

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN KPR TERHADAP
LOYALITAS NASABAH MORTGAGE PADA BANK CIMB
NIAGA CABANG GATOT SUBROTO, JAKARTA
(Studi Kasus Pada Mahasiswa PKK Fakultas Ekonomi dan Bisnis)**

SKRIPSI

Nama : Rafidah Bilqis
NIM : 43108120-083



FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MERCU BUANA
JAKARTA
2011

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN KPR TERHADAP
LOYALITAS NASABAH MORTGAGE PADA BANK CIMB
NIAGA CABANG GATOT SUBROTO, JAKARTA
(Studi Kasus Pada Mahasiswa PKK Fakultas Ekonomi dan Bisnis)**

SKRIPSI

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar
SARJANA EKONOMI
Program Studi Manajemen – Strata 1

Nama : Rafidah Bilqis
NIM : 43108120-083



FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MERCU BUANA
JAKARTA
2011

SURAT PENYATAAN KARYA SENDIRI

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Rafidah Bilqis

NIM : 43108120-083

Program Studi : Manajemen Pemasaran

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

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Jakarta, 26 Juli 2011

Materai 6000

(Rafidah Bilqis)

NIM : 43108120-083

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Rafidah Bilqis
NIM : 43108120-083
Program Studi : Manajemen Pemasaran
Judul Skripsi : PENGARUH KUALITAS PELAYANAN KPR
TERHADAP LOYALITAS NASABAH MORTGAGE
PADA BANK CIMB NIAGA CABANG GATOT
SUBROTO, JAKARTA
Tanggal Lulus Ujian : 8 Agustus 2011

Disahkan oleh:
Pembimbing Skripsi

(Priyono, S.E, M.E)

Dekan Ketua Program Studi Manajemen – S1

(DR. Enny Ariyanto, S.E, M.Si) (Arief Bowo Prayoga K, S.E, M.M)

LEMBAR PENGESAHAN DEWAN PENGUJI

Skripsi

Pengaruh Kualitas Pelayanan KPR Terhadap Loyalitas Nasabah Mortgage Pada
Bank CIMB Niaga, Cabang Gatot Subroto, Jakarta

Dipersiapkan dan Disusun oleh:

Rafidah Bilqis

43108120-083

Telah dipertahankan di depan Dewan Penguji pada tanggal **08 Agustus 2011**

Susunan Dewan Penguji

Ketua Penguji/Pembimbing Skripsi

(Priyono, S.E, M.E)

Anggota Dewan Penguji

(Dr. Cecep Winata, M. Si)

Anggota Dewan Penguji

(Hesti Maheswari, S.E, M.Si)

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL.....	i
HALAMAN JUDUL	ii
HALAMAN PERNYATAAN KARYA SENDIRI.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN PEMBIMBING SKRIPSI	iv
HALAMAN PENGESAHAN DEWAN PENGUJI.....	v
KATA PENGANTAR.....	vi
ABSTRAK	ix
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	3
1.3 Tujuan dan Kegunaan Penelitian	3
1.3.1 Tujuan Penelitian.....	3
1.3.2 Kegunaan Penelitian	3

BAB II LANDASAN TEORI

2.1 Definisi Pemasaran dan Manajemen Pemasaran	5
2.1.1 Definisi Pemasaran	5
2.1.2 Definisi Manajemen Pemasaran	8
2.2 Definisi Perilaku Konsumen	9
2.3 Definisi Kualitas Jasa dan Kualitas Pelayanan	10

2.3.1 Definisi Kualitas.....	10
2.3.2 Definisi Kualitas Jasa	11
2.3.2.1 Dimensi Kualitas Jasa	13
2.3.2.2 Mengelola Kualitas Jasa.....	15
2.3.3 Kualitas Pelayanan	18
2.3.3.1 Definisi Pelayanan	18
2.3.3.2 Kualitas Pelayanan.....	18
2.4 Kepuasan Konsumen atau Pelanggan	20
2.4.1 Definisi Kepuasan Konsumen	20
2.4.2 Faktor – Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Konsumen....	20
2.4.3 Elemen Program Kepuasan Pelanggan	21
2.4.4 Manfaat Program Kepuasan Pelanggan.....	23
2.4.5 Mengukur Kepuasan Pelanggan	24
2.5 Loyalitas Konsumen	26
2.6 Definisi Perbankan dan Bank	29
2.6.1 Definisi Perbankan	29
2.6.2 Definisi Bank	29
2.7 Definisi Mortgage	31

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

3.1 Sejarah Tentang Perusahaan (Bank CIMB Niaga, Tbk)	34
3.1.1 Sekilas Tentang Bank Niaga	35
3.1.2 Sekilas Tentang Bank Lippo	36
3.1.3 Pemilihan Nama CIMB Niaga	37
3.1.4 Visi dan Misi Bank CIMB Niaga	38
3.2 Objek dan Subjek Penelitian.....	38
3.3 Desain Penelitian	39
3.4 Hipotesis	39
3.5 Jenis dan Sumber Data	40
3.6 Teknik Pengumpulan Data	40
3.7 Metode Penarikan Sampel	41

3.8 Definisi Operasional Variabel	42
3.9 Pengujian Instrumen Penelitian	44
3.9.1 Skala Pengukuran	44
3.9.2 Uji Validitas	45
3.9.3 Uji Reliabilitas.....	45
3.10 Uji Asumsi Klasik	46
3.10.1 Multikolienaritas	46
3.10.2 Heterokedastisitas	47
3.11 Metode Analisis Data	48
3.11.1 Analisis Regresi Berganda	48
3.11.2 Pengujian Hipotesis	49

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Analisis Karakteristik Responden	52
4.2 Pengujian Instrumen Penelitian (Uji Validitas dan Reliabilitas)	54
4.2.1 Uji Validitas	54
5.2.2 Uji Reliabilitas.....	60
4.3 Uji Asumsi Klasik	61
4.3.1 Uji Multikolionearitas.....	61
4.3.2 Uji Heterokedastistas.....	62
4.4 Analisis Hasil Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah	70

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan.....	76
5.2 Saran.....	76

DAFTAR PUSTAKA.....	78
----------------------------	-----------

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

3.8 Operasional Variabel Penelitian	43
4.1 Hasil Uji Validitas Butir Kuesioner	59
4.2 Hasil Uji Reliabilitas	60
4.3 Hasil Uji Multikolinearitas	61
4.4 Tabel Tangibles	63
4.5 Tabel Reability	64
4.6 Tabel Responsiveness	65
4.7 Tabel Assurance.....	67
4.8 Tabel Empathy.....	68
4.9 Tabel Loyalitas Nasabah	69
4.10 Tabel Anova Hasil Analisis Data.....	71
4.11 Rekapitulasi Hasil Analisa Regresi Berganda.....	72
4.12 Perbandingan t-Hitung dengan taraf signifikan ($\alpha = 5\%$)	73
4.13 Model Summary	74

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.3.2.2 Model Kualitas Jasa (GAP Model).....	17
Gambar 4.1 Karateristik Responden Berdasarkan Usia.....	52
Gambar 4.2 Karateristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	53
Gambar 4.3 Karateristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	53
Gambar 4.4 Karateristik Responden Berdasarkan Lama Nasabah KPR	54

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1: Coefficients.....	81
Lampiran 2: Frequency Tabel Tangibles	81
Lampiran 3: Frequency Tabel Reliability	82
Lampiran 4: Frequency Tabel Responsiveness	83
Lampiran 5: Frequency Tabel Assurance.....	84
Lampiran 6: Frequency Tabel Empathy	85
Lampiran 7: Frequency Tabel Loyalitas Nasabah	85
Lampiran 8: Kuesioner Penelitian	87

KATA PENGANTAR

Assalamualaikum Warahmatullah Wabarakatuh,

Dengan memanjatkan puji dan syukur kehadiran ALLAH SWT dan atas rahmat, dan hidayat-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir skripsi ini dengan judul “ **PENGARUH KUALITAS PELAYANAN KPR TERHADAP LOYALITAS NASABAH MORTGAGE PADA BANK CIMB NIAGA CABANG GATOT SUBROTO, JAKARTA**”.

Penyusunan skripsi ini untuk memenuhi syarat guna memperoleh gelar Sarjana Ekonomi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Jurusan Manajemen.

Dalam menyusun skripsi ini, penulis telah mendapatkan petunjuk dan bimbingan dari berbagai pihak. Dengan segala hormat dalam hati yang tulus dan penghargaan yang setinggi – tingginya, penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada :

1. Bapak H. Probosutedjo, selaku ketua Yayasan Menara Bhakti University Mercu Buana, Jakarta.
2. Bapak Dr. H. Ir. Arisetyanto Nugroho, MM., selaku Rektor University Mercu Buana, Jakarta.
3. Bapak Dr. Enny Ariyanto, S.E., M.Si., selaku Ketua Dekan Fakultas Ekonomi University Mercu Buana, Jakarta.
4. Bapak Arif Bowo Prayoga K, S.E, M.M selaku Ketua Program Studi Jurusan Manajemen S1 University Mercu Buana, Jakarta.
5. Bapak Priyono , S.E, M.E., selaku Dosen pembimbing yang telah memberikan bimbingan dan pengarahan kepada penulis dengan

penyusunan maupun penulisan skripsi ini.

6. Segenap dosen, staf dan karyawan University Mercu Buana yang telah mendukung kelancaran penulis dalam mengerjakan skripsi ini dan telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk menyelesaikan studi pada Program Manajemen.
7. Dan tak lupa pula kepada kedua orang tua penulis yang telah mendukung dalam doanya yang tak putus untuk penulis dalam menyelesaikan tugas skripsi ini, sehingga penulis dapat menyelesaikan pada waktunya, dan tak habis kata untuk mengucapkan terima kasih yang sebesar- besarnya kepada kedua orang tua yang tercinta.
8. Teman – teman penulis SUMMER 14 (Angkatan 14, Mercu Buana Menteng, Program PKK), terima kasih untuk kerjasamanya selama ini, mulai pertama kuliah sampai ditugas terakhir skripsi ini, saling tolong – menolong, saling berbagi dan saling membantu satu sama lain demi keberhasilan bersama. Sukses selalu untuk mu teman – teman SUMMER 14 dan terima kasih telah menjadi bagian hidup dalam keluarga SUMMER 14, Thank you ya guys.
9. Semua pihak yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu yang telah mendukung baik secara langsung maupun yang tidak langsung dalam penulisan skripsi ini, penulis menyampaikan terima kasih.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih banyak kelemahan dan kekurangannya, karena itu penulis sangat mengharapkan kritik dan saran agar skripsi ini, semakin sempurna. Akhirnya penulis berharap semoga Skripsi yang sederhana ini dapat memberikan manfaat bagi semua pihak serta menambah wacana pemikiran bagi kita semua, Amien.

Jakarta, 8 Agustus 2011

Penulis

(Rafidah Bilqis)