

Pengaruh Kualitas Jasa Bank Terhadap Loyalitas Nasabah dengan Kepuasan sebagai
Variabel Intervening

SKRIPSI

ditulis dan diajukan untuk memenuhi syarat ujian akhir guna memperoleh gelar sarjana
strata-1 di Jurusan Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Islam Indonesia

Oleh :

Nama : Pangestu Arif Wisesa

Nomor Mahasiswa : 13311012

Jurusan : Manajemen

Bidang Konsentrasi : Pemasaran

UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA

FAKULTAS EKONOMI

YOGYAKARTA

2017

PERNYATAAN BEBAS PLAGIARISME

“Dengan ini saya menyatakan bahwa dalam skripsi ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan orang lain untuk memperoleh gelar kesarjanaan ddi suatu perguruan tinggi, dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam referensi. Apabila kemudian hari terbukti bahwa pernyataan ini tidak benar, saya sanggup menerima hukuman/sanksi sesuai peraturan yang berlaku.”



Yogyakarta, Februari 2017

Penulis,



Pangestu Arif Wisesa

Pengaruh Kualitas Jasa Bank Terhadap Loyalitas Nasabah dengan Kepuasan sebagai
Variabel Intervening



Telah disetujui dan disahkan oleh

Dosen Pembimbing,

Drs. Albari, M.Si

Telah dipertahankan/diuji dan disahkan untuk memenuhi syarat guna memperoleh gelar sarjana strata-1 di Jurusan Manajemen, Fakultas Ekonomi,

Universitas Islam Indonesia

Nama : Pangestu Arif Wisesa

Nomor Mahasiswa : 13311012

Jurusan : Manajemen

Bidang Konsentrasi : Pemasaran

Yogyakarta, Maret 2017

Disahkan oleh :

Penguji/ Pembimbing Skripsi : Drs. Albari, M.Si

Penguji : Budi Astuti, Dra., M.Si.

Mengetahui

Dekan Fakultas Ekonomi

Universitas Islam Indonesia

(Dr. H. Agus Harjito, M.Si.)

HALAMAN PERSEMBAHAN

Skripsi ini penulis persembahkan untuk:

- *Bapak Ibu yang selalu mendukung dan menyemangatiku setiap saat serta selalu ada ketika aku berada di bawah.*
- *Mas Yuko sebagai panutanku dalam hidup.*

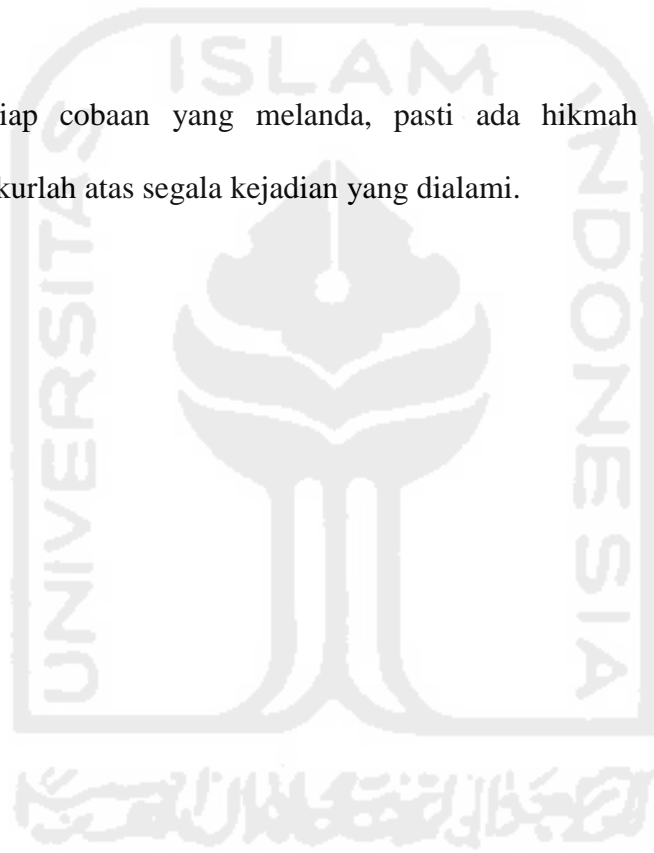


MOTTO

- Allah tidak membebani seseorang itu melainkan sesuai dengan kesanggupannya.

(*Q.S. Al-Baqarah : 286*)

- Di setiap cobaan yang melanda, pasti ada hikmah yang bisa dirasakan, bersyukurlah atas segala kejadian yang dialami.



ABSTRAK

Skripsi ini berjudul *Pengaruh Kualitas Jasa Bank Terhadap Loyalitas Nasabah dengan Kepuasan sebagai Variabel Intervening*. Penelitian ini dilakukan pada salah satu bank milik negara (BUMN) dan penulis menyamarkan identitas bank terkait dengan perjanjian yang telah disepakati antara penulis dengan bank dan kemudian penulis menyebutnya dengan Bank X. Tujuan penelitian ini adalah menetapkan adanya pengaruh kualitas jasa bank *soft* dan terhadap kualitas jasa bank *hard*, kemudian menetapkan adanya pengaruh kualitas jasa bank *soft* dan *hard* terhadap kepuasan nasabah Bank X, dan menetapkan adanya pengaruh kualitas jasa bank *soft* dan *hard* terhadap loyalitas nasabah Bank X dengan kepuasan sebagai variabel *intervening*.

Penelitian ini dilakukan dengan metode statistik dan deskriptif. Hal ini bertujuan agar penelitian dapat memperoleh hasil yang akurat, sehingga dapat dicari solusi yang tepat. Populasi yang diteliti adalah para nasabah Bank X yang dilayani oleh *customer services* pada Bank X secara langsung. Sampel yang digunakan sebanyak 96 responden dengan metode *convenience sampling*.

Metode pengolahan dan analisis menggunakan analisis regresi linier sederhana dan regresi linier berganda yang digunakan untuk menguji hipotesis mengenai pengaruh kualitas jasa *soft* dan *hard* terhadap loyalitas nasabah melalui kepuasan nasabah sebagai variabel *intervening*. Penilaian statistik dilakukan dengan menggunakan kuesioner, selanjutnya diolah dengan menggunakan bantuan program SPSS 23. Dari hasil penelitian menunjukkan bahwa rata-rata penilaian kualitas jasa *soft* adalah 4,13 (Baik), kualitas jasa *hard* sebesar 4,08 (Baik), kepuasan nasabah sebesar 3,93 (Baik), sedangkan loyalitas nasabah sebesar 3,70 (Baik). Dalam model I terdapat pengaruh signifikan positif kualitas jasa *soft* terhadap kualitas jasa *hard*. Begitu pula pada model II terdapat pengaruh signifikan positif kualitas jasa *soft* dan *hard* terhadap kepuasan nasabah. Kemudian pada model III tidak terdapat pengaruh signifikan positif kualitas jasa *soft*, kualitas jasa *hard*, dan kepuasan nasabah terhadap loyalitas nasabah namun apabila variabel kualitas jasa *soft* dan *hard* dihapus, maka terdapat pengaruh signifikan positif kepuasan nasabah terhadap loyalitas nasabah.

Kata kunci : kualitas jasa *soft*, kualitas jasa *hard*, kepuasan nasabah, loyalitas nasabah

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Segala puji penulis panjatkan kehadirat Allah SWT yang telah memberi kesempatan kepada penulis untuk menjalankan ibadah, khususnya mencari ilmu. Atas karuniadan hidayahNya penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “PENGARUH KUALITAS JASA BANK TERHADAP LOYALITAS NASABAH DENGAN KEPUASAN SEBAGAI VARIABEL INTERVENING”.

Skripsi ini diajukan sebagai syarat dalam menempuh gelar Sarjana Strata-1 Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Islam Indonesia. Dalam penelitian skripsi ini, segala upaya telah penulis lakukan demi tercapainya kesempurnaan tulisan ini. Penulis banyak memperoleh bantuan dari berbagai pihak, oleh karenanya penulis mengucapkan banyak terimakasih, khususnya kepada:

1. Allah SWT atas semua yang telah diberikan kepada penulis.
2. Bapak Dr. H. Agus Harjito, M.Si selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Islam Indonesia.
3. Bapak Drs. Albari, M.Si selaku Dosen Pembimbing yang telah memberikan arahan, bimbingan, dan dukungan hingga terselesainya skripsi ini.
4. Bapak dan Ibu yang selalu memberi semangat, membantu disetiap kesulitan penulis, kasih sayang yang tak terganti, dan perhatian di setiap waktu.
5. Kakakku satu-satunya Mas Yuko yang selalu mendukung di setiap kesempatan.

6. Sahabatku Adhi, Tosa, Amel yang selalu ada dalam suka dan duka, serta selalu mendukungku menjadi lebih baik.
7. Seseorang yang telah membantuku, menyemangatiku, menguatkan, dan selalu mengingatkanku agar selalu tekun dalam mengerjakan karya skripsi dan selalu mendukungku agar menjadi pribadi yang lebih baik. Terimakasih Prasita Mardhikasari atas dukungannya selama proses pengerjaan skripsi ini.
8. Teman-teman seperjuangan kampus Ogi, Allo, Nur, Avi, Mitta, Yuni, Hanif, Dwiyani, Regard, yang selalu mendukung dan menemani hari-hari perkuliahan.
9. Keluarga besar yang telah memperlancar proses pengerjaan skripsi penulis.
10. Responden yang telah membantu penulis dalam memperoleh data yang dibutuhkan dalam penelitian.
11. Bagi semua pihak yang telah membantu yang tidak dapat penulis sebutkan satu-persatu.

Semoga dengan terselesainya karya skripsi ini dapat menjadi bahan pembelajaran dan referensi bagi semua pihak, baik bagi penulis, pembaca, universitas, perusahaan, maupun masyarakat luas. Terimakasih.

Wassalamu'alaikum Wr.Wb.

Yogyakarta, Februari 2017

Penulis



Pangestu Arif Wisesa

DAFTAR ISI

	Halaman
Halaman Sampul Depan	i
Halaman Judul	ii
Halaman Pernyataan Bebas Plagiarisme	iii
Halaman Pengesahan Skripsi.....	iv
Halaman Pengesahan Ujian	v
Halaman Persembahan	vi
Halaman Motto	vii
Abstrak.....	viii
Kata Pengantar	ix
Daftar Isi	xi
Daftar Tabel	xv
Daftar Gambar	xvi
Daftar Lampiran	xvii
BAB I PENDAHULUAN	
Latar Belakang Masalah	1
Rumusan Masalah Penelitian	5
Tujuan Penelitian	6
Manfaat Penelitian	6
BAB II KAJIAN PUSTAKA	
2.1 Kajian Teoritik dan Hipotesis	8
2.2 Pengertian Jasa	8
2.3 Pengukuran Kualitas Jasa	9

2.4 Kualitas Jasa soft dan hard	10
2.5 Kepuasan	13
2.6 Loyalitas	15
2.7 Kerangka Penelitian	17
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	
3.1 Metode Penelitian	18
3.2 Definisi Operasional Variabel	18
3.3 Jenis dan Teknik Pengumpulan Data	21
3.4 Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen	23
3.5 Populasi dan Sampel	26
3.6 Metode Analisis Data	28
BAB IV PEMBAHASAN	
4.1 Uji Validitas dan Reliabilitas Data	42
4.2 Analisis Deskriptif	44
4.2.1 Karakteristik Responden	44
a. Jenis Kelamin	45
b. Usia	45
c. Pendidikan Terakhir	46
d. Pekerjaan	47
4.2.2 Persepsi Nasabah terhadap variabel penelitian	47
a. Variabel Kualitas Jasa Soft	48
b. Variabel Kualitas Jasa Hard	50
c. Variabel Kepuasan Nasabah	52
d. Variabel Loyalitas Nasabah	53

4.3 Analisis Regresi	54
4.3.1 Pengaruh Kualitas Jasa Soft terhadap Kualitas Jasa Hard	55
4.3.1.1 Uji F	56
4.3.1.2 Uji T	57
4.3.1.3 Uji Asumsi Klasik Model I	57
1). Uji Multikolinieritas	57
2). Uji Heteroskedastisitas	58
3). Uji Normalitas	58
4). Uji Linieritas	58
4.3.1.4 Koefisien Determinasi	59
4.3.2 Pengaruh Kualitas Jasa Soft dan Kualitas Jasa Hard terhadap Kepuasan Nasabah	60
4.3.2.1 Uji F	60
4.3.2.2 Uji T	61
4.3.2.3 Uji Asumsi Klasik Model II	61
1). Uji Multikolinieritas	61
2). Uji Heteroskedastisitas	62
3). Uji Normalitas	62
4). Uji Linieritas	62
4.3.2.4 Koefisien Determinasi Berganda.....	63
4.3.2.5 Koefisien Determinasi Parsial	64
4.3.3 Pengaruh Kualitas Jasa Soft, Kualitas Jasa Hard, dan Kepuasan Nasabah terhadap Loyalitas Nasabah.....	64
4.3.3.1 Uji F	65

4.3.3.2 Uji T	66
4.3.3.3 Uji Asumsi Klasik Model III.....	66
1). Uji Multikolinieritas	66
2). Uji Heteroskedastisitas	67
3). Uji Normalitas	67
4). Uji Linieritas	68
4.3.3.4 Koefisien Determinasi Berganda.....	69
4.3.3.5 Koefisien Determinasi Parsial	69
4.3.4 Pengaruh Kepuasan Nasabah terhadap Loyalitas Nasabah	70
4.3.4.1 Uji F	70
4.3.4.2 Uji T	70
4.3.4.3 Uji Asumsi Klasik Model III dengan menghapus 2 variabel	71
1). Uji Multikolinieritas	71
2). Uji Heteroskedastisitas	71
3). Uji Normalitas	73
4). Uji Linieritas	72
4.3.4.4 Koefisien Determinasi	73
4.4 Pembahasan dan Implikasi	73
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	
5.1 Kesimpulan	80
5.2 Saran	80
Daftar Pustaka	83
Lampiran	88

DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
3.1 Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Instrument	24
4.1 Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Data	43
4.2 Klasifikasi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	45
4.3 Klasifikasi Responden Berdasarkan Usia	45
4.4 Klasifikasi Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	46
4.5 Klasifikasi Responden Berdasarkan Pekerjaan	47
4.6 Kriteria Persepsi Nasabah	48
4.7 Penilaian Variabel Kualitas Jasa <i>Soft</i>	49
4.8 Penilaian Variabel Kualitas Jasa <i>Hard</i>	51
4.9 Penilaian Variabel Kepuasan Nasabah	53
4.10 Penilaian Variabel Loyalitas Nasabah	54
4.11 Estimasi Regresi Linier Sederhana Model I	56
4.12 Uji Linieritas Model I	59
4.13 Estimasi Regresi Linier Berganda Model II	60
4.14 Uji Linieritas Model II	63
4.15 Estimasi Regresi Linier Berganda Model III	65
4.16 Uji Linieritas Model III	68
4.17 Estimasi Regresi Linier Berganda Model III Dengan Menghapus 2 Variabel	70
4.18 Uji Linieritas Model III Dengan Menghapus 2 Variabel.....	72

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
1.1 Kerangka Penelitian	16
4.1 Hasil Penghitungan Pengaruh Total Prediksi Kualitas Jasa <i>Soft</i> dan Kualitas Jasa <i>Hard</i> terhadap Loyalitas dengan Kepuasan Nasabah sebagai Variabel Intervening	78



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Halaman
1. Kuisisioner	88
2. Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen	93
3. Uji Validitas dan Reliabilitas Data	94
4. Analisis Deskriptif	96
5. Analisis Regresi Model I	98
6. Analisis Regresi Model II	100
7. Analisis Regresi Model III	103
8. Analisis Regresi Model III dengan menghapus 2 variabel	105
9. Hasil Sampel Kuisisioner Instrumen	107
10. Hasil Sampel Kuisisioner Data	113

