



**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
LOYALITAS NASABAH PADA
BANK BNI SYARIAH PRIMA JAKARTA**

KARYA AKHIR

OLEH

AGUS NUGROHO

NIM : 55106110057

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

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

2011



**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
LOYALITAS NASABAH PADA
BANK BNI SYARIAH PRIMA JAKARTA**

KARYA AKHIR

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

OLEH
AGUS NUGROHO

NIM : 55106110057

**UNIVERSITAS MERCU BUANA
PROGRAM PASCASARJANA
PROGRAM MAGISTER MANAJEMEN
2011**

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1. Perbandingan Konsep Berwawasan Menjual dengan Konsep Berwawasan Pemasaran	29
Gambar 3.2. Model Kualitas Jasa.....	40
Gambar 3.3. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Perilaku Konsumen	51
Gambar 3.4. Jenjang Kebutuhan Maslow	54
Gambar 3.5. Proses Keputusan Pembeli	60
Gambar 3.6. Model Dasar Pengambilan Keputusan Komplek	61
Gambar 3.7. Model Pembelian dan Hasilnya	63
Gambar 3.8. Rerangka Pemikiran Penelitian	68



DAFTAR ISI

ABSTRACT	i
ABSTRAK	ii
PENGESAHAN	iii
PERNYATAAN	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I PENDAHULUAN	
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Rumusan Masalah/Identifikasi Masalah	5
1.3. Maksud dan Tujuan Karya Akhir	11
1.4. Manfaat dan Kegunaan Karya Akhir	12
BAB II DESKRIPSI PERUSAHAAN	
2.1. Sejarah Perusahaan	13
2.2. Lingkup Bidang Usaha	14
2.3. Visi dan Misi BNI Syariah	21
2.4. Aktifitas dan Perkembangan Usaha BNI Syariah	21
BAB III KAJIAN PUSTAKA	
3.1. Kajian Pustaka	25
3.1.1. Pengertian Pemasaran	25
3.1.2. Definisi dan Manajemen Pemasaran	25
3.1.3. Macam Konsep Pemasaran	26
3.1.4. Kualitas Pelayanan	30
3.1.5. Definisi dan Karakteristik Kualitas Jasa	33
3.1.6. Mengelola Kualitas Jasa	38
3.1.7. Definisi Bank, Fungsi dan Karakteristik Jasa Bank	41
3.1.8. Customer Relationship Marketing	43
3.1.9. Loyalitas	47
3.1.10. Perilaku Konsumen	50

3.1.11. Penelitian Terdahulu	64
3.2. Rerangka Pemikiran	67
3.3. Hipotesis	69
BAB IV METODE PENELITIAN	
4.1. Obyek Penelitian.....	70
4.2. Metode Penelitian	70
4.2.1. Desain dan Jenis Penelitian	70
4.2.2. Operasional Variabel	71
4.2.3. Jenis dan Sumber Data	75
4.2.4. Populasi, Sampling dan Teknik Sampling	77
4.2.5. Tehnik dan Alat Pengumpulan Data	78
4.2.6. Tehnik Analisis Data.....	79
BAB V ANALISIS DATA	
5.1. Profil Responden	85
5.1.1. Jenis Kelamin	85
5.1.2. Usia Responden	86
5.1.3. Pekerjaan Responden	88
5.1.4. Penghasilan Per Bulan	88
5.2. Kualitas Pelayanan	89
5.2.1. Deskripsi Tangibles (Berwujud)	90
5.2.2. Deskripsi Empathy (Empati)	102
5.2.3. Deskripsi Responsiveness (Cepat Tanggap)	107
5.2.4. Deskripsi Reliability (Keandalan)	113
5.2.5. Deskripsi Assurance (Jaminan/Kepastian)	117
5.3. Loyalitas Nasabah BNI Syariah Prima Jakarta	123
5.4. Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Nasabah	130
5.4.1. Hasil Regresi Linier Berganda	130
5.4.2. Pengujian Hipotesis	134
5.4.3. Analisis Koefisien Korelasi (r) dan Determinasi (R^2)	139
BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN	
6.1. Kesimpulan	142
6.2. Rekomendasi	143
DAFTAR PUSTAKA	144
LAMPIRAN	147
RIWAYAT HIDUP	186



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1.	Kuesioner Penelitian.....	150
Lampiran 2.	Tabulasi Data Penelitian (Data Validitas dan Reliabilitas)	155
Lampiran 3.	Tabulasi Data Penelitian (Coding Book).....	158
Lampiran 4.	Korelasi.....	164
Lampiran 5.	Hasil Uji Validitas	171
Lampiran 6.	Hasil Uji Reliabilitas	172
Lampiran 7.	Tabel Frekuensi	173
Lampiran 8.	Regresi	183

