

**PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN KUALITAS
LAYANAN KARTU FLAZZ TERHADAP LOYALITAS
NASABAH PT BANK CENTRAL ASIA TBK**
(Studi Kasus Pada PT. Bank Central Asia KCP Percetakan Negara)

**Diajukan Untuk memenuhi Salah satu Persyaratan Memperoleh Gelar Sarjana
Ekonomi Pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Program Studi Manajemen
Universitas Mercu Buana Jakarta**



Nama : ANGGEER WIRAHADINATA
NIM : 43113310051

PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MERCU BUANA
JAKARTA
2017

SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI

Dengan ini, saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : ANGGEER WIRAHADINATA

NIK : 43113310051

Program Studi : Manajemen S1

Konsentrasi : Pemasaran

Judul Skripsi : "Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Layanan Kartu Flazz Terhadap Loyalitas Nasabah PT. Bank Central Asia KCP Percetakan Negara"

(Studi Kasus Pada PT. Bank Cental Asia KCP Percetakan Negara)

Menyatakan

1. Bahwa skripsi ini saya buat dan diselesaikan sendiri. Skripsi ini bukan saduran atau dibuat orang lain.
2. Untuk menyelesaikan skripsi ini saya hanya menggunakan acuan dari studi literatur yang ada di daftar pustaka dan bukti-bukti dokumen yang saya terima dari Perusahaan.
3. Apabila terbukti saya tidak memenuhi apa yang saya nyatakan, saya bersedia menanggung segala risikonya.

Jakarta, september 2017

Yang Membuat Pernyataan,



Anggeer Wirahadinata

Nik : 43113310051

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : ANGGEER WIRAHADINATA
NIM : 43113310051
Program Studi : S1 Manajemen
Judul Skripsi : PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN KUALITAS
LAYANAN KARTU FLAZZ TERHADAP LOYALITAS
NASABAH PT BANK CENTRAL ASIA TBK(Studi Kasus
Pada PT. Bank Central Asia KCP Percetakan Negara)
Tanggal Lulus Ujian : 12 OKTOBER 2017

Disahkan Oleh :

Pembimbing



Dra. Yanti Murni, MM.

Tanggal :

Ketua Penguji



Muhamad, SE, MM

Tanggal :

Dekan,



Dr. Harnovisah, Ak., M.Si., CA

Tanggal :

Ketua Program Studi

S1 Manajemen,



Dudi Permana, MM., Ph.D

Tanggal : 4/11-2017

ABSTRACT

EFFECT OF QUALITY PRODUCT AND QUALITY OF FLAZZ CARD SERVICES TO CUSTOMER LOYALTY PT BANK CENTRAL ASIA TBK (Case Study At PT Bank Central Asia KCP State Printing)

This study aims to determine the effect of Product Quality and Quality of Flazz Card Service to Customer Loyalty. The population of this research is the customer of PT Bank Central Asia TBK KCP State Printing. This causal research was conducted on 100 customers using quantitative descriptive approach. Data analysis used is statistical analysis in the form of multiple linear regression test. The results showed that the quality of flazz products positively affect customer loyalty and service quality have a positive effect on customer loyalty.

Keywords: Flazz Product Quality, Service Quality, Customer Loyalty.



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

ABSTRAK

PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN KUALITAS LAYANAN KARTU FLAZZ TERHADAP LOYALITAS NASABAH PT BANK CENTRAL ASIA TBK

(Studi Kasus Pada PT Bank Central Asia KCP Percetakan Negara)

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Kartu Flazz terhadap Loyalitas Nasabah. Populasi penelitian ini adalah Nasabah PT Bank Central Asia TBK KCP Percetakan Negara. Penelitian Kausal ini dilakukan terhadap 100 nasabah dengan menggunakan pendekatan deskriptif kuantitatif. Analisis data yang digunakan adalah analisis statistik berupa uji regresi linier berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas produk flazz berpengaruh positif terhadap loyalitas pelanggan dan kualitas layanan berpengaruh positif terhadap loyalitas pelanggan.

Kata kunci: Kualitas Produk Flazz, Kualitas layanan , Loyalitas Pelanggan.



U N I V E R S I T A S
M E R C U B U A N A

KATA PENGANTAR

Segala puji bagi Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan karunia – Nya kepada peneliti, sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul **“PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN KUALITAS LAYANAN KARTU FLAZZ TERHADAP LOYALITAS NASABAH PT BANK CENTRAL ASIA TBK (Studi Kasus Pada PT. Bank Central Asia KCP Percetakan Negara)”**. Skripsi ini merupakan syarat untuk memperoleh gelar sarjana pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.

Peneliti menyadari sebagai manusia biasa dalam penelitian ini tidak lepas dari kesalahan dan kekurangan akibat keterbatasan pengetahuan serta pengalaman. Penyusunan skripsi ini tidak lepas dari bimbingan, bantuan dan dukungan yang sangat berarti dari berbagai pihak, khususnya kedua orang tua saya dan Ibu Dra Yanti Murni, MM selaku dosen pembimbing skripsi yang telah memberikan saran, waktu, bimbingan, semangat, pengetahuan dan nasehat-nasehat yang sangat bermanfaat yang telah diberikan kepada penulis. Untuk itu pada kesempatan ini, penulis juga akan menyampaikan ucapan terima kasih kepada :

1. Bapak Dr. Ir. Arisetyanto Nugroho, MM selaku Rektor Universitas Mercu Buana .
2. Bapak Dr. Harnovinsah, Ak., M.Si, CA., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.
3. Bapak Dudi Permana, MM., Ph.D selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.
4. Bapak Muhammad M, SE, MM selaku Sekretaris Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana kampus D.
5. Seluruh dosen dan staf Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana yang telah memberikan segenap ilmunya.

6. Kepada sahabat saya Rika Puji Lestari yang telah banyak membantu, memotivasi dan selalu memberikan semangat kepada penulis dengan penuh kesabaran sehingga berhasil menyelesaikan skripsi ini.
7. Seluruh rekan seperjuangan yaitu Erni Yulianti, Ahmad Saiful, Fika Rianti, dan Harti Dewi Laras serta mahasiswa dan mahasiswi Manajemen 2013 Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana yang telah memberikan semangat dan motivasi agar dapat melaksanakan sidang dan wisuda bersama.
8. Seluruh nasabah yang telah meluangkan waktunya untuk mengisi kuesioner penelitian ini.
9. Dan pihak-pihak lain yang tidak bisa peneliti sebutkan satu persatu. Terimakasih atas semua bantuan, motivasi serta doanya.

Peneliti menyadari sepenuhnya bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna dikarenakan terbatasnya pengalaman dan pengetahuan yang dimiliki peneliti. Oleh karena itu, peneliti mengharapkan segala bentuk saran serta masukan bahkan kritik yang membangun dari berbagai pihak. Semoga skripsi ini bermanfaat dan dapat menambah pengetahuan khususnya bagi peneliti dan pembaca pada umumnya. Akhir kata dengan segala ketulusan dan kerendahan diri, peneliti mohon maaf apabila ada kesalahan dan kelemahan dalam skripsi ini.

Jakarta, september 2017



Anggeer Wirahadinata
NIM : 43113310051

DAFTAR ISI

SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI.....	i
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI	ii
ABSTRACT.....	iii
ABSTRAK	iv
KATA PENGANTAR.....	v
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
 BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Penelitian	1
B. Rumusan Masalah	7
C. Tujuan Penelitian	7
1. Tujuan Penelitian	7
2. Kontribusi Penelitian.....	8
 BAB II KAJIAN TEORITIS, RERANGKA KONSEPTUAL, DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS	
A. Kajian Teoritis.....	9
1. Loyalitas Nasabah	9
2. Kualitas Produk.....	16
3. Kualitas Layanan.....	18
4. Penelitian Terdahulu	21
B. Rerangka Konseptual	24

C. Pengembangan Hipotesis	25
---------------------------------	----

BAB III METODE PENELITIAN

A. Waktu dan Tempat Penelitian	27
B. Desain Penelitian.....	27
C. Definisi dan Operasionalisasi Variabel.....	28
1. Definisi Variabel	28
2. Definisi Operasional Variabel.....	29
D. Pengukuran Variabel	30
E. Populasi dan Sampel Penelitian	31
1. Populasi Penelitian	31
2. Sampel Penelitian.....	32
F. Teknik Pengumpulan Data.....	32
G. Metode Analisis	34
1. Statistik Deskriptif	34
2. Uji Kualitas Data.....	35
a. Uji Validitas	35
b. Uji Reliabilitas	36
3. Uji Asumsi Klasik.....	38
a. Uji Normalitas.....	38
b. Uji Multikolonieritas.....	39
c. Uji Heteroskedastisitas.....	41
4. Uji Kesesuaian Model.....	42
a. Koefisien Determinasi (R^2).....	42
b. Uji F Anova.....	43
5. Uji Analisis Regresi Linear Berganda.....	44
6. Uji Hipotesis	45
a. Uji Signifikansi (Uji Statistik t)	45

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Objek Penelitian	47
1. Tempat dan Waktu Penelitian	49
2. Karakteristik Profil Responden	50
a. Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	50
b. Deskripsi Responden Berdasarkan Usia	51
c. Deskripsi Responden Berdasarkan Fakultas	51
B. Hasil Uji Statistik Deskriptif	52
C. Hasil Uji Kualitas Data	55
1. Hasil Uji Validitas	55
2. Hasil Uji Reliabilitas	58
D. Hasil Uji Asumsi Klasik	59
1. Hasil Uji Normalitas	59
2. Hasil Uji Heteroskedastisitas	60
3. Hasil Uji Multikolonieritas	62
E. Hasil Uji Kesesuaian Model	63
1. Uji Koefisien Determinasi (R^2)	63
2. Uji F Anova	64
F. Hasil Uji Analisis Regresi Linear Berganda	65
G. Hasil Uji Hipotesis	66
1. Uji Signifikansi (Uji Statistik t)	66
H. Pembahasan Hasil Penelitian	68

BAB V SIMPULAN DAN SARAN

A. Simpulan	70
B. Saran	70

DAFTAR PUSTAKA	71
-----------------------------	-----------