

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN
KEPUASAN NASABAH TERHADAP LOYALITAS
NASABAH PADA PT BPR ARTHA PRIMA PERKASA**

SKRIPSI



**Oleh:
Theresia Eka Yulistia
150610019**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN PERBANKAN
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN HUMANIORA
UNIVERSITAS PUTERA BATAM
2019**

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN
KEPUASAN NASABAH TERHADAP LOYALITAS
NASABAH PADA PT BPR ARTHA PRIMA PERKASA**

SKRIPSI

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



**Oleh:
Theresia Eka Yulistia
150610019**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN PERBANKAN
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN HUMANIORA
UNIVERSITAS PUTERA BATAM
2019**

PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa :

1. Skripsi ini adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik (sarjana, dan/atau magister), baik di Universitas Putera Batam maupun di perguruan tinggi lain.
2. Skripsi ini adalah murni gagasan, rumusan, dan penelitian saya sendiri, tanpa bantuan pihak lain, kecuali arahan pembimbing.
3. Dalam skripsi ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan disebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar pustaka.
4. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila di kemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh, serta sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di perguruan tinggi.

Batam, 18 Maret 2019

Yang membuat pernyataan,



Theresia Eka Yulistia

150610019

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN
KEPUASAN NASABAH TERHADAP LOYALITAS
NASABAH PADA PT BPR ARTHA PRIMA PERKASA**

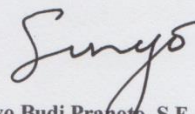
SKRIPSI

Untuk memenuhi salah satu syarat
memperoleh gelar Sarjana

Oleh
Theresia Eka Yulistia
150610019

Telah disetujui oleh Pembimbing pada tanggal
Seperti tertera dibawah ini

Batam, 18 Maret 2019



Survo Budi Pranoto, S.E., M.M.

Pembimbing

ABSTRAK

Bank Pengkreditan Rakyat merupakan sebuah lembaga keuangan yang memiliki tujuan untuk memberikan pelayanan kepada nasabahnya. Dalam hal ini, kualitas pelayanan yang diberikan oleh BPR Artha Prima Perkasa kepada nasabah masih rendah sehingga menyebabkan tingkat loyalitas nasabah menjadi rendah. Kepuasan nasabah juga merupakan salah satu faktor yang menyebabkan tingkat loyalitas nasabah menjadi rendah. Dalam penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dan kepuasan nasabah terhadap loyalitas nasabah dan juga bertujuan untuk meningkatkan loyalitas nasabah. Penelitian ini menggunakan nasabah BPR Artha Prima Perkasa sebagai responden dalam pengisian kuisioner sebanyak 170 nasabah. Pengujian yang digunakan dalam penelitian ini adalah uji kualitas data, uji asumsi klasik, uji pengaruh dan uji hipotesis. Dari hasil penelitian ini didapatkan pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas nasabah adalah berpengaruh signifikan dimana nilai signifikannya $0,001 < 0,05$ dan t_{hitung} lebih besar dari t_{tabel} ($3,365 > 1,653$), pengaruh kepuasan nasabah terhadap loyalitas nasabah juga berpengaruh signifikan dimana nilai signifikannya $0,000 < 0,05$ dan t_{hitung} lebih besar dari t_{tabel} ($3,684 > 1,653$) dan secara simultan kualitas pelayanan dan kepuasan nasabah berpengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah dimana nilai signifikannya $0,000 < 0,05$ dan f_{hitung} lebih besar dari f_{tabel} ($24,460 > 3,05$). Sedangkan nilai R^2 adalah sebesar 22,7% penelitian ini dipengaruhi oleh variabel kualitas pelayanan dan kepuasan nasabah, sementara sisanya sebesar 77,3% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Kepuasan Nasabah dan Loyalitas Nasabah

ABSTRACT

Bank Pengkreditan Rakyat is a financial institution that has the aim of providing services to its customers. In this case, the service quality provided by BPR Artha Prima Perkasa to customers is still low, causing a low level of customer loyalty. Customer satisfaction is also one of the factors that causes the level of customer loyalty to be low. In this study aims to determine the effect of service quality and customer satisfaction on customer loyalty and also aims to increase customer loyalty. This study uses BPR Artha Prima Perkasa customers as respondents in filling out 170 customer questionnaires. The tests used in this study are data quality test, classic assumption test, influence test and hypothesis test. From the results of this study found that the influence of service quality on customer loyalty is a significant effect where the significant value is $0.001 < 0.05$ and t_{value} is greater than t_{table} ($3.365 > 1.653$), the effect of customer satisfaction on customer loyalty also has a significant effect of $0.000 < 0.05$ and t_{value} greater than t_{table} ($3.684 > 1.653$) and simultaneously service quality and customer satisfaction have a significant effect on customer loyalty where the significant value is $0.000 < 0.05$ and f_{count} is greater than f_{tabel} ($24.460 > 3.05$). While the value of R^2 is equal to 22.7%, this study is influenced by variables of service quality and customer satisfaction, while the remaining 77.3% is influenced by other variables not examined in this study.

Keywords : Service Quality, Customer Satisfaction and Customer Loyalty

KATA PENGANTAR

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 Perbankan 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 Dr. Nur Elfi Husda, S.Kom., M.Si. selaku Rektor Universitas Putera Batam.
2. Bapak Suhardianto, S.Hum., M.Pd. selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Humaniora Universitas Putera Batam.
3. Ibu Mauli Siagian, S.Kom., M.Si. selaku Ketua Program Studi Manajemen Universitas Putera Batam.
4. Bapak Suryo Budi Pranoto, S.E., M.M. selaku Pembimbing Skripsi pada Program Studi Manajemen Perbankan Universitas Putera Batam.
5. Dosen dan staff Universitas Putera Batam.
6. Staff PT BPR Artha Prima Perkasa.

7. Bapak, Ibu dan adik yang selalu memberikan dukungan.
8. Sahabat-sahabat dan semua team Manajemen angkatan tahun 2015.
9. Semua pihak yang berturut membantu dalam penyusunan skripsi ini.

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

Batam, 18 Maret 2019

Theresia Eka Yulistia

DAFTAR ISI

HALAMAN PERNYATAAN	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
ABSTRAK	iii
ABSTRACT	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR RUMUS	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
 BAB I PENDAHULUAN	 1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Identifikasi Masalah	8
1.3 Pembatasan Masalah	8
1.4 Perumusan Masalah	9
1.5 Tujuan Masalah	9
1.6 Manfaat Penelitian	10
1.6.1 Manfaat Secara Teoritis	10
1.6.2 Manfaat Secara Praktis	10
 BAB II TINJAUAN PUSTAKA	 11
2.1 Teori Dasar	11
2.1.1 Kualitas Pelayanan	11
2.1.1.1 Pengertian Kualitas Pelayanan	11
2.1.1.2 Karakteristik Jasa / Pelayanan	12
2.1.1.3 Dimensi-Dimensi Kualitas Pelayanan	13
2.1.1.4 Indikator-Indikator Kualitas Pelayanan	15
2.1.2 Kepuasan Nasabah	17
2.1.2.1 Pengertian Kepuasan Nasabah	17
2.1.2.2 Metode dan Teknik Pengukuran Kepuasan Nasabah	18
2.1.2.3 Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Nasabah	22
2.1.2.4 Indikator-Indikator Kepuasan Nasabah	23
2.1.3 Loyalitas Nasabah	24
2.1.3.1 Pengertian Loyalitas Nasabah	24
2.1.3.2 Jenis-Jenis Loyalitas Nasabah	25
2.1.3.3 Tahap Pengembangan Loyalitas Nasabah	28
2.1.3.4 Indikator-Indikator Loyalitas Nasabah	29
2.2 Penelitian Terdahulu	30
2.3 Kerangka Pemikiran	33
2.4 Hipotesis	34
BAB III METODE PENELITIAN	36
3.1 Desain Penelitian	36
3.1.1 Definisi Penelitian	36

3.1.2	Definisi Desain Penelitian	36
3.2	Operasional Variabel	37
3.2.1	Variabel Bebas (Independent Variable)	38
3.2.1.1	Kualitas Pelayanan	38
3.2.1.2	Kepuasan Nasabah	40
3.2.2	Variabel Tergantung (Dependent Variable)	42
3.2.2.1	Loyalitas Nasabah	42
3.3	Populasi dan Sampel	44
3.3.1	Populasi	44
3.3.2	Sampel	44
3.4	Teknik dan Alat Pengumpula Data	45
3.4.1	Teknik Pengumpulan Data	45
3.4.2	Alat Pengumpulan Data	47
3.5	Metode Analisis Data	49
3.5.1	Analisis Deskriptif	50
3.5.2	Uji Kualitas Data	50
3.5.2.1	Uji Validitas	51
3.5.2.2	Uji Reliabilitas	52
3.5.3	Uji Asumsi Klasik	54
3.5.3.1	Uji Normalitas	54
3.5.3.2	Uji Multikolinearitas	55
3.5.3.3	Uji Heterokedastisitas	55
3.5.4	Uji Pengaruh	57
3.5.4.1	Uji Regresi Linear Berganda	57
3.5.4.2	Uji R^2 (Koefisien Determinasi)	58
3.5.5	Uji Hipotesis	58
3.5.5.1	Uji t	58
3.5.5.2	Uji F	59
3.6	Lokasi dan Jadwal Penelitian	61
3.6.1	Lokasi Penelitian	61
3.6.2	Jadwal Penelitian	61
BAB IV	HASIL PENELITIAN	62
4.1	Profil Responden	62
4.1.1	Data Berdasarkan Jenis Kelamin	62
4.1.2	Data Berdasarkan Usia	63
4.1.3	Data Berdasarkan Pendidikan Terakhir	63
4.2	Hasil Penelitian	64
4.2.1	Hasil Uji Analisis Deskriptif	64
4.2.1.1	Variabel Kualitas Pelayanan (X1)	65
4.2.1.2	Variabel Kepuasan Nasabah (X2)	70
4.2.1.3	Variabel Loyalitas Nasabah (Y)	75
4.2.2	Hasil Uji Kualitas Data	80
4.2.2.1	Hasil Uji Validitas Data	80
4.2.2.2	Hasil Uji Reliabilitas Data	82
4.2.3	Hasil Uji Asumsi Klasik	83

4.2.3.1	Hasil Uji Normalitas	83
4.2.3.2	Hasil Uji Multikolinearitas	86
4.2.3.3	Hasil Uji Heterokedastisitas	86
4.2.4	Hasil Uji Pengaruh	87
4.2.4.1	Analisis Regresi Linear Berganda	87
4.2.5	Hasil Uji Hipotesis	88
4.2.5.1	Hasil Uji t	88
4.2.5.2	Hasil Uji F	89
4.2.5.3	Analisis Koefisien Determinasi (R^2)	90
4.3	Pembahasan	91
BAB V	KESIMPULAN DAN SARAN	93
5.1	Kesimpulan	93
5.2	Saran	94
DAFTAR PUSTAKA		96

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1	Penelitian Terdahulu	30
Tabel 3.1	Skala Likert	49
Tabel 3.2	Jadwal Penelitian	61
Tabel 4.1	Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	62
Tabel 4.2	Responden Berdasarkan Usia	63
Tabel 4.3	Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	63
Tabel 4.4	Analisis Deskriptif	64
Tabel 4.5	Presentase Jawaban Responden Terhadap X1.1	65
Tabel 4.6	Presentase Jawaban Responden Terhadap X1.2	66
Tabel 4.7	Presentase Jawaban Responden Terhadap X1.3	66
Tabel 4.8	Presentase Jawaban Responden Terhadap X1.4	67
Tabel 4.9	Presentase Jawaban Responden Terhadap X1.5	67
Tabel 4.10	Presentase Jawaban Responden Terhadap X1.6	68
Tabel 4.11	Presentase Jawaban Responden Terhadap X1.7	68
Tabel 4.12	Presentase Jawaban Responden Terhadap X1.8	69
Tabel 4.13	Presentase Jawaban Responden Terhadap X1.9	69
Tabel 4.14	Presentase Jawaban Responden Terhadap X1.10	70
Tabel 4.15	Presentase Jawaban Responden Terhadap X2.1	70
Tabel 4.16	Presentase Jawaban Responden Terhadap X2.2	71
Tabel 4.17	Presentase Jawaban Responden Terhadap X2.3	71
Tabel 4.18	Presentase Jawaban Responden Terhadap X2.4	72
Tabel 4.19	Presentase Jawaban Responden Terhadap X2.5	72
Tabel 4.20	Presentase Jawaban Responden Terhadap X2.6	73
Tabel 4.21	Presentase Jawaban Responden Terhadap X2.7	73
Tabel 4.22	Presentase Jawaban Responden Terhadap X2.8	74
Tabel 4.23	Presentase Jawaban Responden Terhadap X2.9	74
Tabel 4.24	Presentase Jawaban Responden Terhadap X2.10	75
Tabel 4.25	Presentase Jawaban Responden Terhadap Y.1	75
Tabel 4.26	Presentase Jawaban Responden Terhadap Y.2	76
Tabel 4.27	Presentase Jawaban Responden Terhadap Y.3	76
Tabel 4.28	Presentase Jawaban Responden Terhadap Y.4	77
Tabel 4.29	Presentase Jawaban Responden Terhadap Y.5	77
Tabel 4.30	Presentase Jawaban Responden Terhadap Y.6	78
Tabel 4.31	Presentase Jawaban Responden Terhadap Y.7	78
Tabel 4.32	Presentase Jawaban Responden Terhadap Y.8	79
Tabel 4.33	Presentase Jawaban Responden Terhadap Y.9	79
Tabel 4.34	Presentase Jawaban Responden Terhadap Y.10	80
Tabel 4.35	Hasil Uji Validitas Kualitas Pelayanan (X1)	80
Tabel 4.36	Hasil Uji Validitas Kepuasan Nasabah (X2)	81
Tabel 4.37	Hasil Uji Validitas Loyalitas Nasabah (Y)	82
Tabel 4.38	Hasil Uji Reliabilitas Kualitas Pelayanan (X1)	82
Tabel 4.39	Hasil Uji Reliabilitas Kepuasan Nasabah (X2)	83
Tabel 4.40	Hasil Uji Reliabilitas Loyalitas Nasabah (Y)	83
Tabel 4.41	Hasil Uji <i>Kolmogorov Smirnov</i>	84

Tabel 4.42 Hasil Uji Multikolinearitas	86
Tabel 4.43 Hasil Uji Heterokedastisitas <i>Glejser</i>	87
Tabel 4.44 Hasil Analisis Regresi Linear Berganda	87
Tabel 4.45 Hasil Uji t	89
Tabel 4.46 Hasil Uji F	90
Tabel 4.47 Hasil Analisis Koefisien Determinasi (R^2)	90

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1	Kerangka Pemikiran	34
Gambar 4.1	Histogram	85
Gambar 4.2	Diagram <i>Normal P-P Plot of Regression Standard Residual</i>	85

DAFTAR RUMUS

Rumus 3.1	Rumus Solvin	45
Rumus 3.2	Rumus <i>Person Product Moment</i>	52
Rumus 3.3	<i>Cronbach's Alpha</i>	53
Rumus 3.4	Regresi Linear Berganda	57
Rumus 3.5	Rumus R^2	58
Rumus 3.6	Rumus Nilai t_{hitung}	59
Rumus 3.7	Rumus F_{hitung}	60

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Daftar Riwayat Hidup
Lampiran 2	Surat Izin Penelitian
Lampiran 3	Kuisisioner Penelitian
Lampiran 4	Data Mentah Kuisisioner
Lampiran 5	Hasil Olah Data SPSS
Lampiran 6	Tabel T
Lampiran 7	Tabel F