

**PENGARUH SERVICE EXCELLENT TERHADAP KEPUASAN
NASABAH YANG BERDAMPAK LOYALITAS NASABAH**

(Studi Kasus Bank BTN Kantor Kas Kampung Utan)

SKRIPSI

Nama : Sarah Gracia Hutubessy

N I M : 43109110140



**FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS MERCU BUANA
JAKARTA
2011**

**PENGARUH SERVICE EXCELLENT TERHADAP KEPUASAN
NASABAH YANG BERDAMPAK TERHADAP LOYALITAS
NASABAH**

(Studi Kasus Bank BTN Kantor Kas Kampung Utan)

SKRIPSI

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar

SARJANA EKONOMI

Program Studi Manajemen – Strata I

Nama : Sarah Gracia Hutubessy

N I M : 43109110140



**FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS MERCU BUANA
JAKARTA
2011**

SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Sarah Gracia Hutubessy

NIM : 43109110140

Program Studi : Manajemen- strata 1

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

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Jakarta, Februari 2011

(Sarah Gracia Hutubessy)

NIM: 43109110140

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Sarah Gracia Hutubessy
NIM : 43109110140
Program Studi : Manajemen Pemasaran
Judul Skripsi : Pengaruh *Service Excellent* terhadap Kepuasan Nasabah yang berdampak Loyalitas Nasabah (Studi Kasus Bank BTN Kantor Kas Kampung Utan)
Tanggal Lulus Ujian : 17 Maret 2011

Disahkan Oleh

Pembimbing Skripsi

(**Rina Astini SE.MM**)

Dekan

Ketua Studi Program studi Manajemen – S1

(**Dr. Enny Ariyanto, M.Si**)

(**Arief Bowo Prayoga K, SE.MM**)

LEMBAR PENGESAHAN DEWAN PENGUJI

Skripsi

Pengaruh *Service Excellent* terhadap Kepuasan Nasabah yang berdampak Loyalitas Nasabah (Studi Kasus Bank BTN Kantor Kas Kampung Utan)

Dipersiapkan dan disusun oleh :

Sarah Gracia Hutubessy
43109110140

Telah dipertahankan di depan dewan penguji pada tanggal 17 Maret 2011

Susunan Dewan Penguji
Ketua Penguji Pembimbing Skripsi

(Rina Astini SE.MM)

Anggota Dewan Penguji

(Yulianti SE.M.si)

Anggota Dewan Penguji

(Ir. Sahibul Munir. SE.M.si)

KATA PENGANTAR

Puji Tuhan to my Jesus Christ atas segala berkat dan anugerah Nya yang telah diberikan kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini yang merupakan salah satu syarat untuk mendapatkan gelar Sarjana Ekonomi (Strata1) pada Program Studi Manajemen Pemasaran, Fakultas Ekonomi Univesitas Mercubuana dengan baik dan sesuai dengan waktu yang ditentukan. Pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada :

1. Kedua orang tua tercinta dan kakak tersayang yang telah memberikan banyak doa serta dukungan baik moriil maupun materil yang tidak terhingga.
2. Bapak **Dr. Ir Arissetyanto Nugroho, MM** selaku Rektor Universitas Mercubuana.
3. Bapak **Dr. Enny Ariyanto, M.Si** selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Mercubuana.
4. Bapak **Arief Bowo Prayoga K, SE,MM** selaku Ketua Program Studi Strata-1 Manajemen.
5. Ibu **Luna Haningsih SE, ME** selaku Sekretaris Program Studi Strata -1 Manajemen.
6. Ibu **Rina Astini SE, MM**, selaku Dosen Pembimbing skripsi yang telah meluangkan waktunya dalam memberikan pengarahan, bimbingan serta saran dalam membuat dan menyelesaikan skripsi ini.

7. Seluruh Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Ekonomi Universitas Mercubuana yang telah memberikan ilmu pengetahuan dan bantuannya selama mengikuti kuliah sampai terselesaikan skripsi ini.
8. Spesial untuk “Masku” yang selalu setia mendampingi memberi dukungan, bantuan serta selalu mengingatkan untuk segera menyelesaikan skripsi ini.
9. Keluarga Bank BTN Kantor Kas Kampung Utan, terutama Meli, Mas Agus yang telah banyak membantu dalam penyusunan skripsi.
10. Ana, Nurul, Yeni, Ocha, Mbak Rina, Wiwin dan semua teman – teman ku lainnya yang tidak bisa disebutkan satu persatu, terima kasih atas *support* selama ini.

Akhir kata penulis minta maaf jika terdapat kata-kata yang kurang berkenan di hati pembaca dan semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi yang membutuhkannya. Penulis mengharapkan saran serta kritik yang bersifat membangun demi penyempurnaan skripsi ini.

Jakarta, Februari 2011

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL.....	i
HALAMAN JUDUL.....	ii
HALAMAN PERNYATAAN KARYA SENDIRI.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI.....	iv
HALAMAN PENGESAHAN DEWAN PENGUJI.....	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvi
ABSTRAK.....	xvii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	5
1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian.....	6

BAB II LANDASAN TEORI.....	8
2.1 Pengertian Pelayanan Prima.....	8
2.1.1 Dimensi Pelayanan Prima.....	10
2.2 Pengertian Kepuasan Pelanggan / nasabah.....	12
2.2.1 Cara Mengukur Kepuasan Pelanggan / nasabah.....	14
2.3 Pengertian Loyalitas.....	17
2.3.1 Indikator Loyalitas.....	18
2.3.2 Tipe Loyalitas.....	19
2.4 Pengertian Pelanggan atau nasabah.....	20
2.4.1 Jenis Pelanggan.....	20
2.4.2 Karakteristik Pelanggan.....	21
2.5 Pengertian Jasa Perbankan.....	23
2.6 Penelitian Terdahulu.....	29
2.7 Kerangka Teoritis.....	31
 BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....	 32
3.1 Gambaran Perusahaan.....	32
3.2 Struktur Organisasi.....	36
3.3 Job Description.....	37
3.4 Metoda Penelitian.....	39

3.4.1 Hipotesis.....	40
3.4.2 Variabel dan Skala Pengukuran.....	40
3.4.3 Metode Pengumpulan Data.....	42
3.4.4 Populasi dan Sampel.....	44
3.5 Metode Analisis Data.....	46
BAB IV ANALISIS HASIL PENELITIAN.....	49
4.1 Analisis Deskriptif Karakteristik Responden.....	49
4.1.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	49
4.1.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	50
4.1.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan....	51
4.1.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	52
4.1.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Domisili.....	53
4.1.6 Karakteristik Responden Berdasarkan Frekuensi Kedatangan.	54
4.2 Analisis Deskriptif <i>Service Excellent</i>	55
4.2.1 Indikator Kemampuan (<i>Ability</i>).....	55
4.2.2 Indikator Sikap (<i>Attitude</i>).....	56
4.2.3 Indikator Penampilan (<i>Appearance</i>).....	57
4.2.4 Indikator Perhatian (<i>Attention</i>).....	58
4.2.5 Indikator Tindakan (<i>Action</i>).....	59
4.2.6 Indikator Tanggung Jawab (<i>Accountability</i>).....	60

4.3 Analisis Deskriptif Kepuasan Nasabah.....	62
4.3.1 Indikator Kepuasan terhadap Kemampuan (<i>Ability</i>).....	62
4.3.2 Indikator Kepuasan terhadap Sikap (<i>Attitude</i>).....	63
4.3.3 Indikator Kepuasan terhadap Penampilan (<i>Appearance</i>).....	64
4.3.4 Indikator Kepuasan terhadap Perhatian (<i>Attention</i>).....	65
4.3.5 Indikator Kepuasan terhadap Tindakan (<i>Action</i>).....	66
4.3.6 Indikator Kepuasan terhadap Tanggung Jawab.....	67
4.4 Analisis Loyalitas Nasabah.....	69
4.4.1 Indikator Pembelian Ulang.....	69
4.4.2 Indikator Kebiasaan Mengkonsumsi.....	70
4.4.3 Indikator Selalu Menyukai Brand.....	71
4.4.4 Indikator Tetap Memilih Brand.....	72
4.4.5 Indikator Yakin Terhadap Brand.....	73
4.4.6 Indikator Merekomendasikan Brand Tersebut Ke Orang Lain.....	75
4.5 Analisis Jalur (<i>Path Analysis</i>).....	76
4.5.1 Langkah analisis jalur (<i>Path Analysis</i>) model dekomposisi...	77
4.6 Memaknai hasil Analisis Jalur (<i>Path Analysis</i>).....	80
4.6.1 Memaknai Analisis Jalur Sub-Struktur – 1.....	80
a. Pengujian Secara Simultan (Keseluruhan).....	81
b. Pengujian Secara Individual Sub-Struktur-1.....	82

4.6.2 Memaknai Analisis Jalur Sub-Struktur – 2.....	83
a. Pengujian Secara Simultan (Keseluruhan).....	84
b. Pengujian Secara Individual Sub-Struktur-2.....	85
4.6.3 Memaknai Analisis Jalur Sub-Struktur – 3.....	86
a. Pengujian Secara Simultan (Keseluruhan).....	87
b. Pengujian Secara Individual Sub-Struktur-3.....	88
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	92
5.1 Kesimpulan.....	92
5.2 Saran.....	94
DAFTAR PUSTAKA.....	96
LAMPIRAN	
LAMPIRAN 1 KUISIONER PROFIL RESPONDEN.....	97
LAMPIRAN 2 KUISIONER SERVICE EXCELLENT.....	99
LAMPIRAN 3 KUISIONER KEPUASAN NASABAH.....	102
LAMPIRAN 4 KUISIONER LOYALITAS NASABAH.....	105
LAMPIRAN 5 HASIL KUISIONER.....	108

DAFTAR TABEL

Tabel 3.4.2	Variabel dan Indikator.....	42
Tabel 4.1.1	Responden Menurut Jenis Kelamin.....	49
Tabel 4.1.2	Responden Menurut Usia.....	50
Tabel 4.1.3	Responden Menurut Tingkat Pendidikan.....	51
Tabel 4.1.4	Responden Menurut Pekerjaan.....	52
Tabel 4.1.5	Responden Menurut Domisili.....	53
Tabel 4.1.6	Responden Menurut Frekuensi Kedatangan.....	54
Tabel 4.1.7	Rekapitulasi Profil Responden.....	55
Tabel 4.2.1	Kemampuan (<i>Ability</i>)	56
Tabel 4.2.2	Sikap (<i>Attitude</i>).....	57
Tabel 4.2.3	Penampilan (<i>Appearance</i>).....	58
Tabel 4.2.4	Perhatian (<i>Attention</i>).....	59
Tabel 4.2.5	Tindakan (<i>Action</i>).....	60
Tabel 4.2.6	Tanggung Jawab (<i>Accountability</i>).....	61
Tabel 4.2.7	Rekapitulasi <i>Service Excellent</i>	62
Tabel 4.3.1	Kepuasan terhadap Kemampuan (<i>Ability</i>).....	63
Tabel 4.3.2	Kepuasan terhadap Sikap (<i>Attitude</i>).....	64
Tabel 4.3.3	Kepuasan terhadap Penampilan (<i>Appearance</i>).....	65
Tabel 4.3.4	Kepuasan terhadap Perhatian (<i>Attention</i>).....	66
Tabel 4.3.5	Kepuasan terhadap Tindakan (<i>Action</i>).....	67
Tabel 4.3.6	Kepuasan terhadap Tanggung Jawab (<i>Accountability</i>).....	68

Tabel 4.3.7	Rekapitulasi Kepuasan Nasabah.....	69
Tabel 4.4.1	Pembelian Ulang Bank BTN Kantor Kas Kampung Utan.....	70
Tabel 4.4.2	Kebiasaan Mengkonsumsi Bank BTN Kantor Kas Kampung Utan	71
Tabel 4.4.3	Selalu Menyukai Brand Bank BTN Kantor Kas Kampung Utan....	72
Tabel 4.4.4	Tetap Memilih Brand Bank BTN Kantor Kas Kampung Utan.....	73
Tabel 4.4.5	Yakin terhadap Brand Bank BTN Kantor Kas Kampung Utan.....	74
Tabel 4.4.6	Merekomendasikan kepada orang lain Brand Bank BTN Kantor Kas Kampung Utan.....	75
Tabel 4.4.7	Rekapitulasi Loyalitas Nasabah.....	76
Tabel 5.1	Hasil Anova Sub Struktur -1.....	80
Tabel 5.2	Hasil <i>Coefficients</i> Sub Struktur -1.....	80
Tabel 5.3	Hasil Model Summary Sub Struktur-1.....	81
Tabel 5.4	Rangkuman Hasil Koefisien Sub Struktur-1.....	83
Tabel 5.5	Hasil Anova Sub Struktur - 2.....	83
Tabel 5.6	Hasil <i>Coefficients</i> Sub Struktur -2.....	84
Tabel 5.7	Hasil Model Summary Sub Struktur-2.....	84
Tabel 5.8	Rangkuman Hasil Koefisien Sub Struktur-2.....	86
Tabel 5.9	Hasil Anova Sub Struktur - 3.....	87
Tabel 6.1	Hasil <i>Coefficients</i> Sub Struktur -3.....	87
Tabel 6.2	Hasil Model Summary Sub Struktur-3.....	87
Tabel 6.3	Rangkuman Hasil Koefisien Sub Struktur-3.....	90

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.7	Kerangka Teoritis.....	32
Gambar 3.1	Struktur Organisasi.....	36
Gambar 4.4.1	Paradigma Penelitian.....	77
Gambar 4.4.2	Diagram Jalur Lengkap.....	78
Gambar 4.4.3	Sub-Struktur 1 Hubungan kausal X terhadap Y.....	78
Gambar 4.4.4	Sub-Struktur 2 Hubungan kausal Y terhadap Z.....	79
Gambar 4.4.5	Sub-Struktur 3 Hubungan kausal X terhadap Z.....	79
Gambar 4.4.6	Hubungan Kausal Empiris antar variabel penelitian.....	90

DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN 1 KUISIONER PROFIL RESPONDEN.....	96
LAMPIRAN 2 KUISIONER SERVICE EXCELLENT.....	98
LAMPIRAN 3 KUISIONER KEPUASAN NASABAH.....	101
LAMPIRAN 4 KUISIONER LOYALITAS NASABAH.....	104
LAMPIRAN 5 HASIL KUISIONER.....	107