

**PENGARUH *SERVICE PERFORMANCE* DAN KEPUASAN TERHADAP
LOYALITAS NASABAH**

(Study Kasus Pada Nasabah Tabungan Bank BCA Cabang Tandes Surabaya)

**Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat
Dalam Memperoleh Gelar Sarjana Manajemen**



Diajukan Oleh :

NUR AJIB KAROMAH

NPM : 14420182

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS WIJAYA KUSUMA SURABAYA**

2018

SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Nur Ajib Karomah

NPM : 14420182

Alamat : Jl Sikatan I No. 35, Manukan Wetan, Tandes, Surabaya

Program Studi : Manajemen

Fakultas : Ekonomi

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi dengan judul “*PENGARUH SERVICE PERFORMANCE DAN KEPUASAN TERHADAP LOYALITAS NASABAH (STUDY KASUS PADA NASABAH TABUNGAN BANK BCA CABANG TANDES SURABAYA)*” adalah benar-benar hasil karya saya sendiri dan bebas dari plagiat. Apabila saya melakukan tindakan yang bertentangan dengan pernyataan yang saya buat, dan terbukti tidak benar, maka saya bersedia menerima sanksi dan akan menarik skripsi yang saya ajukan yang berarti gelar dan ijazah yang akan diberikan universitas batal saya terima.

Demikian surat pernyataan ini saya buat untuk dipergunakan sebagaimana semestinya.

Surabaya, Juli 2018

Yang membuat pernyataan,



(Nur Ajib Karomah)

NPM: 14420182

SKRIPSI

**PENGARUH *SERVICE PERFORMANCE* DAN KEPUASAN TERHADAP
LOYALITAS NASABAH
(STUDY KASUS PADA NASABAH TABUNGAN BANK BCA CABANG
TANDES SURABAYA)**

Diajukan Oleh :

NUR AJIB KAROMAH

NPM : 14420182

TELAH DISETUJUI DAN DITERIMA DENGAN BAIK OLEH

DOSEN PEMBIMBING


Lestari, SE., M.M.

Tanggal, 16 Juli 2018

KETUA PROGRAM STUDI


Dr. Siti Djamilah, SE., M.Si.

Tanggal, 16 Juli 2018

SKRIPSI
PENGARUH *SERVICE PERFORMANCE* DAN KEPUASAN TERHADAP
LOYALITAS NASABAH
(STUDY KASUS PADA NASABAH TABUNGAN BANK BCA CABANG
TANDES SURABAYA)

Dipersiapkan dan disusun oleh :

NUR AJIB KAROMAH

NPM : 14420182

Susunan Dewan Penguji

Pembimbing Utama


Lestari, SE., MM

Ketua Tim Penguji


Hendra Prasetya, SE., M.Ak.

Anggota Tim Penguji


Dr. Titik Inayati, SE., MM.

Skripsi ini telah diterima sebagai salah satu persyaratan

Untuk memperoleh gelar sarjana manajemen

Tanggal,14 Agustus 2018.....


Dr. Siti Djamilah, SE., M.Si.

Ketua Program Studi

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Allah SWT atas Rahmat dan Karunia-Nya, sehingga penyusunan skripsi yang berjudul “Pengaruh *Service Performance* Dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Nasabah (Study Kasus Pada Nasabah Tabungan Bank BCA Cabang Tandes Surabaya)” , yang diajukan untuk memenuhi salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen di Fakultas Ekonomi Jurusan Manajemen Universitas Wijaya Kusuma Surabaya telah berhasil diselesaikan. Dalam penyusunan dan penulisan skripsi ini tidak terlepas dari bantuan, bimbingan, dukungan, serta fasilitas dari beberapa pihak. Oleh karena itu dalam kesempatan ini, penulis dengan kerendahan hati menyampaikan terimakasih kepada yang terhormat:

1. Bapak Prof. H. Sri Harmadji, dr. Sp. THT-KL (K). Selaku Rektor Universitas Wijaya Kusuma Surabaya.
2. Bapak Drs. Ec. Iman Karyadi, MM, Ak, CA selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Wijaya Kusuma Surabaya.
3. Ibu Dr.Siti Djamilah, SE., Msi selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Wijaya Kusuma.
4. Bapak Lestari, SE., M.M. selaku Dosen Pembimbing yang dengan tulus member bimbingan, motivasi, konsultasi, saran, solusi, dan persetujuan dalam proses penyusunan skripsi.
5. Ibu Atty Erdiana, M.AK. Selaku Dosen Wali yang selalu membimbing dari semester awal hingga akhir.
6. Seluruh Staf dan Dosen Pengajar Universitas Wijaya Kusuma Surabaya yang telah membekali ilmu selama masa perkuliahan.
7. Pimpinan dan karyawan Bank BCA Cabang Tandes Surabaya yang telah memberikan ijin kepada penulis untuk melakukan penelitian skripsi.
8. Bapak Buradi Djojo Budiarmo, Ibu Suwanti, Mbak Ila, Mas Hanif, Mas Fajar, Mbak Nani selalu memberikan semangat dan motivasi serta dorongan dalam proses penyusunan skripsi.
9. Nikko Widya Akbar yang selalu memberi dukungan saat proses penyusunan skripsi.
10. Sahabat tercinta (Evin, Alvin, Septi, Winda, Aisyah, Linda) yang sudah menemani, saling memberikan semangat dan motivasi kepada penulis selama berkuliah di Universitas Wijaya Kusuma Surabaya
11. Susni Wulandari yang selalu mengingatkan, memberi solusi dan dukungan saat proses penyusunan skripsi
12. Prischa Syahputri teman seperjuangan yang selalu menemani bimbingan dan membantu pengerjaan dari awal hingga akhir penyusunan skripsi
13. Bu Nita, Bu Elok seluruh Team ILIFT, dan ex TEAM BSA terima kasih selalu memberi dukungan saat proses penyusunan skripsi.
14. Teman-teman manajemen F angkatan 2014 yang selalu kompak dan saling mendukung dan membantu untuk segera penyusunan skripsi.

15. Berbagai pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang telah memberikan bantuan, doa maupun dukungannya.

Akhir kata, semoga segala bantuan yang telah diberikan dalam penyusunan skripsi sebagai amal sholeh dan senantiasa mendapatkan Ridho Allah SWT. Sehingga skripsi ini dapat bermanfaat bagi pihak-pihak yang berkepentingan khususnya bagi penelitian selanjutnya.

Surabaya, Juli 2018

Penulis

DAFTAR ISI

PENGARUH <i>SERVICE PERFORMANCE</i> DAN KEPUASAN TERHADAP LOYALITAS NASABAH	i
SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT.....	ii
SKRIPSI.....	iii
SKRIPSI.....	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xv
ABSTRAK	xvi
PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Rumusan Masalah	6
1.3. Tujuan Penelitian.....	7
1.4. Manfaat Penelitian.....	7
1.5. Sistematika Skripsi	7

BAB II.....	9
TELAAH PUSTAKA	9
2.1. LandasanTeori	9
2.1.1. Pengertian Pemasaran	9
2.1.2. Konsep Pemasaran	10
2.1.3. Pengertian Perilaku Konsumen	12
2.1.4. Karakteristik Yang Mempengaruhi Perilaku Konsumen	12
2.1.5. Pengertian Jasa	16
2.1.6. Karakteristik Jasa	17
2.1.7. <i>Service Performance</i> (Kinerja Pelayanan)	18
2.1.8. Kepuasan Pelanggan	23
2.1.9. Loyalitas Pelanggan	27
2.2. Hubungan Antar Variabel	31
2.2.1. Pengaruh <i>Service Performance</i> Terhadap Loyalitas Pelanggan	31
2.2.2. Pengaruh Kepuasan Konsumen Terhadap Loyalitas Pelanggan	32
2.3. Penelitian Sebelumnya	33
2.4. Hipotesis	34

2.5. Model Analisis	34
BAB III	35
METODE PENELITIAN.....	35
3.1. Pendekatan Penelitian.....	35
3.2. Populasi Dan Sampel.....	35
3.2.1. Populasi.....	35
3.2.2. Sampel.....	35
3.3. Identifikasi Variabel	36
3.4. Definisi Operasional Variabel	36
3.5. Jenis Dan Sumber Data	40
3.5.1. Jenis Data	40
3.5.2. Sumber Data.....	40
3.6. Prosedur Pengumpulan Data	41
3.6.1. Studi Kepustakaan.....	41
3.6.2. Survei Lapangan.....	41
3.7. Teknik Analisis Data	42
3.7.1. Uji Validitas dan Reliabilitas	42

3.7.2.	Uji Asumsi Klasik.....	43
3.7.3.	Analisis Regresi Linier Berganda	45
3.7.4.	Uji Hipotesis	46
BAB IV		49
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN		49
4.1.	Gambaran Umum Bank BCA.....	49
4.2.	Struktur Organisasi Bank BCA	49
4.3.	Visi Dan Misi Bank BCA.....	51
4.3.1.	Visi Bank BCA	51
4.3.2.	Misi Bank BCA.....	51
4.4.	Deskripsi Hasil Penelitian	51
4.4.1.	Deskripsi Karakteristik Responden.....	51
4.4.2.	Deskripsi Mengenai Variabel Penelitian.....	54
4.5.	Hasil Analisis Data	58
4.5.1.	Hasil Pengujian Validitas.....	58
4.5.2.	Hasil Pengujian Reliabilitas	59
4.5.3.	Hasil Uji Asumsi Klasik	60

4.6.	Hasil Uji Regresi Linear Berganda.....	65
4.7.	Hasil Uji Koefisien Determinasi Berganda (R^2)	67
4.7.1.	Uji F	67
4.7.2.	Uji t	69
4.7.3.	Uji Dominan.....	70
4.8.	Pembahasan	71
BAB V.....		73
SIMPULAN, SARAN DAN KETERBATASAN PENELITIAN		73
5.1.	Simpulan.....	73
5.2.	Saran.....	74
5.3.	Keterbatasan Penelitian	75
DAFTAR PUSTAKA		76
LAMPIRAN.....		78
LAMPIRAN 1.....		79
LAMPIRAN 2		82
LAMPIRAN 3.....		91
LAMPIRAN 4.....		93

LAMPIRAN 5.....	94
-----------------	----

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Ringkasan Penelitian Terdahulu.....	33
Tabel 3.1 Pengambilan keputusan ada tidaknya autokorelasi.....	45
Tabel 4.1 Karakteristik Jenis Kelamin Responden.....	52
Tabel 4.2 Karakteristik Usia Responden.....	52
Tabel 4.3 Karakteristik Pendidikan Terakhir Responden.....	53
Tabel 4.4 Karakteristik Jenis Pekerjaan Responden.....	53
Tabel 4.5 Kategori Mean Masing-masing Variabel.....	54
Tabel 4.6 Hasil Uji Validitas <i>Service Performance</i> (X1).....	55
Tabel 4.7 Hasil Uji Validitas Kepuasan Nasabah (X2)	56
Tabel 4.8 Hasil Uji Validitas Loyalitas Nasabah (Y)	57
Tabel 4.9 Hasil Pengujian Validitas Masing-masing Variabel.....	58
Tabel 4.10 Hasil Pengujian Reliabilitas.....	59
Tabel 4.11 Nilai <i>Variance Inflation Factor</i> dan Nilai <i>Tolerance</i>	62
Tabel 4.12 Nilai <i>Durbin-Watson</i>	63
Tabel 4.13 Hasil Uji Linearitas.....	64
Tabel 4.14 Hasil Uji Regresi Linear Berganda.....	65
Tabel 4.15 Hasil Uji Koefisien Determinasi Berganda (R^2).....	67
Tabel 4.16 Hasil Uji F (Secara Simultan).....	68
Tabel 4.17 Hasil Uji t (Secara Parsial)	69
Tabel 4.18 Hasil Uji Dominan	70

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Penelitian	32
Gambar 3.1 Kurva Distribusi F	42
Gambar 3.2 Kurva Distribusi t	43
Gambar 4.1 Struktur Organisasi.....	45
Gambar 4.2 Grafik Pengujian Normalitas Data	58
Gambar 4.3 Grafik Pengujian Heteroskedastisitas.....	58
Gambar 4.4 Kurva Hasil Uji F	58
Gambar 4.5 Kurva Hasil Uji t (Pengaruh <i>Service Performance</i> Terhadap Loyalitas Nasabah).....	59
Gambar 4.6 Kurva Hasil Uji t (Pengaruh <i>Kepuasan Nasabah</i> Terhadap Loyalitas Nasabah).....	60

DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN 1	69
LAMPIRAN 2	72
LAMPIRAN 3	81
LAMPIRAN 4	83
LAMPIRAN 5	84

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh *service performance* dan kepuasan terhadap loyalitas pada nasabah tabungan Bank BCA Cabang Tandes Surabaya. Variabel bebas yang diteliti yaitu *service performance* dan kepuasan, sedangkan variabel terikatnya yaitu loyalitas. Teknik penentuan sampel yang digunakan yaitu *purposive sampling* dengan jumlah sampel 92 responden. Teknik analisis yang digunakan yaitu *Analisis Regresi Linier Berganda*. Berdasarkan uji F diperoleh hasil bahwa *service performance* dan kepuasan secara simultan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pada nasabah tabungan Bank BCA Cabang Tandes Surabaya. Berdasarkan uji t *service performance* dan kepuasan secara parsial berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pada nasabah tabungan Bank BCA Cabang Tandes Surabaya.

Kata Kunci : *Service Performance*, Kepuasan Nasabah, Loyalitas Nasabah

ABSTRACT

This study aims to determine the effect of service performance and satisfaction on loyalty to customers of savings Bank BCA Cabang Tandes Surabaya. Independent variables studied are service performance and satisfaction, while the dependent variable is loyalty. The technique of determining the sample used is purposive sampling with the number of samples 92 respondents. The analysis technique used is Multiple Linear Regression Analysis. Based on F test, it is found that service performance and satisfaction simultaneously have a significant effect on loyalty to Bank BCA Cabang Tandes Surabaya. Based on t service performance test and partial satisfaction have a significant effect on loyalty to customers of Bank BCA Cabang Tandes Surabaya.

Keywords: Service Performance, Customer Satisfaction, Customer Loyalty