

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN DAN  
LOYALITAS NASABAH**

**(Kasus Bank Jateng Syariah Cabang Surakarta)**

**TESIS**

Diajukan Kepada  
Program Studi Magister Manajemen Universitas Muhammadiyah Surakarta Untuk  
Memenuhi Salah Satu Syarat Guna Memperoleh  
Gelar Magister dalam Ilmu Manajemen



**Oleh :**

**KUSUMA WIJAYANTO  
NIM : P 100 120 005**

**PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN  
PROGRAM PASCASARJANA  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA**

**2014**

## NOTA PEMBIMBING

Drs. M Farid Wajdi, Ph.D.  
Dosen Program Magister Manajemen  
Pascasarjana Universitas Muhammadiyah Surakarta

### Nota Dinas

Hal : Tesis Saudara Kusuma Wijayanto

Kepada Yth  
Direktur Program Pascasarjana  
Universitas Muhammadiyah Surakarta

Asslammu'alaikum Wr.Wb

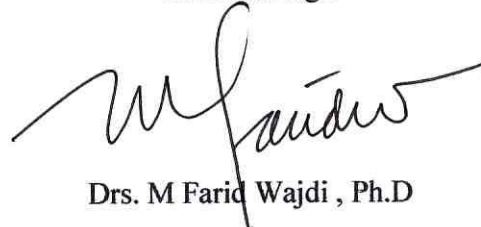
Setelah membaca, meneliti, mengoreksi dan mengadakan perbaikan seperlunya terhadap tesis saudara :

|                   |                                                                                                                          |
|-------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Nama              | : Kusuma Wijayanto                                                                                                       |
| NIM               | : P 100 120 005                                                                                                          |
| Program Studi     | : Magister Manajemen                                                                                                     |
| Konsentrasi       | : Manajemen Pemasaran                                                                                                    |
| Usulan Penelitian | : PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP<br>KEPUASAN DAN LOYALITAS NASABAH<br>(Kasus Bank Jateng Syariah Cabang Surakarta) |

Dengan ini kami menilai Tesis tersebut dapat disetujui untuk diajukan dalam sidang ujian Tesis pada program Pascasarjana Universitas Muhammadiyah Surakarta.

Wassalamu'alaikum Wr.Wb

Surakarta, Juli 2014  
Pembimbing I



Drs. M Farid Wajdi , Ph.D

## NOTA PEMBIMBING

Drs. Syamsudin , M.M.  
Dosen Program Magister Manajemen  
Pascasarjana Universitas Muhammadiyah Surakarta

### Nota Dinas

Hal : Tesis Saudara Kusuma Wijayanto

Kepada Yth  
Direktur Program Pascasarjana  
Universitas Muhammadiyah Surakarta

Asslammu'alaikum Wr.Wb

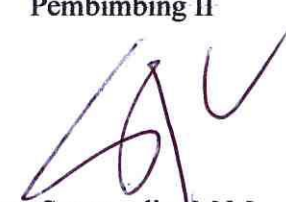
Setelah membaca, meneliti, mengoreksi dan mengadakan perbaikan seperlunya terhadap tesis saudara :

|                   |                                                                                                                          |
|-------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Nama              | : Kusuma Wijayanto                                                                                                       |
| NIM               | : P 100 120 005                                                                                                          |
| Program Studi     | : Magister Manajemen                                                                                                     |
| Konsentrasi       | : Manajemen Pemasaran                                                                                                    |
| Usulan Penelitian | : PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP<br>KEPUASAN DAN LOYALITAS NASABAH<br>(Kasus Bank Jateng Syariah Cabang Surakarta) |

Dengan ini kami menilai Tesis tersebut dapat disetujui untuk diajukan dalam sidang ujian Tesis pada program Pascasarjana Universitas Muhammadiyah Surakarta.

Wassalamu'alaikum Wr.Wb

Surakarta, Juli 2014  
Pembimbing II



Drs. Syamsudin, M.M.

**TESIS BERJUDUL**  
**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN**  
**DAN LOYALITAS NASABAH (KASUS BANK JATENG SYARIAH**  
**CABANG SURAKARTA)**

yang dipersiapkan dan disusun oleh

**KUSUMA WIJAYANTO**

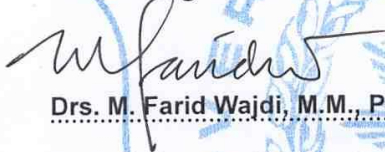
telah dipertahankan di depan Dewan Penguji

pada tanggal 18 Juli 2014

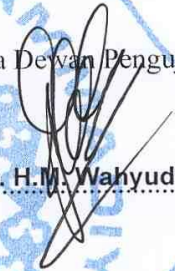
dan dinyatakan telah memenuhi syarat untuk diterima

**SUSUNAN DEWAN PENGUJI**

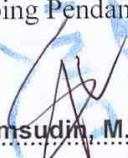
Pembimbing Utama

  
Drs. M. Farid Wajdi, M.M., Ph.D

Anggota Dewan Penguji Lain

  
Prof. Dr. H.M. Wahyuddin, M.S

Pembimbing Pendamping I

  
Drs. Syamsudin, M.M

Pembimbing Pendamping II

Surakarta, 8 September 2014

Universitas Muhammadiyah Surakarta  
Program Pascasarjana  
Direktur,



Prof. Dr. Khudzaifah Dimiyati

## PERNYATAAN KEASLIAN TESIS

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Kusuma Wijayanto  
NIM : P 100 120 005  
Program Studi : Magister Manajemen  
Konsentrasi : Manajemen Pemasaran  
Usulan Penelitian : PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP  
KEPUASAN DAN LOYALITAS NASABAH  
(Kasus Bank Jateng Syariah Cabang Surakarta)

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa Tesis yang saya serahkan ini benar-benar merupakan hasil karya saya sendiri, kecuali kutipan-kutipan dan ringkasan-ringkasan yang semuanya telah saya jelaskan sumbernya. Apabila dikemudian hari terbukti atau dapat dibuktikan Tesis ini hasil jiplakan, maka gelar dan ijazah yang diberikan oleh Universitas batal saya terima.

Surakarta, Juli 2014  
Yang membuat pernyataan,



Kusuma Wijayanto

## MOTTO

✚ *Sesungguhnya sesudah kesulitan ada kemudahan, maka bila telah selesai dari suatu urusan, kerjakanlah dengan sungguh-sungguh-sungguh urusan yang lain.*

*(Al-Qur'anul Karim)*

✚ *Seseorang yang tetap tabah menghadapi kepahitan hidup yang hanya dalam waktu singkat, maka ia akan memperoleh kebahagiaan dalam waktu yang panjang.*

✚ *Sukses biasanya hadir menyambangi justru ketika seseorang tidak terlalu sibuk menanti kedatangannya.*

*Henry David Thoreau (1817-1862)*

✚ *Tidak ada resep sukses, yang ada hanya kerelaan untuk menerima hidup dengan segala konsekuensinya apa adanya.*

*Arthur Rubenstein (1886-1982)*

## **PERSEMBAHAN**

**Karya ini penulis persembahkan kepada:**

- + Ibu dan Bapakku yang selalu menjadi penuntun langkahku, ananda ucapkan terima kasih, sujud syukur ananda haturkan takkan habis menebus semua pengorbanan Engkau**
- + Kakakku Wahyu dan Trias serta Adikku Haris, terima kasih atas motivasi dan dukungan yang diberikan selama ini**
- + Qodri Laila Fi Hidayati kekasih hatiku yang selalu memberikan motivasi untuk selalu berusaha dan pantang menyerah**
- + Teman-teman pasca sarjana Magister Manajemen angkatan 2012 khususnya kelas A Reguler**
- + Dan almamaterku yang selalu aq banggakan**

## ABSTRAK

Penelitian ini secara umum bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah yang terdiri dari dimensi *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance* dan *empathy* terhadap kepuasan dan loyalitas nasabah. Tujuan khusus penelitian ini adalah : 1) Untuk menganalisis pengaruh dimensi *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy* terhadap kepuasan nasabah pada Bank Jateng Syariah Cabang Surakarta. 2) mengetahui sejauh mana kepuasan nasabah dalam mempengaruhi loyalitas nasabah Bank Jateng Syariah Cabang Surakarta, sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah berjumlah 100 responden, teknik pengambilan sampel dengan menggunakan Sampling Aksidental. Metode analisis data yang digunakan adalah regresi linier berganda sedangkan uji statistik dengan menggunakan uji t dan uji F serta uji- $R^2$ . Hasil dari penelitian ini menunjukkan kualitas pelayanan dimensi *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy* bersama-sama memberikan pengaruh terhadap kepuasan nasabah. Sedangkan variabel kepuasan nasabah juga berpengaruh terhadap loyalitas nasabah.

Kata kunci : loyalitas nasabah, kepuasan nasabah, kualitas pelayanan



## **ABSTRACT**

*This research was generally aims to analyze the influence of service quality on customer satisfaction which consists of tangible dimension, reliability, responsiveness, assurance and empathy towards customer satisfaction and loyalty. Special purpose of this study were: 1) To analyze Effect tangible dimension, reliability, responsiveness, assurance, and empathy towards customer satisfaction at Bank Jateng Syariah Cabang Surakarta. 2) know how far the customer satisfaction in influencing customer loyalty Bank Jateng Syariah Cabang Surakarta, the sample used in this research was sum to 100 respondents, the sampling technique by using accidental sampling. Methods of data analysis used is multiple linear regression statistical test while using the t test and F test and test-R<sup>2</sup>. The results of this research showed tangible dimension of service quality, reliability, responsiveness, assurance, and empathy together influence on customer satisfaction. Whereas customer satisfaction variable also affect customer loyalty.*

Keywords: customer loyalty, customer satisfaction, service quality

## KATA PENGANTAR



Puji syukur kehadiran Tuhan Yang Maha Esa atas berkat dan rahmat-Nya sehingga penulisan tesis yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah Pada Bank Jateng Syariah Cabang Surakarta” dapat diselesaikan dengan tepat waktu.

Penulis menyadari bahwa tanpa bantuan dari berbagai pihak, tidak mungkin untuk dapat menyusun Tesis ini dengan baik karena keterbatasan penulis. Untuk itu dalam kesempatan ini penulis menyampaikan terima kasih dan penghargaan kepada semua pihak yang telah membantu, terutama kepada :

1. Prof. Dr. H. Bambang Setiaji, M.Si., Rektor Universitas Muhammadiyah Surakarta yang telah memberi ijin studi di UMS;
2. Prof. Dr. H. Khudzaifah Dimiyati, selaku Direktur Program Pasca Sarjana Universitas Muhammadiyah Surakarta, yang telah memberikan kesempatan kepada Penulis untuk dapat mengikuti Program Pascasarjana Jurusan Magister Manajemen;
3. Drs. M Farid Wajdi, Ph.D , selaku dosen pembimbing yang telah memberikan petunjuk dan saran-saran serta pengarahan hingga selesainya penulisan tesis ini;
4. Drs. Syamsudin, M.M., selaku dosen pembimbing yang telah memberikan petunjuk dan saran-saran serta pengarahan hingga selesainya penulisan tesis ini;
5. Segenap pengelola dan dosen Program Studi Magister Manajemen Universitas Muhammadiyah Surakarta yang telah memberikan ilmu pengetahuan dan pelayanan administrasi bagi penulis;
6. Manajemen Bank Jateng Syariah Cabang Surakarta beserta jajarannya yang telah memberikan ijin penelitian dan membantu dalam penulisan tesis;
7. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu-persatu yang turut membantu penulis dalam menyelesaikan tesis ini.

Penulis menyadari masih banyak kekurangan dalam penulisan tesis ini, oleh karena itu penulis mengharap kritik dan saran yang membangun demi penyempurnaan tesis ini. Semoga tesis ini dapat bermanfaat bagi penulis pribadi, pembaca dan pihak-pihak yang membutuhkan.

Surakarta, Juli 2014

Penulis

## DAFTAR ISI

|                                 | Halaman |
|---------------------------------|---------|
| Halaman Judul.....              | i       |
| Halaman Persetujuan.....        | ii      |
| Persyaratan Keaslian Tesis..... | iii     |
| Motto .....                     | iv      |
| Persembahan .....               | v       |
| Abstrak .....                   | vi      |
| Abstract .....                  | vii     |
| Kata Pengantar .....            | viii    |
| Daftar Isi.....                 | x       |
| Daftar Tabel .....              | xiii    |
| Daftar Gambar.....              | xv      |
| Daftar Lampiran .....           | xvi     |
| BAB I PENDAHULUAN .....         | 1       |
| A. Latar Belakang.....          | 1       |
| B. Perumusan Masalah .....      | 8       |
| C. Tujuan Penelitian .....      | 9       |
| D. Manfaat Penelitian .....     | 9       |
| BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....    | 10      |
| A. Loyalitas Pelanggan .....    | 10      |
| B. Kepuasan Pelanggan .....     | 14      |
| C. Kualitas Pelayanan.....      | 16      |

|                                                             |           |
|-------------------------------------------------------------|-----------|
| D. Kualitas Jasa .....                                      | 21        |
| E. Nasabah .....                                            | 27        |
| F. Pengukuran Kepuasan Pelanggan .....                      | 28        |
| G. Strategi Kepuasan Pelanggan .....                        | 29        |
| H. Manfaat Kepuasan Pelanggan .....                         | 32        |
| I. Penelitian Terdahulu .....                               | 33        |
| J. Kerangka Pemikiran.....                                  | 36        |
| K. Hubungan Antar Variabel .....                            | 38        |
| <b>BAB III METODOLOGI.....</b>                              | <b>43</b> |
| A. Lokasi Penelitian.....                                   | 43        |
| B. Populasi, Sampel dan Teknik Pengambilan Sampel.....      | 43        |
| C. Sumber Data .....                                        | 45        |
| D. Definisi Operasional Variabel .....                      | 45        |
| E. Teknik Pengumpulan Data.....                             | 47        |
| F. Pengujian Instrumen Pertanyaan .....                     | 47        |
| G. Metode Analisis Data.....                                | 49        |
| <b>BAB IV ANALISA DATA DAN PEMBAHASAN .....</b>             | <b>56</b> |
| A. Gambaran Umum Bank Jateng Syariah Cabang Surakarta ..... | 56        |
| B. Deskripsi Responden .....                                | 57        |
| C. Hasil Uji Instrumen.....                                 | 60        |
| D. Deskripsi Data.....                                      | 69        |
| E. Analisis Data.....                                       | 73        |
| F. Pembahasan .....                                         | 82        |

|                                  |    |
|----------------------------------|----|
| BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....  | 86 |
| A. Kesimpulan .....              | 86 |
| B. Keterbatasan Penelitian ..... | 87 |
| C. Saran.....                    | 87 |

#### DAFTAR PUSTAKA

#### LAMPIRAN-LAMPIRAN

## DAFTAR TABEL

|                                                                           | Halaman |
|---------------------------------------------------------------------------|---------|
| Tabel 4.1 Distribusi responden berdasarkan umur .....                     | 58      |
| Tabel 4.2 Distribusi responden penelitian menurut jenis kelamin .....     | 58      |
| Tabel 4.3 Distribusi responden penelitian menurut tingkat pendidikan..... | 59      |
| Tabel 4.4 Hasil uji validitas variabel loyalitas .....                    | 60      |
| Tabel 4.5 Hasil uji validitas variabel kepuasan .....                     | 61      |
| Tabel 4.6 Hasil uji validitas variabel bukti fisik .....                  | 61      |
| Tabel 4.7 Hasil uji validitas variabel jaminan .....                      | 62      |
| Tabel 4.8 Hasil uji validitas variabel ketanggapan.....                   | 63      |
| Tabel 4.9 Hasil uji validitas variabel keandalan.....                     | 63      |
| Tabel 4.10 Hasil uji validitas variabel perhatian .....                   | 64      |
| Tabel 4.11 Hasil uji reabilitas variabel loyalitas .....                  | 64      |
| Tabel 4.12 Hasil uji reliabilitas variabel kepuasan.....                  | 65      |
| Tabel 4.13 Hasil uji reliabilitas variabel bukti fisik .....              | 66      |
| Tabel 4.14 Hasil uji reliabilitas variabel jaminan.....                   | 67      |
| Tabel 4.15 Hasil uji reliabilitas variabel ketanggapan .....              | 67      |
| Tabel 4.16 Hasil uji reliabilitas variabel keandalan .....                | 68      |
| Tabel 4.17 Hasil uji reliabilitas variabel perhatian.....                 | 69      |
| Tabel 4.18 Deskripsi responden berdasarkan loyalitas nasabah .....        | 69      |
| Tabel 4.19 Deskripsi responden berdasarkan kepuasan nasabah.....          | 70      |
| Tabel 4.20 Deskripsi responden berdasarkan bukti fisik .....              | 71      |
| Tabel 4.21 Deskripsi responden berdasarkan jaminan .....                  | 71      |
| Tabel 4.22 Deskripsi responden berdasarkan ketanggapan.....               | 72      |

|                                                           |    |
|-----------------------------------------------------------|----|
| Tabel 4.23 Deskripsi responden berdasarkan keandalan..... | 72 |
| Tabel 4.24 Deskripsi responden berdasarkan perhatian..... | 74 |
| Tabel 4.25 Hasil uji multikolinearitas .....              | 74 |
| Tabel 4.26 Hasil uji heteroskedastisitas .....            | 75 |
| Tabel 4.27 Hasil uji regresi linier berganda $Y_1$ .....  | 76 |
| Tabel 4.28 Hasil uji regresi linier berganda $Y_2$ .....  | 76 |
| Tabel 4.29 Hasil uji regresi linier berganda $Y_2$ .....  | 77 |
| Tabel 4.30 Hasil uji regresi linear berganda Dami.....    | 77 |



## DAFTAR GAMBAR

|                                     | Halaman |
|-------------------------------------|---------|
| Gambar 1 Model Proses Genetik ..... | 25      |
| Gambar 2 Kerangka Pemikiran.....    | 37      |

## **DAFTAR LAMPIRAN**

|            |                                         |
|------------|-----------------------------------------|
| Lampiran 1 | Kuisisioner                             |
| Lampiran 2 | Rekapitulasi Kuisisioner                |
| Lampiran 3 | Hasil Uji Regresi Linier Berganda $Y_1$ |
| Lampiran 4 | Hasil Uji Regresi Linear Berganda $Y_2$ |
| Lampiran 5 | Hasil Uji Regresi Linear Berganda Dami  |
| Lampiran 6 | Tabel Uji t                             |