PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KEPUASAN NASABAH TERHADAP LOYALITAS NASABAH

(Studi Pada Nasabah Bank Syariah Cabang Surakarta)

SKRIPSI

Diajukan Untuk Memenuhi Tugas dan Syarat-syarat Guna Memperoleh Gelar
Sarjana Ekonomi Jurusan Manajemen Pada Fakultas Ekonomi
Universitas Muhammadiyah Surakarta

Disusun Oleh :

TEGUH MEIYANTO
B. 100 080 052

FAKULTAS EKONOMI

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA

2012

PENGESAHAN

Yang bertanda tangan di bawah ini telah membaca skripsi dengan judul :

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KEPUASAN NASABAH TERHADAP LOYALITAS NASABAH (Studi Pada Nasabah Bank Syariah Cabang Surakarta).

Yang ditulis oleh :

Nama : TEGUH MEIYANTO

NIM : B. 100 080 052

Pendandatangan berpendapat bahwa skripsi tersebut telah memenuhi syarat untuk diterima.

Surakarta, Agustus 2012

Pembimbing

(Dra. Wuryaningsih. DL, MM)

Mengetahui

Dekan Fakultas Ekonomi

(Dr. Triyono, SE., M.Si)

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA
FAKULTAS EKONOMI
Jl. A. Yani Tromol Pos I Pabelan Kartasura Telp. (0271) 717417 Surakarta - 57102

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama	:	**Teguh Meiyanto**
NIRM	:	**B. 100 080 052**
Jurusan	:	**MANAJEMEN**
Judul Skripsi	:	**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KEPUASAN NASABAH TERHADAP LOYALITAS NASABAH (Studi pada Nasabah Bank Syariah Mandiri Cabang Surakarta)**

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa skripsi yang saya buat dan serahkan ini merupakan hasil karya saya sendiri, kecuali kutipan-kutipan dan ringkasan-ringkasan yang semuanya telah saya jelaskan sumbernya. Apabila dikemudian hari terbukti dan atau dapat dibuktikan bahwa skripsi ini hasil jiplakan, maka saya bersedia menerima sanksi apapun dari Fakultas Ekonomi dan atau gelar dan ijazah yang diberikan oleh Universitas Muhammadiyah Surakarta batal saya terima.

Surakarta, **Agustus 2012**

Yang membuat pernyataan,

Teguh Meiyanto

MOTTO

"Jadikanlah sabar dan sholat sebagai penolongmu. Dan sesungguhnya yang demikian itu sungguh berat bagi orang yang khusyu' (yaitu) orang-orang yang menyakini bahwa mereka akan menemui Tuhannya dan bahwa mereka akan kembali kepada-Nya."
(QS. Al Baqarah, 45-46).

'Ilmu adalah makna yang pertama, sedangkan yang kedua adalah mempelajarinya, menyebarluaskan dan memperjuangkannya adalah hakekatnya."

"Tertinggal tidak berarti gagal, hidup dan teruslah hidup dengan menggapai cita-cita"

Kekuatan terbesar yang mampu mengalahkan stress adalah kemampuan memilih pikiran yang tepat.
(Mario Teguh)

Orang yang berhenti belajar akan menjadi pemilik masa lalu dan orang yang masih terus belajar akan menjadi pemilik masa depan
(Mario Teguh)

Keterbatasan bukanlah kehinaan, justru dengan keterbatasan dapat sebagai cambuk untuk mencapai keberhasilan.
(NN)

PERSEMBAHAN

Dengan segala kerendahan hati dan ketulusan jiwa, kupersembahkan karya kecilku ini untuk mereka yang sangat berarti dalam hidupku :

- Bapak dan ibu yang telah mendidik dan membesarkan aku dengan untaian doa dan kasih sayang yang selalu mengiringi setiap langkahku
- Adikku yang telah memberikan dukungan, doa, sehingga mampu memacu semangatku
- Semoga ini dapat melengkapi kebahagiaan kita
- Almamaterku, semoga dari sanalah awal kesuksesanku. Amin

ABSTRAKSI

Tujuan dalam penelitian ini adalah 1) Pengaruh kualitas pelayanan berpengaruh terhadap loyalitas nasabah Bank Syariah Mandiri Cabang Surakarta, 2) Pengaruh kepuasan nasabah berpengaruh terhadap loyalitas nasabah Bank Syariah Mandiri Cabang Surakarta dan 3) Pengaruh kualitas pelayanan dan kepuasan nasabah secara bersama-sama berpengaruh terhadap loyalitas nasabah Bank Syariah Mandiri Cabang Surakarta.

Hipotesis ini adalah H1 : Kualitas Pelayanan berpengaruh positif dan signifikan pada loyalitas nasabah pada Bank Syariah Mandiri Cabang Surakarta, H2 : Kepuasan nasabah berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah pada Bank Syariah Mandiri Cabang Surakarta dan H3 : Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Nasabah berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah pada Bank Syariah Mandiri Cabang Surakarta.

Metode pengambilan sampel yang dilakukan dalam penelitian ini adalah non probability sampling dengan menggunakan teknik convenience sampling dan sampel yang diambil sebanyak 50 responden.

Berdasarkan hasil analisis uji t diperoleh variabel kualitas pelayanan (X_1) mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap loyalitas nasabah atau karena t.sig (0,000) lebih kecil dari 0,05 (α) maka secara signifikan kualitas pelayanan (X_1) berpengaruh positif terhadap loyalitas nasabah dan variabel kepuasan nasabah (X_2) mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap loyalitas nasabah atau karena t.sig (0,000) lebih kecil dari 0,05 (α) maka secara signifikan kepuasan nasabah (X_2) berpengaruh positif terhadap loyalitas nasabah.

Hasil uji F diperoleh $F_{hitung} > F_{tabel}$ (16,446 > 4,08), maka Ho ditolak, Berarti secara bersama-sama variable kualitas pelayanan dan kepuasan nasabah berpengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah

Sedangkan hasil uji koefisien determinasi diperoleh R *square* (R^2) sebesar 0,539, berarti variasi perubahan variabel loyalitas nasabah dapat dijelaskan oleh variabel kualitas pelayanan dan kepuasan nasabah berpengaruh signifikan terhadap keputusan pembelian sebesar 53,9%. Sedangkan sisanya sebesar 46,1% dijelaskan oleh variabel lain diluar model.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, kepuasan nasabah dan loyalitas nasabah

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Wr. Wb

Alhamdulillah hirobilalamin, puji syukur penulis panjatkan atas limpahan Rahmat dan berkah dari Allah SWT, sehingga dapat menyelesaikan penyusunan skripsi ini tanpa hambatan yang berarti. Salam dan sholawat semoga tetap tercurahkan kepada Nabi Muhammad SAW yang telah membawa kita semua umat Islam dari jaman kegelapan kejaman yang jauh lebih baik.

Tak lupa penulis mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah dengan sukar rela memberikan dukungan, doa, kesempatan, bantuan pemikiran tenaga dan fasilitas sehingga penelitian ini berjalan sebagaimana mestinya. Rasa terima kasih ini penulis sampaikan :

1. Bapak Dr. Triyono, M.Si, selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Surakarta.
2. Bapak Drs. Agus Muqorobin, MM., selaku Kajur Fakultas Ekonomi Manajemen Universitas Muhammadiyah Surakarta.
3. Ibu Faresthi Nurdhiana Dihan, SE, MM selaku Pembimbing Akademik yang telah banyak membantu, membimbing dan memberikan saran selama aku kuliah di Universitas Muhammadiyah Surakarta/
4. Dra. Wuryaningsih. DL, MM selaku pembimbing skripsi yang dengan penuh kesabaran telah memberikan dukungan, saran, pengarahan dan dukungan hingga selesainya penulisan skripsi ini.
5. Bapak dan Ibu Dosen dan staf karyawan FE. UMS yang telah banyak memberi bantuannya.

6. Ibu dan Bapak yang tercinta terima kasih atas kasih sayangnya yang tulus, tiada kuasa kiranya ananda membalasnya.
7. Seluruh pihak yang secara langsung maupun tidak langsung membantu kelancaran penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
8. Teman-teman seangkatan terima kasih atas keceriaan dan kebahagiaan selama menuntut ilmu di UMS

Penulis telah berupaya semaksimal mungkin dalam penyusunan skripsi ini. Namun tak ada gading yang tak retak, maka saran yang konstruktif senantiasa penulis nantikan. Mudah-mudahan skripsi ini bermanfaat bagi setiap pembaca pada umumnya.

Surakarta, Agustus 2012

Penulis

DAFTAR ISI

Halaman

HALAMAN JUDUL i

HALAMAN PENGESAHAN ii

HALAMAN PERSEMBAHAN iii

HALAMAN MOTTO iv

ABSTRAKSI v

KATA PENGANTAR vi

DAFTAR ISI ix

DAFTAR TABEL xii

DAFTAR GAMBAR xiii

BAB I PENDAHULUAN 1

A. Latar Belakang Masalah 1

B. Perumusan Masalah 4

C. Tujuan Penelitian 5

D. Manfaat Penelitian 5

E. Sistematika Skripsi 6

BAB II. TINJAUAN PUSTAKA 8

A. Konsep Kualitas Pelayanan 8

1. Pengertian Kualitas Pelayanan 8

2. Dimensi Kualitas Pelayanan 8

3. Kesenjangan Kualitas Pelayanan 9

B. Konsep *Total Quality Service* (TQS) 12
1. Pengertian TQS 12
2. Elemen TQS 12
C. Kepuasan Nasabah..... 13
D. Loyalitas 16
1. Pengertian Loyalitas 16
2. Tipe Loyalitas Pelanggan 17
3. Cara Pengukuran Loyalitas Pelanggan 18
E. Penelitian Terdahulu..... 20
F. Kerangka Pemikiran 21
G. Hipotesis 21
BAB III METODE PENELITIAN 23
A. Metode Penelitian..... 23
1. Tempat Penelitian..... 23
2. Populasi dan Sampel Penelitian 23
B. Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel 24
C. Data dan Sumber Data..... 26
D. Instrumen Penelitian..... 27
E. Metode Analisa Data 29
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN..... 35
A. Gambaran Umum Perusahaan 35
1. Sejarah Perusahaan 35
2. Visi dan Misi 37
B. Deskripsi Responden 38

C. Pengujian Instrumen Penelitian 40

D. Uji Asumsi Klasik 43

E. Uji Hipotesis 45

F. Pembahasan 51

BAB V. PENUTUP 55

A. Kesimpulan 56

B. Keterbatasan Penelitian 56

C. Saran-saran 55

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel 4.1 Karakteristik Usia 38

Tabel 4.2 Karakteristik Pendidikan 39

Tabel 4.3 Deskripsi Jenis Kelamin Responden 39

Tabel 4.4 Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan (X_1)..... 40

Tabel 4.5 Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Nasabah (X_2)..... 41

Tabel 4.6 Hasil Uji Validitas Variabel Loyalitas Nasabah (Y) 41

Tabel 4.7 Hasil Uji Reliabilitas 42

Tabel 4.8 Hasil Uji Normalitas..... 43

Tabel 4.9 Hasil Uji Heteroskedastisitas..... 43

Tabel 4.10 Hasil Uji Multikolinearitas..... 44

DAFTAR GAMBAR

Halaman

Gambar 2.1 Model Kualitas Pelayanan (Gap Model)..... 10

Gambar 2.2 Kerangka Pemikiran..... 21