

**PENGARUH PRODUK, KUALITAS LAYANAN DAN
KEPUASAN TERHADAP LOYALITAS NASABAH BANK
MANDIRI SYARIAH CABANG JEMURSARI**



Oleh:

NADYA AYUZA PRAMESWARI

NPM : 13.1.02.08620

Program Studi : Manajemen

SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA

SURABAYA

2017

**PENGARUH PRODUK, KUALITAS LAYANAN DAN
KEPUASAN TERHADAP LOYALITAS NASABAH BANK
MANDIRI SYARIAH CABANG JEMURSARI**

Skripsi Diajukan untuk Memenuhi Salah Satu Syarat

Guna Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi

Program Studi : Manajemen

Konsentrasi Manajemen Pemasaran



Oleh :

NADYA AYUZA PRAMESWARI

NPM : 13.1.02.08620

SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA

STIESIA SURABAYA

2017

**PENGARUH PRODUK, KUALITAS LAYANAN DAN
KEPUASAN TERHADAP LOYALITAS NASABAH BANK
MANDIRI SYARIAH CABANG JEMURSARI**

Dipersiapkan dan disusun oleh :

**NADYA AYUZA PRAMESWARI
NPM : 13.1.02.08620**

**Telah Dipertahankan Didepan Tim Penguji
Pada Tanggal 04 Oktober 2017**

Susunan Tim Penguji :

Ketua : Dr. Suhermin, S.E., M.M.

Anggota : 1. Dr. Nur Laily, M.Si.

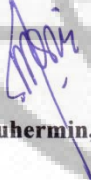
2. Dr. Anindhya Budiarti, S.E., M.M.

Dinyatakan memenuhi syarat dan diterima

Oleh:

Dosen Pembimbing

Ketua Program Studi S1 Manajemen


Dr. Suhermin, S.E., M.M.


Dr. Triyonowati, M.Si.

Ketua STIESIA




Dr. Nur Fadrih Asyik, S.E., M.Si., Ak., CA.

PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS SKRIPSI

Yang bertanda tangan dibawah ini, saya:

Nama : NADYA AYUZA PRAMESWARI

N.P.M : 13.1.02.08620

Menyatakan bahwa skripsi dengan judul:

PENGARUH PRODUK, KUALITAS LAYANAN DAN KEPUASAN TERHADAP LOYALITAS NASABAH BANK MANDIRI SYARIAH CABANG JEMURSARI

Dan dimajukan untuk diuji pada tanggal 04 Oktober 2017, adalah hasil karya saya.

Dengan ini saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa dalam skripsi ini tidak terdapat keseluruhan atau sebagian tulisan orang lain yang saya ambil dengan cara menyalin, atau meniru dalam bentuk rangkaian kalimat atau symbol yang menunjukkan gagasan atau pendapat atau pemikiran dari penulis lain, yang saya akui seolah-oleh sebagai tulisan saya sendiri, dan atau tidak terdapat bagian atau keseluruhan tulisan yang saya salin, tiru, atau yang saya ambil dari tulisan orang lain tanpa memberikan pengakuan pada penulis aslinya.

Apabila saya melakukan hal tersebut diatas, baik sengaja maupun tidak, dengan ini saya menyatakan menarik skripsi yang saya ajukan sebagai hasil tulisan saya sendiri. Bila kemudian terbukti bahwa saya ternyata melakukan tindakan menyalin atau meniru tulisan orang lain seolah-olah hasil pemikiran saya sendiri berarti gelar dan ijazah yang telah diberikan Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) surabaya batal saya terima.

Surabaya, 04 Oktober 2017

Yang membuat pernyataan



NADYA AYUZA PRAMESWARI

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

A. MAHASISWA

Nama : Nadya Ayuza Prameswari
NPM : 1310208620
Program Studi : S1 Manajemen
Tempat/Tanggal Lahir : Surabaya, 28 November 1995
Agama : Islam
Jumlah saudara/anak yang ke : 2/2
Alamat : Jalan Dukuh Pakis V-A no.2, Surabaya
Status : Belum Menikah

B. ORANG TUA

Nama : Bambang Supriyadi
Alamat : Jalan Dukuh pakis V-A no.2, Surabaya
Pekerjaan/Jabatan : Pegawai Swasta

C. RIWAYAT PENDIDIKAN

1. Tamat SD diSDN pakis VIII/375 Surabaya tahun 2007
2. Tamat SMP diSMPN 33 Surabaya tahun 2010
3. Tamat SMA diSMAN 9 Surabaya tahun 2013
4. Pendidikan Tinggi (PT)

Nama PT	Tempat	Semester	Tahun	Keterangan
STIESIA	Surabaya	I-IX	2013-2017	-

D. RIWAYAT PEKERJAAN

Tahun	Bekerja di	Pangkat/Gol	Jabatan
-	-	-	-

Dibuat dengan sebenarnya

NADYA AYUZA PRAMESWARI

KATA PENGANTAR

Dengan memanjatkan puji syukur kehadiran Allah SWT, atas segala berkat, rahmat, taufik, serta limpahan rahmat dan hidayah-Nya yang tiada terkira besarnya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul

“ PENGARUH PRODUK, KUALITAS LAYANAN DAN KEPUASAN TERHADAP LOYALITAS NASABAH BANK MANDIRI SYARIAH CABANG JEMURSARI “

Penyusunan skripsi ini diajukan untuk memenuhi salah satu syarat guna memperoleh gelar sarjana ekonomi di Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya.

Dalam penyusunan skripsi ini, penulis memperoleh banyak bantuan dari berbagai pihak, sehingga pada kesempatan ini penulis menyampaikan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Ibu Dr. Nur Fadrih Asyik, S.E., M.Si., Ak., CA. selaku Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya.
2. Ibu Dr. Triyonowati, M.Si. selaku Ketua Program Studi Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya.
3. Ibu Dr. Suhermin, S.E., M.M. selaku dosen pembimbing yang telah sabar dalam membimbing saya selama ini, memberi masukan serta petunjuk yang bermanfaat untuk menyelesaikan skripsi dan dapat meluangkan waktunya untuk saya.

4. Bapak dan Ibu dosen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya yang telah banyak memberikan saya bekal ilmu yang bermanfaat dan berarti selama kegiatan perkuliahan berlangsung.
5. Kedua orang tua saya Bambang Supriyadi dan Yuniastuti Anggraeni, yang telah bersabar membimbing saya hingga sampai saat ini serta doa dan dukungan yang tiada hentinya diberikan untuk saya baik secara moril maupun materil.
6. Kakak saya Ryandika Albani, S.ST., serta pacarnya Ardina Tanjungsari, S.Si., yang selalu mendukung saya serta mendorong untuk segera menyelesaikan skripsi ini.
7. Sabahat,teman, serta saudara yang selalu membantu, memberikan masukan, dorongan untuk segera menyelesaikan skripsi ini, serta selalu menyemangati saya ketika saya sedang depresi Amelia Andhini, S.E., Anis Agustin, S.E., Tanita Intan Lucia, S.E., Ifna Setyowati, S.H., Mareta Harlina Savitri, S.Ab., Orhyza Sabrina, S.Hub.Int., Evan Cakra Wasisto, S.E., Soli Ma'wa, S.E., Daaris Sallam Sinatrya, S.E., Rama Joko Darmawan, S.E., Aghastya Putra Irwanto, S.E. (soon).
8. Sahabat SMAN 9 Surabaya wanita wanita surga yang selalu memberikan dukungan, masukan, semangat untuk segera menyelesaikan skripsi ini Firda Fadhilah Lubis, S.E. (soon), Elfa Nandia Nuraga, S.E. (soon), Ratna Maya Bazh, S.H., IstiAriyani, S.E. (soon), Novita Yurika Kaeng, S.E. (soon).

9. Seluruh teman manajemen SM-8 angkatan 2013, terimakasih atas masukan dan pelajaran yang kalian berikan untuk saya selama belajar di STIESIA Surabaya.
10. Terimakasih untuk tante saya Risanti Aries Tantina, S.Pi, serta bude saya Astrid Dyah Permatasari S.E. M.M., yang telah membantu memperkenalkan mbak Venty dan mas Bima sehingga saya dapat membagikan kuisisioner dalam penelitian ini.
11. Terimakasih untuk mbak Venty, mas Bima yang bersedia meluangkan waktunya dan memberikan saya kesempatan untuk saya membagikan kuisisioner di Bank Mandiri Syariah cabang jemursari dalam penelitian ini.
12. Seluruh nasabah Bank Mandiri Syariah cabang jemurasi Surabaya yang telah bersedia meluangkan waktunya dalam mengisi kuisisioner dalam penelitian ini.
13. Serta orang yang akhir akhir ini selalu ada untuk saya Randhi Abdillah Ernanda, S.ST., tiada pernah putusnya mendukung serta memberikan masukan untuk saya dapat menyelesaikan skripsi ini.
14. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu namanya, yang telah banyak membantu memberikan bantuan serta dukungan selama proses pengerjaan penulisan skripsi ini, saya ucapkan banyak terimakasih.

Dalam penyusunan skripsi ini, penulis menyadari bahwa masih banyak masih banyak kekurangan. Oleh karena itu, penulis mengharapkan kerendahan hati pembaca untuk memberikan kritik dan saran untuk kesempurnaan skripsi ini. Semoga skripsi ini memberikan banyak manfaat dan pengetahuan bagi para pembaca, saya ucapkan terima kasih.

Surabaya, 04 Oktober 2017

NADYA AYUZA PRAMESWARI



DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN SAMPUL LUAR SKRIPSI	i
HALAMAN SAMPUL DALAM SKRIPSI	ii
HALAMAN JUDUL SKRIPSI	iii
HALAMAN PENGESAHAN TIM PENGUJI	iv
HALAMAN PERNYATAAN	v
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
INTISARI	xvii
<i>ABSTRACT</i>	xviii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	7
1.3 Tujuan Penelitian	7
1.4 Manfaat	8
1.5 Ruang Lingkup Penelitian	9
BAB II TINJAUAN TEORETIS	10
2.1 Teori Pemasaran	10
2.1.2 Konsep Pemasaran	10
2.1.3 Produk	11
2.1.4 Kualitas Layanan	12
2.1.5 Kepuasan	13

2.1.6	Loyalitas	14
2.2	Penelitian Terdahulu	15
2.3	Pengaruh Antar Variabel	17
2.3.1	Pengaruh Produk Terhadap Loyalitas	17
2.3.2	Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas	18
2.3.3	Pengaruh Kepuasan Terhadap Loyalitas	18
2.4	Rerangka Konseptual	19
2.5	Perumusan Hipotesis	19
BAB III	METODE PENELITIAN	21
3.1	Jenis Penelitian dan Gambar Populasi	21
3.1.1	Jenis Penelitian	21
3.1.2	Gambaran dari Populasi Penelitian	21
3.2	Teknik Pengambilan Sampel	21
3.2.1	Penentuan Jumlah Sampel	22
3.2.2	Teknik Sampling	23
3.3	Teknik Pengumpulan Data	23
3.3.1	Sumber Data	24
3.4	Variabel dan Definisi Operasional Variabel	25
3.4.1	Variabel	25
3.4.2	Definisi Operasional Variabel	25
3.4.3	Teknik Analisis Data	28
3.4.4	Metode Kuantitatif	29
3.5	Uji Instrumen	29
3.6	Analisis Regresi Linier Berganda	30
3.7	Uji Asumsi Klasik	31
3.8	Uji Kelayakan Model	33
3.9	Pengujian Hipotesis	35

BAB IV Hasil Penelitian dan Pembahasan	36
4.1 Hasil Penelitian	36
4.1.1 Sejarah	36
4.1.2 Gambaran Umum Subyek Penelitian	40
4.2 Distribusi Frekuensi Variabel	41
4.2.1 Distribusi Frekuensi Variabel Produk	43
4.2.2 Distribusi Frekuensi Variabel Kualitas Layanan	44
4.2.3 Distribusi Frekuensi Variabel Kepuasan	45
4.2.4 Distribusi Frekuensi Variabel Loyalitas	46
4.3 Uji Instrumen	47
4.4 Analisis Regresi Linier Berganda	49
4.5 Uji Asumsi Klasik	51
4.6 Uji Kelayakan Model	54
4.7 Uji Hipotesis	58
4.8 Pembahasan	59
BAB V Penutup	63
5.1 Kesimpulan	63
5.2 Saran	64
DAFTAR PUSTAKA	64
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
1. Karakteristik Jenis Kelamin	41
2. Karakteristik Jenis Usia	41
3. Karakteristik Pekerjaan	42
4. Frekuensi Variabel Produk	43
5. Frekuensi Variabel Kualitas Layanan	44
6. Frekuensi Variabel Kepuasan	45
7. Frekuensi Variabel Layanan	46
8. Uji Validitas	47
9. Uji Reliabilitas	48
10. Analisis Regresi Linier Berganda	49
11. Uji Multikolinearitas	53
12. <i>Goodness Of Fit</i>	55
13. Analisis Koefisien Korelasi Berganda	56
14. Koefisien Determinasi Berganda	57
15. Uji t	58



DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
1. Rangka Konseptual	19
2. Grafik Uji Normalitas	52
3. Grafik Uji Heteroskedastisitas	54



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran

1. Kuisisioner
2. Data Hasil Kuisisioner
3. Hasil Output SPSS 21.0
4. Surat Tugas Bimbingan Skripsi
5. Kartu Konsultasi Bimbingan Skripsi
6. Surat Pengantar Ijin Riset
7. Surat Keterangan Riset
8. Sertifikasi Seminar Ekuitas

