

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN TINGKAT
SUKU BUNGA TERHADAP LOYALITAS NASABAH
PADA PT BANK PERKREDITAN RAKYAT DANA
NUSANTARA DI KOTA BATAM**

SKRIPSI



**Oleh:
Roy Arismunandar
130610026**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS SOSIAL DAN HUMANIORA
UNIVERSITAS PUTERA BATAM
TAHUN 2018**

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN TINGKAT
SUKU BUNGA TERHADAP LOYALITAS NASABAH
PADA PT BANK PERKREDITAN RAKYAT DANA
NUSANTARA DI KOTA BATAM**

SKRIPSI

**Untuk memenuhi salah satu syarat
guna memperoleh gelar Sarjana**



**Oleh
Roy Arismunandar
130610026**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS SOSIAL DAN HUMANIORA
UNIVERSITAS PUTERA BATAM
TAHUN 2018**

SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS

Yang bertanda tangan di bawah ini saya:

Nama : Roy Arismunandar
NPM/NIP : 130610026
Fakultas : Perbankan
Program Studi : Manajemen

Menyatakan bahwa **“Skripsi”** yang saya buat dengan judul:

“PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN TINGKAT SUKU BUNGA TERHADAP LOYALITAS NASABAH DI PT BPR DANA NUSANTARA DI KOTA BATAM”

Adalah hasil karya sendiri dan bukan “duplikasi” dari karya orang lain. Sepengetahuan saya, didalam naskah Skripsi ini tidak terdapat karya ilmiah atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis dikutip didalam naskah ini dan disebutkan dalam sumber kutipan dan daftar pustaka.

Apabila ternyata di dalam naskah Skripsi ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur PLAGIASI, saya bersedia naskah Skripsi ini digugurkan dan gelar akademik yang saya peroleh dibatalkan, serta diproses sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya tanpa ada paksaan dari siapapun

Batam, 16 Maret 2018

Materai 6000

Roy Arismunandar
130610026

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN TINGKAT
SUKU BUNGA TERHADAP LOYALITAS NASABAH
PADA PT BANK PERKREDITAN RAKYAT DANA
NUSANTARA CABANG NAGOYA
DI KOTA BATAM**

**Oleh
Roy Arismunandar
130610026**

**SKRIPSI
Untuk memenuhi salah satu syarat
guna memperoleh gelar Sarjana**

**Telah disetujui oleh
Pembimbing pada tanggal
seperti tertera di bawah ini**

Batam, 02 Februari 2018

**Jontro Simanjuntak, S.Pt., S.E., M.M.
Pembimbing**

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dan tingkat suku bunga terhadap loyalitas nasabah pada BPR Dana Nusantara di Kota Batam. Tak dipungkiri bahwa kualitas pelayanan dan tingkat suku bunga merupakan salah satu yang bisa meningkatkan loyalitas nasabah. Dengan meningkatkan kualitas pelayanan dan menyesuaikan tingkat suku bunga akan memiliki dampak kepada loyalitas nasabah. Sampel penelitian ini adalah nasabah BPR Dana Nusantara cabang Nagoya di Kota Batam sebanyak 118 responden sebagai sampel penelitian. Dari jumlah populasi sebesar 2.657 dengan tingkat nilai kesalahan pengambilan sebesar 10% sehingga jumlah sampel yang harus diambil adalah 118 orang. Data diperoleh melalui pembagian kuesioner kepada nasabah BPR Dana Nusantara di Kota Batam dan teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah *simple random sampling*. Tujuan menggunakan teknik *simple random sampling* adalah supaya untuk mempermudah dalam pengumpulan data nasabah yang berada di PT BPR Dana Nusantara di Kota Batam. Analisis data dilakukan dengan menggunakan regresi linier berganda dengan bantuan software statistic SPSS (*Statistic product and Service Solution*) versi 21. Hasil penelitian regresi berganda menunjukkan bahwa kualitas pelayanan bernilai positif atau signifikan terhadap loyalitas nasabah, tingkat suku bunga bernilai positif atau signifikan terhadap loyalitas nasabah, dan kualitas pelayanan dan tingkat suku bunga sama - sama berpengaruh terhadap loyalitas nasabah.

Kata kunci: Kualitas pelayanan, tingkat suku bunga, dan loyalitas nasabah

ABSTRACT

This study aims to determine the effect of service quality and the interest rate on customer loyalty at BPR Dana Nusantara in Batam. It is undeniable that services quality and interest rate are among the ones that can improve customer loyalty. With the improvement of service quality and interest rate will affect customer loyalty. The sample was BPR Dana Nusantara in Batam customers as many as 118 respondents. Of the total population of 2,657 with the rate decision error value by 10% so that the number of samples to be taken is 118 people. Data obtained through the distribution of questionnaires to customers of BPR Dana Nusantara in Batam and the technique which was used to obtain the sample of this research was simple random sampling . The reason simple random sampling technique was used because it was to ease in obtaining customer respond in BPR Dana Nusantara in Batam. The data were analyzed using multiple linear regression with statistic software called SPSS (Statistic Product and Service Solution) Version 21. Multiple regression results show that quality of service is positive or significance to customer loyalty, the interest rate is positive or significance to customer loyalty, and quality of service and the interest rate are positive and significance to customer loyalty.

Keywords: *Quality of Service, Interest Rate and Customer Loyalty*

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadiran Tuhan Yang Maha Esa yang telah melimpahkan segala Rahmat dan karuniaNya, sehingga penulis dapat menyelesaikan laporan tugas akhir yang merupakan salah satu persyaratan untuk menyelesaikan program studi strata satu (S1) pada Program Studi Manajemen Universitas Putera Batam.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna. Karena itu, kritik dan saran akan senantiasa penulis terima dengan senang hati.

Dengan segala keterbatasan, penulis menyadari pula bahwa skripsi ini takkan terwujud tanpa bantuan, bimbingan, dan dorongan dari berbagai pihak. Untuk itu, dengan segala kerendahan hati, penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada:

1. Ibu Nur Elfi Husda, S.Kom., M.Si. selaku Rektor Universitas Putera Batam
2. Pak Dr. Jontro Simanjuntak, S.Pt., S.E., M.M selaku Dekan Universitas Putera Batam serta pembimbing yang sudah membantu penulis dalam penulisan skripsi ini
3. Ibu Mauli Siagian, S.Kom., M.Si. selaku Ketua Program Studi Manajemen
4. Dosen dan Civitas Akademik Universitas Putera Batam
5. Kedua orang tua penulis Bapak Ahau dan Ibu Tuty beserta kakak adik penulis
6. Pimpinan cabang beserta semua staff PT Bank Dana Nusantara cabang Nagoya di Kota Batam.
7. Sahabat penulis terutama Catherine, Rudi Hartono, Bur-an, Vivian Thasindo, serta teman yang lainnya yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu yang telah memberikan semangat serta dukungan dalam penyusunan skripsi sehingga dapat terselesaikan dengan baik
8. Semua teman-teman mahasiswa jurusan manajemen perbankan yang tidak dapat saya sebutkan satu per satu.
9. Seluruh responden yang telah berpartisipasi dalam pengisian kuesioner.

Semoga Tuhan Yang Maha Esa membalas kebaikan dan selalu mencurahkan hidayah serta taufikNya, Amin.

Batam, 10 Februari 2017

Roy Arismunandar
130610026

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN PENYATAAN.....	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
ABSTRAK	v
ABSTRACT	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR RUMUS	xiv
 BAB I PENDAHULUAN	 1
1.1. Latar Belakang Penelitian.....	1
1.2. Identifikasi Masalah.....	4
1.3. Pembatasan Masalah.....	4
1.4. Perumusan Masalah.....	5
1.5. Tujuan Penelitian.....	6
1.6. Manfaat Penelitian.....	6
1.6.1. Aspek Praktis	6
 BAB II TINJAUAN PUSTAKA	 7
2.1. Teori Dasar.....	7
2.1.1. Jasa	7
2.1.1.1. Pengertian Jasa	7
2.1.1.2. Karakteristik Jasa.....	9
2.1.2. Bank Perkreditan Rakyat	10
2.1.2.1. Pengertian Bank Perkreditan Rakyat	10
2.1.2.2. Kegiatan-kegiatan Bank Perkreditan Rakyat	12
2.1.2.3. Tugas Bank Perkreditan Rakyat.....	13
2.1.2.4. Fungsi Bank Perkreditan Rakyat.....	13
2.1.3. Kualitas Pelayanan	14
2.1.3.1. Pengertian Kualitas Pelayanan	14
2.1.3.2. Indikator-Indikator Kualitas Pelayanan	14
2.1.4. Tingkat Suku Bunga.....	16
2.1.4.1. Pengertian Tingkat Suku Bunga.....	16
2.1.4.2. Jenis Bunga Bank.....	16
2.1.4.3. Indikator-Indikator yang mempengaruhi Tingkat Suku Bunga	17
2.1.5. Loyalitas Nasabah	19
2.1.5.1. Pengertian Loyalitas.....	19
2.1.5.2. Indikator-Indikator Loyalitas Nasabah.....	20

2.1.5.3. Tingkatan Loyalitas Pelanggan	22
2.2. Penelitian Terdahulu	23
2.3. Kerangka Pemikiran	26
2.4. Hipotesis	26

BAB III METODE PENELITIAN 28

3.1. Desain Penelitian	28
3.2. Operasional Variabel	28
3.2.1. Variabel Independen (Variabel Terikat)	29
3.2.2. Variabel Dependen (Variabel Bebas)	33
3.3. Populasi dan Sampel.....	34
3.3.1. Populasi	34
3.3.2. Sampel	34
3.4. Teknik Pengumpulan Data	35
3.4.1. Kuesioner	35
3.5. Metode Analisa Data	36
3.5.1. Analisis Deskriptif	36
3.5.2. Uji Kualitas Data	37
3.5.2.1. Uji Validitas Instrumen	37
3.5.2.2. Uji Reliabilitas Instrumen	38
3.5.3. Uji Asumsi Klasik	39
3.5.3.1. Uji Normalitas	40
3.5.3.2. Uji Multikolinieritas	40
3.5.3.3. Uji Heteroskedasitas	40
3.5.4. Uji Pengaruh.....	41
3.5.4.1. Analisis Regresi Linear Berganda	41
3.5.4.2. Analisis Koefisien Determinasi (R^2)	42
3.5.5. Uji Hipotesis.....	43
3.5.5.1. Uji t (Parsial)	43
3.5.5.2. Uji F (Simultan)	44
3.6. Lokasi dan Jadwal Penelitian	45
3.6.1. Lokasi Penelitian	45
3.6.2. Jadwal Penelitian.....	45

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN 47

4.1. Hasil Penelitian	47
4.1.1. Profil Responden	47
4.1.1.1. Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	48
4.1.1.2. Profil Responden Berdasarkan Jenis Usia	49
4.1.1.3. Profil Responden Berdasarkan Jenis Pendidikan Tertinggi	50
4.1.1.4. Profil Responden Berdasarkan Lama Menjadi Nasabah	51
4.1.2. Analisis Deskriptif	52
4.1.2.1. Kualitas Pelayanan (X_1)	52
4.1.2.2. Tingkat Suku Bunga (X_2)	53
4.1.2.3. Loyalitas Nasabah (Y)	56

4.1.3.	Hasil Uji Kualitas Data	57
4.1.3.1.	Hasil Uji Validitas Data	57
4.1.3.2.	Hasil Uji Reliabilitas Data	59
4.1.4.	Hasil Uji Asumsi Klasik	62
4.1.4.1.	Hasil Uji Normalitas	62
4.1.4.2.	Hasil Uji Multikolinieritas	64
4.1.4.3.	Hasil Uji Heteroskedasitas	65
4.1.5.	Hasil Uji Pengaruh	66
4.1.5.1.	Hasil Uji Analisis Regresi Linear Berganda	66
4.1.5.2.	Hasil Uji Analisis Koefisien Determinasi (R^2)	67
4.1.6.	Hasil Uji Hipotesis	68
4.1.6.1.	Hasil Uji t (Parsial).....	68
4.1.6.2.	Hasil Uji F (Simultan).....	69
4.2.	Pembahasan	71
4.2.1	Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Nasabah	71
4.2.2	Pengaruh Tingkat Suku Bunga terhadap Loyalitas Nasabah	71
4.2.3	Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Tingkat Suku Bunga terhadap Loyalitas Nasabah	71
BAB V	SIMPULAN DAN SARAN	73
5.1.	Kesimpulan	73
5.2.	Saran	74
DAFTAR PUSTAKA.....		75
DAFTAR RIWAYAT HIDUP		
SURAT KETERANGAN PENELITIAN		
SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS		

DAFTAR GAMBAR

Halaman

Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran	27
Gambar 4.1 Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	49
Gambar 4.2 Profil Responden Berdasarkan Usia	50
Gambar 4.3 Profil Responden Berdasarkan Pendidikan tertinggi	51
Gambar 4.4 Profil Responden Berdasarkan Lama Menjadi Nasabah.....	52
Gambar 4.5 Hasil Uji Normalitas dengan Histogram	63
Gambar 4.6 Hasil Uji Normalitas dengan Normal P-P Plot.....	63
Gambar 4.7 Hasil Uji Heteroskedastisitas.....	66

DAFTAR TABEL

Halaman

Tabel 3.1 Definisi Operasional Variabel	34
Tabel 3.2 Tingkat Validitas	39
Tabel 3.3 Indeks Koefisien Reliabilitas	40
Tabel 3.4 Jadwal Penelitian.....	41
Tabel 4.1 Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	49
Tabel 4.2 Profil Responden Berdasarkan Usia	50
Tabel 4.3 Profil Responden Berdasarkan Pendidikan Tertinggi	51
Tabel 4.4 Profil Responden Berdasarkan Lama Menjadi Nasabah.....	52
Tabel 4.5 Indikator Variabel Kualitas Pelayanan (X_1)	53
Tabel 4.6 Indikator Variabel Tingkat Suku Bunga (X_2)	55
Tabel 4.7 Indikator Variabel Loyalitas Nasabah (Y)	57
Tabel 4.8 Hasil Uji Validitas Kualitas Pelayanan	59
Tabel 4.9 Hasil Uji Validitas Tingkat Suku Bunga	59
Tabel 4.10 Hasil Uji Validitas Loyalitas Nasabah	60
Tabel 4.11 Hasil Uji Reliabilitas Kualitas Pelayanan	61
Tabel 4.12 Hasil Uji Reliabilitas Tingkat Suku Bunga	62
Tabel 4.13 Hasil Uji Reliabilitas Loyalitas Nasabah	62
Tabel 4.14 Hasil Uji Normalitas Data	64
Tabel 4.15 Hasil Uji Multikolinearitas	65
Tabel 4.16 Hasil Uji Analisis Regresi Linear Berganda	67
Tabel 4.17 Hasil Uji Analisis Koefisien Determinasi (R^2)	69
Tabel 4.18 Hasil Uji t	70
Tabel 4.19 Hasil Uji F	71

DAFTAR RUMUS

Halaman

Rumus 3.1 Rumus Slovin	36
Rumus 3.2. Rumus Regresi Linear Berganda	42
Rumus 3.3 Rumus Koefisien Determinasi	44
Rumus 3.4 Rumus Uji t	45
Rumus 3.5 Rumus Uji F	39