADAP LOYALITAS NASABAH
“MTB“ PADA PT. “BANK X” CABANG
JEMBER AHMAD YANI**

*(The effect of service quality and customer satisfaction on customer loyalty
MTB experiences PT. Bank X Branch Jember Ahmad Yani)*

SKRIPSI

Oleh

Rezandra Putra Hardita

NIM 070910202090

**PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI NIAGA
JURUSAN ILMU ADMINISTRASI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS JEMBER**

2011



**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KEPUASAN
NASABAH TERHADAP LOYALITAS NASABAH
“MTB“ PADA PT. “BANK X” CABANG
JEMBER AHMAD YANI**

*(The effect of service quality and customer satisfaction on customer loyalty
MTB experiences PT. Bank X Branch Jember Ahmad Yani)*

SKRIPSI

Diajukan guna memenuhi salah satu persyaratan untuk menyelesaikan Program Sarjana
(S-1) pada Program Studi Ilmu Administrasi Niaga Jurusan Ilmu Administrasi
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember

Oleh

**REZANDRA PUTRA HARDITA
NIM 070910202090**

**PREOGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI NIAGA
JURUSAN ILMU ADMINISTRASI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS JEMBER
2011**

PERSEMBAHAN

Bismillahirrahmaanirrohim, ku persembahkan karyaku ini sebagai bentuk tanggung jawab, pengabdian, dan ungkapan terimakasih, hormat, dan kasih sayangku untuk :

1. Mama tersayang Sumeh Hartiningsih yang telah melahirkanku, membesarkanku, hingga dengan sabarnya menjadikanku seperti saat ini, beliau yang ku kasihi hingga saat ini.
2. Papa tercinta Sunariadi, SH yang sangat ku hormati hingga detik ini, beliau yang dengan bijaksananya memberikanku semangat untuk menuntaskan studiku di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember, dan beliau yang selalu mepercayai bahwa aku mampu melewati semuanya.
3. Adik tercinta Deariska Putri Medita atas dorongan yang membangun demi terselesaikannya skripsi ini.
4. Keluarga besar Kakek Abdul Malik dan Alm.Kakek Soeratman, khususnya kedua almh. Nenekku, semoga mendapatkan tempat terbaik di sisi Allah SWT.
5. Dinius Saptiari, terimakasih atas semua waktu yang diluangkan selama ini, terimakasih atas segala kesabaran dan doanya demi mendukung semua kelancaran kegiatanku.
6. Serta almamater tercinta Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember.

PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : REZANDRA PUTRA HARDITA

NIM : 070910202090

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa Skripsi yang berjudul: *“Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Nasabah Terhadap Loyalitas Nasabah “MTB“ Pada PT. “Bank X” Cabang Jember Ahmad Yani”* adalah benar-benar hasil karya sendiri, kecuali jika dalam pengutipan substansi disebutkan sumbernya, dan belum pernah diajukan pada institusi mana pun, 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 adanya tekanan dan paksaan dari pihak mana pun serta bersedia mendapat sanksi akademik jika ternyata di kemudian hari pernyataan ini tidak benar.

Jember, 6 Oktober 2011

Yang menyatakan

Rezandra Putra Hardita

NIM 070910202090

SKRIPSI

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KEPUASAN
NASABAH TERHADAP LOYALITAS NASABAH
“MTB“ PADA PT. “BANK X” CABANG
JEMBER AHMAD YANI**

*(The effect of service quality and customer satisfaction on customer loyalty
MTB experiences PT. Bank X Branch Jember Ahmad Yani)*

Oleh

**Rezandra Putra Hardita
NIM 070910202090**

Pembimbing :

Dosen Pembimbing Utama : Dr. Sasongko, M.Si

Dosen Pembimbing Anggota : Drs. Sugeng Iswono, MA

PENGESAHAN

Skripsi berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Nasabah Terhadap Loyalitas Nasabah “MTB“ Pada PT. “Bank X” Cabang Jember Ahmad Yani” telah diuji dan disahkan pada :

Hari, tanggal : Kamis, 6 Oktober 2011

Tempat : Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember

Tim Penguji:

Ketua,

Drs. Didik Eko Julianto, MAB

NIP. 19610700 198902 1 001

Pembimbing I,

Pembimbing II,

Dr. Sasongko, M.Si
NIP. 195704071986091001

Drs. Sugeng Iswono, MA
NIP. 195402021984031004

Anggota,

Dra. Sri Wahyuni, M.Si
NIP. 19560409 198702 2 001

Mengesahkan
Dekan,

Prof. Dr. Hary Yuswadi, MA
NIP. 19520727 198103 1 003

RINGKASAN

Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Nasabah Terhadap Loyalitas Nasabah “MTB“ Pada PT. “Bank X” Cabang Jember Ahmad Yani, Rezandra Putra Hardita; 070910202090; 2011; 74 halaman; Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember.

Bagi suatu institusi bisnis komersial faktor yang penting dalam pertumbuhan dan keberhasilan bisnis adalah kualitas pelayanan, kepuasan dan loyalitas pelanggan (nasabah). Kualitas, kepuasan dan loyalitas nasabah akan mendorong nasabah untuk menghargai hubungan dengan institusi bisnis. Persaingan bisnis keuangan mikro di Indonesia yang kuat dan terus tumbuh antar institusi sejenis, pengembangan institusi didasarkan pada preferensi nasabah, baik yang sudah ada dan yang masih potensial merupakan hal yang sangat penting. Salah satu alat untuk mempengaruhi nasabah adalah lewat pemasaran sebagai media yang dapat dikendalikan oleh perusahaan.

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dan kepuasan nasabah terhadap loyalitas nasabah. Penelitian ini menggunakan analisis jalur (*path analysis*) yaitu merupakan pengembangan korelasi yang diurai menjadi beberapa interpretasi akibat yang ditimbulkannya. Penamaan ini didasarkan pada alasan bahwa analisis jalur memungkinkan pengguna dapat menguji proporsi teoritis mengenai hubungan sebab dan akibat tanpa memanipulasi variabel-variabel (melakukan *treatmen*).

Sampel diperoleh dari nasabah ”MTB” sebanyak 93 populasi. Pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan *purposive sampling*, dimana sampel yang digunakan berdasarkan pada banyaknya jumlah kuisisioner yang diisi oleh responden untuk menentukan ukuran sampel yang harus diambil. Sampel nasabah setelah dilakukan penyebaran kuisisioner diperoleh 48 sample yang kembali dari 93 populasi yang ada. Teknik sampling yang digunakan dalam penelitian ini adalah *Simple Random Sampling*. Pengambilan anggota sampel dari populasi dilakukan secara acak tanpa memperhatikan strata yang ada dalam populasi. Tehnik pengambilan data

dengan wawancara, kuisisioner dan dokumentasi. Hasil penelitian yang telah dikumpulkan selanjutnya ditabulasikan dan dilakukan uji statistika dengan menggunakan uji t. Pengujian nilai statistik t ini digunakan untuk menguji ada atau tidaknya pengaruh antara masing-masing variabel bebas dengan variabel terikat. Dilakukan dengan cara membandingkan nilai t-hitung dengan nilai t-tabel, dengan ketentuan interval kepercayaan sebesar 95% dan tingkat signifikansi sebesar 5%.

Penarikan kesimpulan pada penelitian ini dilakukan dengan metode deduktif yaitu kesimpulan dari hal-hal yang bersifat umum ke dalam hal yang bersifat khusus, dalam arti penarikan kesimpulan penelitian ini berangkat dari teori-teori yang bersifat umum dan bertolak dari teori-teori tersebut kita hendak menilai kejadian yang khusus yaitu permasalahan kualitas pelayanan dan kepuasan nasabah terhadap loyalitas nasabah “MTB” pada PT. “Bank X” Cabang Jember Ahmad Yani.

Hasil dari pengujian hipotesis menunjukkan bahwa variabel independent yaitu kualitas pelayanan dan kepuasan nasabah mempunyai pengaruh yang signifikan dan positif terhadap variabel dependen yaitu loyalitas nasabah.

PRAKATA

Puji syukur kehadirat Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat, taufik, hidayah, serta karunia-Nya, sehingga penelitian yang berjudul *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Nasabah Terhadap Loyalitas Nasabah “MTB“ Pada PT. “Bank X” Cabang Jember Ahmad Yani* dapat terselesaikan dengan baik. Skripsi ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat dalam menyelesaikan pendidikan strata satu (S1) pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember.

Penyusunan skripsi ini dapat terselesaikan atas bantuan dari berbagai pihak, oleh karena itu penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih kepada:

1. Prof. Dr. Hary Yuswadi, MA selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember.
2. Dr. Sasongko, M.Si selaku Ketua Jurusan Ilmu Administrasi dan sebagai Dosen Pembimbing Utama yang dengan sabar membimbing dan memberikan petunjuk serta motivasi dari awal sampai terselesaikannya skripsi ini.
3. Drs. Sugeng Iswono, MA selaku Dosen Pembimbing Anggota, yang telah meluangkan waktu, pikiran, dan perhatian dalam penulisan skripsi ini.
4. Drs. Suhartono, M.P. selaku dosen wali yang telah menjadi seorang bapak dan memberikan motivasi selama menempuh kuliah di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember.
5. Drs. Didik Eko Julianto, MAB selaku dosen penguji.
6. Agus Sanjaya, selaku Area Manager Jember PT.”Bank X” yang telah memberikan izin melaksanakan penelitian pada perusahaan yang bersangkutan.
7. Bapak Ibu dosen serta karyawan dan karyawan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember, terima kasih atas semua bimbingan dan bantuannya.
8. Teman-teman UKM Bulutangkis khususnya yang telah memberikan dunia baru dalam dunia perkuliahan.
9. Pihak-pihak lain yang tidak bisa disebutkan satu-persatu, terimakasih atas segala dukungan baik moril maupun materi yang telah diberikan.

Harapan penulis semoga skripsi ini memberikan manfaat bagi pembaca dan memberikan informasi serta pengetahuan baru bagi khasanah Ilmu Sosial dan Ilmu Politik. Amin.

Jember, 6 Oktober 2011

Penulis

DAFTAR ISI

| | Halaman |
|--|----------------|
| HALAMAN JUDUL | i |
| HALAMAN PERSEMBAHAN | ii |
| HALAMAN PERNYATAAN | iii |
| HALAMAN PEMBIMBINGAN | iv |
| HALAMAN PENGESAHAN | v |
| RINGKASAN | vi |
| PRAKATA | viii |
| DAFTAR ISI | x |
| DAFTAR TABEL | xiii |
| DAFTAR GAMBAR | xiv |
| DAFTAR LAMPIRAN | xv |
| BAB I. PENDAHULUAN | 1 |
| 1.1 Latar Belakang | 1 |
| 1.2 Rumusan Masalah | 7 |
| 1.3 Tujuan Penelitian | 8 |
| 1.4 Manfaat Penelitian | 8 |
| BAB II. TINJAUAN PUSTAKA | 9 |
| 2.1 Pemasaran | 9 |
| 2.2 Konsepsi Jasa | 10 |
| 2.2.1 Pengertian Jasa | 10 |
| 2.2.2 Klasifikasi Jasa | 12 |
| 2.2.3 Karakteristik Jasa | 14 |
| 2.3 Kualitas Pelayanan | 17 |
| 2.4 Kepuasan Nasabah | 21 |
| 2.5 Loyalitas Nasabah | 22 |
| 2.5.1 Memelihara dan Mempertahankan Loyalitas..... | 23 |

| | |
|---|-----------|
| 2.5.2 Tahap-tahap Loyalitas Nasabah | 24 |
| 2.6 Perbankan..... | 27 |
| 2.6.1 Pengertian Perbankan..... | 27 |
| 2.6.2 Jenis Perbankan..... | 27 |
| 2.6.3 Fungsi dan Kegiatan Bank Umum dan Bank Perkreditan Rakyat | 28 |
| 2.6.4 Jenis Produk Bank..... | 29 |
| 2.6.5 Prinsip Bank..... | 29 |
| 2.7 Karakteristik dan Jasa Perbankan | 30 |
| 2.8 Hipotesis | 37 |
| 2.8.1 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah | 38 |
| 2.8.2 Pengaruh Kepuasan Nasabah Terhadap Loyalitas Nasabah | 38 |
| 2.8.3 Korelasi Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Nasabah Terhadap Loyalitas Nasabah..... | 38 |
| 2.9 Penelitian Terdahulu dan Penelitian Sekarang | 40 |
| BAB III. METODA PENELITIAN..... | 42 |
| 3.1 Jenis Penelitian..... | 42 |
| 3.2 Model Analisis | 43 |
| 3.3 Tahap Persiapan | 43 |
| 3.4 Populasi dan Sampel Penelitian | 45 |
| 3.5 Jenis dan Metode Pengumpulan Data | 46 |
| 3.5.1 Jenis Data..... | 46 |
| 3.5.2 Metode Pengumpulan Data | 46 |
| 3.6 Tahap Pengolahan Data | 47 |
| 3.6.1 Pemeriksaan Data..... | 47 |
| 3.6.2 Pemberian Nilai atau <i>Skoring</i> | 47 |
| 3.6.3 Tabulasi..... | 48 |
| 3.7 Defiisi Operasional | 48 |
| 3.7.1 Kualitas Pelayanan (Variabel X_1) | 49 |

| | |
|--|-----------|
| 3.7.2 Kepuasan Nasabah (Variabel X_2) | 50 |
| 3.7.3 Loyalitas Nasabah (Variabel Y)..... | 50 |
| 3.8 Analisa Data..... | 51 |
| 3.8.1 Analisis Statistik Deskriptif..... | 51 |
| 3.8.2 Uji Kualitas Data..... | 51 |
| 3.9 Uji Asumsi Klasik..... | 52 |
| 3.10 Uji Hipotesis | 54 |
| 3.11 Tahap Pengambilan Kesimpulan | 55 |
| BAB IV. HASIL DAN PEMBAHASAN | 56 |
| 4.1 Gambaran Umum..... | 56 |
| 4.2 Analisis Data..... | 57 |
| 4.2.1 Statistik Deskriptif..... | 57 |
| 4.2.2 Uji Kualitas Data..... | 60 |
| a. Uji Validitas | 60 |
| b. Uji Reliabilitas | 62 |
| 4.2.3 Uji Asumsi Klasik..... | 63 |
| a. Uji Normalitas | 63 |
| b. Uji Multikolinearitas..... | 64 |
| c. Uji Heteroskedastisitas..... | 65 |
| 4.2.4 Perhitungan Nilai Koefisien Jalur | 66 |
| 4.2.5 Perhitungan Analisis Jalur (<i>Path Analysis</i>)..... | 67 |
| 4.3 Pembahasan..... | 69 |
| 4.3.1 Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Nasabah (H_1)..... | 69 |
| 4.3.2 Pengaruh Kepuasan Nasabah Terhadap Loyalitas Nasabah (H_2)..... | 70 |
| 4.3.3 Korelasi Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Nasabah Terhadap Loyalitas Nasabah (H_3) | 70 |

| | |
|--|-----------|
| BAB V. KESIMPULAN, KETERBATASAN, DAN SARAN..... | 73 |
| 5.1 Kesimpulan | 73 |
| 5.2 Saran | 74 |
| DAFTAR PUSTAKA | |
| LAMPIRAN – LAMPIRAN | |

DAFTAR TABEL

| | Halaman |
|--|---------|
| 1.1 Perkembangan Jumlah Nasabah dan Dana MTB per 31 Desember 2010..... | 5 |
| 2.2 Perbandingan Penelitian Terdahulu dan Penelitian Sekarang | 40 |
| 4.3 Deskriptif Jenis Kelamin Responden..... | 58 |
| 4.4 Deskriptif Umur Responden | 58 |
| 4.5 Deskriptif Tingkat Pendidikan Responden | 59 |
| 4.6 Deskriptif Pekerjaan Responden..... | 59 |
| 4.7 Deskriptif Lama Memiliki Tabungan Responden..... | 60 |
| 4.8 Rekapitulasi Hasil Uji Validitas..... | 60 |
| 4.9 Hasil Uji Reliabilitas..... | 62 |
| 4.10 <i>Collinearity Statistic</i> | 64 |
| 4.11 Nilai Koefisien Jalur kualitas pelayanan (X_1) terhadap loyalitas Nasabah (Y) | 66 |
| 4.12 Nilai Koefisien Jalur Kepuasan nasabah X_2 terhadap loyalitas Nasabah (Y) | 66 |
| 4.13 Nilai Koefisien Jalur Kualitas Pelayanan (X_1) terhadap Kepuasan Nasabah (X_2)..... | 67 |

DAFTAR GAMBAR

| | Halaman |
|---|---------|
| 2.1 Pemasaran Jasa..... | 16 |
| 2.2 Manfaat Kualitas..... | 21 |
| 2.3 Piramida Tingkat Loyalitas Nasabah..... | 26 |
| 2.4 Kerangka Konseptual..... | 39 |
| 3.5 Model Analisis..... | 43 |
| 4.6 Hasil Uji Normalitas..... | 64 |
| 4.7 Hasil Uji Heterokedastisitas..... | 65 |
| 4.8 Hasil Analisis Jalur..... | 68 |

DAFTAR LAMPIRAN

| | |
|--|-----|
| Lampiran 1. Kuisisioner Penelitian | 78 |
| Lampiran 2. Rekapitulasi Jawaban Responden | 84 |
| Lampiran 3. Hasil Uji Validitas | 88 |
| Lampiran 4. Hasil Uji Reliabilitas | 93 |
| Lampiran 5. Hasil Uji Normalitas..... | 99 |
| Lampiran 6. <i>Collinearity Statistic</i> | 100 |
| Lampiran 7. Hasil Uji Heteroskedastisitas..... | 102 |
| Lampiran 8. Nilai Koefisien Jalur kualitas pelayanan X ₁ terhadap loyalitas nasabah Y | 103 |
| Lampiran 9. Nilai Koefisien Jalur Kepuasan nasabah X ₂ terhadap loyalitas nasabah Y | 105 |
| Lampiran 10. Nilai Koefisien Jalur kualitas pelayanan X ₁ terhadap Kepuasan Nasabah X ₂ | 107 |
| Lampiran 11. Surat Permohonan Ijin Melakukan Penelitian..... | 109 |