

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN PEMASARAN
RELASIONAL TERHADAP LOYALITAS NASABAH**

SKRIPSI

Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi Pada
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Program Studi Manajemen Universitas Mercubuana Jakarta



Nama : Dortina Tetta

Nim : 43112110054

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

Program Studi Manajemen

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

UNIVERSITAS MERCU BUANA

JAKARTA

2015

SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Dortina Tetta

NIM : 43112110054

Program Studi : Strata 1 Program Ekonomi Manajemen

Judul : Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Pemasaran Relasional Terhadap Loyalitas Nasabah” (Studi Kasus Pada Nasabah Prioritas PT. Bank Central Asia,tbk Cabang Tanjung Priok).

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

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Jakarta, 07 September 2015

UNIVERSIT
MERCU BUANA



Dortina Tetta
NIM: 43112110054

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Nama :Dortina Tetta
NIM : 43112110054
Program Studi : S1 Manajemen
Judul : Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Pemasaran Relasional Terhadap Loyalitas Nasabah” (Studi Kasus Pada Nasabah Prioritas Bank BCA Cabang Tanjung Priok).

Tanggal Lulus Ujian : 11 Agustus 2015

Disahkan Oleh :

Pembimbing,

Ketua Penguji,


Tafiprios, SE., MM


Yuhasril, SE., ME

Tanggal : 12 September 2015

Tanggal : 12 September 2015

Dekan,

Ketua Program Studi
S1 Manajemen,



Prof. Dr. Wiwik Utami, Ak., MS., CA.

Tanggal : 3-10-2015



Dr. Rina Astini, SE., MM

Tanggal : 12/9 2015

KATA PENGANTAR

Segala puji bagi Tuhan Yang Maha Esa yang telah memberikan rahmat dan karunia-Nya kepada penulis, sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Pemasaran Relasional Terhadap Loyalitas Nasabah” (Studi Kasus Pada Nasabah Prioritas Bank BCA Cabang Tanjung Priok)**”. Skripsi merupakan syarat untuk memperoleh gelar sarjana S1 pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.

Penulis menyadari sebagai manusia biasa dalam penelitian ini tidak lepas dari kesalahan dan kekurangan akibat keterbatasan pengetahuan serta pengalaman. Penyusun skripsi ini tidak lepas dari bimbingan, bantuan dan dukungan yang sangat berarti dari berbagai pihak, khususnya Bapak Tafiprios, SE., MM, selaku dosen pembimbing skripsi yang telah memberikan saran, waktu, bimbingan, semangat, pengetahuan dan nasehat-nasehat yang sangat bermanfaat yang telah diberikan kepada penulis. Oleh karena itu, dalam kesempatan ini penulis haturkan Puji Syukur atas kekuatan Tuhan Yang Maha Esa yang telah mencurahkan anugerahnya dan ingin berterima kasih pada semua pihak yang telah membantu dalam penyusunan skripsi ini terutama kepada:

1. Bapak Dr. Ir. Arissetyanto Nugroho, MM selaku Rektor Universitas Mercu Buana.
2. Ibu Prof. Dr. Wiwik Utami, Ak., MS., CA, selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.
3. Ibu Dr. Rina Astini, SE., MM, selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana
4. Bapak Tafiprios, SE., MM, selaku Dosen Pembimbing dan Seluruh dosen dan staf Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana yang telah memberikan segenap ilmunya.
5. Divisi Pembelajaran dan Pengembangan PT. Bank Central Asia,tbk dengan program beasiswa yang telah memberikan kesempatan untuk melanjutkan study Ekonomi Manajemen S1

6. PT. Bank Central Asia,tbk Cabang Tanjung Priok, yang telah banyak membantu memberikan informasi mengenai obyek dalam skripsi ini.
7. Teristimewa kepada Orang Tua penulis Yunus Tetta (Alm.) dan Karlina Hendrik Batulapa yang selalu mendoakan dan memberikan maupun menjadikan motivasi kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
8. Suami tercinta Kristian Adhiliano atas waktu, tenaga dan motivasi sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini.
9. Terima kasih juga kepada semua pihak yang telah membantu dalam penyelesaian skripsi ini yang tidak dapat disebutkan satu per satu.

Penulis berharap semoga skripsi ini bermanfaat. Penulis juga menyadari bahwa penulisan skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan. Untuk itu penulis mengucapkan mohon maaf atas kekurangan yang ada pada skripsi ini dan berharap semoga dapat diperbaiki pada waktu mendatang baik oleh penulis sendiri maupun penulis lainnya sehingga ilmu dapat terus dikembangkan dan disempurnakan.

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

Jakarta, 07 September 2015

Dortina Tetta

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	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Penelitian.....	1
B. Rumusan Masalah Penelitian.....	8
C. Tujuan dan Kontribusi Penelitian.....	10
BAB II KAJIAN PUSTAKA, RERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS	
A. Kajian Pustaka.....	12
1. Kualitas Pelayanan.....	12
1.1 Konsep Kualitas.....	12

1.2 Konsep Kualitas Pelayanan	13
1.3 Unsur-unsur Pelayanan	14
1.4 Strategi Meningkatkan Kualitas Pelayanan	16
1.5 Dimensi dan Indikator Kualitas Pelayanan	18
2. Pemasaran Relasional	18
2.1 Teori dan Konsep Pemasaran Relasional	18
2.2 Dimensi dan Indikator Pemasaran Relasional.....	24
3. Loyalitas Pelanggan	28
3.1 Konsep Loyalitas Pelanggan.....	28
3.2 Dimensi dan Indikator Loyalitas Pelanggan	30
4. Penelitian Yang Pernah Dilakukan Sebelumnya	33
B. Rerangka Pemikiran.....	37
C. Hipotesis Penelitian	39

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

A. Waktu dan Tempat Penelitian.....	41
B. Desain Penelitian.....	41
C. Definisi dan Operasionalisasi Variabel	42
D. Populasi dan Sampel	50
E. Teknik Pengumpulan Data	53
F. Metode Analisis	53
1. Persiapan	53
2. Pengolahan Data.....	54
3. Uji Asumsi Klasik	56
4. Analisis Regresi Linier Berganda	58

5. Uji Hipotesis..... 59

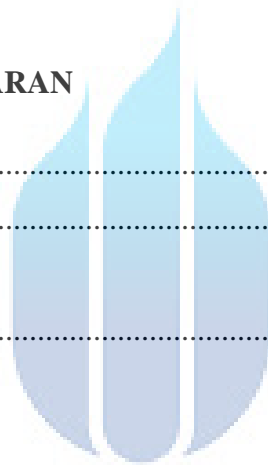
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Statistik Deskriptif 61
B. Hasil Uji Kualitas Instrumen Penelitian dan Uji Asumsi 62
 1. Uji Kualitas Instrumen Penelitian 62
 2. Hasil Uji Asumsi Klasik..... 68
C. Pengujian Hipotesis 72
D. Pembahasan 76

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan 77
B. Saran 78

DAFTAR PUSTAKA..... 79



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Rekapitulasi Nasabah Prioritas	2
Tabel 1.2	Keluhan Nasabah Prioritas.....	5
Tabel 3.1	Indikator Variabel Penelitian	46
Tabel 4.1	Identitas Responden.....	61
Tabel 4.2	Validitas Variabel Kualitas Pelayanan.....	63
Tabel 4.3	Validitas Variabel Pemasaran Relasional	64
Tabel 4.4	Validitas Variabel Loyalitas Nasabah	65
Tabel 4.5	Reliabiitas Variabel Kualitas Pelayanan.....	67
Tabel 4.6	Reliabiitas Variabel Pemasaran Relasional	67
Tabel 4.7	Reliabiitas Variabel Loyalitas Nasabah.....	68
Tabel 4.8	Uji Multikolinieritas.....	71
Tabel 4.9	Model Summary	73
Tabel 4.10	ANOVA	74
Tabel 4.11	Coefficient	75

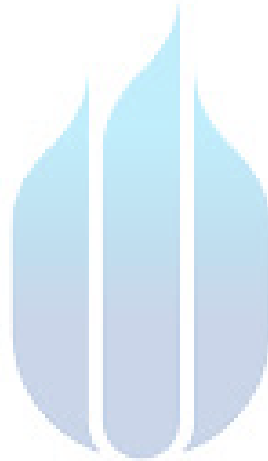
DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Rekapitulasi Nasabah Prioritas	3
Gambar 1.2 Keluhan Nasabah Prioritas.....	6
Gambar 2.1 Rerangka Pemikiran.....	39
Gambar 4.1 Uji Normalitas Grafik	69
Gambar 4.2 Grafik Histogram	69
Gambar 4.3 Uji Heterokedastisitas	70



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian.....	82
Lampiran 2 Tabulasi Hasil Kuesioner	89
Lampiran 3 Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas	101
Lampiran 4 Hasil Uji Asumsi Klasik.....	104
Lampiran 5 Hasil Uji Hipotesis	106



UNIVERSITAS
MERCU BUANA