

**Pengaruh Atribut Produk ATM Terhadap Kepuasan dan Loyalitas
Nasabah Bank Muamalat Indonesia
(Studi Pada : Nasabah Bank Muamalat Cabang Slipi Jakarta Barat)**

Skripsi

Nama : Irfan Arditia Wihatmanto
NIM : 43112120-405



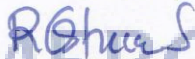
**FAKULTAS EKONOMI & BISNIS
UNIVERSITAS MERCU BUANA
JAKARTA
2014**

LEMBAR PENGESAHAN

Nama : Irfan Arditia Wihatmanto
NIM : 43112120405
Program Studi : Ekonomi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Mercubuana
Judul : Pengaruh Atribut produk ATM terhadap Kepuasan dan
Loyalitas Nasabah
Variabel Intervening (studi pada Bank Muamalat
cabang Slipi)
Tanggal : 11 Desember 2014

Mengesahkan

Pembimbing Skripsi



Dr. Rina Astini, SE., MM

Ketua Penguji



Dr. Wawan Purwanto, MM

Dekan



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

Ketua Program Studi Manajemen – S1



Dr. Rina Astini, SE., MM

SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa semua pernyataan dalam Skripsi ini :

Judul : Pengaruh Atribut produk ATM terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah Bank Muamalat Cabang Slipi

Bentuk Skripsi : Riset

Nama : Irfan Arditia Wihatmanto

NIM : 43112120405

Program Studi : Manajemen Strata - 1

Tanggal : 11 Desember 2014

Merupakan hasil studi pustaka, penelitian lapangan dan karya saya sendiri dengan bimbingan Dosen Pembimbing yang ditetapkan dengan Surat Keputusan Ketua Program Studi Manajemen Strata-I Universitas Mercu Buana.

Karya ilmiah ini belum pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan pada program sejenis di perguruan tinggi lain. Semua informasi, data dan hasil pengolahannya yang digunakan telah dinyatakan secara jelas sumbernya dan dapat diperiksa kebenarannya.

Jakarta, 11 Desember 2014



Irfan Arditia Wihatmanto

KATA PENGANTAR

Segala puji syukur yang tak terhingga penulis panjatkan kepada Allah SWT, yang telah memberikan Rahmat dan Karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan proposal skripsi ini yang berjudul “Pengaruh Atribut produk ATM terhadap Kepuasan dan Loyalitas sebagai Variabel Intervening (Nasabah Bank Muamalat Cabang Slipi)”. Proposal skripsi ini merupakan syarat untuk skripsi dan sidang nantinya untuk memperoleh gelar Sarjana Program Studi Manajemen S1 Fakultas Ekonomi dan Bisnis di Universitas Mercu Buana.

Penulis banyak mengalami kesulitan yang disebabkan keterbatasan pengetahuan serta kemampuan penulis, akan tetapi karena bantuan serta bimbingan dari beberapa pihak maka kesulitan tersebut dapat diatasi. Oleh karena itu penulis menyampaikan terima kasih dan penghargaan setinggi-tingginya kepada :

1. **Ibu Dr. Rina Astini.,SE.,MM** selaku dosen pembimbing akademik skripsi dan selaku Ketua Program Studi Manajemen S1 Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana yang telah membantu dalam memberikan arahan pada saat penyusunan skripsi.
2. **Kedua Orang tua** yang selalu mendoakan, menasihati, memberikan semangat untuk menjadi anak yang berguna, bermanfaat dan bisa dibanggakan. Yang selalu menjadi motivasi bagi penulis untuk menyelesaikan pendidikan agar bisa menjadi orang yang diharapkan dikemudian hari. Terima kasih telah memberikan kepercayaan penuh untuk

menempuh pendidikan sampai saat ini. Doakan selalu anakmu ini agar bisa membahagiakanmu.

3. **Yuki Vegarini** sebagai teman spesial yang selalu memberikan bantuan dukungan dan semangat untuk terus menyelesaikan skripsi ini.
4. **Adik dan Kakak** yang ikut memberikan semangat dan bantuanya dalam pembuatan skripsi.
5. Teman-teman di kampus **Mercu Buana** dan Teman-teman di kantor **Muamalat Institute** yang telah memberikan dukungan untuk menyelesaikan skripsi ini.
6. Karyawan Bank Muamalat cabang slipi: **Ibu. Ratik, Mba Hesti, Mba Vidya, Mba Reni** yang sudah memberikan kesempatan dan dukungan berupa data menyelesaikan skripsi ini.

Semoga amal dan kebaikan serta bantuan yang telah diberikan kepada penulis mendapatkan balasan dari Allah SWT. Semoga skripsi ini menjadi sebuah karya yang dapat berguna bagi kita semua, walaupun penulis sadar skripsi ini masih terdapat kekurangan yang mungkin bisa ditingkatkan mendekati kesempurnaan ilmu pengetahuan dimasa yang akan datang. Aamiin.

Jakarta, Desember 2014
Penulis

Irfan Arditia Wihatmanto

DAFTAR ISI

	Halaman
ABSTRAK	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iv
SURAT PERNYATAAN	v
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Perumusan Masalah	6
1.3 Pembatasan Masalah	7
1.4 Tujuan Penelitian dan Kegunaan Penelitian	7
1.4.1 Tujuan Penelitian	7
1.4.2 Kegunaan Penelitian	7
1.4.2.1 Bagi Perusahaan	7
1.4.2.2 Bagi Akademisi	8
BAB II KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS	9
2.1 Pengertian Produk	9
2.1.1 Lima Tingkatan Produk	9
2.1.2 Klasifikasi Produk	10
2.1.3 Dimensi Produk	14
2.1.4 Atribut Produk	15
2.2 Pengertian Kepuasan Konsumen	19
2.2.1 Konsep Kepuasan Pelanggan	19

2.2.2	Mengukur Kepuasan Konsumen	23
2.3	Pengertian Loyalitas Pelanggan	26
2.3.1	Konsep Loyalitas Merek	28
2.3.2	Driver Kesetiaan Pelanggan	31
2.3.3	Kategori Loyalitas	31
2.3.4	Dimensi Loyalitas Pelanggan	33
2.3.5	Karakteristik Loyalitas Pelanggan	34
2.3.6	Tahap Pertumbuhan Loyalitas Pelanggan	35
2.4	Penelitian Terdahulu	41
2.5	Kerangka Pemikiran	44
2.6	Hipotesis	44
BAB III	METODE PENELITIAN	45
3.1	Waktu dan Tempat Penelitian	45
3.2	Desain Penelitian	45
3.3	Variabel dan Skala Pengukuran	45
3.3.1	Variabel Penelitian	45
3.3.2	Skala Pengukuran	46
3.4	Definisi Operasional Variabel	47
3.5	Metode Pengumpulan Data	50
3.6	Jenis Data	50
3.7	Populasi dan Sampel	51
3.7.1	Populasi	51
3.7.2	Sampel	51
3.8	Metode Analisis Data	52
3.8.1	Uji Validitas Data	52
3.8.2	Uji Reliabilitas	52
BAB IV	HASIL DAN PEMBAHASAN	68
4.1	Deskripsi Obyek Penelitian	68
4.2	Gambaran Umum Bank Muamalat	69

4.3	Gambaran Umum Responden	72
4.3.1	Jenis Kelamin Responden	73
4.3.2	Rentang Usia Reponden	73
4.3.3	Pendidikan Responden	74
4.3.4	Pekerjaan Responden	75
4.3.5	Penghasilan Responden	75
4.3.6	Lama Menggunakan Responden	76
4.4	Analisis <i>Structural Equation Model</i> (SEM)	77
4.5	Pembahasan	85
4.5.1	Pengaruh Atribut Produk Terhadap Kepuasan	85
4.5.2	Pengaruh Kepuasan Terhadap Loyalitas	86
4.5.3	Pengaruh Loyalitas Terhadap Atribut Produk	87
4.5.4	Pembahasan Hasil Penelitian	88
BAB V	KESIMPULAN DAN SARAN	89
5.1	Kesimpulan	89
5.1.1	Atribut Produk Berpengaruh Positif Terhadap Kepuasan	89
5.1.2	Kepuasan Berpengaruh Positif Terhadap Loyalitas Nasabah	89
5.1.3	Atribut Produk Berpengaruh Positif Terhadap Loyalitas Nasabah secara Langsung	89
5.2	Saran	90
5.2.1	Saran untuk Bank Muamalat Indonesia	90
5.2.2	Saran untuk Agenda Penelitian Selanjutnya	91
	DAFTAR PUSTAKA	92
	LAMPIRAN	94

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1	Hubungan Harapan, Kinerja, dan Kepuasan	20
Tabel 2.2	Hubungan Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan	30
Tabel 2.3	Kategori Loyalitas	33
Tabel 2.4	Penelitian Terdahulu	41
Tabel 3.1	Skala Ordinal	46
Tabel 3.2	Operasional Variabel Atribut Produk	47
Tabel 3.3	Operasional Variabel Kepuasan Nasabah	48
Tabel 3.4	Operasional Variabel Loyalitas Nasabah	49
Tabel 3.5	<i>Comparatve Fit Index</i>	62
Tabel 4.1	Jenis Kelamin Responden	73
Tabel 4.2	Rantang Usia Responden	77
Tabel 4.3	Pendidikan Responden	74
Tabel 4.4	Pekerjaan Responden	75
Tabel 4.5	Penghasilan Responden	75
Tabel 4.6	Lama Menggunakan Responden	76
Tabel 4.7	Parameter Estimasi Nilai <i>Loading Factor</i> dan t_{hitung} Model Pengukuran pada Variabel Atribut Produk	78
Tabel 4.8	Parameter Estimasi Nilai <i>Loading Factor</i> dan t_{hitung} Model Pengukuran pada Variabel Kepuasan dan Loyalitas Anggota Asosiasi Perusahaan Jalur Prioritas	79
Tabel 4.9	<i>Construct Reliability</i> Model Pengukuran	81
Tabel 4.10	Indeks <i>Goodness of Fit</i> pada Model Penelitian SEM	82
Tabel 4.11	Hasil Pengujian Hipotesis Penelitian	85

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1	Kuesioner Tingkat Kepuasan Nasabah	3
Gambar 1.2	Grafik Tingkat Kepuasan Nasabah	4
Gambar 1.3	Grafik Jasa Transaksi ATM	5
Gambar 2.1	Pentingnya Atribut Produk	18
Gambar 2.2	Model Kepuasan – Ketidakpuasan Pelanggan	21
Gambar 2.3	Faktor-faktor Determinasi Kepuasan	22
Gambar 2.4	Pola Pembelian Merk	29
Gambar 2.5	Loyalitas Pelanggan	31
Gambar 2.6	Tahapan Loyalitas yang Diungkapkan Griffin dengan Istilah <i>Generator System</i>	37
Gambar 2.7	Kerangka Pemikiran	44
Gambar 4.1	Parameter Estimasi <i>Standardized Loading Factor</i> CFA Variabel Atribut Produk	77
Gambar 4.2	Parameter Estimasi <i>Standardized Loading Factor</i> CFA Variabel Kepuasan dan Loyalitas Anggota Asosiasi Perusahaan Jalur Prioritas	79
Gambar 4.3	Nilai <i>T values</i> pada <i>Structural Equation Model</i> (SEM) ...	83
Gambar 4.4	<i>Standardized Loading Factor</i> pada <i>Structural Equation Model</i> (SEM)	84