

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN  
KEPUASAN NASABAH TERHADAP LOYALITAS  
NASABAH DI BANK BCA KANTOR CABANG  
PEMBANTU NEWTOWN**

**SKRIPSI**



**Oleh:  
Melvin Aldo  
140910100**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS BISNIS  
UNIVERSITAS PUTERA BATAM  
TAHUN 2018**

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN  
KEPUASAN NASABAH TERHADAP LOYALITAS  
NASABAH DI BANK BCA KANTOR CABANG  
PEMBANTU NEWTOWN**

**SKRIPSI**

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



**Oleh:**

**Melvin Aldo  
140910100**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS BISNIS  
UNIVERSITAS PUTERA BATAM  
TAHUN 2018**

## **SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS**

Yang bertanda tangan di bawah ini saya:

Nama : Melvin Aldo  
NPM/NIP : 140910100  
Fakultas : Bisnis  
Program Studi : Manajemen

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

### **PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KEPUASAN NASABAH TERHADAP LOYALITAS NASABAH DI BANK BCA KANTOR CABANG PEMBANTU NEWTOWN**

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, 3 Februari 2018

Materai 6000

**Melvin Aldo**  
14091010

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN  
KEPUASAN NASABAH TERHADAP LOYALITAS  
NASABAH DI BANK BCA KANTOR CABANG  
PEMBANTU NEWTOWN**

**SKRIPSI**

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

**Oleh:  
Melvin Aldo  
140910100**

**Telah di setujui oleh Pembimbing pada tanggal seperti  
tertera dibawah ini**

**Batam, 3 Februari 2018**

**Suali S.E, M.M.  
Pembimbing**

## ABSTRAK

Penelitian ini dimaksudkan untuk menganalisa pengaruh kualitas pelayanan dan kepuasan nasabah terhadap loyalitas nasabah pada Bank BCA Kantor Cabang Pembantu Newtown. Pertumbuhan ekonomi suatu negara dapat ditandai dengan pertumbuhan industri perbankan yang ada dalam negara tersebut. Semakin berkembang industri perbankan maka semakin baik pula pertumbuhan ekonomi negara itu sendiri. Didalam perbankan, pelayanan terhadap nasabah merupakan salah satu poin penting yang dapat menentukan hasil penjualan dan laba yang didapatkan oleh perusahaan tersebut. Penelitian ini adalah kuantitatif dan penyebaran data melalui kuesioner. Populasi dari penelitian ini adalah nasabah. Sampel dalam penelitian ini mencapai 120 melalui teknik Slovin, maka kuesioner ini disebarakan kepada responden yang berjumlah 120 orang. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan teknik *purposive* sampling yaitu mengambil responden sebagai sampel secara sengaja dan hanya untuk responden tertentu, dimana konsumen yang secara sengaja dijumpai atau diteleponin peneliti, pengumpulan data primer yang digunakan peneliti diperoleh dari kuesioner. Selanjutnya data yang telah terkumpul dianalisis dengan analisis regresi berganda dan signifikan menggunakan Uji T dan Uji F dengan bantuan SPSS (*Statistic Product and Service Solution*). Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dan kepuasan nasabah mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah pada Bank BCA Kantor Cabang Pembantu Newtown dan variabel kualitas pelayanan secara parsial memberikan pengaruh yang positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah, dan variabel kepuasan nasabah secara parsial memberikan pengaruh yang positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah. Secara simultan kualitas pelayanan dan kepuasan nasabah memberikan pengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan loyalitas nasabah pada Bank BCA Kantor Cabang Pembantu Newtown. Penelitian ini terbukti dengan hasil signifikan  $0,000 < 0,05$  dan hasil  $F_{tabel} 140,474 > F_{tabel} 3,07$ .

**Kata kunci: kualitas pelayanan.kepuasan nasabah.loyalitas nasabah**

## **ABSTRACT**

*This research is intended to analyze the influence of service quality and the customer satisfaction on customer loyalty at Bank BCA Cabang Pembantu Newtown. The economic growth of a country can be identified with the growth of Banking Industry in the country. In the Banking Industry, service towards customer is also one of the main point that will decide the results. This research is quantitative and data dissemination through questionnaire. The population of this study are household consumers. The sample in this study reached 120 through Slovin technique, then the questionnaire was distributed to the respondents who numbered 120 people. Data collection techniques in this study using purposive sampling technique that takes respondents as a sample by purposely meet up or by phone, while the primary data collection used by researchers obtained from the questionnaire. And collected data will be analyze with double regression analyze and significancy uses T Test and F Test with SPSS (Service Product and Service Solution). The results of this study indicate that service quality and customer satisfaction has a positive and significant impact on customer loyalty at Bank BCA Kantor Cabang Pembantu Newtown. The partial quality variable gives positive and significant effect to the customer loyalty, the variable of customer satisfaction partially gives positive influence and Significant to the customer loyalty. Simultaneously service quality and the customer satisfaction give positive and significant influence to the purchase decision at Bank BCA Kantor Cabang Pembantu Newtown. This study was proved with a significant result of  $0.000 < 0.05$  and the result of  $F_{table} 140.474 > F_{table} 3,07$ .*

**Keywords:** *service quality.customer satisfaction.customer loyalty*

## **KATA PENGANTAR**

Dengan memanjatkan Puji syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa, yang telah melimpahkan segala rahmat dan karuniaNya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi pada Program Studi Manajemen Bisnis Universitas Putera Batam.

Penulis menyadari bahwa proposal 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 bantuna, bimbingan, dan dorongan dari berbagai pihak. Untuk itu, dengan segala kerendahan hati, penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada.

1. Dr Nur Elfi Husda, S.Kom., M SI. Sebagai Rektor Universitas Putera Batam;
2. Dr. Jontro Simanjuntak, S.Pt., S.E., M.M. selaku Dekan Fakultas Bisnis, Universitas Putera Batam;
3. Mauli Siagian, S.Kom., M Si. sebagai ketua Program Studi Manajemen Fakultas Bisnis, Universitas Putera Batam.
4. Suali, S.E., M.M. sebagai dosen pembimbing pada Program Studi Manajemen Fakultas Bisnis, Universitas Putera Batam;
5. Dosen dan Staff Universitas Putera Batam;
6. Orang tua di rumah, yang telah memberikan semangat, dukungan, dan motivasi maupun do'anya, sehingga penulis dapat menulis proposal ini dengan baik.

Semoga dengan memanjatkan puji syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa membalas kebaikan dan selalu mencurahkan hidayah serta taufik-Nya, Amin.

Batam, 3 Februari 2018

Melvin Aldo

## DAFTAR ISI

Halaman

<b>HALAMAN SAMPEL DEPAN</b> .....	i
<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	ii
<b>SURAT PERNYATAAN</b> .....	iii
<b>HALAMAN PENGESAHAN</b> .....	iv
<b>ABSTRAK</b> .....	v
<b>ABSTRACT</b> .....	vi
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	vii
<b>DAFTAR ISI</b> .....	viii
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	xi
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	xii
<b>DAFTAR RUMUS</b> .....	xiii
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	xiv
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	1
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Identifikasi Masalah .....	5
1.3 Batasan Masalah .....	5
1.4 Rumusan Masalah .....	5
1.5 Tujuan Masalah .....	6
1.6 Manfaat Penelitian .....	6
1.6.1 Manfaat Teoritis .....	6
1.6.2 Manfaat Praktis .....	6
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	8
2.1 Teori dasar .....	8
2.1.1 Loyalitas Nasabah .....	8
2.1.1.1 Pengertian Loyalitas Nasabah .....	8
2.1.1.2 Ciri-Ciri Loyalitas Nasabah .....	9
2.1.1.3 Indikator Loyalitas Nasabah .....	10
2.1.2 Kualitas Pelayanan .....	10
2.1.2.1 Pengertian Kualitas Pelayanan .....	10
2.1.2.2 Indikator Kualitas Pelayanan .....	11
2.1.2.3 Manfaat Kualitas Pelayanan .....	12
2.1.3 Kepuasan Nasabah .....	12
2.1.3.1 Pengertian Kepuasan Nasabah .....	12
2.1.3.2 Faktor-Faktor Kepuasan Nasabah .....	13

2.1.3.3	Indikator Kepuasan Nasabah .....	14
2.2	Penelitian Terdahulu .....	14
2.3	Kerangka Berpikir.....	16
2.4	Hipotesis Penelitian .....	16

<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>18</b>	
3.1	Desain Penelitian .....	18
3.2	Operasional Variabel .....	20
3.2.1	Variabel Independen .....	21
3.2.2	Variabel Dependen.....	22
3.3	Populasi dan Sampel.....	22
3.3.1	Populasi.....	22
3.3.2	Sampel.....	23
3.4	Teknik Pengumpulan Data.....	25
3.5	Metode Analisis Data.....	26
3.5.1	Analisis Deskriptif .....	26
3.5.2	Uji Kualitas Data.....	28
3.5.2.1	Uji Validitas Data .....	28
3.5.2.2	Uji Reliabilitas Data.....	29
3.5.3	Uji Asumsi Klasik.....	30
3.5.3.1	Uji Normalitas.....	30
3.5.3.2	Uji Multikolinearitas.....	31
3.5.3.3	Uji Heteroskedastisitas.....	31
3.5.4	Uji Pengaruh .....	32
3.5.4.1	Uji Regresi Linear Berganda .....	32
3.5.4.2	Uji Koefisien Determinasi (R <sup>2</sup> ).....	33
3.5.5	Uji Hipotesis .....	33
3.5.5.1	Uji Parsial (Uji T) .....	34
3.5.5.2	Uji Simultan (Uji F).....	34
3.6	Lokasi dan Jadwal penelitian .....	35
3.6.1	Lokasi Penelitian.....	35
3.6.2	Jadwal Penelitian .....	35

<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>37</b>	
4.1	Hasil Penelitian .....	37
4.2	Profil Responden.....	37
4.2.1	Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	38
4.2.2	Profil Responden Berdasarkan Usia .....	39
4.2.3	Profil Responden Berdasarkan Jenis Nasabah.....	40
4.3	Hasil Penelitian .....	42
4.3.1	Analisa Deskriptif .....	42
4.3.1.1	Kualitas Pelayanan (x1) .....	42
4.3.1.2	Kepuasan Nasabah (x2) .....	43

4.3.1.3	Loyalitas Nasabah (Y) .....	45
4.3.2	Hasil Uji Kualitas Data .....	46
4.3.2.1	Uji Validitas .....	46
4.3.2.2	Uji Reliabilitas .....	48
4.3.3	Hasil Uji Asumsi Klasik .....	49
4.3.3.1	Uji Normalitas.....	49
4.3.3.2	Uji Multikolinearitas.....	50
4.3.3.3	Uji Heteroskedastisitas.....	51
4.3.4	Uji Pengaruh .....	52
4.3.4.1	Hasil Uji Analisis Regresi Linier Berganda.....	52
4.3.3.1	Hasil Uji Analisis Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) .....	54
4.3.4.1	Hasil Uji-t ( Parsial).....	55
4.3.4.2	Hasil Uji f Simultan .....	56
4.4	Pembahasan.....	57
 <b>BAB V SIMPULAN DAN SARAN</b> .....		62
5.1	Simpulan .....	62
5.2	Saran .....	62
 <b>DAFTAR PUSTAKA</b> .....		64
<b>LAMPIRAN</b> .....		64

## DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Kerangka Berpikir .....	16
Gambar 4.1 Diagram Batang Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	38
Gambar 4.2 Gambar Diagram Batang Profil Responden Berdasarkan Usia .....	40
Gambar 4.3 Gambar Diagram Profil Responden Berdasarkan Jenis Nasabah .....	41
Gambar 4.4 Diagram Histogram .....	49
Gambar 4.5 Diagram Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual .....	50
Gambar 4.6 Hasil Uji Heteroskedastisitas .....	52

## DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu .....	14
Tabel 3.1 Variabel Independen (X1).....	21
Tabel 3.2 Variabel Independen (X2).....	21
Tabel 3.3 Variabel Dependen (Y) .....	22
Tabel 3.4 Jumlah Populasi .....	23
Tabel 3.5 Skala <i>Likert</i> Teknik Pengumpulan Data .....	25
Tabel 3.6 Rentang Skala .....	28
Tabel 3.7 Indeks Koefisien Reliabilitas .....	30
Tabel 4.1 Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	38
Tabel 4.2 Profil Responden Berdasarkan Usia .....	39
Tabel 4.3 Profil Responden Berdasarkan Jenis Nasabah .....	41
Tabel 4.4 Indikator Kualitas Pelayanan .....	42
Tabel 4.5 Indikator Kepuasan Nasabah .....	44
Tabel 4.6 Indikator Loyalitas Nasabah .....	45

## DAFTAR RUMUS

Halaman

Rumus 3.1 Rumus Slovin.....	24
Rumus 3.2 Rumus Rentang Skala.....	27
Rumus 3.3 Uji T.....	34
Rumus 3.4 Uji F.....	34

## DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1 Kuisioner Penelitian .....	67
Lampiran 2 Data Responden.....	70
Lampiran 3 Analisis Deskriptif.....	79
Lampiran 4 Uji Kualitas Data .....	89
Lampiran 5 Uji Asumsi Klasik .....	94
Lampiran 6 Uji Pengaruh.....	96
Lampiran 7 Uji Hipotesis .....	97
Lampiran 8 Lampiran Tabel.....	98

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Pertumbuhan ekonomi suatu negara dapat ditandai dengan pertumbuhan industri perbankan yang ada dalam negara tersebut. Semakin berkembang industri perbankan maka semakin baik pula pertumbuhan ekonomi negara itu sendiri. Salah satu usaha jasa yang menawarkan berbagai kebutuhan masyarakat akan jasa pelayanan keuangan, maka usaha jasa perbankan selain mengedepankan profesionalisme dalam pelayanan kepada masyarakat sebagai nasabah, juga harus mengedepankan kepercayaan, karena dapat dikatakan bahwa industri perbankan adalah merupakan industri yang menjual kepercayaan kepada masyarakat sebagai nasabahnya.

Didalam perbankan , pelayanan terhadap nasabah merupakan salah satu poin penting yang dapat menentukan hasil penjualan dan laba yang didapatkan oleh perusahaan tersebut. Jika pelayanan terbaik diberikan kepada nasabah bank tersebut, Pelayanan dapat diberikan oleh siapa saja terhadap nasabah-nasabah . Tetapi suatu pelayanan terbaik hanya bisa diberikan oleh orang-orang yang tentunya sudah berpengalaman dalam melayani nasabah. Disamping itu, pelayanan terhadap nasabah juga berfungsi untuk mendekatkan antara frontliner dan nasabah. Dengan memberikan pelayanan terbaik, bank sudah berusaha meningkatkan profit dengan cara dan pelayanan yang tepat.

Kualitas Pelayanan saat ini menjadi gencaran perbankan di Indonesia dikarenakan pelayanan adalah hal kepercayaan utama kepada masyarakat. Dikarenakan uang adalah hal paling sensitif dan uang adalah suatu benda terpenting di dunia dikarenakan uang adalah salah satu untuk berjalannya transaksi. Dengan keluar masuknya uang maka di sediakan suatu unit terpenting dimana adanya bank.

Dengan adanya bank maka konsumen atau nasabah menempatkan uang tersebut maka ada nilai kepercayaan nasabah terhadap bank. Dengan ini dimana karyawan perbankan meningkatkan nilai layanan. Berikut adalah nilai layanan yang ada di perbankan:

1. Kepercayaan
2. Keamanan perbankan
3. Fasilitas perbankan
4. Bunga yang di berikan

Kualitas Pelayanan di lokasi Bank BCA Kantor Cabang Pembantu Newtown saat ini masih kurang dikarenakan kurangnya lokasi parkir, kurangnya lokasi tempat duduk untuk nasabah, kurangnya mesin CDM (*Cash Deposit Machine*), Mesin Non Tunai, kurangnya tenaga kerja *frontliner*, kurangnya menguasai segala macam transaksi khusus seperti OR (*Outward Remittance*), tidak menerima transaksi valas USD, tidak menerima pembukaan rekening BCA Dollar USD, Tidak memiliki CS Solusi (CS yang mengatur semua tentang giro).

Adapun data yang dipakai untuk mengukur kualitas pelayanan adalah kertas formulir survei kualitas pelayanan yang dibagikan kepada nasabah yang bertransaksi di *counter teller* setiap hari.

Kepuasan nasabah juga merupakan salah satu aspek poin penting yang terdapat di setiap perusahaan. Kepuasan nasabah merupakan suatu hal yang dirasakan nasabah setelah bertransaksi di suatu perusahaan. Kepuasan nasabah ini sangat tergantung pada persepsi dan harapan nasabah itu sendiri. Kepuasan sebagai perasaan senang atau kecewa seseorang terhadap produk yang dibeli. Jadi, dapat disimpulkan kepuasan merupakan suatu tanggapan perilaku nasabah terhadap suatu barang dan jasa yang dirasakan, dibandingkan dengan harapan nasabah.

Kepuasan nasabah di Bank BCA Kantor Cabang Pembantu Newtown saat ini masih kurang, karena kekurangan tenaga kerja frontliner yang kurang memadai dan kurangnya fasilitas tempat duduk yang dapat memadai nasabah-nasabah yang datang tiap hari. Sehingga nasabah terkesan menghabiskan waktu terlalu lama disana dan tidak dapat melakukan aktifitas lainnya.

Adapun data yang dipakai untuk mengukur kepuasan nasabah adalah kertas formulir survei kualitas pelayanan yang dibagikan kepada nasabah yang bertransaksi di *counter teller* setiap hari.

Kepuasan nasabah dipilih sebagai variabel bebas dalam penelitian ini karena percayakan lebih efisien dan efektif karena variabel Kepuasan Pelanggan di Bank BCA Kantor Cabang Pembantu Newtown sangat penting dan merupakan poin penting dalam mencari tingkat loyalitas nasabah.

**Tabel 1.1** Data Nasabah BCA Cabang Newtown

No	Jenis Rekening	Jumlah
1	Tabungan	3.911
2	Tabungan Valas	182
3	Giro	797
4	Giro Valas	17
5	Deposito Rupiah	152
	Jumlah	5.059

**Sumber** : Laporan Balance Sheet BCA KCP Newtown (Internal) 2017

Loyalitas Nasabah merupakan salah satu aspek poin penting yang terdapat di setiap dunia perbankan. Loyalitas nasabah juga merupakan suatu hal yang ditentukan oleh pelayanan yang diberikan oleh pihak perbankan ketika nasabah bertransaksi di bank tersebut. Nasabah akan otomatis loyal terhadap bank tersebut ketika nasabah merasa puas terhadap layanan yang diberikan oleh bank tersebut. Jadi, dapat di simpulkan loyalitas sangat penting dan merupakan salah satu faktor yang menentukan keberhasilan bank tersebut.

Loyalitas nasabah di Bank BCA Kantor Cabang Pembantu Newtown saat ini masih kurang, dikarenakan nasabah tidak sering bertransaksi di Kantor Cabang Pembantu Newtown setiap saat dalam melakukan transaksi keuangan tersebut. Nasabah masih bertransaksi di Kantor Cabang Pembantu lainnya dalam melaksanakan kegiatan transaksi keuangan mereka setiap hari.

Berdasarkan latar belakang diatas, penulis tertarik untuk membahas lebih lanjut dalam bentuk skripsi dengan judul : “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Nasabah Terhadap Loyalitas Nasabah di Bank BCA Kantor Cabang Pembantu Newtown”

## 1.2 Identifikasi Masalah

Ada beberapa masalah yang dapat diidentifikasi dari latar belakang masalah yaitu:

1. Kekurangan tenaga kerja frontliner yang dapat memadai nasabah setiap hari
2. Kekurangan fasilitas pendukung lainnya seperti mesin setoran tunai(*cash deposit machine*), mesin non tunai, mesin STAR Teller (Setor Tarik)
3. Kekurangan fasilitas wujud fisik seperti tempat duduk yang memadai, lokasi parkir yang terbatas

## 1.3 Batasan Masalah

Batasan masalah dalam penelitian ini adalah hanya Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Nasabah di lokasi Bank BCA Kantor Cabang Pembantu Newtown dengan periode September 2017 – Januari 2018

## 1.4 Rumusan Masalah

Rumusan masalah penelitian ini adalah

1. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap loyalitas nasabah di Bank BCA Kantor Cabang Pembantu Newtown
2. Apakah kepuasan nasabah berpengaruh terhadap loyalitas nasabah di Bank BCA Kantor Cabang Pembantu Newtown
3. Apakah kualitas pelayanan dan kepuasan nasabah berpengaruh terhadap loyalitas nasabah di Bank BCA Kantor Cabang Pembantu Newtown.

## **1.5 Tujuan Masalah**

Berdasarkan rumusan di atas maka yang menjadi tujuan masalah ini adalah untuk mengetahui sebagai berikut

1. Pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas nasabah di Bank BCA Kantor Cabang Pembantu Newtown
2. Pengaruh kepuasan nasabah terhadap loyalitas nasabah di Bank BCA Kantor Cabang Pembantu Newtown
3. Pengaruh kualitas pelayanan dan kepuasan nasabah terhadap loyalitas nasabah di Bank BCA Kantor Cabang Pembantu Newtown

## **1.6 Manfaat Penelitian**

### **1.6.1 Manfaat Teoritis**

Secara teoritis, hasil dari penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi atau masukan bagi perkembangan ilmu perbankan dan menambah ilmu kajian perbankan

### **1.6.2 Manfaat Praktis**

1. Bagi Bank BCA Kantor Cabang Newtown

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan pertimbangan untuk meningkatkan kualitas pelayanan di Bank untuk mendapatkan loyalitas nasabah

## 2. Bagi Universitas Putera Batam

Hasil dari penelitian ini di harapkan dapat menjadi bahan untuk penelitian lanjutan

## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **2.1 Teori dasar**

##### **2.1.1 Loyalitas Nasabah**

###### **2.1.1.1 Pengertian Loyalitas Nasabah**

Dalam setiap bank, loyalitas nasabah adalah hal yang paling penting, karena jika nasabah merasa puas dengan pelayanan di bank tersebut, maka posisi produk atau jasa itu akan baik di pasar. Apa yang diharapkan dan diinginkan oleh nasabah merupakan faktor utama yang harus dipertimbangkan oleh bank dalam menyusun rencana kebijakan yang akan dilakukan oleh bank. Menciptakan kepuasan nasabah yang berkelanjutan dan terus-menerus perlu dilakukan. Pencapaian kepuasan konsumen dapat diciptakan melalui peningkatan kualitas pelayanan dengan beberapa pendekatan. Memuaskan kebutuhan konsumen adalah keinginan setiap produsen atau lembaga penyedia layanan jasa. Selain menjadi faktor penting bagi kelangsungan hidup lembaga tersebut, memuaskan kebutuhan nasabah dapat meningkatkan keunggulan dalam persaingan. Nasabah yang puas terhadap produk atau jasa pelayanan cenderung untuk membeli kembali dan mengajak calon pelanggan baru untuk menggunakan jasa yang telah mereka rasakan kepuasan kinerja pelayanannya.

Menurut (Subagyo, 2010:13) berpendapat bahwa : “Loyalitas nasabah merupakan pembelian ulang sebuah merek secara konsisten oleh nasabah.” Menurut (Debby Likumahua, 2011) “Loyalitas merupakan tindakan pembelian ulang yang dilakukan terhadap suatu produk, yang dilakukan dari waktu ke waktu.

Sedangkan menurut Griffin yang dikutip oleh (Ratih Hurriyati, 2010:129) loyalitas pelanggan didefinisikan sebagai berikut: “Loyalitas lebih mengacu pada wujud perilaku dari unit-unit pengambilan keputusan untuk melakukan pembelian secara terus menerus terhadap barang/jasa suatu perusahaan yang dipilih” Menurut (Titik Wijayanti, 2012:191) Nasabah yang merasa puas terhadap produk atau merek yang dikonsumsi atau dipakai akan membeli ulang produk tersebut.

#### **2.1.1.2 Ciri-Ciri Loyalitas Nasabah**

Keuntungan-Keuntungan yang akan di peroleh perusahaan apabila memiliki nasabah yang memiliki loyalitas yang tinggi (Ainun Jariah, 2013) antara lain :

1. Mengurangi biaya pemasaran (karena biaya untuk menarik pelanggan baru lebih mahal).
2. Mengurangi biaya transaksi (seperti biaya negoisiasi kontrak, pemrosesan pesanan,dll).
3. Mengurangi biaya turn over pelanggan (karena pergantian pelanggan yang lebih sedikit).
4. Meningkatkan penjualan silang yang akan memperbesar pangsa pasar perusahaan.

5. *Word of mouth* yang lebih positif dengan asumsi bahwa pelanggan yang loyal juga berarti mereka yang merasa puas

6. Mengurangi biaya kegagalan.

Ciri-ciri pelanggan yang loyal, yaitu :

1. Melakukan pembelian ulang secara teratur
2. Melakukan pembelian lini produk yang lainnya dari perusahaan tersebut.
3. Memberikan referensi pada orang lain.
4. Menunjukkan kekebalan terhadap tarikan dari pesaing/ tidak mudah terpengaruh oleh bujukan pesaing.

### **2.1.1.3 Indikator Loyalitas Nasabah**

Menurut (Mulyo Budi Setiawan, 2007) Indikator Loyalitas Nasabah terdiri sebagai berikut :

1. Mengatakan hal hal positif kepada orang lain.
2. Merekomendasikan kepada seseorang yang membutuhkan informasi
3. Mendorong teman-teman dan kerabat untuk menikmati layanan.
4. Mempertimbangkan sebagai pilihan pertama untuk pembeli

## **2.1.2 Kualitas Pelayanan**

### **2.1.2.1 Pengertian Kualitas Pelayanan**

Menurut (Tjiptono, 2014:282) Kualitas Pelayanan harus dimulai dari kebutuhan pelanggan dan berakhir pada persepsi pelanggan. Sebagai pihak yang membeli dan mengkonsumsi jasa, pelangganlah yang menilai tingkat kualitas jasa

sebuah perusahaan. Menurut (Budiarti, 2011) Kualitas Pelayanan berarti harapan membeli suatu produk jasa, yang dijadikan standar dalam menilai kinerja produk atau jasa tersebut. Menurut (Ibrahim, 2008: 22) kualitas pelayanan merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan dimana penilaian kualitasnya ditentukan pada saat terjadinya pemberian pelayanan publik tersebut.

### **2.1.2.2 Indikator Kualitas Pelayanan**

Menurut Tjiptono,(2014:282) terdapat lima dimensi utama kualitas pelayanan yaitu.

1. Reliabilitas (*reliability*), yakni kemampuan memberikan layanan yang dijanjikan dengan segera, akurat, dan memuaskan
2. Daya tanggap (*responsiveness*), yaitu keinginan para staf untuk membantu para pelanggan dan memberikan layanan dengan tanggap.
3. Jaminan (*assurance*), mencakup pengetahuan, kompetensi, kesopanan, dan sifat dalam dipercaya yang dimiliki para staf, bebas dari bahaya, risiko atau keragu-raguan.
4. Empati (*empathy*), meliputi kemudahan dalam menjalin relasi, komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan pemahaman atas kebutuhan individual para pelanggan.
5. Bukti fisik (*tangibles*), meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai, dan sarana komunikasi.

### **2.1.2.3 Manfaat Kualitas Pelayanan**

Menurut (Tjiptono, 2014:366) Kualitas Pelayanan mempunyai sejumlah manfaat, yaitu :

1. Memungkinkan pihak manajemen untuk memasukkan “suara pelanggan” dalam pengambilan keputusan.
2. Penyedia jasa dapat mengetahui prioritas jasa pelanggan
3. Memperlancar proses identifikasi prioritas penyempurnaan jasa dan menjadi pedoman dalam pengambilan keputusan alokasi sumber daya
4. Memungkinkan dipantaunya kinerja jasa perusahaan dan pesaing setiap waktu.
5. Memberikan gambaran mengenai dampak inisiatif dan investasi kualitas jasa.

### **2.1.3 Kepuasan Nasabah**

#### **2.1.3.1 Pengertian Kepuasan Nasabah**

Kepuasan nasabah adalah bagian dari pemasaran dan memainkan peran penting di dalam pasar (Oliver, 2008:31). Sedangkan menurut (Kurniawan, 2009:81), ketika informasi seperti produk diskon dan penawaran khusus lainnya pada produk yang berbeda perjalanan di masyarakat, dapat meningkatkan tingkat kepuasan pelanggan. Kepuasan nasabah sebagai hasil pembelian dan pemakaian yang di dapatkan dari perbandingan antara *reward* dan biaya pembelian dengan konsekuensi yang di antisipasi sebelumnya (Tjiptono, 2012:81)

Menurut Howard & Sheth (1969) dalam buku (Tjiptono, 2012:75) mengungkapkan bahwa kepuasan pelanggan adalah situasi kognitif pembeli berkenaan dengan kesepadanan atau ketidaksepadanan antara hasil yang didapatkan dibandingkan dengan pengorbanan yang dilakukan. Menurut Westbrook & Relly dalam buku (Tjiptono, 2014:353) kepuasan nasabah adalah respon, emosional terhadap pengalaman-pengalaman berkaitan dengan produk atau jasa tertentu yang dibeli, gerai ritel, atau bahkan pola perilaku. Menurut (Titik Wijayanti, 2012:186) Kepuasan Nasabah adalah persepsi nasabah bahwa harapannya telah terpenuhi atau terlampaui dengan membeli dan atau menggunakan produk tersebut.

#### **2.1.3.2 Faktor-Faktor Kepuasan Nasabah**

Menurut (Titik Wijayanti, 2012:188) Adapun faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan adalah kebutuhan konsumen, harapan-harapan terselubung, pelayanan khusus, sentuhan emosional, dan zona toleransi. Harapan nasabah ini didasarkan pada informasi dari beberapa sumber di antaranya yang disampaikan dari:

1. Dari mulut ke mulut (*word of mouth*)
2. Kebutuhan pribadi (*personal needs*)
3. Pengalaman masa lalu (*past experiences*)
4. Komunikasi eksternal (*external communications*)

### 2.1.3.3 Indikator Kepuasan Nasabah

Hawkins dan Lonney dikutip dalam (Tjiptono, 2010:141) atribut pembentuk kepuasan terdiri dari:

1. Kesesuaian harapan
2. Minat berkunjung kembali .
3. Kesiediaan Merekomendasi

## 2.2 Penelitian Terdahulu

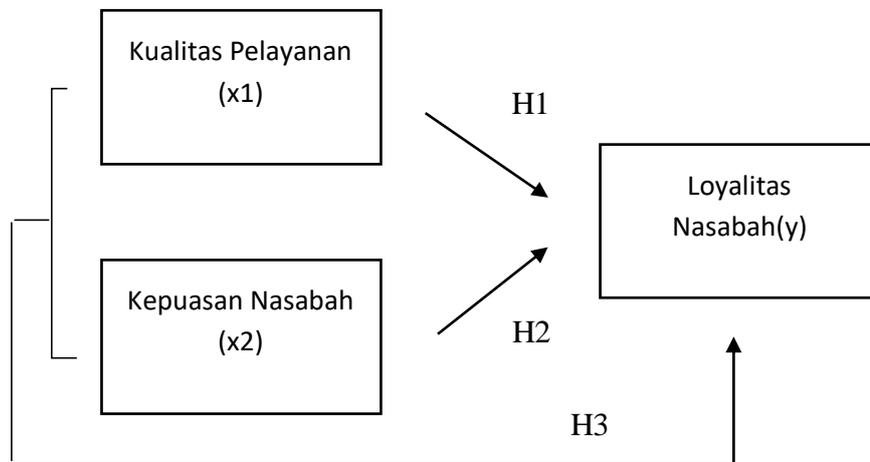
Pada bagian ini diuraikan beberapa hasil penelitian terdahulu yang berhubungan dengan penelitian ini.

**Tabel 2.1** Penelitian Terdahulu

No	Penulis	Judul	Variabel Penelitian	Metode Penelitian	Hasil
1	(Jariah, 2013)	Analisis Suku Bunga Kredit Dan Kualitas Pelayanan Serta Pengaruhnya Terhadap Loyalitas Nasabah Pada BPR Di Lumajang	X1=Suku Bunga X2=Kualitas Pelayanan Y=Loyalitas Nasabah	Regresi Linear Berganda	1.X1 berpengaruh negatif terhadap Y 2.X2 berpengaruh positif dan signifikan terhadap Loyalitas Nasabah 3.X1 dan X2 berpengaruh positif dan signifikan terhadap Loyalitas Nasabah
2	(Mulyo Budi Setiawan, 2007)	Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepercayaan Dan Komitmen Terhadap Loyalitas Nasabah(Studi Pada PD. BPR	X1=Kualitas Pelayanan X2=Kepercayaan X3=Komitmen Y=Loyalitas Nasabah	Regresi Linier Berganda	1.X1 berpengaruh positif terhadap Y 2.X2 berpengaruh positif terhadap Y 3.X3 berpengaruh positif terhadap Y 4.X1 dan X2 dan X3 berpengaruh positif terhadap Y

		Bank Pasar Kendal)			
3	(Wardhana, 2017)	Analisis Kinerja Layanan Dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Nasabah di Bank Mandiri Cabang Samarinda	X1=Kinerja Layanan X2=Kepuasan Pelanggan Y=Loyalitas Nasabah	Analisis Statistik Deskriptif dan Analisis Regresi Linear Berganda	1.X1 berpengaruh positif terhadap Y 2.X2 berpengaruh positif terhadap Y 3.X1 dan X2 berpengaruh positif terhadap Y
4	(Akhtar, 2016)	<i>The Impact of Service Quality, Customer Satisfaction and Loyalty Programs on Customer's Loyalty</i>	X1= <i>Service Quality</i> X2= <i>Customer Satisfaction</i> X3= <i>Loyalty Programs</i> Y= <i>Customer's Loyalty</i>	Analisis Statistik Deskriptif dan Analisis Regresi Linear Berganda	1.X1 berpengaruh positif terhadap Y 2.X2 berpengaruh positif terhadap Y 3.X3 berpengaruh positif terhadap Y 4.X1 dan X2 dan X3 berpengaruh positif terhadap Y
5	(Tatuil, 2013)	<i>The Impact of Service Quality And Trust To Customer Loyalty Through Customer Satisfaction At Bank BCA Manado</i>	X1= <i>Service Quality</i> X2= <i>Trust</i> Y= <i>Customer Loyalty</i> Z= <i>Customer Satisfaction</i>	Analisis Linear Berganda	1.X1 berpengaruh positif terhadap Y 2.X2 berpengaruh positif terhadap Y 3.X1 dan X2 berpengaruh positif terhadap Y

### 2.3 Kerangka Berpikir



**Gambar 2.1** Kerangka Berpikir

### 2.4 Hipotesis Penelitian

Menurut (Abdul Hamid, 2010:16) hipotesis merupakan dugaan sementara atas suatu hubungan, sebab akibat dari kinerja variabel yang perlu dibuktikan kebenarannya. Hipotesis adalah jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian, dimana rumusan masalah penelitian telah dinyatakan dalam bentuk kalimat pertanyaan. Dikatakan sementara, karena jawaban yang diberikan baru didasarkan pada teori yang relevan, belum didasarkan pada fakta-fakta empiris yang diperoleh melalui pengumpulan data. Jadi hipotesis juga dapat dinyatakan sebagai jawaban teoritis terhadap rumusan masalah penelitian, belum jawaban yang empirik (Sugiyono, 2014: 64)

Berdasarkan kerangka berpikir diatas, maka hipotesis dapat dijabarkan sebagai berikut.

H1 : Kualitas Pelayanan berpengaruh terhadap Loyalitas Nasabah

H2 : Kepuasan Nasabah berpengaruh terhadap Loyalitas Nasabah

H3 : Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Nasabah berpengaruh terhadap  
Loyalitas Nasabah

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

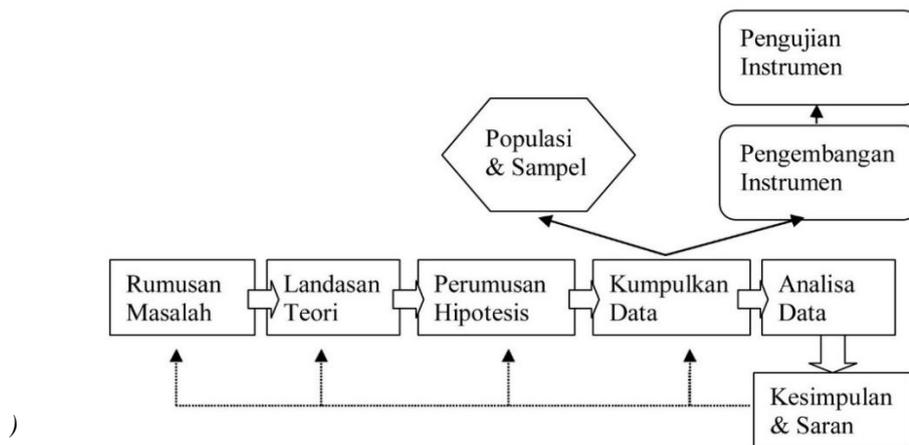
#### **3.1 Desain Penelitian**

Metode Penelitian pada dasarnya merupakan cara ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu (Sugiyono, 2014: 2). Secara umum data yang diperoleh dari penelitian dapat digunakan untuk memahami, memecahkan, dan mengantisipasi masalah dalam kehidupan manusia. Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif, penelitian kuantitatif merupakan metode untuk menguji teori-teori tertentu dengan cara meneliti hubungan antar variabel. Penelitian kuantitatif menggunakan data yang berupa angka dan memakai statistik sebagai alat analisis data. Dalam melakukan penelitian terdapat beberapa cara pengumpulan data seperti cara survei, cara observasi, dan cara dokumentasi. Dalam penelitian ini teknik penelitian yang digunakan pada penelitian ini dengan cara menyebarkan kuesioner kepada responden dan menggunakan studi pustaka.

Menurut (Noor, 2011: 109) desain penelitian dibagi menjadi 2 bagian besar, yaitu secara menyeluruh dan parsial. Secara menyeluruh desain penelitian adalah semua struktur yang diperlukan dalam perencanaan dan pelaksanaan penelitian. Desain penelitian secara parsial merupakan penggambaran tentang hubungan antarvariabel, pengumpulan data, dan analisis data, sehingga dengan adanya desain yang baik peneliti maupun pihak yang berkepentingan mempunyai

gambaran yang jelas tentang keterkaitan antara variabel yang ada dalam konteks penelitian dan apa yang hendak dilakukan oleh seseorang peneliti dalam melaksanakan penelitian.

Menurut (Sugiyono, 2014:30) bahwa desain penelitian sebagai berikut :



**Gambar 3.1** Komponen dan Proses Penelitian Kuantitatif

Desain penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Merumuskan paradigma penelitian. Masalah yang diteliti dalam penelitian ini variabel X sebagai variabel bebas dan variabel Y sebagai variabel terikat
2. Merumuskan hipotesis yang merupakan jawaban sementara dari rumusan masalah
3. Melakukan uji validitas dan reliabilitas terhadap instrumen penelitian
4. Melakukan pembahasan terhadap masalah melalui data dan informasi yang diperoleh dari hasil *survey* kemudian data tersebut diolah dan dianalisis dengan menggunakan analisa statistik untuk pembuktian

hipotesa. Untuk pengolahan data statistik penelitian ini menggunakan *software SPSS*

5. Menyimpulkan penelitian, sehingga akan diperoleh penjelasan dan jawaban atas identifikasi masalah dalam penelitian

### **3.2 Operasional Variabel**

Dalam suatu penelitian, variabel-variabel yang digunakan harus bisa didefinisikan dan diukur dengan benar serta sesuai guna mendukung dalam pengujian. Menurut (Sugiyono, 2014: 38) Variabel Penelitian adalah suatu atribut atau sifat atau nilai dari orang, obyek atau kegiatan yang mempunyai variasi tertentu yang di tetapkan oleh peneliti untuk di pelajari dan kemudian di tarik kesimpulannya .Variabel yang mempengaruhi disebut variabel penyebab, variabel bebas atau *independent variable* (X), sedangkan variabel terikat disebut variabel tidak bebas atau *dependent variable* (Y). Menurut (Sanusi, 2011: 50) Variabel terikat atau Variabel Tergantung ( *dependent variable* ) adalah variabel yang di pengaruhi oleh variabel lain, sedangkan variabel bebas adalah variabel yang mempengaruhi variabel lain. Jadi istilah variabel terikat atau variabel bebas ini hanya ada dalam hubungan antarvariabel yang bersifat kausalitas. Variabel bebas yang digunakan dalam penelitian ini adalah Kualitas Pelayanan sebagai X1, Kepuasan Nasabah sebagai X2, sedangkan variabel terikatnya adalah Loyalitas Nasabah.

### 3.2.1 Variabel Independen

Variabel independen sering disebut sebagai variabel bebas. Variabel independen ini juga disebut sebagai variabel prediktor, antecedent, maupun variabel stimulus. Menurut (Sugiyono, 2014, p. 39) variabel bebas merupakan variabel yang mempengaruhi atau yang menjadi sebab perubahannya atau timbulnya variabel dependen (terikat). Dalam penelitian ini peneliti mengangkat judul "Pengaruh kualitas pelayanan dan kepuasan nasabah terhadap loyalitas nasabah (Studi pada Bank BCA Kantor Cabang Pembantu Newtown)" sesuai dengan judul yang diangkat oleh peneliti, maka yang menjadi variabel independen adalah Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan.

**Tabel 3.1** Variabel Independen (X1)

Variabel	Indikator	Skala	No Item
Kualitas Pelayanan (x1)	1. Reliabilitas	Likert	1
	2. Responsif		2
	3. Jaminan		3
	4. Empati		4
	5. Bukti Fisik		5

**Tabel 3.2** Variabel Independen (X2)

Variabel	Indikator	Skala	No Item
Kepuasan Nasabah (x2)	1. Kesesuaian Harapan	Likert	1
	2. Minat Berkunjung Kembali		2
	3. Kesiediaan merekomendasikan		3

### 3.2.2 Variabel Dependen

Menurut (Sugiyono, 2014:39) variabel terikat merupakan variabel yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat, karena adanya variabel bebas. Variabel dependen sering disebut sebagai variabel terikat, output, konsekuen, kriteria. Dalam penelitian ini peneliti mengangkat judul "Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Nasabah terhadap Loyalitas Nasabah (Studi pada Bank BCA Cabang Pembantu Newtown)" sesuai dengan judul yang diangkat oleh peneliti, maka yang menjadi variabel dependen adalah Loyalitas Nasabah (y).

**Tabel 3.3** Variabel Dependen (Y)

Variabel	Indikator	Skala	No Item
Loyalitas Nasabah (y)	1.Mengatakan hal-hal positif kepada orang lain.	Likert	1
	2.Merekomendasikan kepada seseorang yang membutuhkan informasi		2
	3.Mendorong teman teman dan kerabat untuk menikmati layanan		3
	4.Mempertimbangkan sebagai pilihan pertama untuk membeli		4

### 3.3 Populasi dan Sampel

#### 3.3.1 Populasi

Menurut (Sugiyono, 2014: 89) populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas: obyek/subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Jadi populasi bukan hanya orang, tetapi juga obyek dan benda-benda alam yang lain. Populasi juga bukan sekedar jumlah yang ada pada obyek/subyek yang dipelajari,

tetapi meliputi seluruh karakteristik/sifat yang dimiliki oleh subyek atau obyek itu. Populasi penelitian ini adalah nasabah BCA Newtown yang akan disajikan dalam bentuk tabel sebagai berikut :

**Tabel 3.4 Jumlah Populasi**

No	Nasabah	Laki-laki	Perempuan	Jumlah
1	Prioritas	16	12	28
2	Reguler	87	56	143
<b>Total</b>		<b>103</b>	<b>68</b>	<b>171</b>

**Sumber :** Nasabah BCA Newtown (Per September 2017).

### 3.3.2 Sampel

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut (Sugiyono, 2014: 81) Bila populasi besar, dan peneliti tidak mungkin mempelajari semua yang ada pada populasi, misalnya karena keterbatasan dana, tenaga dan waktu, maka peneliti dapat menggunakan sampel yang diambil dari populasi itu. Apa yang dipelajari dari sampel itu, kesimpulannya akan dapat diberlakukan untuk populasi. Untuk itu sampel yang diambil dari populasi harus betul-betul representatif (mewakili). Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini dilakukan dengan teknik penarikan Sampling jenuh.

Dalam penelitian ini metode pengambilan sampel yang digunakan adalah *Nonprobability sampling*, setiap unsur yang terdapat dalam populasi tidak memiliki kesempatan atau peluang yang sama untuk dipilih sebagai sampel, bahwa probabilitas anggota tertentu untuk terpilih tidak diketahui. Dengan teknik pengambilan sampel menggunakan teknik purposive sampling, dengan kriteria usia

responden, jenis kelamin, dan jenis nasabah. Metode penetapan responden untuk dijadikan sampel berdasarkan pada kriteria-kriteria tertentu. (Siregar,2013: 33)

Berdasarkan seluruh populasi nasabah Bank BCA Kantor Cabang Pembantu Newtown ,ditentukan sampel dalam penelitian ini. Untuk menentukan ukuran sampel penulis menggunakan rumus slovin dengan tingkat toleransi kesalahan adalah 5% dari jumlah nasabah per September 2017 yaitu sebanyak 171 orang. Berikut adalah hasil perhitungan sampel yang diteliti:

Ukuran sampel ditentukan dengan menggunakan rumus Slovin sebagai berikut:

$$n = \frac{N}{1+Ne^2} \quad \text{Rumus 3.1 Rumus Slovin}$$

Dimana :

n = Jumlah Sampel

N = Jumlah Populasi

e = Tarif Kesalahan 5%

sehingga dalam penelitian ini, jumlah sampel dapat ditentukan dengan cara berikut:

$$n = \frac{N}{1+Ne^2}$$

$$n = \frac{171}{1 + 171(0,05)^2}$$

$$n = \frac{171}{1 + 0,4275}$$

$$n = 119,78$$

Dalam penelitian ini jumlah sampel dibulatkan menjadi 120 orang

### 3.4 Teknik Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan metode primer dengan memberikan kuesioner kepada nasabah BCA Newtown yang dijadikan sebagai sampel dalam penelitian. Menurut (Sugiyono, 2014: 226), pengumpulan data merupakan langkah yang paling strategis dalam penelitian, karena tujuan utama dari penelitian adalah mendapatkan data. Tanpa mengetahui teknik pengumpulan data, maka peneliti tidak akan mendapatkan data yang memenuhi standar data yang ditetapkan. Metode kuesioner yang digunakan adalah metode angket tertutup dimana responden tidak diberi kesempatan untuk memberi jawaban dengan kata-kata sendiri. Setiap pertanyaan disertai lima jawaban dengan menggunakan skala Likert. Skala Likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial. Dengan Skala Likert, maka variabel yang akan diukur dijabarkan menjadi indikator variabel. Kemudian indikator tersebut dijadikan sebagai titik tolak untuk menyusun item-item instrumen yang dapat berupa pernyataan atau pertanyaan (Sugiyono, 2014: 97).

**Tabel 3.5** Skala *Likert* Teknik Pengumpulan Data

<b>Skala <i>Likert</i></b>	<b>Kode</b>	<b>Nilai</b>
Sangat Tidak Setuju	STS	1
Tidak Setuju	TS	2
Ragu	R	3
Setuju	S	4
Sangat Setuju	SS	5

**Sumber:** (Sugiyono, 2014: 94)

### **3.5 Metode Analisis Data**

Menurut (Sugiyono, 2014: 147) analisis data merupakan kegiatan setelah data dari seluruh responden atau sumber data lain terkumpul. Kegiatan dalam analisis data adalah mengelompokkan data berdasarkan variabel dan jenis responden, mentabulasi data berdasarkan variabel dari seluruh responden, menyajikan data tiap variabel yang diteliti, melakukan perhitungan untuk menguji hipotesis yang telah diajukan. Adapun teknik analisis data yang digunakan adalah analisis deskriptif, uji kualitas data, uji asumsi klasik, dan uji pengaruh.

#### **3.5.1 Analisis Deskriptif**

Statistik deskriptif adalah statistik yang digunakan untuk menganalisis data dengan cara mendeskripsikan atau menggambarkan data yang telah terkumpul sebagaimana adanya tanpa bermaksud membuat kesimpulan yang berlaku untuk umum atau generalisasi (Sugiyono, 2014: 147). Dalam menetapkan peringkat pada setiap variabel penelitian dapat dilihat dari perbandingan antara skor terendah dengan skor tertinggi dengan menggunakan teknik *Rating Scale* atau rating skala yang mempunyai arti menurut Riduwan & Kuncoro (2012: 26) adalah data mentah yang didapatkan berupa angka kemudian ditafsirkan dalam pengertian kualitatif.

Pembuatan dan penyusunan instrumen dengan menggunakan *Rating Scale* yang penting harus mengartikan atau menafsirkan setiap skor yang diberikan dalam alternatif jawaban pada setiap item instrumen. Pada penelitian ini tingkat perolehan skor variabel penelitian masuk dalam kategori sangat setuju, setuju, cukup, tidak

setuju, dan sangat tidak setuju dengan bobot penilaian 5, 4, 3, 2, dan 1 sehingga diperoleh skor 5 sebagai bobot tertinggi dan skor 1 sebagai bobot terendah.

Pada analisis statistika deskriptif, analisis data yang dilakukan bertujuan untuk menjelaskan tingkah laku data bagi kelompok data yang bersangkutan . Dalam penelitian ini statistika deskriptif akan digunakan untuk mengelompokkan data berdasarkan variabel dan untuk menjawab hipotesis deskriptif terkait masalah penelitian. Dalam mengukur hipotesis penelitian ini, rumus yang digunakan untuk mengukur rentang skala adalah :

$$\text{RS} = \frac{N(M-1)}{M} \quad \text{Rumus 3.2 Rumus Rentang Skala}$$

Dimana :

N:Jumlah Sampel

M=Jumlah alternative item jawaban

RS=Rentang Skala

$$\text{RS} = \frac{120(5-1)}{5}$$

$$\text{RS} = 480/5$$

$$\text{RS} = 96$$

**Sumber** : Umar (2009: 164)

Penelitian yang dilakukan pada populasi (tanpa diambil sampelnya) jelas akan menggunakan statistic deskriptif dalam analisisnya.

Analisis deskriptif dalam penelitian ini bertujuan untuk menyajikan informasi atau mendeskripsikan dari variabel independen yaitu Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Nasabah, serta variabel dependen adalah Loyalitas Nasabah.

**Tabel 3.6 Rentang Skala**

Rentang Skala	Kriteria
120 – 216	Sangat Tidak Setuju
217 – 313	Tidak Setuju
314 – 410	Ragu-Ragu
411 – 507	Setuju
508 – 604	Sangat Setuju

**Sumber:** Peneliti,2017

### 3.5.2 Uji Kualitas Data

Jika suatu penelitian diungkap dengan menggunakan alat ukur yang tidak semestinya dan tidak dapat diandalkan sebagai alat ukur, hal ini akan dapat mengarahkan pada pengambilan kesimpulan yang salah, dan berakibat buruk dalam pengambilan keputusan terhadap suatu masalah yang sedang dihadapi. Hal inilah yang menjadikan pentingnya uji instrument penelitian berupa uji validitas dan uji reliabilitas (Wibowo, 2012:34)

#### 3.5.2.1 Uji Validitas Data

Menurut Priyatno (2010: 90), validitas adalah ketepatan atau kecermatan suatu instrumen dalam mengukur apa yang ingin diukur. Uji validitas yang digunakan adalah validitas item, dimana validitas item ditunjukkan dengan adanya korelasi atau dukungan terhadap item total (skor total), perhitungan dilakukan dengan cara mengkorelasikan antara skor item dengan skor total item. Pada

umumnya, Uji validitas sering digunakan untuk mengukur ketepatan suatu item dalam kuesioner atau skala. Untuk membuktikan *valid* atau tidaknya item-item kuesioner dapat dilakukan dengan melihat angka koefisien korelasi *Pearson Product Moment*, dan *Rank Spearman* serta yang lain-lain bergantung jenis dan tipe datanya, dimana koefisien korelasi tersebut adalah angka yang menyatakan hubungan antara skor pertanyaan dengan skor total (Wibowo, 2012:53).

Nilai uji akan dibuktikan dengan menggunakan uji dua sisi pada taraf signifikansi 0,05. Jika  $r \text{ hitung} \geq r \text{ tabel}$  (uji dua sisi dengan sig 0,05) maka item-item pada pernyataan dinyatakan berkorelasi signifikan terhadap skor total item tersebut, maka item dinyatakan *valid*.

### **3.5.2.2 Uji Reliabilitas Data**

Metode yang digunakan dalam menguji reliabilitas alat ukur pengumpulan data adalah metode *Cronbach's Alpha*. Metode ini digunakan pada pengukuran skala Likert (*scoring scale*). Hasil yang diperoleh dapat pula dilihat dengan menggunakan batasan penentu, yaitu 0.6. Nilai yang kurang dari 0.6 dianggap memiliki reliabilitas yang kurang, sedangkan nilai 0.7 dapat diterima dan nilai diatas 0.8 dianggap baik menurut Sekaran (1992) dalam (Wibowo, 2012:52).

**Tabel 3.7 Indeks Koefisien Reliabilitas**

<b>NO.</b>	<b>Nilai Interval</b>	<b>Kriteria</b>
1	<0,20	Sangat rendah
2	0,20 - 0,399	Rendah
3	0,40 - 0,599	Cukup
4	0,60 - 0,799	Tinggi
5	0,80 - 1,00	Sangat tinggi

**Sumber:** Wibowo (2012: 53)

Reliabilitas dapat berarti indeks yang menunjukkan sejauh mana alat pengukur dapat menunjukkan dapat dipercaya atau tidak. Uji ini digunakan untuk mengetahui dan mengukur tingkat konsistensi alat ukur (Wibowo, 2012:52).

### 3.5.3 Uji Asumsi Klasik

#### 3.5.3.1 Uji Normalitas

Uji normalitas dilakukan dengan tujuan untuk mengetahui apakah nilai residu (perbedaan yang ada) yang diteliti memiliki distribusi normal atau tidak normal. Nilai residu yang berdistribusi normal akan membentuk sebuah kurva yang kalau digambarkan akan membentuk lonceng (*bell-shaped curve*).

Kedua sisi kurva melebar sampai tidak terhingga. Suatu data dapat dikatakan tidak normal jika memiliki nilai data yang ekstrim atau jumlah data yang terlalu sedikit. Uji normalitas dapat dilakukan dengan menggunakan *Histogram Regression Residual* yang sudah distandarkan. (Wibowo, 2012:61).

### 1.5.3.2 Uji Multikolinearitas

Multikolinearitas adalah keadaan dimana terjadi hubungan linear yang sempurna atau mendekati sempurna antarvariabel independen dalam model regresi. Suatu model regresi dikatakan mengalami multikolinearitas jika ada fungsi linear yang sempurna pada beberapa atau semua independen variabel dalam fungsi linear. Dan hasilnya sulit didapatkan pengaruh antara independen dan dependen variabel. Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi diantara variabel independen.

Gejala multikolinearitas dapat diketahui melalui suatu uji yang mendeteksi dan menguji apakah persamaan yang dibentuk terjadi gejala multikolinearitas. Salah satu cara dari beberapa cara untuk mendeteksi gejala multikolinearitas adalah dengan menggunakan atau melihat *tool* uji yang disebut *Variance Inflation Factor* (VIF).

Caranya adalah dengan melihat masing-masing variabel bebas terhadap variabel terikatnya. Pedoman melihat apakah suatu variabel bebas memiliki korelasi dengan variabel bebas yang lain dapat dilihat berdasarkan nilai VIF tersebut. Jika nilai VIF kurang dari 10, itu menunjukkan model tidak terdapat gejala multikolinearitas, artinya tidak terdapat hubungan antara variabel bebas (Wibowo, 2012: 87).

### 1.5.3.3 Uji Heteroskedastisitas

Heteroskedastisitas terjadi karena perubahan situasi yang tidak tergambarkan dalam spesifikasi model regresi. Misalnya, perubahan struktur ekonomi dan

kebijakan pemerintah yang dapat mengakibatkan terjadinya perubahan tingkat keakuratan data. Dengan kata lain, heteroskedastisitas terjadi jika residual tidak memiliki varians yang konstan (Pratisto, 2009: 169).

Uji heteroskedastisitas dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan metode grafik, yaitu dengan melihat pola titik-titik pada *scatterplot*. Jika titik-titik menyebar dengan pola yang tidak jelas di atas dan di bawah angka 0 pada sumbu Y, maka tidak terjadi masalah heteroskedastisitas (Priyatno, 2013: 69).

#### **3.5.4 Uji Pengaruh**

Uji pengaruh ini akan memperlihatkan bagaimana kedua variabel bebas yaitu Gaya kepemimpinan (X1) dan Motivasi kerja (X2) sebagai variabel dependen mempengaruhi (secara signifikan) terhadap variabel independen yaitu, Kinerja karyawan (Y) dengan menggunakan analisis sebagai berikut :

##### **3.5.4.1 Uji Regresi Linear Berganda**

Uji regresi digunakan untuk memprediksikan seberapa jauh perubahan nilai variabel dependen, bila nilai independen dimanipulasi/dirubah-rubah atau dinaik-turunkan(Sugiyono, 2014:260-261). Regresi linear berganda hubungan secara linear antara dua atau lebih variabel independen ( $X_1, X_2, \dots, X_n$ ) dengan variabel dependen (Y). Ini untuk mengetahui arah hubungan antara variabel independen dengan variabel dependen apakah masing-masing variabel independen berhubungan positif atau negatif dan untuk memprediksi nilai dari variabel dependen apabila nilai variabel independen mengalami kenaikan atau penurunan.

Persamaan umum regresi linear berganda sebagai berikut:

$$Y' = a + b_1X_1 + b_2X_2 + \dots + b_nX_n$$

Keterangan:

$Y'$  = Variabel dependen (nilai yang diprediksikan)

$X_1$  dan  $X_2$  = Variabel independen

$A$  = Konstanta (nilai  $Y'$  apabila  $X_1, X_2, \dots, X_n = 0$ )

$B$  = Koefisien regresi (nilai peningkatan ataupun penurunan)

#### **3.5.4.2 Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ )**

Menurut Priyatno (2010: 66), analisis atau uji koefisien determinasi ( $R^2$ ) digunakan dalam hubungannya untuk mengetahui jumlah atau persentase sumbangan pengaruh variabel bebas dalam regresi yang secara serentak atau bersama-sama memberikan pengaruh terhadap variabel tidak bebas. Jadi koefisien angka yang ditunjukkan memperlihatkan sejauh mana model yang terbentuk dapat menjelaskan kondisi yang sebenarnya.

#### **3.5.5 Uji Hipotesis**

Pengujian hipotesis mutlak dilakukan karena kebenaran yang terkadang dalam pernyataan hipotesis masih bersifat sementara (Sanusi, 2011). Uji hipotesis sama artinya dengan menguji signifikansi koefisien regresi linear berganda secara parsial yang sekait dengan pernyataan hipotesis penelitian (Sanusi, 2011).

### 3.5.5.1 Uji Parsial (Uji T)

Uji t bertujuan untuk membuktikan hipotesis mengenai rata-rata suatu populasi. Persyaratan uji ini adalah data harus berskala interval atau rasio. Data juga harus berdistribusi normal.

$$t = \frac{\bar{x} - \mu_0}{s/\sqrt{n}}$$

**Rumus 3.3 Uji T**

**Sumber:** (Sugiyono, 2014: 96)

Dimana:

- t = Nilai t yang dihitung
- $\bar{x}$  = Rata-rata xi
- $\mu_0$  = Nilai yang dihipotesiskan
- s = Simpangan baku
- n = Jumlah anggota sampel

Nilai t hitung ini akan dibandingkan dengan nilai t tabel dengan taraf kesalahan tertentu. Kaidah dalam uji ini menurut (Sanusi, 2011) adalah

1.  $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak jika  $t \text{ hitung} \leq t \text{ tabel}$
2.  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima jika  $t \text{ hitung} > t \text{ table}$

### 3.5.5.2 Uji Simultan (Uji F)

Uji F dilakukan dengan tujuan menguji pengaruh variabel bebas secara bersama-sama terhadap variabel terikat. Rumus untuk mencari F adalah sebagai berikut.

$$F = \frac{MK_{\text{ant}}}{MK_{\text{dal}}}$$

**Rumus 3.4 Uji F**

**Sumber:** (Sugiyono, 2011: 171)

Dimana:

F = Nilai F yang dihitung

MKant = *Mean* kuadrat antar kelompok

MKdal = *Mean* kuadrat dalam kelompok

Nilai F hitung ini akan dibandingkan dengan nilai F tabel dengan dk pembilang ( $m - 1$ ) dan dk penyebut ( $N - 1$ ). Kaidah yang digunakan dalam uji ini menurut (Sanusi, 2011) adalah:

1.  $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak jika  $F \text{ hitung} \leq F \text{ tabel}$
2.  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima jika  $F \text{ hitung} > F \text{ table}$

### **3.6 Lokasi dan Jadwal penelitian**

Dalam menentukan sebuah penelitian dengan tujuan memperoleh data yang lengkap dan akurat maka diperlukan tempat dan waktu penelitian.

#### **3.6.1 Lokasi Penelitian**

Lokasi penelitian adalah tempat dimana peneliti tersebut akan melakukan penelitian untuk memperoleh data-data yang diperlukan. Penelitian ini dilakukan di Bank BCA Kantor Cabang Pembantu Newtown.

