

**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 disebarkan 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 bantuan, 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

HALAMAN SAMPUL DEPAN	i
HALAMAN JUDUL	ii
SURAT PERNYATAAN	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
ABSTRAK	v
ABSTRACT	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR RUMUS	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I PENDAHULUAN	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
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	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

BAB III METODE PENELITIAN	18
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 (R2)	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

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN		
	Hasil Penelitian	37
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

BAB V SIMPULAN DAN SARAN	62
5.1 Simpulan	62
5.2 Saran	62

DAFTAR PUSTAKA	64
LAMPIRAN	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