

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP LOYALITAS  
NASABAH BANK BRI SYARIAH KCP SIDOARJO GATEWAY**

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



**Diajukan Oleh :**

**NANANG ARISTYA SETYAWAN**  
**NPM : 13420342**

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

**2018**

## SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

**Nama** : NANANG ARISTYA SETYAWAN

**NPM** : 13420342

**Alamat** : WARUGUNUNG RT 02 RW 02  
KARANGPILANG - SURABAYA

**Program Studi** : MANAJEMEN

**Fakultas** : EKONOMI

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi dengan judul :

**“PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP LOYALITAS  
NASABAH BANK BRI SYARIAH KCP SIDOARJO GATEWAY ”**

Adalah benar-benar karya sendiri dan bebas dari plagiat, dan apabila pernyataan ini terbukti tidak benar maka saya bersedia menerima sanksi sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Demikian surat pernyataan ini saya buat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Surabaya, 05 Juni 2018

Yang membuat pernyataan,



**(NANANG ARISTYA SETYAWAN)**

**NPM : 13420342**

# SKRIPSI

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP LOYALITAS NASABAH BANK  
BRI SYARIAH KCP SIDOARJO GATEWAY**

**Diajukan Oleh :**

**NANANG ARISTYA SETYAWAN**

**NPM : 13420342**

**TELAH DISETUJUI DAN DITERIMA DENGAN BAIK OLEH :**

**DOSEN PEMBIMBING**



**MAQBULA AROCHMAN, SE., M.Ak**

**Tanggal,.....** 20 Agustus 2018

**KETUA PROGRAM STUDI**



**Dr. SITI DJAMILAH, SE., M.Si**

**Tanggal,.....** 27 Agustus 2018

# SKRIPSI

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP LOYALITAS  
NASABAH BANK BRI SYARIAH KCP SIDOARJO GATEWAY**

**Diajukan Oleh :**

**NANANG ARISTYA SETYAWAN**

**NPM : 13420342**

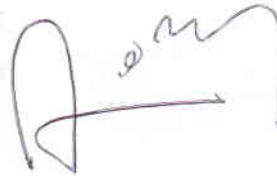
**Susunan Dewan penguji**

**Sekretaris Tim Penguji/Pembimbing**

**Ketua Tim Penguji**

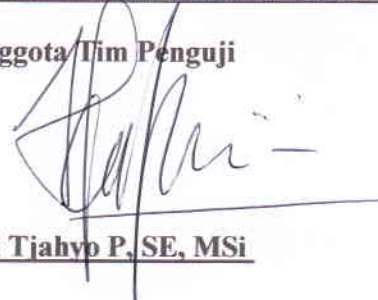


**Maqbula Arochman, SE., MAK**



**Drs. Ec. Gimanto Gunawan, MM.Mak**

**Anggota/Tim Penguji**



**Tri Tjahyo P, SE, MSi**

**Skripsi ini telah diterima sebagai salah satu persyaratan**

**Untuk memperoleh gelar sarjana Manajemen**

**Tanggal 27 Agustus 2018**



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

**Ketua Program Studi**

## KATA PENGANTAR

Syukur Allhamdulillah, berkat rahmat Allah SWT, penulis dapat menyelesaikan skripsi ini, dengan melalui proses pembelajaran yang cukup lama dengan banyak mengalami kendala, hambatan dan tentu saja pengalaman yang luar biasa dalam penyusunan skripsi ini. Puji syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT yang selalu memberi petunjuk, membantu penulis sehingga hambatan dan kendala dapat terlewati dengan baik.

Dalam penulisan skripsi ini penulis menyadari masih banyak kekurangan dan kelemahan baik ditinjau dari segala aspek karena memang manusia tidak ada yang sempurna, dan diantara kesempurnaan manusia adalah kelebihan dan keistimewaan manusia yang saling melengkapi antara individu yang satu dengan yang lainnya maka, penulis menerima kritik dan saran yang membangun guna menambah wawasan yang lebih lanjut. Dalam kesempatan ini penulis mengucapkan juga ucapan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Bapak Prof. H. Sri Harmadji dr.SP, THT-KL.,(K) selaku rektor Universitas Wijaya Kusuma Surabaya.
2. Bapak Drs. Ec. Iman Karyadi, Ak, MM, CA Selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Wijaya Kusuma Surabaya.
3. Ibu Dr. Siti Djamilah, SE., M.Si selaku Ketua Progam Studi Fakultas Ekonomi Universitas Wijaya Kusuma Surabaya.
4. Bapak Lestari, SE., MM selaku dosen wali.
5. Ibu Maqbula Arochman, SE., MAK selaku dosen pembimbing penyusunan skripsi.

6. Ayah dan Ibu saya yang selama ini mendoakan saya agar cepat selesai dalam menempuh kuliah. Berkat do'a dan kasih sayang merekalah yang selalu membangkitkan harapan si penulis, betapa aku inginkan mempersembahkan yang terbaik atas semua perjuangan yang engkau lakukan untuk cita-cita dan masa depanku".
7. Adikku (Adelia Rahmawati) yang selalu memberi semangat dan mendoakan supaya cepat selesai dalam mengerjakan skripsi ini.
8. Ria Apriliani Putri yang selama ini sudah mensupport dan mengingatkanku buat menyelesaikan atau mengerjakan skripsi ini.
9. Suci Rosiasi, Surya Albi Irwansyah, Wahyu Cahyono, Ach Saiful Adi, Frans Yugus Ernando Distiawan, Diah Ayu Retnowati, Fitriana Baibi Choirunnisa, Anaini Istipadah, Dani Jafar Asegaf, Lino Rizal Efendi.
10. Dan Mohammad Subekti, Wahdini Al Husna, Nuri Ubudiyah, Ratna Wulandari, Silvi, Yulia Irmawanti, Dwi Fitria, Syamsul yang selama ini selalu memberikan semangat dan motivasi dalam mengerjakan skripsi ini hingga selesai.
11. Buat teman-temanku yang belum menempuh atau menyelesaikan skripsinya mudah-mudahan diberi kelancaran buat mengerjakan atau menyelesaikan skripsinya.

Demikian kata pengantar ini sebagai pembuka dari skripsi ini dan saran yang membangun selalu terbuka lebar untuk kesempurnaan dalam penulisan.

Surabaya, 04 Januari 2018

Penulis

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL .....	i
SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT.....	ii
HALAMAN PERSETUJUAN.....	iii
HALAMAN SUSUNAN DEWAN PENGUJI .....	iv
KATA PENGANTAR .....	v
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL .....	x
DAFTAR GAMBAR.....	xi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xii
ABSTRAKSI.....	xiii
ABSTRACTION .....	xiv
<b>BAB I. PENDAHULUAN</b>	
1.1. Latar Belakang .....	1
1.2. Rumusan Masalah .....	3
1.3. Tujuan Penelitian .....	4
1.4. Manfaat Penelitian .....	5
1.5. Sistematika Penulisan Skripsi.....	5
<b>BAB II. TELAAH PUSTAKA</b>	
2.1. Landasan Teori .....	7
2.1.1. Pengertian Pemasaran .....	7
2.1.2. Konsep Pemasaran .....	8
2.1.3. Pengertian Manajemen Pemasaran .....	9
2.2. Jasa.....	10
2.2.1. Pengertian Jasa.....	10
2.2.2. Karakteristik Jasa .....	10
2.2.3. Bauran Pemasaran Jasa .....	11
2.3. Kualitas Layanan .....	14
2.3.1. Pengertian Kualitas Layanan .....	14

2.3.2. Dimensi Kualitas Layanan.....	14
2.3.3. Prinsip-Prinsip Kualitas Pelayanan.....	18
2.4. Loyalitas pelanggan .....	19
2.4.1. Pengertian Loyalitas pelanggan .....	19
2.4.2. Jenis – jenis Loyalitas Pelanggan .....	20
2.4.3. Tahap-tahap Loyalitas Konsumen.....	21
2.4.4. Manfaat Loyalitas Pelanggan .....	23
2.4.5. Karakteristik Loyalitas Pelanggan .....	24
2.5. Hubungan Kualitas Layanan dan Loyalitas Konsumen.....	25
2.6. Penelitian Sebelumnya.....	25
2.7. Hipotesis dan Model Analisa.....	26
2.7.1. Hipotesis.....	27
2.7.2. Model Analisa.....	27

### **BAB III. METODE PENELITIAN**

3.1. Pendekatan Penelitian .....	28
3.2. Populasi dan Sampel .....	28
3.2.1. Populasi .....	28
3.2.2. Sampel.....	28
3.3. Identifikasi Variabel.....	29
3.4. Definisi Operasional Variabel .....	30
3.5. Jenis dan Sumber Data.....	34
3.6. Prosedur Pengumpulan Data .....	35
3.7. Uji Validitas Dan Uji Reliabilitas.....	36
3.8. Teknik Analisis.....	37
3.9. Koefisien Determinasi Berganda ( $R^2$ ) .....	38
3.10. Uji Hipotesis.....	38

### **BAB IV. HASIL DAN PEMBAHASAN**

4.1. Sejarah Berdirinya PT. Bank BRI Syariah.....	43
4.2. Gambaran Umum Responden.....	45



4.2.1. Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	45
4.2.2. Responden Berdasarkan Usia .....	45
4.2.3. Responden Berdasarkan Pendidikan .....	46
4.2.4. Responden Berdasarkan Pekerjaan .....	47
4.3. Deskripsi Variabel Penelitian .....	48
4.3.1. Deskripsi Variabel Reliabilitas ( <i>Reliability</i> ) ( $X_1$ ) .....	48
4.3.2. Deskripsi Variabel Daya Tanggap ( <i>Responsiveness</i> ) ( $X_2$ ) .....	49
4.3.3. Deskripsi Variabel Jaminan ( <i>Assurance</i> ) ( $X_3$ ) .....	50
4.3.4. Deskripsi Variabel Empati ( <i>Empathy</i> ) ( $X_4$ ) .....	51
4.3.5. Deskripsi Variabel Bukti Fisik ( <i>Tangibles</i> ) ( $X_5$ ) .....	52
4.3.6. Deskripsi Variabel Loyalitas Nasabah (Y) .....	53
4.4. Teknik Analisis Data .....	54
4.4.1. Uji Validitas dan Reliabilitas .....	54
4.4.1.1. Uji Validitas .....	54
4.4.1.2. Uji Reliabilitas .....	55
4.5. Analisis Regresi Linier Berganda .....	56
4.6. Koefisien Determinasi .....	59
4.7. Uji Hipotesis .....	60
4.7.1. Uji F .....	60
4.7.2. Uji t .....	61
4.8. Hasil Pengujian Hipotesa 3 .....	67
4.6. Pembahasan .....	67

## **BAB V. SIMPULAN DAN SARAN**

5.1. Simpulan .....	71
5.2. Saran .....	72

## **DAFTAR PUSTAKA**

## **LAMPIRAN-LAMPIRAN**

## DAFTAR TABEL

Tabel 4.2.1. Jumlah Responden Menurut Jenis Kelamin .....	45
Tabel 4.2.2. Jumlah Responden Menurut Usia .....	46
Tabel 4.2.3. Jumlah Responden Menurut Pendidikan .....	46
Tabel 4.2.4. Jumlah Responden Menurut Pekerjaan .....	47
Tabel 4.3. Kategori Penilaian.....	48
Tabel 4.3.1. Tanggapan Responden Mengenai Reliabilitas ( <i>Reliability</i> ) ( $X_1$ ) .....	49
Tabel 4.3.2. Tanggapan Responden Mengenai Daya Tanggap ( <i>Responsiveness</i> ) ( $X_2$ ) .....	50
Tabel 4.3.3. Tanggapan Responden Mengenai Jaminan ( <i>Assurance</i> ) ( $X_3$ ).....	51
Tabel 4.3.4. Tanggapan Responden Mengenai Empati ( <i>Empathy</i> ) ( $X_4$ ).....	52
Tabel 4.3.5. Tanggapan Responden Mengenai Bukti Fisik ( <i>Tangibles</i> ) ( $X_5$ ) .....	53
Tabel 4.3.6. Tanggapan Responden Mengenai Loyalitas Nasabah (Y).....	53
Tabel 4.4.1.1. Hasil Pengujian Validitas .....	54
Tabel 4.4.1.2. Hasil Pengujian Reliabilitas.....	56
Tabel 4.6. Hasil Koefisien Determinasi.....	59
Tabel 4.7.1. Hasil Uji F.....	60
Tabel 4.7.2. Hasil Uji t.....	61

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.7.2. Model Analisa .....	27
Gambar 3.10. Kurva Distribusi F .....	40
Gambar 3.10. Kurva Distribusi t .....	41
Gambar 4.7.1. Kurva Distribusi Uji F .....	61
Gambar 4.7.2. Kurva Distribusi Uji t	
Variabel Reliabilitas ( <i>Reliability</i> ) ( $X_1$ ) .....	63
Gambar 4.7.2. Kurva Distribusi Uji t	
Variabel Daya Tanggap ( <i>Responsiveness</i> ) ( $X_2$ ) .....	64
Gambar 4.7.2. Kurva Distribusi Uji t	
Variabel Jaminan ( <i>Assurance</i> ) ( $X_3$ ) .....	65
Gambar 4.7.2. Kurva Distribusi Uji t	
Variabel Empati ( <i>Empathy</i> ) ( $X_4$ ) .....	66
Gambar 4.7.2. Kurva Distribusi Uji t	
Variabel Bukti Fisik ( <i>Tangibles</i> ) ( $X_5$ ) .....	67

## DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 : Kuesioner
- Lampiran 2 : In Put SPSS
- Lampiran 3 : Out Put SPSS
- Lampiran 4 : Tabel F dan Tabel t

## ABSTRAKSI

Tujuan penelitian ini adalah untuk menguji pengaruh kualitas layanan yang meliputi : reliabilitas (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*emphaty*) dan bukti fisik (*tangibles*) secara simultan dan parsial terhadap loyalitas nasabah Bank BRI Syariah KCP Gateway Sidoarjo. Variabel bebas dalam penelitian ini adalah Kualitas layanan yang meliputi : reliabilitas (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*emphaty*) dan bukti fisik (*tangibles*). Sedangkan variabel terikat adalah loyalitas nasabah Bank BRI Syariah KCP Gateway Sidoarjo. Dalam penelitian ini, penentuan sampel dilakukan dengan metode *non probability sampling* dengan prosedur *purposive sampling*. Sampel yang digunakan sebanyak 77 orang. Uji Hipotesa dengan melakukan analisa regresi linier berganda. Sebelum dilakukan uji hipotesis dilakukan uji reliabilitas dan validitas. Hasilnya adalah semua variabel valid dan reliabel, hasil uji F menunjukkan  $F_{hitung} > F_{tabel}$  dengan signifikansi 0,000. Dengan demikian hipotesis yang pertama menyatakan “Kualitas layanan yang meliputi : reliabilitas (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*emphaty*) dan bukti fisik (*tangibles*) secara simultan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah Bank BRI Syariah KCP Gateway Sidoarjo” dapat didukung kebenarannya. Hasil uji t menunjukkan masing-masing variabel dengan signifikansi lebih kecil dari 0,05. Dengan demikian hipotesis yang kedua yang menyatakan “Kualitas layanan yang meliputi : reliabilitas (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*emphaty*) dan bukti fisik (*tangibles*) secara parsial berpengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah Bank BRI Syariah KCP Gateway Sidoarjo” dapat didukung kebenarannya.

**Kata Kunci :** Kualitas layanan yang meliputi : reliabilitas (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*emphaty*), bukti fisik (*tangibles*) dan keputusan nasabah

## ABSTRACTION

*The purpose of this study is to examine the effect of service quality which includes: reliability (reliability), responsiveness, assurance (assurance), empathy (empathy) and tangibles simultaneously and partially to customer loyalty Bank BRI Syariah KCP Gateway Sidoarjo. The independent variables in this research are Quality of service which include: reliability, responsiveness, assurance, empathy and physical evidence (tangibles). While the dependent variable is customer loyalty of Bank BRI Syariah KCP Gateway Sidoarjo. In this research, the determination of the sample is done by non probability sampling method with purposive sampling procedure. The sample used is 77 people. Test Hypothesis by performing multiple linear regression analysis. Prior to hypothesis testing conducted reliability and validity test. The result is all valid and reliable variables, F test results show  $F_{count} > F_{table}$  with significance 0.000. Thus the first hypothesis states "Quality of service that includes: reliability (reliability), responsiveness, assurance (assurance), empathy (empathy) and tangibles simultaneously significant effect on customer loyalty Bank BRI Syariah KCP Gateway Sidoarjo "can be supported truth. Result of t test show each variable with significance less than 0,05. Thus the second hypothesis which states "Quality of service which include: reliability (reliability), responsiveness, assurance (assurance), empathy (empathy) and physical evidence (tangibles) partially significant effect on customer loyalty Bank BRI Syariah KCP Gateway Sidoarjo "can be supported truthfully.*

*Keywords: Quality of service that includes: reliability, responsiveness, assurance, empathy, tangibles and customer decisions*