

**PENGARUH FASILITAS DAN KUALITAS
PELAYANAN TERHADAP LOYALITAS NASABAH
PADA PT BPR BANDA RAYA**

SKRIPSI



**Oleh:
Cindy Ardianti
150910047**

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

**PENGARUH FASILITAS DAN KUALITAS
PELAYANAN TERHADAP LOYALITAS NASABAH
PADA PT BPR BANDA RAYA**

SKRIPSI

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



**Oleh:
Cindy Ardianti
150910047**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN HUMANIORA
UNIVERSITA PUTERA BATAM
TAHUN 2019**

SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS

Yang bertanda tangan di bawah ini saya:

Nama : CINDY ARDIANTI
NPM/NIP : 150910047
Fakultas : Ilmu Sosial dan Humaniora
Program Studi : Manajemen

Menyatakan bahwa “Skripsi” yang saya buat dengan judul:

Pengaruh Fasilitas dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah Pada PT BPR Banda Raya

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 Choose an item. 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, 02 Februari 2019


MATERAI
TEMPEL
6000
RUPIAH
Cindy Ardianti
150910047

**PENGARUH FASILITAS DAN KUALITAS
PELAYANAN TERHADAP LOYALITAS NASABAH
PADA PT BPR BANDA RAYA**

SKRIPSI

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

**Oleh:
Cindy Ardianti
150910047**

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

Batam, 02 Februari 2019



**Dr. Joko Setiawan, S.E., M.M.
Pembimbing**

ABSTRAK

Bank merupakan salah satu perusahaan yang bergerak dibidang jasa pelayanan keuangan. Bank juga dijadikan tempat untuk melakukan berbagai transaksi yang berhubungan dengan keuangan seperti menyimpan uang, mengirim uang melakukan pembayaran atau penagihan. Penelitian ini bertujuan untuk menjelaskan pengaruh fasilitas dan kualitas layanan terhadap loyalitas nasabah di PT BPR Banda Raya dengan menggunakan rumus slovin sebagai teknik pengambilan sampel sehingga jumlah sampel yaitu 113 responden metode pengumpulan data yaitu dengan menggunakan kuesioner. Uji kualitas data dalam penelitian ini menggunakan uji validitas, uji reliabilitas, uji asumsi klasik, analisis regresi linear berganda, koefisien dterminasi, uji-t dan uji-f. Berdasarkan hasil pengujian melalui analisis regresi berganda diperoleh hasil bahwa fasilitas berpengaruh sebesar 32,8% terhadap loyalitas pelanggan dan kualitas layanan berpengaruh sebesar 27% terhadap loyalitas pelanggan. Analisis koefisien determinasi dapat R^2 sebesar 28,9% sedangkan sisanya sebesar 71,1% di pengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini. Kesimpulannya bahwa secara parsial fasilitas dan kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah, secara simultan fasilitas dan kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah pada PT BPR Banda Raya.

Kata kunci: Fasilitas, Kualitas Pelayanan, Loyalitas nasabah

ABSTRACT

The bank is one of the companies engaged in financial services. Banks are also used as a place to conduct various financial-related transactions such as saving money, sending money making payments or billing. This study aims to explain the influence of facilities and service quality on customer loyalty at PT BPR Banda Raya by using Slovin formula as a sampling technique so that the number of samples is 113 respondents data collection method that is by using a questionnaire. Test the quality of data in this study using validity test, reliability test, classic assumption test, multiple linear regression analysis, termination coefficient, t-test and f-test. Based on the results of testing through multiple regression analysis the results show that facilities have an effect of 32.8% on customer loyalty and service quality has an effect of 27% on customer loyalty. Analysis of the coefficient of determination can be R^2 of 28.9% while the remaining 71.1% is influenced by other variables not examined in this study. The conclusion is that partially facilities and service quality have a significant effect on customer loyalty, simultaneously facilities and service quality have a significant effect on customer loyalty at PT BPR Banda Raya.

Keywords: *Facilities, Service Quality, Customer Loyalty*

KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa yang telah melimpahkan berkat dan rahmat-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul **“Fasilitas dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah Pada PT BPR Banda Ray”**. Skripsi ini merupakan salah satu persyaratan untuk menyelesaikan program studi strata satu (S1) pada Program Manajemen Bisnis Universitas Putera Batam.

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini penulis mendapat bantuan dari berbagai pihak, maka dalam kesempatan ini penulis ingin 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.
3. Ibu Mauli Siagian, S.Kom., M.Si. selaku Kaprodi Jurusan Manajemen.
4. Bapak Joko Setiawan. selaku pembimbing skripsi yang telah membantu penulis dalam penulisan skripsi ini.
5. Dosen dan staff Universitas Putera Batam yang selama ini sudah memberikan ilmu dan pengetahuan serta bimbingan kepada penulis.

6. Bapak Hasnul Kamin selaku Direktur Utama dan Lidia Asrul selaku HRD & GA PT BPR Banda Raya yang sudah memberikan izin kepada penulis untuk mengadakan penelitian diperusahaan.
7. Rekan-rekan PT BPR Banda Raya yang terkhusus kak Dilla, kak Nuri, bg Vigi, bg Hamdi, bg Irza, bg Kiki yang sudah membantu dalam pembuatan skripsi.
8. Kedua orang tua dan adikku tersayang Windy yang selalu memberikan kasih sayang dan cinta yang tulus, meberikan dukungan serta menjadi tempat curahan hati penulis, atas doa, nasihat, serta dukungan yang mereka berikan.
9. Sahabatku tercinta Chaterine, Rifki, Dian, Jocelin, Selfy dan Vita yang telah memberikan masukan dan semangat dalam penyusunan skripsi.
10. Serta seluruh teman-teman seperjuangan di Fakultas Ilmu Sosial dan Humaniora khususnya Manajemen yang telah memberikan dukungan motivasi, saran bantuan serta doa dalam penyusunan skripsi ini.

Batam, 02 Februari 2018

Cindy Ardianti

DAFTAR ISI

SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS	Error! Bookmark not defined.
HALAMAN PENGESAHAN.....	Error! Bookmark not defined.
ABSTRAK	iii
ABSTRACT	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR RUMUS	xv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvi
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang.....	1
1.2. Identifikasi Masalah	6
1.3. Batasan Masalah.....	6
1.4. Rumusan Masalah	6
1.5. Tujuan Penelitian.....	7
1.6. Manfaat Hasil Penelitian	7
1.6.1. Manfaat Teoritis	7
1.6.2. Manfaat Praktis.....	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	9
2.1. Teori Dasar	9
2.1.1. Hakikat Loyalitas Nasabah.....	9
2.1.1.1. Pengertian Loyalitas Nasabah	9
2.1.1.2. Karakteristik loyalitas Nasabah	10
2.1.1.3. Tahapan-Tahapan dalam Loyalitas Nasabah.....	11
2.1.1.4. Indikator-indikator Loyalitas Pelayanan	12
2.1.2. Hakikat Fasilitas	13

2.1.2.1.	Pengertian Fasilitas.....	13
2.1.2.2.	Unsur-unsur Fasilitas.....	14
2.1.2.3.	Faktor-faktor Fasilitas	15
2.1.2.4.	Indikator-indikator Fasilitas	16
2.1.3.	Hakikat Kualitas Pelayanan.....	18
2.1.3.1.	Pengertian Kualitas Pelayanan	18
2.1.3.2.	Dimensi- dimensi Kualitas Pelayanan.....	19
2.1.3.3.	Kesenjangan Kualitas Pelayanan.....	21
2.1.3.4.	Indikator Kualitas Pelayanan.....	22
2.2.	Penelitian Terdahulu.....	23
2.3.	Kerangka Pikiran.....	26
2.4.	Hipotesis Penelitian	26
BAB III METODE PENELITIAN		27
3.1.	Metode Penelitian.....	27
3.2.	Operasional Variabel	27
3.3.	Populasi dan Sampel.....	29
3.3.1.	Populasi	29
3.3.2.	Sampel	29
3.4.	Teknik Pengumpulan Data	31
3.5.	Instrumen Penelitian	32
3.6.	Merode Analisis Data	32
3.6.1.	Analisis deskriptif.....	33
3.6.2.	Uji Kualitas Data	33
3.1.1.1.	Uji Validitas.....	33
3.6.2.2.	Uji Reliabilitas Data	34
3.6.3.	Uji Asumsi Klasik	35
3.6.3.1.	Uji Normalitas	36
3.6.3.3.	Uji Heterokedastisitas.....	37
3.6.3.4.	Uji Multikolinieritas	37

3.6.4.	Uji pengaruh	38
3.6.4.1.	Analisis Regresi Linier Berganda.....	38
3.6.4.2.	Analisis Koefisien Determinasi	39
3.6.5.	Uji Hipotesis	40
3.6.5.1.	Uji-test (parsial).....	40
3.6.5.2.	Uji F (simultan)	41
3.7.	Lokasi	41
3.7.1.	Lokasi Penelitian	41
3.7.2.	Jadwal Penelitian	42
BAB IV	HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	43
4.1.	Profil Responden	43
4.1.1.	Jenis Kelamin	43
4.1.2.	Usia.....	44
4.1.3.	Pekerjaa	44
4.1.4.	Lama Menjadi Nasabah.....	45
4.2.	Analisis Deskriptif.....	46
4.2.1.	Hasil Uji Validitas	46
4.2.2.	Hasil Uji Reliabilitas	48
4.3.	Uji Asumsi Klasik	49
4.3.1.	Uji Normalitas	49
4.3.4.	Hasil Uji Heteroskedastisitas.....	51
4.3.5.	Hasil Uji Multikolinieritas.....	52
4.4.	Hasil Uji Pengaruh	53
4.4.1.	Hasil Uji Regresi Linier Berganda	53
4.4.2.	Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2)	55
4.5.	Hasil Uji Pengaruh	56
4.5.1.	Hasil Uji-t (Parsial).....	56
4.5.2.	Hasil Uji-F (Simultan).....	58
4.6.1.	Fasilitas Berpengaruh Terhadap Loyalitas Nasabah.....	59

4.6.2.	Kualitas Pelayanan Berpengaruh Terhadap Loyalitas Nasabah	60
4.6.3.	Fasilitas dan Kualitas Pelayanan Berpengaruh Terhadap Loyalitas Nasabah	61
BAB V	PENUTUP	62
5.1.	Kesimpulan	62
5.2.	Saran.....	63
Daftar Pustaka		64
LAMPIRAN		
PENDUKUNG PENELITIAN		
DAFTAR RIWAYAT HIDUP		
SURAT KETERANGAN PENELITIAN		

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Kerangka Pikiran	26
Gambar 4. 1 Uji Normalitas dengan Histogram	50
Gambar 4. 2 Uji Normalitas dengan P-P Plot Regression Standardized Ressidual ..	51

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Data Nasabah PT BPR Banda Raya	2
Tabel 1. 2 Daftar Keluhan Nasabah PT BPR Banda Raya.....	5
Tabel 3. 1 Definisi Operasional Variabel Penelitian	28
Tabel 3. 2 Jadwal Penelitian.....	42
Tabel 4. 1 Data Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	43
Tabel 4. 2 Data Responden Berdasarkan Usia	44
Tabel 4. 3 Data Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	44
Tabel 4. 4 Data Responden Lama Menjadi Nasabah	45
Tabel 4. 5 Hasil Uji Validitas Fasilitas.....	46
Tabel 4. 6 Hasil Uji Validitas Kualitas Pelayanan	47
Tabel 4. 7 Hasil Uji Validitas Loyalitas Nasabah	47
Tabel 4. 8 Hasil Uji Reliabilitas Data.....	48
Tabel 4. 9 Hasil Uji One Sample Kolmogorov Smirnov.....	49
Tabel 4. 10 Hasil Uji Heteroskedastisitas.....	52
Tabel 4. 11 Hasil Uji Multikolonieritas.....	53
Tabel 4. 12 Hasil Uji Regresi Linier Berganda	54
Tabel 4. 13 Hasil Uji Koefisien Determinasi (R Square)	56
Tabel 4. 14 Hasil Uji-t.....	57
Tabel 4. 15 Hasil Uji-F	58

DAFTAR RUMUS

Rumus 3. 1 Rumus Slovim.....	30
Rumus 3. 2 Product Moment	34
<u>Rumus 3. 3</u> Croambach Alpha.....	35
Rumus 3. 4 Regresi Linear Berganda.....	38
Rumus 3. 5 Koefisien Determinasi	39

DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN I: PENDUKUNG PENELITIAN
LAMPIRAN II: DAFTAR RIWAYAT HIDUP
LAMPIRAN III: SURAT KETERANGAN PENELITIAN