

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP  
LOYALITAS NASABAH DENGAN KEPUASAN  
DAN KEPERCAYAAN NASABAH SEBAGAI  
VARIABEL INTERVENING**

**( Studi Kasus : PT Bank Central Asia KCP Kosambi Wilayah Jakarta Barat)**

**SKRIPSI**



**Nama : Hesti Fitria Widowati**

**Nim : 43112010215**

**Program Studi Manajemen**

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS**

**UNIVERSITAS MERCU BUANA**

**JAKARTA**

**2016**

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP  
LOYALITAS NASABAH DENGAN KEPUASAN  
DAN KEPERCAYAAN NASABAH SEBAGAI  
VARIABEL INTERVENING**

**( Studi Kasus : PT Bank Central Asia KCP Kosambi Wilayah Jakarta Barat)**

**SKRIPSI**

**Diajukan untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan Memperoleh Gelar  
Sarjana Ekonomi dan Bisnis Program Studi Manajemen Universitas Mercu  
Buana**



**Nama : Hesti FitriaWidowati**

**Nim : 43112010215**

**Program Studi Manajemen  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS MERCU BUANA  
JAKARTA**

**2016**

## SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Hesti Fitria Widowati

NIM : 43112010215

Program studi : S1 Manajemen

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

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya.

Jakarta, Desember 2015



**Hesti Fitria Widowati**

**NIM: 43112010215**

## LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Hesti Fitria Widowati  
NIM : 43112010215  
Program Studi : S1 Manajemen  
Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas  
Nasabah dengan Kepuasan dan Kepercayaan  
Nasabah Sebagai Variabel Intervening.  
(Studi Kasus : Bank Central Asia KCP Kosambi  
Wilayah Jakarta Barat)

Tanggal Lulus Ujian : 11 Februari 2016

Disahkan Oleh :

Pembimbing Skripsi,

Ketua Penguji,

  
**(Drs. Wawan Purwanto SE, MM)**

  
**(Dr. Anik Herminingsih M.Si)**

Tanggal:

Tanggal:

Dekan Fakultas Ekonomi  
dan Bisnis,

Ketua Program Studi  
Manajemen S1,

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

  
**(Dr. Rina Astini SE., MM)**

Tanggal:

Tanggal: 19/2 2016

## KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur penulis ucapkan kepada ALLAH SWT atas rahmat dan karunia yang diberikan, sehingga penulis dapat menyelesaikan penelitian ini sebagai salah satu syarat Mencapai Gelar Sarjana Ekonomi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas MercuBuana Jakarta.

Melalui berbagai data yang tersedia dan dengan kemampuan yang masih terbatas dalam penelitian ini penulis mencoba menganalisa dengan judul penelitian **“Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah dengan Kepuasan, dan Kepercayaan Nasabah Sebagai Variabel Intervening (Studi Kasus: Bank Central Asia KCP Kosambi Wilayah Jakarta Barat)”**.

Dalam menyelesaikan penelitian ini, penulis banyak mendapatkan bantuan dari berbagai pihak. Pada kesempatan kali ini, penulis ingin mengucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya atas bantuan yang diberikan kepada:

1. Bapak Dr. Arisetyanto 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. Bapak Drs. Wawan Purwanto, SE., MM selaku dosen pembimbing yang telah sabar dalam membimbing, memberikan saran, meluangkan waktunya, mengarahkan serta memotivasi kepada penulis sehingga skripsi ini dapat tersusun dengan baik.

4. Jajaran Program Studi Manajemen S1, Ibu Dr. Rina Astini SE., MM selaku Kaprodi Manajemen S1, Ibu Luna Haningsih SE., ME dan Ibu Hesti Maheswari SE., M.Si selaku Sekretaris I dan Sekretaris II Program Studi Manajemen S1.
5. Yang Teristimewa, kedua Orang Tua saya yang luar biasa hebatnya Dariyo yadi dan Wiwiek Towiyah serta kedua kakak saya Novian Widiyanto dan Dwi Ridho Wiyanto yang tidak pernah putus memberikan semangat, doa, motivasi, kasih sayang dan cinta dalam setiap prosesnya hingga saya bisa menyelesaikan skripsi ini dengan baik.
6. Spesial Terima Kasih buat Muhammad Ichsan Irawan yang selalu mendukung, memotivasi, dan membantu penulis dalam penyusunan skripsi.
7. Terima kasih untuk semua sahabat yang tidak dapat saya sebutkan satu persatu atas semua canda tawa, dukungan, inspirasi serta doa-doa terbaik yang telah diberikan.
8. Pihak-pihak lain yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu. Terima kasih atas bantuan, motivasi serta doanya.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa skripsi ini jauh dari sempurna dikarenakan terbatasnya pengalaman dan pengetahuan yang dimiliki penulis. Oleh karena itu, penulis mengharapkan segala bentuk saran serta masukan bahkan kritik yang membangun dari berbagai pihak.

Semoga skripsi bermanfaat dan dapat menambah pengetahuan khususnya bagi penulis dan pembaca pada umumnya. Akhir kata dengan segala ketulusan dan

kerendahan diri, penulis mohon maaf apabila ada kesalahan dan kelemahan dalam skripsi ini.

Jakarta, Desember 2015

Hesti Fitria Widowati



## DAFTAR ISI

<b>SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI</b> .....	<b>i</b>
<b>LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI</b> .....	<b>ii</b>
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>iii</b>
<b>ABSTRACT</b> .....	<b>iv</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>v</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>viii</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>xii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>xiii</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	<b>xiv</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah .....	7
C. Tujuan dan Manfaat Penelitian .....	8
1. Tujuan Penelitian.....	8
2. Manfaat Penelitian.....	9
<b>BAB II KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN, HIPOTESIS</b>	
A. Kajian Pustaka .....	10
1. Manajemen Pemasaran.....	10
2. Kualitas Pelayanan .....	12
3. Kepuasan Nasabah.....	13
4. Kepercayaan.....	15
5. Loyalitas.....	18
6. Hubungan Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Pelanggan .....	20
7. Hubungan Kualitas Pelayanan dengan Kepercayaan .....	21
8. Hubungan Kepuasan dengan Loyalitas Pelanggan.....	22



9. Hubungan Kepercayaan dengan Loyalitas Pelanggan.....	23
10. Hubungan Kualitas Pelayanan dengan Loyalitas Pelanggan .....	24
11. Penelitian Terdahulu .....	25
B. Kerangka Pemikiran .....	28
C. Hipotesis .....	29

### **BAB III METODE PENELITIAN**

A. Waktu dan Tempat Penelitian.....	31
B. Desain Penelitian.....	31
C. Definisi dan Operasional Variabel .....	31
1. Definisi Variabel .....	31
2. Operasional Variabel .....	32
D. Pengukuran Variabel.....	37
E. Populasi dan Sampel Penelitian .....	38
1. Populasi Penelitian .....	38
2. Sampel Penelitian.....	38
F. Teknik Pengumpulan Data.....	40
1. Wawancara.....	40
2. Kuisisioner (Angket).....	41
G. Jenis Data.....	41
H. Metode Analisis .....	41
1. Analisis Deskriptif.....	42
2. Uji Kualitas Data.....	42
a. Uji Validitas.....	42
b. Uji Reliabilitas .....	43
3. Uji Asumsi Klasik .....	43
a. Uji Normalitas.....	43
b. Uji Multikolonieritas.....	44
c. Uji Heteroskedastisitas .....	44

4. Uji Hipotesis.....	45
a. Uji F (Pengujian Secara Simultan) .....	45
b. Koefisien Determinasi.....	45
5. Uji Analisis Regresi Jalur .....	46

## **BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN**

A. Gambaran Umum Objek Penelitian .....	49
1. Sejarah PT Bank Central Asia.....	49
2. Produk dan Layanan PT Bank Central Asia .....	50
3. Waktu dan Tempat Penelitian .....	52
4. Karakteristik Profil Responden. ....	53
a. Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	53
b. Deskripsi Responden Berdasarkan Usia .....	54
c. Deskripsi Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	55
d. Deskripsi Responden Berdasarkan Pendapatan Perbulan .....	55
B. Hasil Uji Kualitas Data.....	56
1. Hasil Uji Validitas .....	56
2. Hasil Uji Reliabilitas .....	59
C. Hasil Uji Asumsi Klasik.....	60
1. Hasil Uji Normalitas .....	60
2. Hasil Uji Multikolinieritas .....	62
3. Hasil Uji Heteroskedastisitas .....	63
D. Hasil Uji Hipotesis .....	64
1. Hasil Uji F (Pengujian secara simultan) .....	64
2. Hasil Koefisien Determinasi .....	64
E. Hasil Regresi Jalur.....	65
1. Hasil Regresi Jalur .....	65
2. Hasil Pengaruh Langsung, Pengaruh Tidak Langsung, .....	68
Total Pengaruh	
F. Pembahasan dan Hasil Penelitian .....	70

<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN</b> .....	72
A. kesimpulan .....	72
B. Saran.....	73
DAFTAR PUSTAKA.....	76
LAMPIRAN .....	80



## DAFTAR TABEL

No	Keterangan	halaman
1.1	Indeks Loyalitas Nasabah.....	2
1.2	Sepuluh Bank Terbaik diJakarta dalam Kualitas Pelayanan.....	4
1.3	Top Rank Sepuluh Bank Terbaik diJakarta.....	7
2.1	Penelitian Terdahulu .....	25
3.1	Operasional Variabel .....	33
3.2	Pengukuran Skala Likert .....	38
4.1	Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	52
4.2	Deskripsi Responden Berdasarkan Usia .....	53
4.3	Deskripsi Responden Berdasarkan Pekerjaan .....	55
4.4	Deskripsi Responden Berdasarkan Pendapatan Perbulan.....	55
4.5	Hasil Uji Validitas Kualitas Pelayanan( $X_1$ ) .....	57
4.6	Hasil Uji Validitas Kepuasan Nasabah( $X_2$ ) .....	57
4.7	Hasil Uji Validitas Kepercayaan Nasabah( $X_3$ ).....	58
4.8	Hasil Uji Validitas Loyalitas Nasabah( $Y_1$ ) .....	58
4.9	Hasil Uji Reliabilitas.....	59
4.10	Hasil Uji Normalitas .....	61
4.11	Hasil Uji Multikolinieritas .....	62
4.12	Hasil Uji F .....	64
4.13	Hasil Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) .....	64
4.14	Hasil Regresi Persamaan 1 .....	66
4.15	Hasil Regresi Persamaan 2.....	66
4.16	Hasil Regresi Persamaan 3.....	67
4.17	Rekafitulasi Hasil Uji Analisis Jalur.....	68

## DAFTAR GAMBAR

No	Keterangan	halaman
2.1	Kerangka Pemikiran.....	29
3.1	Model Analisis Regresi Jalur .....	47
4.1	Hasil UjiNormalitas .....	61
4.2	Hasil Uji Heteroskedastisitas.....	63
4.3	Hasil Analisis Regresi Jalur .....	69



## DAFTAR LAMPIRAN

<b>Keterangan</b>	<b>halaman</b>
Lampiran 1 Kuisisioner .....	81
Lampiran 2 Hasil Karakteristik Responden .....	86
Lampiran 3 Hasil Kuisisioner .....	87
Lampiran 4 Hasil Uji Validitas.....	108
Lampiran 5 Hasil Uji Reliabilitas .....	113
Lampiran 6 Hasil Uji Asumsi Klasik.....	115
Lampiran 7 Hasil Uji Hipotesis .....	117
Lampiran 8 Hasil Uji Analisis Regresi Jalur.....	118

