

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP LOYALITAS
NASABAH BANK MEGA SYARIAH CABANG UTAMA
TENDEAN DI JAKARTA**

SKRIPSI

N a m a : Popi Peri Muniko
N I M : 43108120 - 104



FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS MERCU BUANA
JAKARTA
2011

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP LOYALITAS
NASABAH BANK MEGA SYARIAH CABANG UTAMA
TENDEAN DI JAKARTA**

SKRIPSI

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar
SARJANA EKONOMI**

Program Studi Manajemen – Srata 1

N a m a : Popi Peri Muniko

N I M : 43108120 - 104



**FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS MERCU BUANA
JAKARTA**

2011

SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Popi Peri Muniko

NIM : 43108120-104

Program Studi : Manajemen Pemasaran

Menyatakan bahwa skripsi ini adalah murni hasil karya sendiri. Apabila saya mengutip dari karya orang lain, maka saya mencantumkan sumbernya sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Saya bersedia dikenai sanksi pembatalan skripsi ini adalah terbukti melakukan tindakan plagiat (penjiplakan).

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Jakarta, Februari 2011

(Popi Peri Muniko)
NIM: 43108120104

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Popi Peri Muniko
NIM : 43108120-104
Program Studi : Manajemen Pemasaran
Judul Skripsi : PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
LOYALITAS NASABAH BANK MEGA
SYARIAH CABANG UTAMA TENDEAN DI
JAKARTA
Tanggal Lulus Ujian :

Disahkan oleh:
Pembimbing Skripsi

(Ir. Zulfetri, M.Si, M.M)

Dekan

Ketua Program Studi Manajemen – S1

(Dr. Enny Ariyanto, S.E, M.Si)

(Arief Bowo Prayoga K, S.E, M.M)

LEMBAR PENGESAHAN DEWAN PENGUJI

Skripsi

Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah Bank Mega Syariah
Cabang Utama Tendean Di Jakarta

Dipersiapkan dan Disusun oleh:

Popi Peri Muniko

43108120-104

Telah dipertahankan di depan Dewan Penguji pada tanggal **03 Maret 2011**

Susunan Dewan Penguji

Ketua Penguji/Pembimbing Skripsi

(Ir. Zulfitri, M.Si, M.M)

Anggota Dewan Penguji

(Drs. Wawan Purwanto S.E, M.M)

Anggota Dewan Penguji

(Lianah, S.E, MCom)

KATA PENGANTAR

Pertama – tama, puji dan syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT karena berkat bimbingan dan karunianya-Nya dapat menyelesaikan skripsi ini.

Bagi Dialah, yang dapat melakukan jauh lebih banyak daripada yang kita doakan atau pikirkan, seperti yang ternyata dari kuasa yang bekerja di dalam kita, bagi Dia-lah segala kemuliaan, penghormatan, pengagungan dan penyanjungan di tempat yang maha tinggi, sebab hanya Dia yang layak terima segalanya dan syukur atas terselesaikannya penulisan skripsi ini dengan judul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah Bank Mega Syariah Cabang Utama Tende di Jakarta”**.

Penulis persembahkan skripsi ini sebagai ucapan terima kasih yang tidak terhingga kepada ayahanda **Musdan** dan ibundaku tercinta **Turyani** yang telah tulus mengasuh, membesarkan dan membimbing, serta memberikan kasih sayang, semangat, motivasi dan do’a restu kepada penulis tanpa pernah mengharapkan imbalan dalam bentuk apapun, serta mengadaptasikan dunia padaku dengan cinta mereka. Semoga skripsi ini dapat memberikan arti bahwa pengorbanan mereka tidak sia-sia, setidaknya dalam harapan pendidikan. Skripsi ini juga kupersembahkan kepada adikku **Adi Asdiantoro** dan **Fitrika Fasilia** atas segala pengorbanan, pengertian dan motivasi yang diberikan pada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini dan selalu menyemarakkan dunia ini dengan canda dan tawa.

Terima kasih yang tak terhingga dan penghargaan yang setinggi-tingginya penulis ucapkan kepada bapak **Ir. Zulfitri, M.Si, M.M**, selaku dosen pembimbing. Dalam kesempatan ini, penulis juga mengucapkan terima kasih yang setinggi-tingginya kepada:

1. Bapak Dr. Enny Ariyanto, S.E, M.Si selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Mercu Buana
2. Bapak Arief Bowo Prayoga K, S.E, M.M selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Mercu Buana

3. Seluruh dosen dan staf pengajaran Fakultas Ekonomi yang telah memberikan bekal ilmu pengetahuan dan memberikan pelayanan akademik selama penulis kuliah.
4. Pada pimpinan dan seluruh karyawan Bank Mega Syariah Cabang Utama Tendean Jakarta, yang telah memperkenalkan dan memberikan data yang dibutuhkan oleh penulis selama masa penelitian.
5. Teman-teman Angkatan Summer XIV tiada kenangan yang terindah selain bersama-sama dengan kalian dan terima kasih atas kebersamaannya yang selalu setia membantu dalam kesulitan.
6. Teman – teman di kantor terima kasih atas motivasi dan doanya.
7. Serta semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan namanya satu persatu

Semoga segala bantuan yang diberikan dapat menjadikan penulis untuk selalu bersyukur dan menjadi jalan ke depan untuk melangkah. Tuhan senantiasa hadir memberkati akan segala usaha dalam kehidupan semuanya. Akhirnya penulis berharap semoga skripsi ini dapat berguna bagi semua pihak. Penulis menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini masih banyak kekurangan dan kekeliruan karenanya kritik dan saran konstruktif dari semua pihak sangat diharapkan.

Februari, 2011

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN JUDUL	ii
HALAMAN PERNYATAAN KARYA SENDIRI.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN PEMBIMBING SKRIPSI	iv
HALAMAN PENGESAHAN DEWAN PENGUJI	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv
ABSTRAK	xv
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan Masalah	3
1.3 Pembatasan Masalah	4
1.4 Tujuan dan Manfaat Penelitian	4
1.3.1 Tujuan Penelitian.....	4
1.3.2 Manfaat Penelitian	4
BAB II LANDASAN TEORI	
2.1 Pemasaran dan Manajemen Pemasaran.....	6
2.2 Perilaku Konsumen	9
2.3 Konsep Jasa.....	11
2.3.1 Karakteristik Jasa.....	11
2.3.2 Kualitas Jasa	14

2.3.3 Pengukuran Kualitas Jasa.....	16
2.3.4 Faktor-Faktor yang Menentukan Kualitas Jasa	18
2.4 Konsep dan Kualitas Pelayanan	19
2.4.1 Pengertian Pelayanan.....	19
2.4.2 Kualitas Pelayanan.....	21
2.5 Loyalitas Konsumen.....	23
2.6 Bank.....	26

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

3.1 Obyek Penelitian	28
3.1.1 Struktur Organisasi	30
3.1.2 Uraian Values, Visi dan Misi Perusahaan.....	31
3.1.3 Hasil Analisa Stakeholders Perusahaan	36
3.2 Desain Penelitian.....	38
3.3 Hipotesis	38
3.4 Variabel dan Skala Pengukuran	39
3.4.1 Definisi Operasional Variabel.....	39
3.4.2 Skala Pengukuran	42
3.5 Metode Pengumpulan Data.....	43
3.6 Jenis Data.....	43
3.7 Populasi dan Sampel.....	44
3.8 Uji Validitas dan Reliabilitas	45
3.8.1 Uji Validitas	45
3.8.2 Uji Reliabilitas.....	46
3.9 Uji Asumsi Klasik	47
3.9.1 Multikolienaritas.....	47
3.9.2 Heterokedastisitas	48
3.10 Metode Analisis Data	48
3.10.1 Analisis Regresi Berganda	48
3.10.2 Pengujian Hipotesis	49

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Uji Instrumen Penelitian	53
4.1.1 Uji Validitas	53
4.1.2 Uji Reliabilitas.....	55
4.2 Uji Asumsi Klasik	56
5.2.1 Uji Multikolinearitas.....	56
5.2.2 Uji Heterokedastisitas	57
4.3 Hasil Penelitian	58
5.3.1 Karakteristik Responden	58
5.3.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	58
5.3.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	59
5.3.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan.....	59
5.3.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan	60
5.3.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan	61
5.3.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Menabung.....	61
4.4 Pembahasan Analisis Data.....	62
4.4.1 Analisis Regresi Linier Berganda.....	62
4.4.2 Koefisien Determinasi	63
4.4.2 Uji F	63
4.4.2 Uji t	65

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

6.1 Kesimpulan	75
6.2 Saran-Saran.....	75

DAFTAR PUSTAKA	77
----------------------	----

LAMPIRAN

Lampiran 1: Kuesioner Penelitian.....	79
Lampiran 2: Surat Ijin dan Pengantar Penelitian	82
Lampiran 3: Analisis Uji Validitas	84
Lampiran 4: Analisis Uji Reliabilitas.....	87
Lampiran 5: Analisis Uji Multikolinearitas.....	90
Lampiran 6: Analisis Uji Heterokedastisitas	91
Lampiran 7: Analisis Output Regresi Linier Berganda.....	92
Lampiran 8: Tabulasi Data Hasil Kuesioner	95
Lampiran 9: Bagan Perusahaan	99

DAFTAR TABEL

3.1 Operasional Variabel Penelitian	39
4.1 Hasil Pengujian Validitas	54
4.2 Hasil Uji Reliabilitas	55
4.3 Hasil Uji Multikolinearitas	57
4.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	58
4.6 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	59
4.7 Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan.....	59
4.8 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	60
4.9 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan Per Bulan.....	61
4.10 Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Menabung.....	61
4.11 Hasil Analisis Regresi Linier Berganda	62
4.12 Tabel Anova Hasil Analisis Data.....	64
4.13 Nilai t-Hitung dan t-Table	65

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Struktur Organisasi PT. Bank Mega Syariah	30
Gambar 4.2 Hasil Uji Heterokedastisitas	57

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1: Kuesioner Penelitian.....	79
Lampiran 2: Surat Ijin dan Pengantar Penelitian	82
Lampiran 3: Analisis Uji Validitas	84
Lampiran 4: Analisis Uji Reliabilitas.....	87
Lampiran 5: Analisis Uji Multikolinearitas.....	90
Lampiran 6: Analisis Uji Heterokedastisitas	91
Lampiran 7: Analisis Output Regresi Linier Berganda.....	92
Lampiran 8: Tabulasi Data Hasil Kuesioner	95
Lampiran 9: Bagan Perusahaan	99