

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KEPUASAN PELANGGAN
TERHADAP LOYALITAS NASABAH PADA BANK SINARMAS
KCP TANAH ABANG**

SKRIPSI

Nama : Eka Alzika

NIM : 43108010228



FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

UNIVERSITAS MERCU BUANA

JAKARTA

2015

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KEPUASAN PELANGGAN
TERHADAP LOYALITAS NASABAH PADA BANK SINARMAS
KCP TANAH ABANG**

SKRIPSI

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh Gelar Sarjana

Strata 1 (S-1) Ekonomi dan Bisnis

Nama : Eka Alzika

NIM : 43108010228



FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

UNIVERSITAS MERCU BUANA

JAKARTA

2015

SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Eka Alzika

NIM : 43108010228

Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Nasabah Bank Sinarmas KCP Tanah Abang.

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

Deamikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

Jakarta, 5 Maret 2015



NIM. : 43108010228

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Eka Alzika

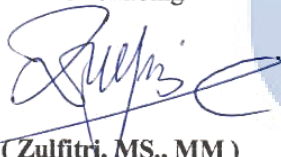
Nim : 43108010228

Program Studi : S1 Manajemen

Judul : Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan
Terhadap Loyalitas Nasabah Pada Bank Sinarmas
KCP Tanah Abang

Disahkan oleh :

Pembimbing



(Zulfitri, MS., MM)

Tanggal: Maret 2015

Ketua Penguji



(Mafizatun, SE., MM)

Tanggal: 29 Maret 2015

Dekan



(Prof. Dr. Wiwik Utami, Ak, Ms., CA)

Tanggal : Maret 2015

Ketua Program Studi



(Dr. Rina Astiani, SE, MM)

Tanggal : 31 Maret 2015

KATA PENGANTAR

Puji syukur saya panjatkan kehadirat Allah SWT atas petunjuk dan kuasanya sehingga saya dapat menyelesaikan Skripsi ini dengan baik. Skripsi ini berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Nasabah Bank Sinarmas KCP Tanah Abang” sebagai salah satu syarat guna mencapai gelar Sarjana Ekonomi Jurusan Manajemen pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.

Penulis mengucapkan terima kasih pada banyak pihak yang telah memberikan bantuan baik secara langsung maupun secara tidak langsung maupun tidak langsung dalam penyusunan skripsi ini. Pada kesempatan ini penulis ingin menghaturkan rasa terima kasih yang setulus-tulusnya kepada :

1. Dr. Ir. Arissetyanto Nugroho, MM selaku Rektor Universitas Mercu Buana.
2. Dr. Wiwik Utami., A.K., M.S selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis.
3. Dr. Rina Astini, S.E., MM selaku Ketua Program Studi S-1 Manajemen. Terima kasih atas perhatian, kesempatan dan nasihat yang telah Ibu berikan.
4. Zulfitri, MS., MM selaku dosen pembimbing yang telah meluangkan waktunya dan yang sangat membantu penulisan skripsi ini hingga selesai.

5. Seluruh Dosen dan Staff Universitas Mercu Buana terima kasih atas bimbangannya selama ini.
6. Bapak dan Ibu, Kakak, Adik yang telah banyak membantu dalam perkuliahan dan penulisan skripsi ini, baik melalui moril dan materil.
7. Bapak Bobby sebagai manajer Bank Sinarmas KCP Tanah Abang yang telah mengizinkan penulis untuk meneliti dan semua karyawan yang ikut membantu untuk menyebarkan kuisioner yang telah diberikan.
8. Ezmi Rianggara, Bondan, Bosky, Adam, Danny, Ratih selaku teman yang telah banyak membantu dalam perkuliahan dan penulisan skripsi ini, baik melalui moril.
9. Semua pihak yang penulis tidak bisa menyebutkannya satu persatu, yang telah memberikan semangat dukungan dan bantuan dengan tulus baik melauai moril maupun materil.

Semoga skripsi yang sederhana ini dapat bermanfaat khususnya bagi penulis dan umumnya bagi pembaca yang selalu peduli dengan perkembangan dunia pendidikan baik sekarang maupun yang akan datang.

Jakarta, 5 Maret 2015

Eka Alzika

NIM : 43108010228

DAFTAR ISI

Halaman

SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI

PENGESAHAN PEMBIMBING SKRIPSI

PENGESAHAN DEWAN PENGUJI

KATA PENGANTAR..... iii

DAFTAR ISI..... v

DAFTAR GAMBAR..... viii

DAFTAR TABEL..... ix

DAFTAR LAMPIRAN..... x

ABSTRAK..... xi

BAB I : PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang..... 1

1.2 Rumusan Masalah..... 2

1.3 Tujuan Penelitian..... 3

1.4 Kontribusi Penelitian..... 3

BAB II : LANDASAN TEORI, KERANGKA PEMIKIRAN,

HIPOTESIS

2.1 Pengertian Pemasaran dan Manajemen pemasaran 5

2.1.1 Definisi Pemasaran..... 5

2.1.2 Pengertian Manajemen Pemasaran..... 5

2.2 Kualitas Pelayanan..... 6

2.2.1 Jasa..... 7

2.2.2 Karakteristik Jasa..... 9

2.3	Kepuasan Pelanggan.....	10
2.3.1	Faktor-faktor Pendorong Kepuasan Pelanggan.....	12
2.3.2	Mengukur Kepuasan Pelanggan.....	12
2.4	Loyalitas Nasabah	14
2.5	Pengertian Bank dan Fungsi Bank.....	16
2.5.1	Pengertian Bank.....	16
2.5.2	Fungsi Bank.....	17
2.6	Kerangka Pemikiran	17
2.7	Hipotesis.....	18
2.8	Penelitian Terdahulu.....	19

BAB III : METODOLOGI PENELITIAN

3.1	Objek Penelitian	21
3.2	Sejarah Perusahaan.....	21
3.3	Visi dan Misi Bank Sinarmas.....	24
3.3.1	Visi.....	24
3.3.2	Misi.....	24
3.4	Produk Yang Dihasilkan.....	24
3.5	Jenis Penelitian.....	25
3.6	Variabel dan Pengukuran.....	26
3.7	Definisi Operasional.....	26
3.8	Metode Pengumpulan dan Pemilihan Data.....	30
3.8.1	Populasi.....	31
3.8.2	Sampel.....	32
3.9	Metode Statistik untuk Analisa Data.....	33

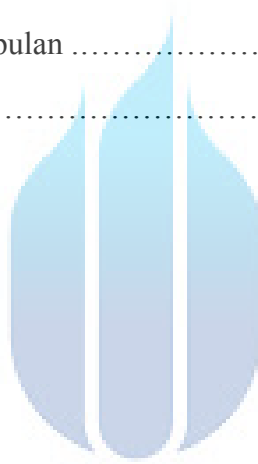
BAB IV : ANALISIS DAN HASIL PENELITIAN

4.1	Gambaran Umum Responden	36
4.2	Analisis Data	40
4.2.1	Uji Instrumen.....	40
4.2.2	Analisa Regresi Berganda.....	44
4.3	Pembahasan.....	48

BAB V : KESIMPULAN DAN SARAN

5.1	Kesimpulan	50
5.2	Saran.....	51

DAFTAR PUSTAKA



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

DAFTAR GAMBAR

Halaman

Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran.....	18
------------------------------------	----

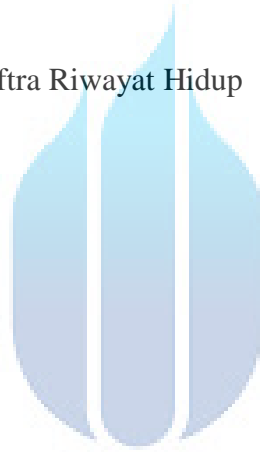


DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 3.1	Operasionalisasi Variabel Kualitas Pelayanan..... 28
Tabel 3.2	Operasionalisasi Variabel Kepuasan Pelanggan..... 29
Tabel 3.3	Operasionalisasi Variabel Loyalitas Nasabah..... 30
Tabel 4.1	Jenis Kelamin..... 37
Tabel 4.2	Usia..... 37
Tabel 4.3	Pendidikan Terakhir..... 38
Tabel 4.4	Pekerjaan..... 39
Tabel 4.5	Pendapatan Perbulan..... 39
Tabel 4.6	Lama Menabung..... 40
Tabel 4.7	Uji Validitas Kualitas Pelayanan..... 41
Tabel 4.8	Uji Validitas Kepuasan Pelanggan..... 42
Tabel 4.9	Uji Validitas Loyalitas Nasabah..... 42
Tabel 4.10	Uji Reliabilitas..... 44
Tabel 4.11	Regresi Linear Berganda..... 45
Tabel 4.12	Koefisien Determinasi..... 45
Tabel 4.13	Uji Statistik F..... 46

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Kuisisioner Penelitian
Lampiran 2	Hasil Kuisisioner
Lampiran 3	Uji Validitas
Lampiran 4	Uji Reliabilitas
Lampiran 5	Regresi Linear Berganda
Lampiran 6	Daftra Riwayat Hidup



UNIVERSITAS
MERCU BUANA