



**ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN
KEPERCAYAAN TERHADAP KEPUASAN SERTA
IMPLIKASINYA TERHADAP LOYALITAS NASABAH
BANK DANAMON SIMPAN PINJAM
(STUDI KASUS: NASABAH KREDIT DANAMON SIMPAN
PINJAM
UNIT XX – WILAYAH TANGERANG)**

TESIS

**UNIVERSITAS
MERCU BUANA**

Rendy Syah

55114120110

**PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN
PROGRAM PASCASARJANA
UNIVERSITAS MERCUBUANA
TAHUN 2016**



**ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN
KEPERCAYAAN TERHADAP KEPUASAN NASABAH
SERTA IMPLIKASINYA TERHADAP LOYALITAS NASABAH
BANK DANAMON SIMPAN PINJAM
(STUDI KASUS: NASABAH KREDIT DANAMON SIMPAN
PINJAM
UNIT XX – WILAYAH TANGERANG)**

TESIS

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Menyelesaikan Program

Pascasarjana

Program Studi Magister Manajemen

MERCU BUANA

Rendy Syah

55114120110

**PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN
PROGRAM PASCASARJANA
UNIVERSITAS MERCUBUANA
TAHUN 2016**

LEMBAR PERNYATAAN

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

Judul : Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan terhadap Kepuasan Nasabah serta Implikasinya terhadap Loyalitas Nasabah Bank Danamon Simpan Pinjam (Studi Kasus: Nasabah Kredit Danamon Simpan Pinjam Unit XX – Wilayah Tangerang)

Bentuk Tesis : Kajian Masalah Perusahaan

Nama : Rendy Syah

NIM : 55114120110

Program : Pascasarjana Program Magister Manajemen

Tanggal : Januari 2017

Merupakan hasil penelitian dan merupakan karya saya sendiri dengan bimbingan Dosen Pembimbing yang ditetapkan dengan Surat Keputusan Program Studi Magister Manajemen Program Pascasarjana Universitas Mercu Buana.

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

Jakarta, Januari 2017



(Rendy Syah)

LEMBAR PENGESAHAN

Judul : Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan terhadap Kepuasan Nasabah serta Implikasinya terhadap Loyalitas Nasabah Bank Danamon Simpan Pinjam (Studi Kasus: Nasabah Kredit Danamon Simpan Pinjam Unit XX – Wilayah Tangerang)

Bentuk Tesis : Kajian Masalah Perusahaan

Nama : Rendy Syah

NIM : 55114120110

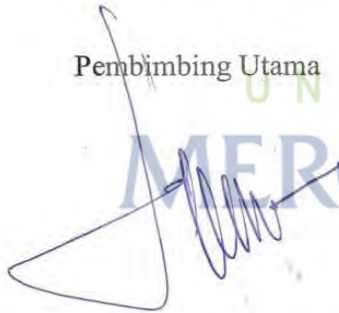
Program : Pascasarjana Program Magister Manajemen

Tanggal : Januari 2017

Mengesahkan

Pembimbing Utama

Pembimbing II



(Dr. Ir. Bambang R. Soegomo, MH, MBA) (Dr. Suharno P., S.Kom, MM)

Direktur Program Pascasarjana

Ketua Program Studi Magister Manajemen



(Prof. Dr. Didik J. Rahbini)

(Dr. Aty Herawati, MSi)

KATA PENGANTAR

Dengan memanjatkan puji dan syukur kehadiran Allah SWT, Tuhan Yang Maha Esa atas segala rahmat dan karunia-Nya, penulis dapat menyelesaikan penyusunan Tesis yang berjudul : Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan terhadap Kepuasan Nasabah serta Implikasinya terhadap Loyalitas Nasabah Bank Danamon Simpan Pinjam (Studi Kasus: Nasabah Kredit Danamon Simpan Pinjam Unit XX – Wilayah Tangerang).

Tesis ini ditulis dalam rangka memenuhi sebagian persyaratan untuk memperoleh gelar Magister Manajemen pada Program Studi Magister Manajemen di Program Pascasarjana Universitas Mercu Buana Jakarta. Penulis menyadari bahwa Tesis ini dapat diselesaikan berkat dukungan dan bantuan dari berbagai pihak, oleh karena itu penulis berterima kasih kepada semua pihak yang secara langsung dan tidak langsung memberikan kontribusi dalam penyelesaian karya ilmiah ini. Secara khusus pada kesempatan ini penulis menyampaikan terima kasih kepada :

1. Dr. Ir. Bambang R. Soegomo, MH, MBA dan Dr. Suharno Prawirosumarto, S.Kom, MM sebagai dosen pembimbing yang telah membimbing dan mengarahkan penulis selama penyusunan Tesis ini dari awal hingga Tesis ini dapat diselesaikan.
2. Dr. Aty Herawati, MSi selaku Ketua Program Studi Magister Manajemen Universitas Mercu Buana.

3. Prof. Dr. Didik J. Rahbini selaku Direktur Program Pascasarjana Universitas Mercu Buana Jakarta, beserta segenap jajarannya.
4. Dr. Ir. Sri Hartono, MM selaku penelaah dan penguji pada sidang tesis.
5. Dr. Adi Nurmahdi, MBA selaku ketua pada sidang tesis.
6. Seluruh dosen dan staf administrasi Program Magister Manajemen Universitas Mercu Buana Jakarta yang telah menaruh simpati dan bantuan sehingga penulis dapat menyelesaikan tesis ini.
7. Nasabah dan seluruh Staff Danamon Simpan Pinjam wilayah Tangerang yang telah membantu dan memberikan izin kepada penulis untuk melakukan penelitian ini.
8. Istri dan anak-anak tercinta yang telah memberikan segala kasih dan perhatiannya, serta orang tua, saudara, sahabat dan rekan-rekan yang mendorong penulis untuk menyelesaikan karya ilmiah ini.

Penulis menyadari bahwa penelitian ini masih memiliki kekurangan, Oleh karena itu saran dan kritik yang membangun dari para pembaca yang budiman sangat dibutuhkan untuk penyempurnaan penelitian yang berkaitan dalam pengembangan sektor industri perbankan mikro di Indonesia ke depan.

Jakarta, Januari 2017

Penulis

DAFTAR ISI

<i>ABSTRACT</i>	i
ABSTRAK	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
LEMBAR PERNYATAAN	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I. PENDAHULUAN	
1.1. Latar Belakang Masalah	1
1.2. Identifikasi, Perumusan dan Batasan Masalah	6
1.2.1. Identifikasi Masalah.....	6
1.2.2. Perumusan Masalah	7
1.2.3. Batasan Masalah	8
1.3. Maksud dan Tujuan Penelitian	8
1.3.1. Maksud Penelitian	8
1.3.2. Tujuan Penelitian	9
1.4. Manfaat dan Kegunaan Penelitian	9
1.4.1. Manfaat Penelitian	9
1.4.2. Kegunaan Penelitian	10
BAB II. DESKRIPSI PERUSAHAAN	
2.1. Sejarah Perusahaan	11
2.2. Lingkup dan Bidang Usaha	12
2.3. Sumber Daya	18
2.4. Tantangan Bisnis	19

2.5. Proses/Kegiatan Fungsi Bisnis	22
--	----

BAB III. KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS

3.1. Kajian Pustaka	24
3.1.1. Pemasaran, Jasa, dan Pemasaran Jasa	24
3.1.1.1. Pemasaran	24
3.1.1.2. Jasa	25
3.1.1.3. Pemasaran Jasa dalam Konteks Pemasaran Relasional	27
3.1.2. Kualitas Pelayanan	27
3.1.2.1. Pengertian Kualitas Pelayanan	27
3.1.2.2. Dimensi dan Indikator Kualitas Pelayanan	29
3.1.2.3. Ukuran Kualitas Pelayanan	32
3.1.3. Kepercayaan	33
3.1.3.1. Pengertian Kepercayaan	33
3.1.3.2. Dimensi dan Indikator Kepercayaan	35
3.1.3.3. Ukuran Kepercayaan	38
3.1.4. Kepuasan Pelanggan	39
3.1.4.1. Pengertian Kepuasan Pelanggan	39
3.1.4.2. Indikator Kepuasan Pelanggan	41
3.1.4.3. Ukuran Kepuasan Pelanggan	43
3.1.5. Loyalitas Pelanggan	45
3.1.5.1. Pengertian Loyalitas Pelanggan	45
3.1.5.2. Indikator Loyalitas Pelanggan	48
3.1.5.3. Ukuran Loyalitas Pelanggan	50
3.2. Penelitian Terdahulu	50
3.3. Kerangka Pemikiran	56
3.4. Hipotesis	57

BAB IV. METODE PENELITIAN

4.1. Jenis/Disain Penelitian	59
4.2. Variabel dan Definisi Operasional Penelitian	59
4.2.1. Definisi Konsep	59
4.2.2. Definisi Operasional	60
4.3. Populasi dan Sampel Penelitian	63
4.3.1. Populasi Penelitian	63
4.3.2. Sampel Penelitian	64
4.4. Jenis dan Sumber Data	67
4.5. Teknik Pengumpulan Data	67
4.6. Uji Instrumen Penelitian	70
4.6.1. Uji Validitas	70
4.6.2. Uji Reliabilitas	72
4.7. Teknik Analisis Data	74
4.7.1. Konvensi SEM	76
4.7.2. Asumsi – asumsi SEM	78
4.7.3. Evaluasi Asumsi Model Struktural Penelitian	80
4.7.3.1. Evaluasi Normalitas Data	80
4.7.3.2. Evaluasi Outlier	80
4.7.3.3. Uji Multikolinieritas	81
4.7.4. Evaluasi Pengujian Faktor Konfirmatori dan Validitas Konstruk	82
4.7.4.1. Convergent Validity	82
4.7.4.2. Variance Extracted	83
4.7.4.3. Construct Reliability	83
4.7.4.4. Discriminant Validity	84
4.7.5. Tahapan Permodelan dan Analisis Persamaan Struktural	84
4.7.5.1. Pengembangan Model Berbasis Teori ...	85
4.7.5.2. Menyusun Diagraf Jalur dan Persamaan Struktural	86

4.7.5.3. Memilih Jenis Input Matriks dan Estimasi Model yang Diusulkan	86
4.7.5.4. Menilai Identifikasi Model Struktural	88
4.7.5.5. Menilai Kriteria Goodness of Fit	89
4.7.5.6. Struktural Model Fit	96
4.7.5.7. Interpretasi dan Modifikasi Model	97
4.8. Jadwal Pelaksanaan Penyusunan Tesis	99

BAB V. HASIL DAN PEMBAHASAN

5.1. Karakteristik Responden	101
5.2. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas	104
5.2.1. Hasil Uji Validitas	104
5.2.2. Hasil Uji Reliabilitas	107
5.3. Evaluasi Asumsi Model Struktural Penelitian	108
5.3.1. Evaluasi Normalitas Data	108
5.3.2. Evaluasi Outlier	110
5.3.3. Evaluasi Multikolinieritas	110
5.4. Pengujian Faktor Konfirmatori dan Validitas Konstruk	111
5.4.1. Convergent Validity	111
5.4.2. Variance Extracted	112
5.4.3. Construct Reliability	112
5.4.4. Discriminant Validity	113
5.5. Analisis Faktor Konfirmatori dan Validitas Konstruk	113
5.5.1. Analisis Faktor Konfirmatori dan Validitas pada Konstruk Kualitas Pelayanan	114
5.5.2. Analisis Faktor Konfirmatori dan Validitas pada Konstruk Kepercayaan	116
5.5.3. Analisis Faktor Konfirmatori dan Validitas pada Konstruk Kepuasan Nasabah	119
5.5.4. Analisis Faktor Konfirmatori dan Validitas pada Konstruk Loyalitas Nasabah	120

5.5.5. Analisis Faktor Konfirmatori dan Validitas Konstruksi	
Persamaan Full Model Struktural Penelitian	122
5.5.6. Interpretasi dan Modifikasi Model	124
5.5.7. Penilaian Kriteria Goodness of Fit Model Full	
Struktural Penelitian (Fit Model)	126
5.5.8. Hasil Pengujian Hipotesis	132
5.5.8.1. Analisis Regresi terhadap Variabel	
Penelitian	133
5.5.8.2. Uji Signifikansi Parameter Individual	
(uji statistik t) antar Variabel	134
5.5.8.3. Uji Signifikansi Parameter Individual	
(uji statistik t) antar Dimensi	137
5.5.8.4. Deskripsi Responden terhadap Kepuasan	
dan Loyalitas Nasabah	140
BAB VI. KESIMPULAN DAN SARAN	
6.1. Kesimpulan	147
6.2. Saran	149
DAFTAR PUSTAKA	153
LAMPIRAN	162
RIWAYAT HIDUP	232

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1. Perbandingan pemberian kredit berdasarkan segmen PT Bank Danamon Indonesia, Tbk periode 2011 – 2015	3
Tabel 2.1. Hasil Survei Pendahuluan	4
Tabel 3.1. Hasil Penelitian Empiris Terdahulu	51
Tabel 4.1. Definisi Variabel Operasional	60
Tabel 4.2. Goodness of Fit Index	95
Tabel 4.3. Jadwal Kegiatan Penelitian	99
Tabel 5.1. Karakteristik Responden Berdasarkan Kriteria	101
Tabel 5.2. Hasil Uji Validitas terhadap Variabel Kualitas Pelayanan.....	105
Tabel 5.3. Hasil Uji Validitas terhadap Variabel Kepercayaan	105
Tabel 5.4. Hasil Uji Validitas terhadap Variabel Kepuasan Nasabah	106
Tabel 5.5. Hasil Uji Validitas terhadap Variabel Loyalitas Nasabah	107
Tabel 5.6. Hasil Uji Reliabilitas terhadap Variabel Penelitian	108
Tabel 5.7. Evaluasi Normalitas Data	109
Tabel 5.8. Evaluasi Faktor Konfirmatori dan Validitas Konstruk	111
Tabel 5.9. Analisis Faktor Konfirmatori dan Validitas pada Konstruk Kualitas Pelayanan	116
Tabel 5.10. Analisis Faktor Konfirmatori dan Validitas pada Konstruk Kepercayaan	118
Tabel 5.11. Analisis Faktor Konfirmatori dan Validitas pada Konstruk Kepuasan Nasabah	120
Tabel 5.12. Analisis Faktor Konfirmatori dan Validitas pada Konstruk Loyalitas Nasabah	122

Tabel 5.13. Analisis Faktor Konfirmatori dan Validitas Konstruksi Persamaan Full Struktural Model	123
Tabel 5.14. Pengukuran Modifikasi Model Penelitian	123
Tabel 5.15. Penilaian Kriteria Goodness of Fit Index	132
Tabel 5.16. Standardized Regression Weights	133
Tabel 5.17. Analisis Regresi Jalur Full Struktural Model Penelitian (Fit Model)	133
Tabel 5.18. Uji Signifikan Parameter Individual antar Variabel	136
Tabel 5.19. Uji Signifikan Parameter Individual antar Dimensi	138
Tabel 5.20. Definisi Variabel Operasional Full Struktural Model Penelitian (Fit Model)	138
Tabel 5.21. Deskripsi Responden terhadap Tingkat Kepuasan dan Loyalitas Nasabah Kredit Unit XX- Wilayah Tangerang Berdasarkan Fit Model penelitian (Fit Model)	141

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1.1. Bidang Usaha dan Segmen Nasabah Bank Danamon Indonesia	15
Gambar 2.1. Pelaku UMKM Berdasarkan UU No. 20 Tahun 2008	17
Gambar 3.1. Kerangka Pemikiran	57
Gambar 4.1. Diagram Jalur Full Struktural Model (Proposed Model) ...	98
Gambar 5.1. Diagram Jalur Full Struktural Model	114
Gambar 5.2. Uji Konfirmatori pada Konstruk Kualitas Pelayanan	115
Gambar 5.3. Uji Konfirmatori pada Konstruk Kepercayaan	117
Gambar 5.4. Uji Konfirmatori pada Konstruk Kepuasan Nasabah	119
Gambar 5.5. Uji Konfirmatori pada Konstruk Loyalitas Nasabah	121
Gambar 5.6. Diagram Jalur Full Struktural Model (Revisi Model)	123
Gambar 5.7. Diagram Jalur Full Struktural Model (Fit Model)	126

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1. Kuesioner Penelitian	162
Lampiran 2. Lembar Pengisian Kuesioner Responden.....	169
Lampiran 3. Data Jawaban Kuesioner	170
Lampiran 4. Uji Validitas Instrumen Penelitian	177
Lampiran 5. Uji Reliabilitas Instrumen Penelitian	179
Lampiran 6. Uji Outliers	182
Lampiran 7. Uji Multikolinieritas	185
Lampiran 8. Uji Kofirmatori	189
Lampiran 9. Hasil Estimasi Model Fit	191
Lampiran 10. Model Fit Summary	200
Lampiran 11. Crosstab Data Responden dengan Kepuasan Nasabah	202
Lampiran 12. Crosstab Data Responden dengan Loyalitas Nasabah.....	215