

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP
LOYALITAS MELALUI KEPUASAN NASABAH PADA
PT BANK CIMB NIAGA CABANG TIDAR SURABAYA**



Oleh:

ADINDA PUTRI RAMADHANI

NPM : 11.1.02.05083

**PROGRAM STUDI : MANAJEMEN
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA (STIESIA)
SURABAYA**

2016

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP
LOYALITAS MELALUI KEPUASAN NASABAH PADA
PT BANK CIMB NIAGA CABANG TIDAR SURABAYA**

**Skripsi Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat
Guna Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi
Program Studi: Manajemen
Konsentrasi: Manajemen Pemasaran**



Oleh:

ADINDA PUTRI RAMADHANI

NPM 11.1.02.05083

SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA (STIESIA)

SURABAYA

2016

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP
LOYALITAS MELALUI KEPUASAN NASABAH PADA
PT BANK CIMB NIAGA CABANG TIDAR SURABAYA**

Dipersiapkan dan disusun oleh :

**ADINDA PUTRI RAMADHANI
NPM: 11.1.02.05083**

**Telah Dipertahankan Didepan Tim Penguji
Pada Tanggal 28 Mei 2016**

Susunan Tim Penguji :

Ketua : Prof. Ir. Hening Widi Oetomo, M.M., Ph.D.

Anggota : 1. Dr. Heru Suprihadi, M.S., C.P.M.

2. Dra. Aniek Wahyuati, M.M.

Dinyatakan memenuhi syarat dan diterima

Oleh:

Dosen Pembimbing

Ketua Program Studi S1 Manajemen

Prof. Ir. Hening Widi Oetomo, M.M., Ph.D.

Dr. Triyonowati, M.Si.

Ketua STIESIA



Dr. Akhmad Riduwan, S.E., M.S.A., Ak., CA.

PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS SKRIPSI

Yang bertanda tangan dibawah ini, saya

Nama : ADINDA PUTRI RAMADHANI

NPM : 11.1.02.05083

Menyatakan bahwa tugas akhir ini dengan judul :

Pengaruh layanan Terhadap Loyalitas Melalui Kepuasan Nasabah Pada PT. Bank CIMB Niaga Cabang Tidar Surabaya

Dan diajukan untuk diuji tanggal 28 Mei 2016, adalah hasil karya saya.

Dengan ini saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa dalam tugas akhir ini tidak terdapat keseluruhan atau sebagian tulisan orang lain yang saya ambil dengan cara menyalin atau meniru dalam bentuk rangkaian kalimat atau simbol yang menunjukkan gagasan atau pendapat atau pemikiran dari penulis lain, yang saya akui seolah-olah 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 tugas akhir 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 oleh STIESIA batal saya terima.

Surabaya, 28 Mei 2016

Yang memberikan pernyataan



Adinda Putri Ramadhani

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

A. MAHASISWA

Nama : **ADINDA PUTRI RAMADHANI**
NPM : 11.1.02.05083
Tempat, Tanggal Lahir : Surabaya, 27 Maret 1992
Agama : Islam
Jumlah Saudara/ Anak Ke : 2 (Dua) / 2 (Dua)
Alamat / Telpon : Jl Gubeng Kertajaya X-C/17 Surabaya
Status : Belum Menikah

B. ORANG TUA

Nama : **EFFENDI SOEROSO**
Alamat Rumah / Telpon : Jl Gubeng Kertajaya X-C/17 Surabaya
Alamat Kantor / Telpon : -
Pekerjaan : Wiraswasta

C. RIWAYAT PENDIDIKAN

Tamat SDN Kertajaya II/208 di Surabaya Tahun 2005
Tamat SMP Negeri 30 di Surabaya Tahun 2008
Tamat SMA Negeri 20 di Surabaya Tahun 2011
Pendidikan Tinggi (PT)

Nama PT	Tempat	Semester	Tahun	Keterangan
STIESIA	Surabaya	I – X	2011-2016	-

D. RIWAYAT PEKERJAAN

Tahun	Bekerja di	Pangkat / Golongan	Jabatan
-	-	-	-

Dibuat dengan sebenarnya

Oleh

Adinda Putri Ramadhani

KATA PENGANTAR

Dengan memanjatkan puji syukur kehadiran Allah SWT atas berkat dan rahmat-Nya kepada penulis, sehingga berhasil menyelesaikan tugas penulisan skripsi ini dengan judul : “Pengaruh layanan Terhadap Loyalitas Melalui Kepuasan Nasabah Pada PT Bank CIMB Niaga Cabang Tidar Surabaya “. Penelitian ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat guna memperoleh gelar sarjana ekonomi pada Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya.

Adapun penulisan skripsi ini tidak lepas dari bantuan berbagai pihak untuk itu perkenankanlah saya mengucapkan terima kasih yang sedalam-dalamnya kepada:

1. Bapak Dr. Akhmad Riduwan, S.E, M.S.A., 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. Bapak Prof.Ir. Hening Widi Oetomo, M.M., PhD. selaku dosen pembimbing yang dengan sabar meluangkan waktunya dalam memberikan saran, bimbingan, nasihat, motivasi, dukungan dan arahan sehingga penelitian ini dapat terselesaikan dengan baik.
4. Bapak dan ibu dosen serta seluruh staff Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya yang telah memberikan banyak bimbingan serta bekal ilmu pengetahuan selama dibangku kuliah.

5. Pimpinan dan Staff PT. Bank CIMB Niaga Cabang Tidar Surabaya terima kasih atas ijin dan bimbingan yang diberikan selama melakukan penelitian.
6. Kedua Orang tuaku tercinta, terimakasih atas cinta kasih sayang yang tiada akhir, serta doa yang tiada henti-hentinya mengiringi langkahku.
7. Teman – teman saya dan sahabat saya Dewi, Mery, Zizah, Amalia, Silvi, Taufan, Rizal, Wirawan, Dyah, Bayu, Indah, Prili, Risa, yang telah banyak membantu untuk pembuatan dan penyusunan skripsi ini.
8. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu, yang telah banyak memberikan bantuan dan dukungan selama proses penulisan skripsi ini.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa skripsi ini masih sangatlah jauh dari kesempurnaan dan senantiasa berharap kritik dan saran yang dapat membangun agar dapat menyempurnakan skripsi ini.

Akhirnya dengan mengucapkan syukur besertadoa dan harapan semoga skripsi ini berguna bagi semua pihak yang berkepentingan. Dan semoga Allah SWT memberikan balasan atas bantuan dan kebaikan yang telah diberikan pada penulis.

Surabaya, 18 Mei 2016

Adinda Putri Ramadhani

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	ix
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
INTISARI	xvii
ABSTRACT	xviii
BAB 1. PENDAHULUAN	
1.1. Latar Belakang Masalah	1
1.2. Rumusan Masalah	5
1.3. Tujuan Penelitian	5
1.4. Manfaat Penelitian	6
1.5. Ruang Lingkup Penelitian.....	7

BAB 2. TINJAUAN TEORI DAN HIPOTESIS

2.1. Tinjauan Teori	8
2.1.1. Kualitas Pelayanan	8
1. Pengertian Kualitas Pelayanan	8
2. Standarisasi Pelayanan	9
3. Dimensi Kualitas Pelayanan	12
4. Strategi Kualitas Pelayanan	16
2.1.2. Kepuasan	18
1. Pengertian Kepuasan Nasabah	18
2. Metode Pengukuran Kepuasan	20
3. Model-Model Kepuasan	21
4. Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan	22
2.1.3. Loyalitas	24
1. Pengertian Loyalitas	24
2. Faktor- Faktor yang Mempengaruhi Loyalitas	25
2.1.4. Pengaruh Layanan terhadap Kepuasan Nasabah	27
2.1.5. Pengaruh Layanan terhadap Loyalitas Nasabah	29
2.1.6. Pengaruh Kepuasan terhadap Kepuasan Nasabah	
2.1.7. Penelitian Terdahulu	30
2.1.8. Rerangka Konseptual	35
2.2. Hipotesis	36

BAB 3. METODOLOGI PENELITIAN

3.1. Jenis Penelitian dan Gambaran dari Populasi Penelitian.....	38
3.1.1. Jenis Penelitian	38
3.1.2. Populasi Penelitian.....	38
3.2. Teknik Pengambilan Sampel	38
3.3. Teknik Pengumpulan Data	40
3.3.1. Jenis Data dan Sumber Data	40
3.3.2. Teknik Pengumpulan Data	40
3.4. Variabel dan Definisi Operasional Variabel.....	41
3.4.1. Variabel	41
3.4.2. Definisi Operasional Variabel	41
3.5. Teknik Analisis Data	44
3.5.1. Uji Instrumen	44
3.5.2. Uji Asumsi Klasik	45
3.5.3. Analisis Jalur (<i>Path Analysis</i>)	46

BAB 4. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1. Hasil Penelitian	48
4.1.1. Gambaran Subyek Penelitian	48
1. Karakteristik Responden Berkaitan dengan Jenis Kelamin	48
2. Karakteristik Responden Berkaitan dengan Usia.....	49

3. Karakteristik Responden Berkaitan dengan Pendidikan.....	50
4. Karakteristik Responden Berkaitan dengan Lama Menjadi Nasabah	50
4.1.2. Deskriptif Tanggapan Responden	51
1. Analisis Tanggapan Responden Berkaitan dengan Layanan	52
2. Analisis Tanggapan Responden Berkaitan dengan Kepuasan Nasabah	53
3. Analisis Tanggapan Responden Berkaitan dengan Loyalitas Nasabah	55
4.1.3. Uji Validitas dan Reliabilitas	57
1. Uji Validitas	57
2. Uji Reliabilitas	59
4.1.4. Asumsi Klasik	59
1. Uji Normalitas	59
3. Multikolinieritas	61
4. Heteroskedastisitas	61
4.1.5. Analisis Model 1	63
1. Persamaan Model 1	63
2. Pengujian Secara Parsial Model 1	64
4.1.6. Analisis Model II	65
1. Persamaan Model II	65

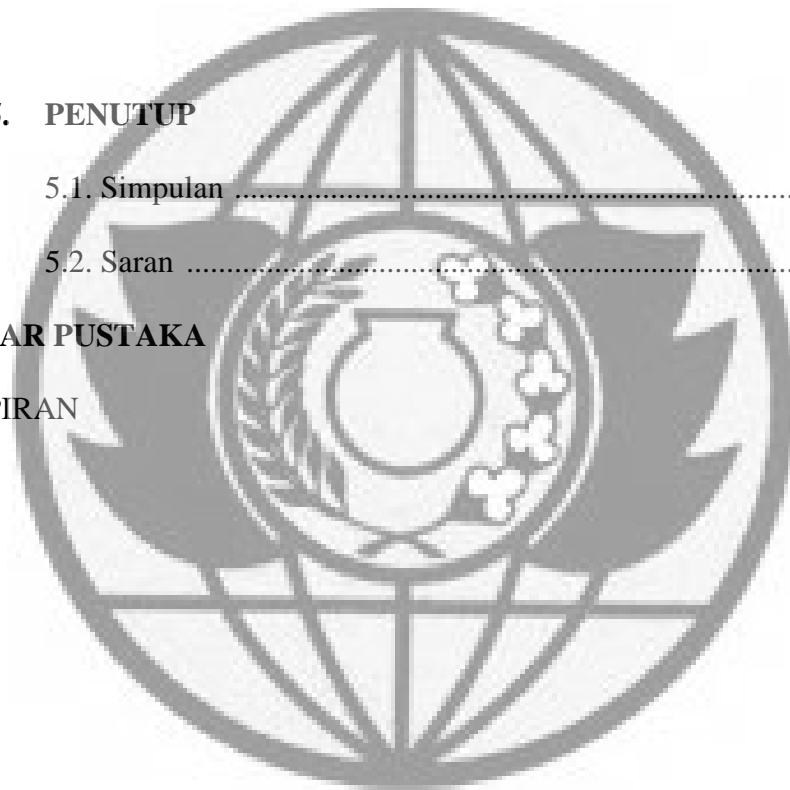
2. Pengujian Secara Parsial Model II	66
4.1.7. Analisis Jalur (<i>Path Analysis</i>)	67
4.2. Pembahasan	69
4.2.1. Pengaruh Layanan Terhadap Loyalitas	69
4.2.2. Pengaruh Layanan Terhadap Kepuasan Nasabah.....	70
4.2.3. Pengaruh Kepuasan Nasabah Terhadap Loyalitas.....	71

BAB 5. PENUTUP

5.1. Simpulan	73
5.2. Saran	74

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

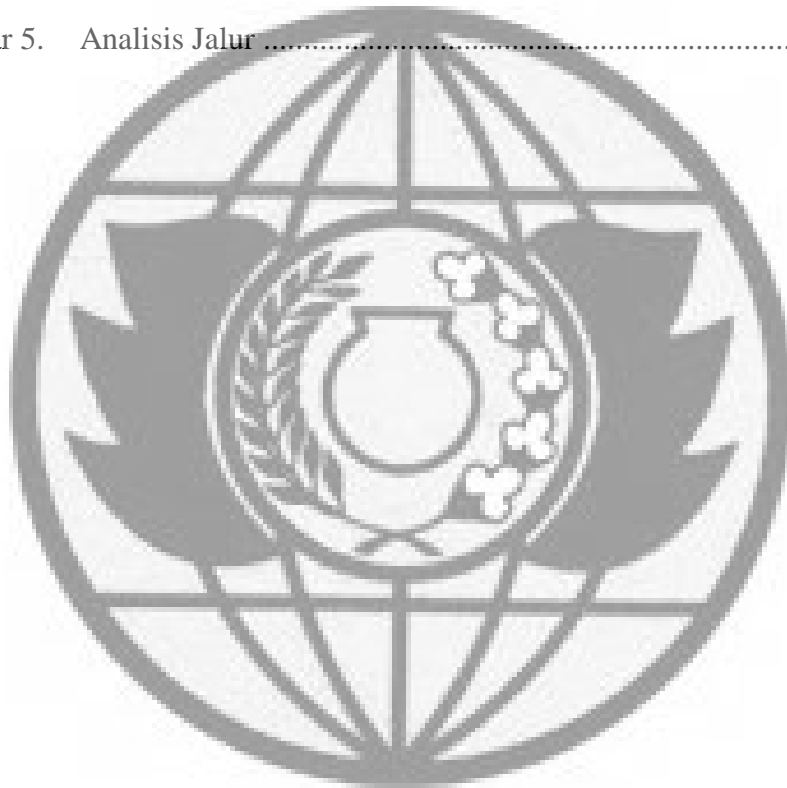


DAFTAR TABEL

Tabel 1.	Instrumen Penelitian	44
Tabel 2.	Karakteristik Responden Berkaitan dengan Jenis Kelamin	48
Tabel 3.	Karakteristik Responden Berkaitan dengan Usia	48
Tabel 4.	Karakteristik Responden Berkaitan dengan Pendidikan	50
Tabel 5.	Karakteristik Responden Berkaitan dengan Lama Menjadi Nasabah	51
Tabel 6.	Distribusi Frekuensi Berkaitan dengan Layanan	52
Tabel 7.	Distribusi Frekuensi Berkaitan dengan Kepuasan Nasabah.....	54
Tabel 8.	Distribusi Frekuensi Berkaitan dengan Loyalitas Nasabah.....	56
Tabel 9.	Uji Validitas Variabel Layanan	57
Tabel 10.	Uji Validitas Variabel Kepuasan Nasabah	58
Tabel 11.	Uji Validitas Variabel Loyalitas Nasabah.....	58
Tabel 12.	Nilai Alpha Cronbach Masing-Masing Variabel	59
Tabel 13.	Hasil Uji Multikolinieritas	61
Tabel 14.	Koefisien Regresi Model I	63
Tabel 15.	Perolehan t_{hitung} dan Tingkat Signifikansi Model I	64
Tabel 16.	Koefisien Regresi Model II	65
Tabel 17.	Perolehan t_{hitung} dan Tingkat Signifikansi Model II	67
Tabel 18.	Analisis Jalur	68

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.	Rerangka Konseptual	36
Gambar 2.	Model Analisis Jalur	47
Gambar 3.	Grafik Pengujian Normalitas Data	60
Gambar 4.	Heteroskedastisitas pada Regresi Linier Berganda	62
Gambar 5.	Analisis Jalur	69



DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1. Kuesioner
- Lampiran 2. Tabulasi Hasil Kuesioner
- Lampiran 3. Distribusi Frekuensi
- Lampiran 4. Uji Validitas
- Lampiran 5. Output Regression Model I
- Lampiran 6. Output Regression Model II
- Lampiran 7. Surat Tugas Bimbingan Penulisan Skripsi
- Lampiran 8. Kartu Konsultasi Bimbingan
- Lampiran 9. Surat Pengantar Ijin Riset Ke Instansi
- Lampiran 10. Surat Keterangan Selesai Riset
- Lampiran 11. Sertifikat Seminar Metodologi

