



**PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN NILAI
PELANGGAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN**

**(Studi Kasus Pada Debitur Pembiayaan Warung Mikro PT Bank
Syariah Mandiri Area Bekasi)**

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

Oleh

**DARMA SEKARTAJI
55111120078**

**UNIVERSITAS MERCU BUANA
PROGRAM PASCASARJANA
PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN
2015**



**PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN NILAI
PELANGGAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN**

**(Studi Kasus Pada Debitur Pembiayaan Warung Mikro PT Bank
Syariah Mandiri Area Bekasi)**

UNIVERSITAS
TESIS
Diajukan sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan Program
Pascasarjana Program Studi Magister Manajemen

Oleh

**DARMA SEKARTAJI
55111120078**

**UNIVERSITAS MERCU BUANA
PROGRAM PASCASARJANA
PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN
2015**

LEMBAR PENGESAHAN

Judul : PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN NILAI
PELANGGAN TERHADAP KEPUASAN
PELANGGAN (Studi Kasus Pada Debitur Pembiayaan
Warung Mikro PT Bank Syariah Mandiri Area Bekasi)

Bentuk Karya Akhir : Riset Pemasaran

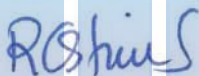
Nama : Darma Sekartaji

NIM : 55111120078

Program : Pascasarjana

Tanggal : Januari 2015

Pembimbing



Dr. Rina Astini ME

UNIVERSITAS

MERCU BUANA


Direktur Pascasarjana

Ketua Program Studi

Magister Manajemen



Prof. Dr. Didik J. Rachbini



Dr. Augustina Kurniasih ME

PERNYATAAN

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

Judul : Pengaruh Kualitas Layanan dan Nilai Pelanggan terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi kasus pada Debitur Warung Mikro PT Bank Syariah Mandiri Area Bekasi)
Bentuk Karya Akhir : Riset Pemasaran
Nama : Darma Sekartaji
NIM : 55111120078
Program : Pascasarjana Program Studi Magister Manajemen

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

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

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

Jakarta, Januari 2015



Darma Sekartaji

KATA PENGANTAR

Bismillahirrohmanirrohim....

Alhamdulillahrabbi'l'alamin.... Puji dan syukur kehadiran Allah SWT dan tidak lupa salawat dan salam kepada junjungan Nadi besar Muhammad SAW, atas segala limpahan rahmat, kasih, karunia, dan ridho-Nya yang telah memberikan saya waktu, kesehatan dan kesempatan untuk menyelesaikan penyusunan Tesis yang berjudul: Pengaruh Kualitas Layanan dan Nilai Pelanggan Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi kasus pada Debitur Warung Mikro PT Bank Syariah Mandiri Area Bekasi). Tesis ini ditulis dalam rangka memenuhi sebagian persyaratan untuk memperoleh gelar Magister Manajemen pada Program Studi Magister Manajemen di Program Pascasarjana Universitas Mercubuana Jakarta.

Penulis menyadari bahwa saya tidak mampu menyelesaikan tesis ini hanya dengan kemampuan yang saya miliki. Untuk itu dengan segala kerendahan hati penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih dan penghargaan kepada semua pihak yang banyak membantu saya dalam menyelesaikan tesis ini. Secara khusus pada kesempatan ini penulis menyampaikan terima kasih kepada Yayasan Menara Bhakti (Universitas Mercubuana) dan kepada:

1. Dr. Rina Astini ME, selaku dosen pembimbing yang telah membimbing dan mengarahkan penulis selama penulisan Tesis ini dari awal hingga dapat diselesaikan.

2. Prof. Dr. Ngadino Surip MS, selaku dosen penguji yang telah berkenan memberikan banyak masukan dan saran dan informasi yang bermanfaat demi kemajuan isi dan kualitas tesis ini.
3. Dr. Ahmad H. Sutawijaya ME, selaku ketua sidang tugas akhir yang telah memberikan saran yang sangat bermanfaat dalam penyempurnaan isi tesis ini.
4. Dr. Augustina Kurniasih ME, selaku Ketua Program Studi Magister Manajemen, beserta segenap jajarannya yang telah berupaya meningkatkan situasi kondusif di Fakultas.
5. Segenap Dosen dan Karyawan Fakultas Pascasarjana Program Studi Magister Manajemen yang telah membantu serta memberikan masukan kepada penulis.
6. Istri tercinta, Mardiana yang telah mengorbankan banyak waktunya dan memberikan banyak masukan dalam penulisan tesis ini.
7. Yang istimewa untuk kedua orang tuaku yang sangat aku sayangi, Bpk. Sarno dan Ibu Suparmi. Untuk ayah, terima kasih atas kasih sayang, didikan, nasihat dan semangat menuntut ilmu yang ayah berikan selama ini. Untuk Ibu, rasa sayang yang teramat sangat darimu selalu menjadi motivasi bagi ananda untuk dapat terus semangat dan berusaha menjadi pribadi yang berguna bagi semua orang. Ananda sangat menyayangimu sepenuhnya, kaulah “ Harta Sangat berharga“ yang ada dalam hidupku.

8. Ketiga adik-adikku yang selalu memberikan semangat untuk terus berusaha menjadi yang terbaik, terima kasih juga atas bantuannya selama ini baik bantuan moral maupun materil yang telah diberikan. Untuk adik-adikku Jarot Arie Sasmita Amd dan Maulydya Sartika yang selau menjadi motivasiku untuk menjadi abang yang berguna dan bisa dibanggakan.
9. Jajaran pimpinan PT. Bank Syariah Mandiri Divisi Pembiayaan Mikro, yang telah memberikan kesempatan dan izin untuk dapat melakukan penelitian di perusahaan.
10. Buat rekan-rekan kerjaku, karyawan PT. Bank Syariah Mandiri, Bekasi, Terima kasih atas bantuan dan do'anya selama ini.
11. Terima kasih tak terhingga untuk rekan mahasiswa Pascasarjana Magister Management angkatan 19 khususnya kelas A. Atas masukan dan semangatnya dan kebersamaannya selama menjalankan perkuliaan selama ini.
12. Buat teman-teman yang selalu membantu dalam penyelesaian tugas akhir ini, khususnya untuk Sdr. Andi Ila, Cipto, Ata Syahrana, Abdul Jabbar dan beberapa orang yang tidak bisa disebutkan.

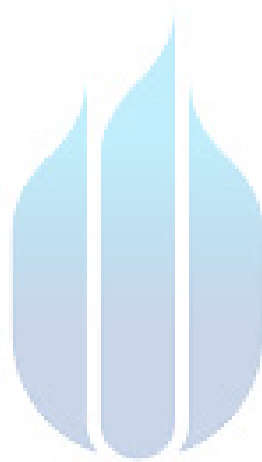
Dalam Tesis ini masih banyak ditemuak kesalahan-kesalahan dan kekhilafan. Penulis mengharapkan kritik dan saran guna perbaikan dan penyempurnaan Tesis ini dan berharap semoga Tesis ini bermanfaat.

Akhirnya, penulis mengucapkan terima kasih kepada seluruh keluarga tercinta, sahabat, teman, dan semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu

persatu yang tidak henti-hentinya membantu, member inspirasi, motivasi, semangat, nasehat, dukungan dan do'a kepada penulis sehingga akhirnya Tesis ini dapat terselesaikan.

Semoga Allah SWT membalas semua kebaikan yang telah kalian berikan.

Jakarta, Januari 2015



Darma Sekartaji

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL.....	i
ABSTRAK	ii
ABSTRACT	iii
LEMBAR PENGESAHAN	iv
LEMBAR PERNYATAAN	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR	xvi
DAFTAR LAMPIRAN	xvii
BAB I. PENDAHULUAN	
1.1. Latar Belakang Masalah.....	1-14
1.2. Identifikasi, Perumusan, dan Batasan Masalah.....	15-15
1.2.1. Identifikasi Masalah.....	15-16
1.2.2. Perumusan Masalah.....	16-16
1.3. Tujuan Penelitian	17-17
1.4. Manfaat Penelitian	17-18
BAB II. DESKRIPSI PERUSAHAAN	
2.1. Sejarah Perusahaan.....	19-21
2.2. Profil Perusahaan.	21-22
2.3. Visi Misi Perusahaan	22-23
2.4. Nilai Perusahaan	23-24
2.5. Struktur Organisasi BSM	24-31
2.6. Warung Mikro BSM	32-53

BAB III. KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS

3.1. Kajian Pustaka.....	54-54
3.1.1. Bauran Pemasaran.....	54-56
3.1.2. Definisi Jasa	56-58
3.1.3. Pengertian Kualitas Layanan	58-61
3.1.4. Pengertian Nilai Pelanggan	61-64
3.1.5. Pengertian Kepuasan Pelanggan	64-69
3.1.6. Sistem Keuangan Syariah	69-70
3.2. Penelitian Terdahulu	70-74
3.3. Kerangka Pemikiran	74-76
3.4. Hipotesis	76-77

BAB IV. METODOLOGI PENELITIAN

4.1. Jenis Desain Penelitian.....	78-79
4.2. Ruang Lingkup Penelitian.....	79-79
4.3. Lokasi Penelitian.....	79-79
4.4. Pendekatan Penelitian	80-80
4.5. Variabel Penelitian.....	81-81
4.5.1. Definisi Konsep.....	81-82
4.5.2. Definisi Operasional.....	82-84
4.6. Populasi dan Sampel Penelitian	84-84
4.6.1. Populasi.....	84-85
4.6.2. Sampel.....	85-86
4.7. Jenis dan Sumber Data.....	87-87
4.8. Teknik Pengumpulan Data.....	87-88
4.8.1. Kuesioner	88-88
4.8.2. Studi Dokumentasi	88-88
4.8.3. Wawancara.....	89-89

4.9. Teknik Analisis Data.....	89-89
4.9.1. Uji Instrumen	89-92
4.9.2. Uji Asumsi Klasik	92-95
4.9.3. Analisis Regresi Linier.....	95-95
4.9.4. Uji Hipotesis.....	96-100
4.9.5. Analisis Dimensi	100-101
 BAB V. ANALISIS DAN PEMBAHASAN	
5.1. Gambaran Umum Responden	102-106
5.2. Pengolahan Data.....	106-106
5.3. Statistik Deskriptif Data Penelitian.....	106-108
5.3.1 Analisis Kualitas Layanan.....	108-110
5.3.2 Analisis Nilai Pelanggan	110-112
5.3.3 Kepuasan Pelanggan	112-114
5.4 Uji Instrumen	114-119
5.5 Uji Data Klasik.....	119-122
5.6 Koefisien Regresi	122-122
5.6.1 Regresi Linier Berganda	122-124
5.6.2 Koefisien Determinasi (R^2).....	124-125
5.6.3 Hasil Uji Hipotesis	125-129
5.7 Analisis Dimensi	129-130
5.8 Analisis.....	130-130
5.8.1. Analisis Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan	131-132
5.8.2. Analisis Pengaruh Nilai Pelanggan terhadap Kepuasan Pelanggan.....	132-132
5.8.3. Analisis Kualitas Layanan dan Nilai Pelanggan Berpengaruh secara Simultan terhadap Kepuasan Pelanggan.....	133-133
5.8.4. Analisis Korelasi Dimensi.....	134-134

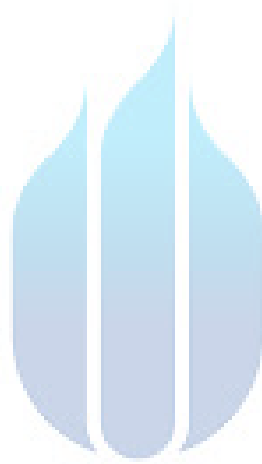
BAB VI. KESIMPULAN DAN REKOMENDASI	
6.1. Kesimpulan	135-135
6.2. Rekomendasi	136-137
DAFTAR PUSTAKA	138-140
LAMPIRAN.....	141
DAFTAR RIWAYAT HIDUP.....	168



DAFTAR TABEL

No	Uraian	Halaman
1.1.	Perkembangan Data Usaha Mikro, Kecil, Menengah Tahun 2011-2012.....	7
1.2.	Perkembangan Growth Warung Mikro BSM Area Bekasi tahun 2012	9
1.3.	Perkembangan Growth Warung Mikro BSM Area Bekasi tahun 2013	10
1.4.	Persentase Hasil Wawancara Pra Riset Variabel Kualitas Layanan	13
1.5.	Persentase Hasil Wawancara Pra Riset Variabel Nilai Pelanggan	14
2.1.	Tindakan yang harus dilakukan PMM/AAM atas terjadinya tunggakan.....	43
2.2.	Jenis Kesulitan Usaha Mikro	52
2.3.	Darimana Modal Diperoleh.....	53
3.1.	Jurnal penelitian Terdahulu.....	71
4.1.	Variabel Operasional	83
4.2.	Indeks Reliabilitas dan Interpretasinya	92
4.3.	Korelasi Antar Dimensi	101
5.1.	Distribusi Responden Berdasarkan Karakteristik Responden.....	102
5.2.	Statistik Deskriptif Data Penelitian	107
5.3.	Analisis Variabel Kualitas Layanan (X1)	109
5.4.	Analisis Variabel Nilai Pelanggan (X2)	111
5.5.	Analisis Variabel Kepuasan Pelanggan (Y).....	113
5.6.	Validitas Butir Pertanyaan Kualitas Layanan	115
5.7.	Reliability Statistics Kualitas Layanan.....	116
5.8.	Validitas Butir Pertanyaan Nilai Pelanggan	117
5.9.	Reliability Statistics Nilai Pelanggan	117
5.10.	Validitas Butir Pertanyaan Nilai Pelanggan	118
5.11.	Reliability Statistics Nilai Pelanggan	119
5.12.	Uji Multikolinieritas	121

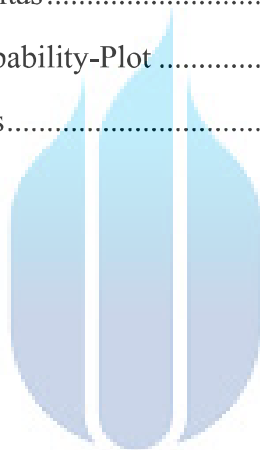
5.13. Regresi Linier Berganda.....	123
5.14. Koeisien Determinan.....	125
5.15. Uji t (Uji Parsial).....	126
5.16. Uji F (Uji Simultan)	128
5.17. Matriks Korelasi Antar Dimensi	129
5.18. Pedoman untuk memberikan Interpretasi Koefisien Korelasi.....	129



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

DAFTAR GAMBAR

No	Uraian	Halaman
2.1.	Struktur Organisasi PT Bank Syariah Mandiri	24
2. 2.	Struktur Organisasi Warung Mikro BSM	34
3. 1.	Kerangka Pemikiran Penelitian.....	75
3. 2.	Model Penelitian	76
5. 1.	Histogram Uji Normalitas.....	120
5. 2.	Kurva Normalitas Probability-Plot	120
5. 3.	Uji Heteroskedastisitas.....	122



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

DAFTAR LAMPIRAN

1. Kuesioner Penelitian.....	141
2. Karakteristik Responden.....	146
3. Statistik Deskriptif Data Penelitian.....	148
4. Hasil Analisis Variabel Kualitas Layanan, Nilai Pelanggan dan Kepuasan Pelanggan	149
5. Uji Instrumen	151
6. Uji Data Klasik	155
7. Uji Regresi Linier Berganda.....	157
8. Uji Hipotesis	158
9. Matriks Korelasi antar Dimensi.....	159
10. Tabel r (Product Moment)	160
11. Tabel Distribusi t.....	162
12. Tabel Distribusi F	164
12. Tabel Durbin Watson	166