



**ANALISA PENGARUH KUALITAS LAYANAN  
TERHADAP KEPUASAN NASABAH DAN  
LOYALITAS NASABAH PADA SALAH SATU BANK  
SWASTA DI JAKARTA  
(CABANG JAKARTA PUSAT)**

**TESIS**  
**UNIVERSITAS**  
**MERCU BUANA**

**TASHIA AUGUSTA SCHUURMAN**

**55313120038**

**PROGRAM MAGISTER TEKNIK INDUSTRI  
PROGRAM PASCA SARJANA  
UNIVERSITAS MERCU BUANA  
2016**



**ANALISA PENGARUH KUALITAS LAYANAN  
TERHADAP KEPUASAN NASABAH DAN  
LOYALITAS NASABAH PADA SALAH SATU BANK  
SWASTA DI JAKARTA  
(CABANG JAKARTA PUSAT)**

**TESIS**

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Menyelesaikan Program  
Pascasarjana Pada Program Magister Teknik Industri**

**MERCU BUANA**

**TASHIA AUGUSTA SCHUURMAN**

**55313120038**

**PROGRAM MAGISTER TEKNIK INDUSTRI  
PROGRAM PASCA SARJANA  
UNIVERSITAS MERCU BUANA  
2016**

## PENGESAHAN TESIS

Judul : Analisa Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah dan Loyalitas Nasabah

Nama : Tashia Augusta Schuurman

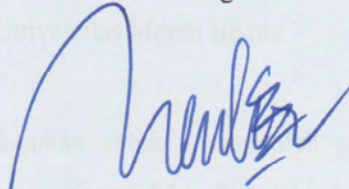
NIM : 55313120038

Program : Pascasarjana – Program Magister Teknik Industri

Tanggal :

### Mengesahkkn

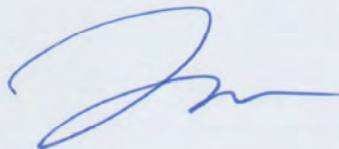
Pembimbing



(Dr. Lien Herliani Kusumah, MT)

Direktur

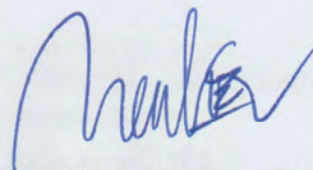
Program Pasca Sarjana



(Prof. Dr. Didik J. Rachbini)

Ketua Program Studi

Magister Teknik Industri



(Dr. Lien Herliani Kusumah, MT)

## PERNYATAAN KEASLIAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa seluruh tulisan dan pernyataan dalam Tesis ini :

Judul : Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah dan Loyalitas Nasabah

Nama : Tashia Augusta Schuurman

NIM : 55313120038

Program : Pascasarjana – Program Magister Teknik Industri

Tanggal : 08 Januari 2016

Merupakan hasil studi pustaka, penelitian, dan karya saya sendiri dengan arahan pembimbing yang ditetapkan dengan Surat Keputusan Ketua Program Studi Magister Teknik Industri, Universitas Mercu Buana.

Tesis ini belum pernah diajukan untuk memperoleh gelar magister (S2) pada program sejenis di perguruan tinggi lain. Semua informasi, data, serta hasil pengolahannya yang dituliskan pada tesis ini, telah dinyatakan secara jelas sumbernya dan dapat diperiksa kebenarannya.

Jakarta, 08 Januari 2016



(Tashia Augusta Schuurman)

## PEDOMAN PENGGUNAAN TESIS

Tesis S2 yang tidak dipublikasikan terdaftar dan tersedia di perpustakaan Universitas Mercu Buana, Kampus Menteng, dan terbuka untuk umum dengan ketentuan bahwa hak cipta ada pada pengarang dengan mengikuti Hak yang berlaku di Universitas Mercu Buana. Referensi kepustakaan diperkenankan dicatat, tetapi pengutipan atau peringkasan hanya dapat dilakukan seijin pengarang dan harus disertai dengan kebiasaan ilmiah untuk menyebutkan sumbernya.

Memperbanyak atau menerbitkan sebagian atau seluruh tesis haruslah seizin Direktur Pascasarjana UMB.



## KATA PENGANTAR

Puji syukur kami panjatkan kepada Tuhan Yesus Kristus yang selalu mengasihi kami dan telah memberi kami kesempatan untuk menyelesaikan tugas tesis yang berjudul “Analisa pengaruh keulitas layanan terhadap kepuasan nasabah dan loyalitas nasabah”

Pada kesempatan ini perkenankanlah penulis menyampaikan ucapan terima kasih sebesar-besarnya kepada :

1. Dosen pembimbing saya Ibu Dr. Lien Herliani Kusumah, MT yang sekaligus merupakan Ketua Program Studi Magiter Teknik Industri Fakultas Pasca Sarjana Universitas Mercu Buana Jakarta yang telah berkenan membimbing dan memberikan pengarahan kepada saya dari awal pengerjaan thesis hingga thesis ini selesai.
2. Rektor dan para pimpinan di Universitas Mercu Buana Jakarta
3. Seluruh dosen yang telah memberikan kuliah, pengarahan, diskusi dan memberi semangatnya yang sangat berarti bagi mahasiswa sehingga tesis ini dapat diselesaikan.
4. Rekan-rekan mahasiswa pasca sarjana program magister teknik industri angkatan XIV kelas Menteng, yang dalam suka maupn duku, ikut memberi semangat kepada penulis dan secasa bersama-sama bertekad untuk menyelesaikan tugas tesis ini.
5. Nasabah bank swasta cabang Jakarta Pusat yang mau memberikan waktu untuk melakkukan pengisian kuisisioner untuk pengumpulan data.
6. Kedua orang tuaku, Papa dan Almarhumah Mama yang senantiasa memberikan dukungan, semangat, doa dan memotivasi penulis hingga tesis ini selesai dibentuk.
7. Kedua adik terkasih Aldicio dan Clarissa yang memberikan semangat , doa dan motivasi sehingga tesis ini dapat diselesaikan.
8. Kekasih dan calon suamiku Ferdinand yang senantiasa memberkan semangat, doa, motivasi kepada penulis hingga tesis ini selesai dikerjakan dengan tepat waktu.

9. Kepada semua pihak yang tidak dapat kami sebutkan satu persatu, baik secara langsung maupun tidak langsung telah memberikan dorongan dan bantuan dalam menyelesaikan penelitian ini.

Penulis menyadari bahwa tiada sesuatu pun yang dapat penulis berikan sebagai tanda terima kasih dan balas budiya selain berdoa semoga Tuhan Yang Maha Kasih memberikan balasan yang berlimpah kepada semua pihak atas segala budi baik yang telah diberikan kepada penulis.

Segala kritik dan saran untuk penyempurnaan tesis ini, penulis ucapkan terima kasih.



Jakarta, 08 Januari 2016

Penulis

Tashia Schuurman

UNIVERSITAS  
MERCU BUANA

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL</b>	.....	i
<b>PENGESAHAN TESIS</b>	.....	iii
<b>PERNYATAAN KEASLIAN</b>	.....	iii
<b>PEDOMAN PENGGUNAAN TESIS</b>	.....	iv
<b>KATA PENGANTAR</b>	.....	v
<b>ABSTRACT</b>	.....	vii
<b>ABSTRAK</b>	.....	viii
<b>DAFTAR ISI</b>	.....	ix
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	.....	1
1.1 Latar Belakang	.....	1
1.2 Rumusan Masalah	.....	10
1.3 Tujuan Penelitian	.....	10
1.4 Manfaat Penelitian	.....	11
<b>BAB II KAJIAN PUSTAKA</b>	.....	12
2.1.Kajian Teori	.....	12
2.2 Penelitian Terdahulu	.....	45
2.3 Kerangka Pemikiran	.....	47
2.4.Model Penelitian	.....	49
2.5.Hipotesis Penelitian	.....	50
<b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN</b>	.....	52
3.1 Desain Penelitian	.....	52
3.2. Definisi Variabel dan Operasional Variabel	.....	52
3.3 Jenis dan Sumber Data	.....	56
3.4 Teknik Pengumpulan Data	.....	57
3.5 Populasi dan Sampel	.....	61
3.6 Teknik Analisi Data	.....	62
3.7 Path Analisi	.....	65
3.8 Korelasi Matriks antar Dimensi	.....	68
<b>BAB IV DATA DAN ANALISIS</b>	.....	71
4.1 Analisis Deskriptif	.....	71
4.2 Metode Analisi Data	.....	85



4.3 Output SmartPLS	91
4.4 Hasil Korelasi Matriks Antar Dimensi	103
<b>BAB V PEMBAHASAN</b>	104
5.1 Temuan Hasil Penelitian	104
5.4 Implikasi Penelitian	114
5.3 Perbandingan Hasil Penelitian dengan Penelitian Sebelumnya	117
<b>BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN</b>	121
6.1 Kesimpulan	121
6.2 Saran	121
DAFTAR PUSTAKA	123
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	152
LAMPIRAN	153

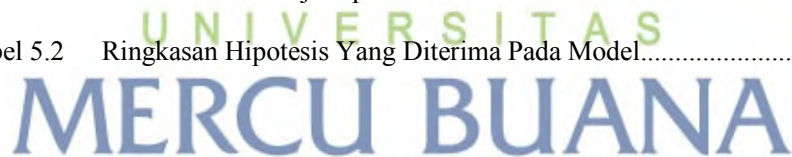


UNIVERSITAS  
**MERCU BUANA**

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Jumlah Kredit, tabungan dan deposito Bank Swasta cabang Jakarta....	6
Tabel 1.2	Jumlah Nasabah Kredit Bank Swasta di cabang di Jakarta Pusat.....	7
Tabel 1.3	Daftar Keluhan Nasabah Bank Swasta cabang Jakarta Pusat.....	8
Tabel 2.1	Ringkasan rule of thumb.....	45
Tabel 2.2	Ringkasan Rule of Thumb Evaluasi Model Struktural.....	46
Tabel 2.3	Tabel Penelitian Sebelumnya.....	47
Tabel 3.1	Operasional Variabel dan Indikator.....	63
Tabel 3.2	Operasional Variabel dan Indikator.....	69
Tabel 4.1	Jawaban Responden terhadap Dimensi Bentuk Fisik pada Variabel Kualitas Layanan.....	86
Tabel 4.2	Jawaban Responden terhadap Dimensi Keandalan pada Variabel Kualitas Layanan .....	86
Tabel 4.3	Jawaban Responden terhadap Dimensi Daya Tanggap pada Variabel Kualitas Layanan.....	87
Tabel 4.4	Jawaban Responden terhadap Dimensi Jaminan pada Variabel Kualitas Layanan.....	88
Tabel 4.6	Jawaban Responden terhadap Dimensi Overall Satisfaction pada Variabel Kepuasan Nasabah.....	90
Tabel 4.7	Jawaban Responden terhadap Dimensi Comparason of Esxpectation pada Variabel Kepuasan Nasabah.....	90
Tabel 4.8	Jawaban Responden terhadap Dimensi Repurchase intent pada Variabel Kepuasan Nasabah.....	91
Tabel 4.9	Jawaban Responden terhadap Dimensi Willingness to recommended pada Variabel Kepuasan Nasabah.....	92
Tabel 4.10	Jawaban Responden terhadap Dimensi Customer Dissatisfaction pada Variabel Kepuasan Nasabah.....	92
Tabel 4.11	Jawaban Responden terhadap Dimensi Trust pada Variabel Loyalitas Nasabah.....	94
Tabel 4.12	Jawaban Responden terhadap Dimensi Emotion Commitment pada Variabel Loyalitas Nasabah.....	94

Tabel 4.13	Jawaban Responden terhadap Dimensi Word of Mouth pada Variabel Loyalitas Nasabah.....	95
Tabel 4.14	Jawaban Responden terhadap Dimensi Switching Cost pada Variabel Kepuasan Nasabah.....	95
Tabel 4.15	Jawaban Responden terhadap Dimensi Cooperation pada Variabel Loyalitas Nasabah.....	96
Tabel 4.1	Hasil Uji Validitas dengan SPSS.....	97
Tabel 4.2	Rekapitulasi Hasil Pengujian Validitas.....	100
Tabel 4.3	Hasil Uji Reabilitas dengan SPSS.....	102
Tabel 4.4	Rekapitulasi Hasil Pengujian Reliabilitas.....	104
Tabel 4.5	Outer Loadings Masing - Masing Indikator Konstruk.....	108
Tabel 4.6	Nilai Cross Loading Model.....	109
Tabel 4.7	AVE untuk Masing-Masing Variable.....	110
Tabel 4.8	Nilai Fornell-Larcker Untuk Validitas Diskriminan.....	111
Tabel 4.9	Tabel Nilai CR dan CA.....	112
Tabel 4.10	Tabel Nilai R Square.....	115
Tabel 4.11	Nilai Path coefficient Konstruk Endogen.....	117
Tabel 5.1	Nilai T Statistik Uji Hipotesis.....	118
Tabel 5.2	Ringkasan Hipotesis Yang Diterima Pada Model.....	120



## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1	Grafik Nasabah Complain periode 2014 -2015.....	9
Gambar 2.1	Kerangka Konseptual Pemikiran.....	57
Gambar 3.2	Langkah-Langkah Penelitian.....	80
Gambar 4.6	Histogram Frekuensi Jawaban Responden Atas Kuesioner Pada Variabel Kualitas Pelayanan.....	89
Gambar 4.7	Histogram Frekuensi Jawaban Responden Atas Kuesioner Pada Variabel Kepuasan Konsumen.....	93
Gambar 4.8	Histogram Frekuensi Jawaban Responden Atas Kuesioner Pada Variabel Kepuasan Konsumen.....	97
Gambar 4.9	Diagram Model.....	106
Gambar 4.10	Diagram Model Outer Loadings.....	107
Gambar 4.11	Nilai AVE masing-masing Variabel.....	111
Gambar 4.12	Grafik CR masing-masing Variabel.....	113
Gambar 4.13	Grafik CR masing-masing Variabel.....	114
Gambar 5.1	Model Awal.....	120
Gambar 5.2	Model Akhir.....	120

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Kuisisioner Penelitian.....	131
Lampiran 2	Data Hasil Kuisisioner Kualitas Layanan.....	139
Lampiran 3	Data Hasil Kepuasan Nasabah dan Loyalitas Nasabah.....	143
Lampiran 4	Hasil Uji Validitas dengan SPSS.....	146
Lampiran 5	Hasil Uji Validitas dengan SPSS.....	148

