



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

**PENGARUH KEPUASAN PELANGGAN DAN BIAYA
BERALIH TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN
PT. BFI FINANCE INDONESIA Tbk CABANG
SERPONG**

KARYA AKHIR

UNIVERSITAS
OLEH
HILMANSYAH
NIM : 55109110007

**UNIVERSITAS MERCU BUANA
PROGRAM PASCASARJANA
PROGRAM MAGISTER MANAJEMEN
2012**



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

**PENGARUH KEPUASAN PELANGGAN DAN BIAYA
BERALIH TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN
PT. BFI FINANCE INDONESIA Tbk CABANG
SERPONG**

KARYA AKHIR

**DIAJUKAN SEBAGAI SALAH SATU SYARAT UNTUK
MENYELESAIKAN PROGRAM PASCASARJANA PROGRAM
MAGISTER MANAJEMEN**

UNIVERSITAS

OLEH
HILMANSYAH

NIM : 55109110007

**UNIVERSITAS MERCU BUANA
PROGRAM PASCASARJANA
PROGRAM MAGISTER MANAJEMEN**

2012

PENGESAHAN

Judul : Pengaruh Kepuasan Pelanggan dan Biaya Beralih
Terhadap Loyalitas Pelanggan PT. BFI FINANCE
INDONESIA Tbk Cabang Serpong

Bentuk Karya Akhir : Riset Bisnis

Nama : Hilmansyah

NIM : 55109110007

Program : Pascasarjana Program Studi Magister Manajemen

Tanggal : Agustus 2012

Mengesahkan :

Ketua Program Studi
Magister Manajemen



Dr. Rina Astini, SE, ME

Pembimbing Utama



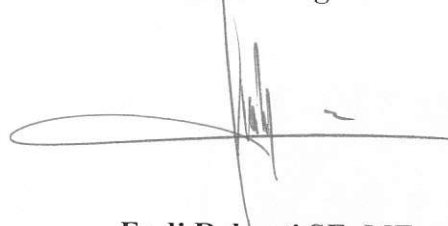
Dr. Ir. Alugoro Mulyowahyudi, MSc

Direktur Program Pascasarjana



Prof. Dr. Didik J. Rachbini

Pembimbing II



Endi Rekarti SE, ME

PERNYATAAN

Saya yang bertandatangan di bawah ini menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa semua pernyataan dalam Karya Akhir ini :

Judul : Pengaruh Kepuasan Pelanggan dan Biaya Beralih Terhadap Loyalitas Pelanggan PT. BFI FINANCE INDONESIA Tbk Cabang Serpong

Bentuk Karya Akhir : Riset Bisnis

Nama : Hilmansyah

NIM : 55109110007

Program : Pascasarjana Program Studi Magister Manajemen

Tanggal : Agustus 2012

Merupakan hasil studi pustaka, penelitian lapangan, dan karya saya sendiri dengan bimbingan Komisi Dosen Pembimbing yang ditetapkan dengan Surat Keputusan Ketua Program Studi Magister Manajemen Universitas Mercu Buana.

Karya ilmiah ini belum pernah diajukan untuk memperoleh gelar ke sarjanaan ada program sejenis di perguruan tinggi lain. Semua informasi, data dan hasil pengolahannya yang digunakan, telah dinyatakan secara jelas sumbernya dan dapat diperiksa kebenarannya.

Jakarta, Agustus 2012

METERAI
TEMPEL
PAJAK MEMBRANGKUNY BANGSA
0DE27ABF186536236
ENAM RIBU RUPIAH
6000 DJP

Hilmansyah

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT karena atas rahmat dan karunianya-Nya, karya akhir yang berjudul "*Pengaruh Kepuasan Pelanggan dan Biaya Beralih Terhadap Loyalitas Pelanggan PT. BFI FINANCE INDONESIA Tbk CABANG SERPONG*" ini dapat diselesaikan dengan lancar.

Karya akhir ini disusun tidak hanya sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan program Pascasarjana (S2) tapi juga sebagai pemberi masukan bagi manajemen perusahaan dari hasil penelitian yang telah dilakukan.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa penyusunan karya akhir ini tidak akan terlaksana dengan baik tanpa bantuan, bimbingan, petunjuk dan saran dari semua pihak. Untuk itu, pada kesempatan yang baik ini penulis dengan segala kerendahan hati ingin mengucapkan banyak terima kasih kepada pihak-pihak yang telah membantu, khususnya kepada :

1. Bapak Dr.Ir. Alugoro Mulyowahyudi, Msc selaku pembimbing utama
2. Bapak Endi Rekarti SE, ME
3. Bapak Djani Setiadi sebagai Regional Manager Wilayah 5 PT. BFI FINANCE INDONESIA Tbk
4. Ibu Dewi Damayanti sebagai Wakil Kepala Cabang PT. BFI FINANCE INDONESIA Tbk cabang Serpong
5. Keluarga penulis, orang tua, istri dan anak-anak tercinta
6. Segenap dosen Universitas Mercu Buana

Penulis mengucapkan banyak terima kasih atas bimbingan, saran dan bantuan yang telah diberikan dalam proses penyelesaian karya akhir ini.

Terdapat banyak kekurangan dalam karya akhir ini yang disebabkan keterbatasan pengetahuan serta pengalaman penulis. Oleh karena itu dengan penuh kerendahan hati penulis mengharapkan saran, kritik dan segala bentuk pengarahan dari semua pihak untuk perbaikan karya akhir ini.



Jakarta, Agustus 2012

Hilmansyah

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

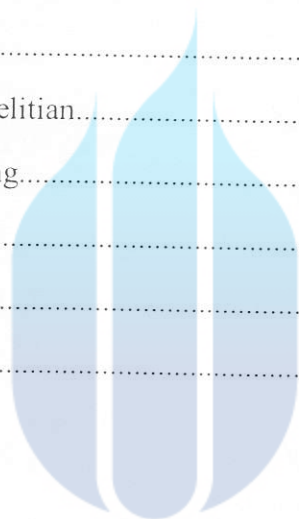
DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
ABSTRAK.....	ii
PENGESAHAN.....	iv
PERNYATAAN.....	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR RUMUS.....	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR TABEL	xiv
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2. Rumusan Masalah.....	6
1.3. Maksud dan Tujuan Penelitian.....	7
1.4. Manfaat Penelitian.....	7
BAB II DESKRIPSI PERUSAHAAN	
2.1 Sejarah Perusahaan.....	8
2.2 Lingkup Usaha.....	11
2.3 Sumber Daya Manusia.....	12
2.4 Tantangan Bisnis.....	13
2.5 Proses Bisnis.....	17
BAB III KAJIAN PUSTAKA	
3.1 Landasan Teori	21
3.1.1 Konsep Kepuasan Pelanggan.....	21
3.1.2 Dasar-Dasar Kepuasan Pelanggan.....	26
3.1.3 Konsep Pengukuran Kepuasan.....	27

3.1.4	Loyalitas Pelanggan.....	30
3.1.5	Membangun Loyalitas.....	32
3.1.6	Biaya beralih.....	33
3.2.	Kajian Pustaka dari Penelitian Sebelumnya.....	37
3.3.	Kerangka Pemikiran.....	38
BAB IV METODE PENELITIAN		
4.1	Jenis Penelitian.....	41
4.2	Populasi dan Sampel.....	41
4.2.1	Populasi	41
4.2.2	Sampel.....	41
4.3	Jenis dan Sumber Data.....	43
4.3.1	Jenis Data.....	43
4.3.2	Sumber Data.....	43
4.4.	Operasionalisasi Variabel Penelitian.....	44
4.5	Metode Pengumpulan Data.....	47
4.6	Teknik Analisis Data.....	47
4.7	Metode Analisis Data.....	48
4.7.1	Uji Alat Ukur.....	48
4.7.1.1	Uji Validitas.....	48
4.7.1.2	Uji Realibilitas.....	48
4.7.1.3	Analisis Angka Indeks.....	50
4.7.2	Asumsi Uji Klasik.....	51
4.7.2.1	Uji Normalitas.....	51
4.7.2.2	Uji Multikolinieritas.....	52
4.7.2.3	Uji Heterokedastisitas.....	53
4.7.3	<i>Moderated Regression Analysis (MRA)</i>	53
4.7.4	Uji Ketepatan Model.....	55

4.7.4.1 Uji F (Annova)	55
4.7.4.2 Uji t.....	56
4.7.4.3 Koefisien Determinasi.....	57
 BAB V HASIL DAN ANALISIS	
5.1 Deskripsi Objek Penelitian.....	59
5.1.1 Gambaran Umum Perusahaan.....	59
5.1.2 Gambaran Umum Responden.....	60
5.1.2.1. Gambaran Umum Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	60
5.1.2.2. Gambaran Umum Responden Berdasarkan Kelompok Umur.....	60
5.1.2.3. Gambaran Umum Responden Berdasarkan Status Pekerjaan.....	61
5.1.2.4. Gambaran Umum Responden Berdasarkan Kelompok Penghasilan.....	62
5.2 Analisis Data	63
5.2.1. Analisis Data Indeks.....	63
5.2.1.1 Kepuasan Pelanggan.....	63
5.2.1.2. Biaya Beralih.....	65
5.2.1.3. Loyalitas Pelanggan.....	68
5.2.2 Uji Alat Ukur.....	70
5.2.2.1 Uji Validitas.....	71
5.2.2.2 Uji Realibilitas.....	73
5.2.3 Uji Asumsi Klasik.....	74
5.2.3.1 Uji Normalitas.....	74
5.2.3.2 Uji Multikolinearitas.....	76
5.2.3.3 Uji Heterokedasitas.....	79

5.2.4 Uji <i>Moderated Regression Analysis</i> (MRA)	81
5.2.5 Uji Goodness of Fit.....	82
5.2.5.1 Uji F.....	82
5.2.5.2 Uji T.....	83
5.2.5.2 Koefisien determinasi	84
5.3 Intrepretasi Hasil.....	85
BAB VI KESIMPULAN DAN REKOMENDASI	
6.1 Kesimpulan.....	88
6.2 Rekomendasi.....	89
6.3 Keterbatasan dalam penelitian.....	91
6.4 Agenda yang akan datang.....	91
DAFTAR PUSTAKA.....	93
LAMPIRAN-LAMPIRAN	96
RIWAYAT HIDUP.....	131



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

DAFTAR RUMUS

Rumus <i>product moment</i> (4.1)	49
Rumus koefisien realibilitas (4.2)	50
Rumus Analisis Angka Indeks (4.3)	50
Rumus <i>Moderated Regression Analysis</i> (MRA) (4.4)	54
Uji <i>Moderated Regression Analysis</i> (MRA) (4.5)	54
Rumus Uji statistik F (4.6)	55
Rumus Uji statistik F (4.7)	56
Rumus uji t-hitung (4.8)	56
Rumus koefisien determinasi R^2 (4.9)	57



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Nilai-Nilai Dasar Perusahaan.....	10
Gambar 2.2 Struktur Organisasi BFI Serpong.....	11
Gambar 2.3 Proses Bisnis Secara Umum.....	18
Gambar 2.4 Proses Bisnis Secara Rinci.....	19
Gambar 3.1 Organisasi Modern yang berorientasi pelanggan.....	22
Gambar 3.2 Konsep Kepuasan Pelanggan.....	24
Gambar 3.3 Kerangka Pemikiran.....	38
Gambar 4.1 Teknik Anchoring dalam kuisioner.....	47
Gambar 5.1 Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual.....	75
Gambar 5.2 Histogram Dependent Variabel : Loyalitas Pelanggan.....	75
Gambar 5.3 Scatterplot Dependent Variabel : Loyalitas Pelanggan.....	80



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Data Penjualan Mobil Tahun 2010	3
Tabel 1.2 Data Penjualan Motor dari tahun 1996-2010.....	4
Tabel 1.3 Tabel pelanggan yang melakukan <i>Repeat Order</i>	5
Tabel 4.1 Jumlah pelanggan yang melakukan pembiayaan dengan BFI Serpong.....	42
Tabel 4.2 Operasionalisasi Variabel Penelitian.....	45
Tabel 5.1 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	60
Tabel 5.2 Responden Berdasarkan Kelompok Umur.....	61
Tabel 5.3 Responden Berdasarkan Status Pekerjaan.....	61
Tabel 5.4 Responden Berdasarkan Kelompok Penghasilan.....	62
Tabel 5.5 Angka Indeks Kepuasan Pelanggan.....	63
Tabel 5.6 Angka Indeks Biaya Beralih.....	66
Tabel 5.7 Angka Indeks Loyalitas Pelanggan.....	69
Tabel 5.8 Uji Validitas Variabel Kepuasan Pelanggan.....	71
Tabel 5.9 Uji Validitas Variabel Biaya Beralih.....	72
Tabel 5.9 Uji Validitas Variabel Loyalitas Pelanggan.....	73
Tabel 5.11 Uji Realibilitas.....	74
Tabel 5.12 Uji Multikolinieritas.....	76
Tabel 5.13 Matrik Korelasi Matrik Korelasi Variabel Loyalitas Pelanggan	77
Tabel 5.14 Matrik korelasi Dimensi Kepuasan Pelanggan.....	77
Tabel 5.15 Matrik korelasi Dimensi Biaya Beralih.....	78
Tabel 5.16 Matrik korelasi Dimensi Loyalitas Pelanggan.....	79
Tabel 5.17 Hasil <i>Moderated Regression Analysis</i> (MRA)	81
Tabel 5.18 Hasil Uji F	82
Tabel 5.19 Hasil Uji T.....	83
Tabel 5.20 Hasil Koefisien Determinasi.....	84

RIWAYAT HIDUP

- Nama : Hilmansyah
- Tempat Lahir : Jakarta
- Tanggal lahir : 06 Agustus 1978
- Alamat Rumah : Taman Kota Permai I Blok C1 no. 19 RT 05/05
Kelurahan Karet Kecamatan Sepatan Tangerang
- Status : Menikah
- Instansi Perusahaan : PT. BFI FINANCE INDONESIA Tbk
- Riwayat Pendidikan :
- SDN 09 Jakarta Barat : Periode 1984 – 1990
 - SMPN 205 Jakarta Barat : Periode 1990 – 1993
 - SMUN 84 Jakarta Barat : Periode 1993 – 1996
 - UNIVERSITAS MERCU BUANA
Jakarta : Periode 1996 – 2002
- Riwayat Pekerjaan :
- 1 April 2003 sd sekarang : Karyawan PT. BFI FINANCE
INDONESIA Tbk

UNIVERSITAS
MERCU BUANA