

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP  
KEPUASAN PELANGGAN DAN DAMPAKNYA TERHADAP  
LOYALITAS PELANGGAN**

**(Studi kasus Pada Nasabah Standard Chartered Bank KCP Gajah Mada**

**SKRIPSI**

**Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan Memperoleh Gelar**

**Sarjana Ekonomi Pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Program Studi**

**Manajemen Universitas Mercu Buana**



**UNIVERSITAS  
MERCU BUANA**

Nama : Andriyansyah

Nim : 43112110135

**Program Studi Manajemen  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS MERCUBUANA  
JAKARTA  
TAHUN 2016**

## SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Andriyansyah  
Nim : 43112110135  
Program studi : S1 Manajemen

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

Demikian pernyataan ini saya buat sebenar-benarnya.

UNIVERSITAS  
MERCU BUANA

Jakarta, 23 Agustus 2016



Andriyansyah

43112110135

## LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Andriyansyah  
Nim : 43112110135  
Program Studi : Manajemen S1  
Judul : Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan  
Pelanggan dan Dampaknya Terhadap Loyalitas  
Pelanggan.


Tanggal Lulus Ujian : 23 Agustus 2016

Disahkan Oleh :

Pembimbing Skripsi

Ketua Penguji

  
(Dr. Tafiprios, SE., MM)

  
(Priyono, SE., ME)

Tanggal : <sup>30</sup>Agustus 2016

Tanggal : <sup>29</sup>Agustus 2016

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Ketua Program Studi S1Manajemen

  
(Prof. Dr. Wiwik Utami AK., MS., CA)

  
(Dr. RinaAstini, SE.,MM)

Tanggal : <sup>30</sup>Agustus 2016

Tanggal : <sup>30</sup>Agustus 2016

## KATA PENGANTAR

Segala puji bagi allah yang telah memberikan rahmat dan karunia-Nya kepada peneliti, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan dan Dampaknya Terhadap Loyalitas Pelanggan (Studi Kasus Pada Standard Chartered Bank KCP Gajah Mada Jakarta)”**. Skripsi ini merupakan syarat untuk memperoleh gelar sarjana pada program studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.

Penulis menyadari sebagai manusia biasa dalam penelitian ini tidak lepas dari kesalahan dan kekurangan akibat keterbatasan pengetahuan serta pengalaman. Penyusun skripsi ini tidak lepas dari bimbingan, bantuan dan dukungan yang sangat berarti dari berbagai pihak, khususnya Bapak Tafiprios, Dr., MM, selaku dosen pembimbing skripsi yang telah memberikan saran, waktu, bimbingan, semangat, pengetahuan dan nasehat-nasehat yang sangat bermanfaat yang telah diberikan kepada penulis. Oleh karena itu, dalam kesempatan ini penulis haturkan alhamdulillah atas kekuatan Allah SWT yang telah mencurahkan anugerahnya dan ingin berterima kasih pada semua pihak yang telah membantu dalam penyusunan skripsi ini terutama kepada:

1. Kedua orang tua tercinta dan saudara saya yang telah memberikan semangat, doa dan dukungan moral dan material yang tiada henti-hentinya kepada penulis serta memberi semangat dan memberikan banyak inspirasi dalam menyelesaikan skripsi ini.

2. Bapak Dr. Ir. Arisetyanto Nugroho, MM Selaku Rektor Universitas Mercubuana
3. Ibu Prof. Dr. Wiwik Utami, Ak., M.si, CA, selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercubuana.
4. Ibu Rina Astini, Dr., MM selaku Ketua Program Studi Manajemen S1 Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercubuana.
5. Seluruh Dosen dan Staf Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana terimakasih yang telah memberikan segenap ilmunya.
6. Pihak-pihak lain yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu. Terimakasih atas bantuan, motivasi serta doanya.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa skripsi ini masih 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 ini bermanfaat dan dapat menambah pengetahuan khususnya bagi penulis dan pembaca pada umumnya. Akhir kata dengan segala ketulusan dan kerendahan diri, penulis, penulis mohon maaf apabila ada kesalahan dan kelemahan dalam skripsi ini.

Jakarta, 23 Agustus 2016

Andriyansyah

43112110135

## DAFTAR ISI

	<b>Halaman</b>
<b>SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI</b> .....	<b>i</b>
<b>LEMBAR PENGESAHAN SKIRIPSI</b> .....	<b>ii</b>
<b>LEMBAR PENGESAHAN DEWAN PENGUJI</b> .....	<b>iii</b>
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>iv</b>
<b>ABSTRACT</b> .....	<b>v</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>vi</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>viii</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>xii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>xiv</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	<b>xv</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang .....	1
B. Rumusan Masalah .....	8
C. Tujuan dan Kontribusi Penelitian.....	8
1. Tujuan Penelitian .....	9
2. Kontribusi Penelitian .....	9
<b>BAB II KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS</b>	

A. Kajian Pustaka .....	10
1. Pemasaran dan Manajemen Pemasaran .....	10
a. Pengertian Pemasaran .....	10
b. Pengertian Manajemen Pemasaran .....	10
2. Kualitas Pelayanan.....	11
a. Konsep Kualitas .....	11
b. Pengertian Kualitas Pelayanan.....	11
c. Unsur-unsur Pelayanan .....	13
d. Strategi Meningkatkan Kualitas Pelayanan .....	14
e. Dimensi dan Indikator Kualitas Pelayanan .....	16
3. Kepuasan Pelanggan .....	17
a. Pengertian Kepuasan Pelanggan .....	17
b. Faktor-faktor pendorong Kepuasan Pelanggan.....	18
c. Model Pengukuran Kepuasan Pelanggan.....	19
4. Loyalitas Pelanggan .....	21
a. Pengertian loyalitas Pelanggan .....	21
b. Keuntungan adanya loyalitas Pelanggan.....	24
c. Dimensi dan Indikator Loyalitas Pelanggan.....	25
5. Pengaruh Variabel.....	27
a. Hubungan antara Kualitas pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan.....	27
b. Hubungan antara Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan .....	27
c. Hubungan antara Kualitas pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan .....	28
B. Penelitian Terdahulu .....	29
C. Rerangka Pemikiran.....	32
D. Hipotesis .....	33

### BAB III METODOLOGI PENELITIAN

A. Waktu Dan Tempat Penelitian .....	34
1. Gambaran Umum Perusahaan .....	34
B. Desain Penelitian .....	35
C. Definisi Dan Operasionalisasi Variabel .....	36
1. Definisi Variabel .....	36
2. Operasionalisasi Variabel .....	37
D. Pengukuran Variabel .....	43
E. Populasi dan Sampel Penelitian .....	44
1. Populasi .....	44
2. Sampel Penelitian .....	45
F. Teknik Pengumpulan Data .....	46
1. Penelitian Kepustakaan .....	46
2. Kuisisioner (Angket) .....	46
G. Metode Analisis Data .....	47
1. Statistik Deskriptif .....	47
2. Uji Kualitas Data .....	47
a. Uji Validitas .....	47
b. Uji Reliabilitas .....	48
3. Uji Asumsi Klasik .....	49
a. Uji Normalitas .....	49
b. Uji Multikolonieritas .....	50
c. Uji Heteroskedastisitas .....	51
4. Uji Analisis Regresi Linier Berganda .....	52



5. Uji Hipotesis.....	53
a. Uji Koefisiensi Determinasi (R <sup>2</sup> ).....	53
b. Uji Signifikan Simutan (Uji Statistik F).....	53
c. Uji Signifikan Parameter Individual ( Uji statistic t)....	54

## **BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN**

A. Gambaran Umum Objek Penelitian .....	56
1. Tempat dan Waktu Penelitian .....	56
a. Tempat Penelitian.....	56
b. Waktu Penelitian.....	56
2. Karakteristik Profil Responden .....	56
A. Deskripsi Responden .....	56
a. Deskripsi Responden jenis Kelamin.....	56
b. Deskripsi Responden Berdasarkan Usia .....	57
c. Deskripsi Responden Pendidikan Terakhir.....	58
d. Deskripsi Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	58
e. Deskripsi Responden Berdasarkan Penghasilan.....	59
B. Hasil Uji Deskriptif .....	59
1. Hasil Uji Deskriptif Kualitas Pelayanan .....	60
2. Hasil Uji Deskriptif Kepuasan Pelanggan.....	61
3. Hasil Uji Deskriptif Loyalitas Pelanggan .....	62
C. Hasil Uji Kualitas Data .....	63
1. Hasil Uji Validitas .....	63

2. Hasil Uji Reliabilitas .....	66
D. Hasil Uji Asumsi Klasik .....	68
1. Hasil Uji Normalitas .....	68
2. Hasil Uji Multikolonieritas.....	70
3. Hasil Uji Heteroskedastisitas.....	70
E. Hasil Analisis Regresi Linier Berganda .....	72
F. Hasil Uji Hipotesis .....	73
1. Hasil Uji Koefesien Determinasi (R <sup>2</sup> ).....	73
2. Hasil Uji t (Pengujian Secara Parsial) .....	74
E. Pembahasan Hasil Penelitian .....	76
<b>BAB V SIMPULAN DAN SARAN</b>	
E. Simpulan .....	79
E. Saran .....	80
DAFTAR PUSTAKA .....	81
LAMPIRAN .....	84

## DAFTAR GAMBAR

No	Keterangan	Halaman
2.1	Rerangka Pemikiran.....	32
4.1	Hasil Uji Normalitas Menggunakan Grafik P-Plot .....	69
4.2	Hasil Uji Heteroskedastisitas .....	71



## DAFTAR TABEL

No.	Keterangan	Halaman
1.1	Indonesia Bank Service Excellence Monitor .....	3
1.2	Jumlah Nasabah Komplain Standard Chartered Bank .....	4
1.3	Indonesian Bank Loyalty Index .....	6
2.1	Penelitian Terdahulu .....	31
3.1	Operasional Variabel Kualitas pelayanan .....	37
3.2	Operasional Variabel Kepuasan pelanggan .....	39
3.3	Operasional Variabel Loyalitas Pelanggan .....	41
3.4	Skala Likert Menggunakan lima tingkat jawaban.....	44
4.1	Hasil Uji Deskriptif Responden berdasarkan Jenis Kelamin .....	56

Dan seterusnya

UNIVERSITAS  
MERCU BUANA

## DAFTAR LAMPIRAN

	<b>Halaman</b>
<b>Keterangan</b>	
Lampiran 1 Kuesioner .....	84
Lampiran 2 Hasil Kuesioner .....	89

