

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KEPUASAN PELANGGAN  
TERHADAP LOYALITAS NASABAH BRI UNIT H. MENCONG  
CILEDUG - TANGERANG**

**SKRIPSI**

Nama : Dewi Dhunuriah  
Nim : 43109010-052



**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS MERCU BUANA  
JAKARTA  
2013**

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KEPUASAN PELANGGAN  
TERHADAP LOYALITAS NASABAH BRI UNIT H. MENCONG  
CILEDUG - TANGERANG**

**SKRIPSI**

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

**SARJANA EKONOMI**

**Program Studi Manajemen-Strata 1**

Nama : Dewi Dhunuriah

Nim : 43109010-052



**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS**

**UNIVERSITAS MERCU BUANA**

**JAKARTA**

**2013**

## SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Dewi Dhunuriah

Nim : 43109010-052

Program Studi : Manajemen S1

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 dikenakan sanksi pembatalan skripsi ini apabila terbukti melakukan tindakan plagiat (penjiplakan).

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

UNIVERSITAS  
MERCU BUANA

Jakarta, 12 September 2013



( Dewi Dhunuriah )

NIM: 43109010-052

## LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Dewi Dhunuriah  
NIM : 43109010-052  
Program Studi : Manajemen S1  
Judul Skripsi : **Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Nasabah BRI Unit H.Mencong Ciledug-Tangerang**

Tanggal Lulus Ujian : 26 September 2013

Disahkan oleh :

Pembimbing Skripsi

UNIVERSITAS  
MERCU BUANA



(Daru Asih, SE, M.Si)

Dekan

Ketua Program Studi Manajemen-S1



(Dr. Wiwik Utami, Ak, MS, CA)



(Dr. Rina Astini, SE, MM)

**LEMBAR PENGESAHAN DEWAN PENGUJI**

Skripsi

Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas  
Nasabah BRI Unit H.Mencong Ciledug-Tangerang

Dipersiapkan dan Disusun oleh :

**Dewi Dhunuriah**

**43109010-052**

Telah dipertahankan di depan Dewan Penguji pada tanggal 26 September 2013

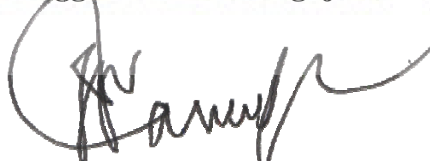
**Susunan Dewan Penguji**

**Ketua Penguji/Pembimbing Skripsi**



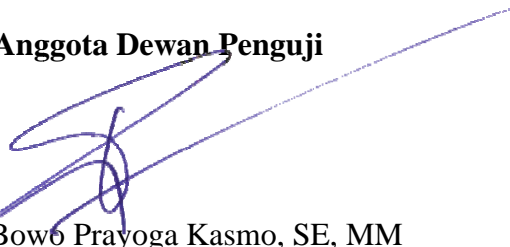
Daru Asih, SE, M.Si

**Anggota Dewan Penguji**



Drs. Hasanuddin Pasihama, MS

**Anggota Dewan Penguji**



Arief Bowo Prayoga Kasmu, SE, MM

## KATA PENGANTAR



Asalamualaikum Warohmatullahi Wabarokatu. Alhamdulillah Walsyukurlillah penulis panjatkan kehadiran Allah SWT, yang senantiasa telah memberikan rahmat dan karunianya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi degan sebaik-baiknya yang berjudul “ **Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Nasabah Bank Rakyat Indonesia (BRI) Unit H.Mencong Cileduk-Tangerang** “.

Dengan restu serta tulusnya doa dari kedua orang tua yang telah memberikan perhatian, serta tulusnya kasih sayang beliau merupakan Ridhonya Allah SWT, sehingga penulis bisa menyelesaikan penelitian dengan semaksimal mungkin itu semua karna Allah SWT.

Penulis mengungkapkan rasa terimakasih yang sebesar-besarnya kepada Ibu Daru Asih, SE, M.Si, selaku Dosen Pembimbing yang telah memberikan luwang waktu bimbingan, pengetahuan, memberikan saran, semangat serta motivasi dan nasehat yang bemanfaat kepada penulis. Sehingga skripsi berjalan dengan sebaik mungkin.

Skripsi ini merupakan syarat ketentuan untuk memperoleh gelar Sarjana pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.

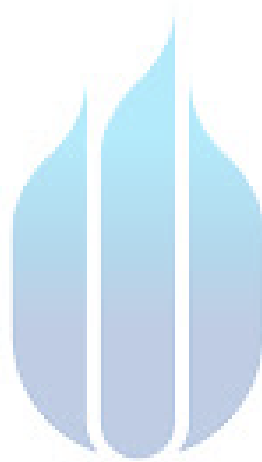
Penulis juga ingin mengucapkan terimakasih kepada:

1. Dr. Arrisetyanto Nugroho, MM. Selaku Rektor Universitas Mercu Buana.
2. Dr. Wiwik Utami, Ak, MS CA. Selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.
3. Dr. Rina Astini, MM. Selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.
4. Ibu Daru Asih, SE, M,Si. Selaku dosen pembimbing Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana, yang selalu memberikan luwang waktu serta memberikan pengetahuan, arahan, motivasi dan nasehat yang bermanfaat.
5. Drs. Hasanuddin Pasiama, MS. Selaku dosen penguji Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana, yang telah memberikan arahan dan memberikan pengetahuan dalam memperbaiki kekurangan dalam pembuatan skripsi.
6. Arief Bowo Prayoga Kasmu, SE, MM. Selaku dosen penguji Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana, yang telah memberikan arahan dan memberikan pengetahuan dalam memperbaiki kekurangan dalam pembuatan skripsi.
7. Seluruh Dosen-dosen dan Staf Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.
8. Kedua Orang tua yang senantiasa mendoakan, memberikan semangat, serta memberikan cinta yang tulus dan membiayai perkuliahan saya.
9. Adik tercinta saya Deva Ayu Saputri, Aldi dan Yusuf yang sudah mendoakan, memberikan semangat serta motivasi kepada saya untuk menyelesaikan skripsi.

10. Keluarga Besar saya yang senantiasa mendoakan dan memberikan semangat serta dukungan terhadap saya.
11. Bapak Sugeng sebagai kepala Unit Bank Rakyat Indonesia (BRI) H.Mencong Ciledug-Tangerang, yang sudah memberikan arahan dan membantu saya.
12. Seluruh karyawan Bank Rakyat Indonesia (BRI) H.Mencong Ciledug-Tangerang, yang sudah membantu dalam memberikan solusi serta arahan.
13. Tommy Ruben dan Demmy Adam yang turut mendoakan dan memberikan semangat serta kemasukan dalam pembuatan skripsi.
14. Kak Deni Widyanto mahasiswa Mercu Buana jurusan Akuntansi 2006 kakak angkat yang telah membantu dalam mengajarkan SPSS.
15. Yuni Astuti dan Amifia Setia Resmi mahasiswi Mercu Buana jurusan Management 2009 yang turut mendoakan serta memberikan semangat untuk pembuatan skripsi.
16. Seluruh rekan-rekan seperjuangan Manajemen S1 angkatan 2009 yang tidak bisa di sebutkan satu persatu atas kebersamaan selama menuntut ilmu di kampus tercinta Universitas Mercu Buana.
17. Kak Rianty yang sudah memberikan tempat yang nyaman untuk belajar dan selalu menghibur saya.



Penulis berharap semoga dengan adanya skripsi ini dapat memberikan manfaat dan dapat memberikan ilmu pengetahuan tentang suatu kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan terhadap loyalitas bagi suatu perbankan. Dengan adanya penelitian ini penulis mengharapkan agar para karyawan/pegawai jasa dapat menerapkan serta menaati mutu kualitas pelayanan, agar suatu pelayanan tidak dianggap buruk dan tercapainya suatu kepuasan serta loyalitas nasabah.



Jakarta, 5 September 2013

**Dewi Dhunuriah**

UNIVERSITAS  
MERCU BUANA

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN SAMPUL</b> .....	i
<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	ii
<b>HALAMAN PERNYATAAN KARYA SENDIRI</b> .....	iii
<b>HALAMAN PENGESAHAN PEMBIMBING SKRIPSI</b> .....	iv
<b>HALAMAN PENGESAHAN DEWAN PENGUJI</b> .....	v
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	vi
<b>DAFTAR ISI</b> .....	x
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	xvi
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	xx
<b>HALAMAN MOTTO</b> .....	xxi
<b>ABSTRAK</b> .....	xxii
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	1
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	8
1.3 Tujuan Penelitian .....	9

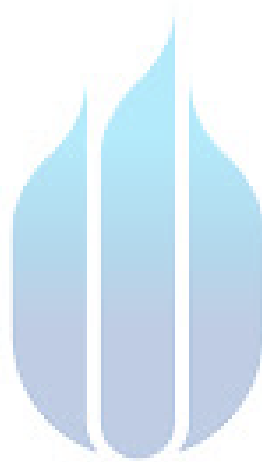
1.4 Manfaat Penelitian .....	9
<b>BAB II LANDASAN TEORI .....</b>	<b>11</b>
2.1 Menejemen Pemasaran.....	11
2.1.1 Definisi Menejemen Pemasaran .....	11
2.1.2 Tugas Manajemen Pemasaran .....	12
2.1.3 Konsep Pemasaran .....	19
2.1.4 Strategi Pemasaran dan Tujuan Perusahaan .....	20
2.2 Pemasaran Jasa .....	23
2.3 Kualitas Pelayanan .....	24
2.4 Kepuasan Pelanggan .....	30
2.5 Loyalitas Nasabah .....	37
2.6 Menurut Pengertian Terdahulu .....	42
2.7 Kerangka Pemikiran .....	44
<b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN .....</b>	<b>46</b>
3.1 Objek Penelitian .....	46
3.2 Gambaran Umum .....	47
3.3 Desain Penelitian .....	49

3.4 Hipotesis .....	49
3.5 Variabel dan Skala Pengukuran .....	51
3.5.1 Variabel Penelitian .....	51
3.5.2 Skala Pengukuran Variabel .....	52
3.5.3 Definisi Operasional Variabel .....	53
3.6 Metode Pengumpulan Data .....	56
3.7 Jenis dan Sumber Data .....	57
3.8 Populasi dan Sampel .....	58
3.8.1 Populasi .....	58
3.8.2 Sampel .....	59
3.9 Metode Analisis Data .....	60
3.9.1 Uji Validitas dan Probabilitas .....	60
a. Uji Validitas .....	60
b. Uji Reliabilitas .....	61
3.9.2 Uji Asumsi Klasik .....	61
a. Uji Normalitas .....	61
b. Uji Multikolinearitas .....	62

c. Uji Heteroskedastisitas .....	62
3.9.3 Uji Analisis Regresi Linear Berganda .....	62
3.9.4 Uji Hipotesis .....	63
a. Uji F ( <i>Simultan</i> ) .....	64
b. Uji t ( <i>Parsial</i> ) .....	65
<b>BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>67</b>
4.1 Analisis Karakteristik Responden Bank Rakyat Indonesia (BRI) .....	67
4.1.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin ..	67
4.1.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia .....	68
4.1.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir .....	69
4.1.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan .....	70
4.1.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan Perbulan .....	71
4.1.6 Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Menabung .....	73
4.2 Hasil Jawaban Responden Mengenai Pengaruh Kualitas Pelayanan .....	73

4.3 Hasil Jawaban Responden Mengenai Pengaruh Kepuasan	
Pelanggan .....	83
4.4 Hasil Jawaban Responden Mengenai Pengaruh Loyalitas	
Nasabah .....	92
4.5 Pengujian Validitas dan Reliabilitas .....	100
4.5.1 Uji Validitas dan Probabilitas .....	100
a. Uji Validitas .....	100
b. Uji Reabilitas .....	102
4.5.2 Uji Asumsi Klasik .....	104
a. Uji Normalitas .....	104
b. Uji Multikolinearitas .....	106
c. Uji Heteroskedastisitas .....	106
4.5.3 Analisis Variabel Kualitas Pelayanan dan Kepuasan	
Pelanggan Terhadap Loyalitas Nasabah .....	108
4.5.4 Uji Koefisien Determinasi .....	109
4.6 Uji Hipotesis .....	110
4.6.1 Uji F ( <i>Simultan</i> ) .....	110
4.6.2 Uji t ( <i>Parsial</i> ) .....	111
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>113</b>

5.1 Kesimpulan .....	113
5.2 Saran .....	115
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>117</b>
<b>LAMPIRAN .....</b>	<b>118</b>



UNIVERSITAS  
MERCU BUANA

## DAFTAR TABEL

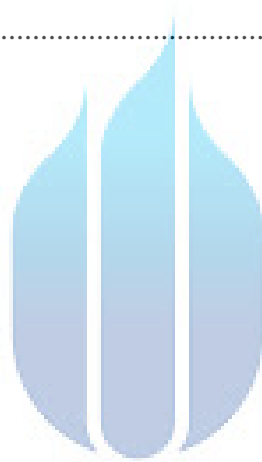
Tabel 1.1	Produk Bank Rakyat Indonesia (BRI) Unit H.Mencong Ciledug-Tangerang .....	6
Tabel 3.1	Skala Tipe Likert .....	53
Tabel 3.2	Variabel Kualitas Pelayanan dan Definisi Operasional .....	55
Tabel 3.3	Variabel Kepuasan Pelanggan dan Definisi Operasional .....	55
Tabel 3.4	Variabel Loyalitas Nasabah dan Definisi Operasional .....	56
Tabel 4.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	67
Tabel 4.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia .....	69
Tabel 4.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir .....	70
Tabel 4.4	Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pekerjaan .....	71
Tabel 4.5	Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan Perbulan .....	72
Tabel 4.6	Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Menabung .....	73
Tabel 4.7	Kualitas Pelayanan ( <i>Reliability</i> ) .....	74
Tabel 4.8	Kualitas Pelayanan ( <i>Reliability</i> ).....	75
Tabel 4.9	Kualitas Pelayanan ( <i>Responsivenss</i> ) .....	75
Tabel 4.10	Kualitas Pelayanan ( <i>Responsivenss</i> ) .....	76



Tabel 4.11 Kualitas Pelayanan ( <i>Assurance</i> ) .....	77
Tabel 4.12 Kualitas Pelayanan ( <i>Assurance</i> ) .....	78
Tabel 4.13 Kualitas Pelayanan ( <i>Emphaty</i> ) .....	78
Tabel 4.14 Kualitas Pelayanan ( <i>Emphaty</i> ) .....	79
Tabel 4.15 Kualitas Pelayanan ( <i>Tangibles</i> ) .....	80
Tabel 4.16 Kualitas Pelayanan ( <i>Tangibles</i> ) .....	81
Tabel 4.17 Pengaruh Kualitas Pelayanan Bank Rakyat Indonesia (BRI) .....	82
Tabel 4.18 Kepuasan Pelanggan (Kualitas Produk / Jasa) .....	83
Tabel 4.19 Kepuasan Pelanggan (Kualitas Produk / Jasa) .....	84
Tabel 4.20 Kepuasan Pelanggan (Harga) .....	85
Tabel 4.21 Kepuasan Pelanggan (Harga) .....	85
Tabel 4.22 Kepuasan Pelanggan (Customer Value) .....	86
Tabel 4.23 Kepuasan Pelanggan (Customer Value) .....	87
Tabel 4.24 Kepuasan Pelanggan (Emotional Factor) .....	88
Tabel 4.25 Kepuasan Pelanggan (Emotional Factor) .....	88
Tabel 4.26 Kepuasan Pelanggan (Kemudahan) .....	89
Tabel 4.27 Kepuasan Pelanggan (Kemudahan) .....	90

Tabel 4.28 Pengaruh Kepuasan Pelanggan Bank Rakyat Indonesia (BRI) ....	91
Tabel 4.29 Loyalitas Nasabah (Melakukan Pembelian Berulang Secara Teratur)	92
Tabel 4.30 Loyalitas Nasabah (Melakukan Pembelian Berulang Secara Teratur)	93
Tabel 4.31 Loyalitas Nasabah (Membeli Antar Lini Produk Jasa) .....	94
Tabel 4.32 Loyalitas Nasabah (Membeli Antar Lini Produk Jasa) .....	95
Tabel 4.33 Loyalitas Nasabah (Mereferensikan Kepada Orang lain) .....	95
Tabel 4.34 Loyalitas Nasabah (Mereferensikan Kepada Orang Lain) .....	96
Tabel 4.35 Loyalitas Nasabah (Menunjukkan Kekebalan Terhadap Tarikan Pesaing) .....	97
Tabel 4.36 Loyalitas Nasabah (Menunjukkan Kekebalan Terhadap Tarikan Pesaing) .....	98
Tabel 4.37 Pengaruh Loyalitas Nasabah Bank Rakyat Indonesia (BRI) .....	99
Tabel 4.38 Hasil Uji Validitas Data Kualitas Pelayanan .....	100
Tabel 4.39 Hasil Uji Validitas Data Kepuasan Pelanggan.....	101
Tabel 4.40 Hasil Uji Validitas Data Loyalitas Nasabah .....	102
Tabel 4.41 Hasil Uji Reliabilitas Kualitas Pelayanan .....	103
Tabel 4.42 Hasil Uji Reliabilitas Kepuasan Pelanggan .....	103

Tabel 4.43 Hasil Uji Reliabilitas Loyalitas Nasabah .....	104
Tabel 4.44 Uji Multikolinieritas .....	106
Tabel 4.45 Uji Linear Berganda.....	108
Tabel 4.46 Uji Koefisien Determinasi .....	109
Tabel 4.47 Uji F .....	110
Tabel 4.48 Uji t .....	112



UNIVERSITAS  
MERCU BUANA

## DAFTAR GAMBAR

Daftar Gambar 2.1	Diagram Proses Kepuasan Pelanggan .....	35
Daftar Gambar 2.2	Diagram Konsep Kepuasan Pelanggan.....	36
Daftar Gambar 2.3	Berbagai Level Pemasaran Relasional .....	38
Daftar Gambar 2.4	Hubungan antara Variabel Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Nasabah .....	44
Daftar Gambar 4.1	Grafik Uji Normalitas .....	105
Daftar Gambar 4.2	Grafik Uji Heteroskedastisitas .....	107

## Motto dan Persembahan

*Setiap perjalanan hidup manusia tidak lepas dari pemmasalahan yang membuat seseorang susah untuk bergerak melawan kenyataan yang ada pada saat ini, hadapilah permasalahan dengan kesabaran, keikhlasan, kenalilah permasalahan sebagai sahabat dalam pembelajaran hidup yang berharga dan hadapilah kenyataan yang ada dengan mengenali bagai mana cara kita membawa lari permasalahan tersebut untuk keluar sebagai kemudahan dalam mengatasi setiap kesulitan.*

*“Allah tidak membebani seseorang itu melainkan sesuai dengan kesanggupannya.” (Q.S. Al-Baqarah: 286)*

UNIVERSITAS  
MERCU BUANA