

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN JASA TERHADAP
LOYALITAS NASABAH BANK CENTRAL ASIA CABANG
MARGOMULYO SURABAYA**

SKRIPSI

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



Diajukan Oleh

MEDIANE PUTRI NALASARI

NPM : 13420160

FAKULTAS EKONOMI

UNIVERSITAS WIJAYA KUSUMA SURABAYA

2017

SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT

Saya yang bertandatangan dibawah ini :

Nama : **Mediane Putri Nalasari**
NPM : **13420160**
Alamat : **Bibis Tama 2 No: 95, Surabaya**
Program Studi : **Manajemen**
Fakultas : **Ekonomi**

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi dengan judul **"Pengaruh Kualitas Layanan Jasa Terhadap Loyalitas Nasabah Bank Central Asia Cabang Margomulyo Surabaya"**. Benar-benar karya sendiri dan bebas dari plagiat, apabila pernyataan ini terbukti tidak benar. Maka saya bersedia menerima sanksi dengan ketentuan yang berlaku.

Demikian surat pernyataan ini saya buat untuk dipergunakan sebagaimana semestinya.

Surabaya, Juli 2017
Yang membuat pernyataan



(Mediane Putri Nalasari)
NPM : 13420160

SKRIPSI

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN JASA TERHADAP
LOYALITAS NASABAH BANK CENTRAL ASIA CABANG
MARGOMULYO SURABAYA**

Diajukan Oleh :

MEDIANE PUTRI NALASARI

NPM : 13420160

TELAH DISETUJUI DAN DITERIMA DENGAN BAIK OLEH :

DOSEN PEMBIMBING



Dr. Ec. Redy Eko, H.S., MM

Tanggal, 11 - 01 - 2018

KETUA PROGRAM STUDI



Dr. Siti Djamillah, SE, M.Si

Tanggal, 11 - 01 - 2018

SKRIPSI

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN JASA TERHADAP
LOYALITAS NASABAH BANK CENTRAL ASIA CABANG
MARGOMULYO SURABAYA**

Dipersiapkan dan disusun oleh :
MEDIANE PUTRI NALASARI
NPM : 13420160

Susunan Dewan Penguji

Pembimbing Utama

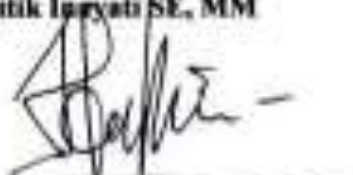


Dr. Ec. Redy Eko, H.S., MM

Anggota Dewan Penguji Lain



Dr. Titik Inyati, SE, MM



Tri Tjahjo Poernomo, SE, MM

Skripsi ini telah diterima sebagai salah satu persyaratan
untuk memperoleh gelar sarjana manajemen

Tanggal 11 - 01 - 2018



Dr. Siti Djamillah, SE, M.Si

Ketua Program Studi

KATA PENGANTAR

Syukur Alhamdulillah, 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. Sri Harmadji, Dr, SP. THT.KL,(K). selaku rektor Universitas Wijaya Kusuma Surabaya.
2. Bapak Drs.Ec. Iman Karyadi, AK.MM.Selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Wijaya Kusuma Surabaya.
3. Ibu Wiwik Herawati, SE.,MM.selaku ketua jurusan manajemen Universitas Wijaya Kusuma Surabaya.
4. Bapak Bambang Soekarsono, SE.,M.Ak. selaku dosen wali saya.
5. Bapak Drs.Ec. Redy Eko HS, MM. selaku dosen pembimbing penyusunan skripsi.

6. Orang Tua saya yang selalu mendoakan supaya saya cepat selesai dalam menempuh pendidikan kuliah.
7. Mamanya Rizal, adiknya Rizal (Rico) selalu memberikan semangat dan motivasi dalam mengerjakan skripsi ini hingga selesai.
8. Teruntuk para sahabat saya Lolita, Novi Liliyan, Yuana dan Ifana yang selalu ada untuk saya dalam keadaan atau masalah apapun saat mengerjakan skripsi mereka selalu membantu dan mensupport agar tetap fokus dengan skripsi.
9. Spesial untuk Rizal Aditya yang sedang tugas negara walaupun sedang jauh tak pernah berhenti mengingatkan dan membantu saya untuk supaya segera menuntaskan tanggung jawab saya menyelesaikan skripsi ini. Terima kasih untuk semuanya.

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

Surabaya, Juli 2017
Penulis

Mediane Putri Nalasari
NPM : 13420160

ABSTRAK

Penelitian ini meneliti “**Pengaruh Kualitas Layanan Jasa Terhadap Loyalitas Nasabah Bank Central Asia Cabang Margomulyo Surabaya**”. Penulis menggunakan Nasabah BCA sebagai objek penelitian. Dengan rumusan masalah Apakah Kualitas Layanan yang meliputi Bukti Fisik (*tangible*), Keandalan (*reliability*), Daya tanggap (*responsiveness*), Jaminan (*assurance*) dan Perhatian (*empathy*) secara simultan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah BCA Cabang Margomulyo Surabaya serta Diantara Kualitas Layanan yang meliputi Bukti Fisik (*tangible*), Keandalan (*reliability*), Daya tanggap (*responsiveness*), Jaminan (*assurance*) dan Perhatian (*empathy*), manakah yang berpengaruh dominan terhadap loyalitas nasabah BCA Cabang Margomulyo Surabaya.

Tujuan penelitian ini adalah Untuk mengetahui Kualitas Layanan yang meliputi: Bukti Fisik (*tangible*), Keandalan (*reliability*), Daya tanggap (*responsiveness*), Jaminan (*assurance*) dan Perhatian (*empathy*) secara simultan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah BCA Cabang Margomulyo Surabaya serta diantara Untuk mengetahui manakah diantara Kualitas Layanan yang meliputi: Bukti Fisik (*tangible*), Keandalan (*reliability*), Daya tanggap (*responsiveness*), Jaminan (*assurance*) dan Perhatian (*empathy*) berpengaruh dominan terhadap loyalitas nasabah BCA Cabang Margomulyo Surabaya. Dalam penelitian ini, penentuan sampel dilakukan dengan metode (*non probability sampling*) dengan prosedur *purposive sampling*. Sampel yang digunakan sebanyak 80 orang dengan criteria Nasabah BCA dan berusia minimal 17 tahun.

Uji Hipotesa dengan melakukan analisa regresi linier berganda, dengan persamaan sebagai berikut :

$$Y = 1.028 + 0.226 X_1 - 0.264 X_2 + 0.160 X_3 + 0.171 X_4 + 0.118 X_5 + e$$

Berdasarkan hasil analisa, diperoleh kesimpulan bahwa variable bebas X_1 , X_2 , X_3 , X_4 dan X_5 mempunyai pengaruh baik secara simultan maupun parsial terhadap loyalitas nasabah BCA Cabang Margomulyo Surabaya dan X_1 adalah variabel yang memiliki pengaruh dominan.

Kata Kunci : Bukti Fisik (*tangible*), Keandalan (*reliability*), Daya tanggap (*responsiveness*), Jaminan (*assurance*) dan Perhatian (*empathy*).

ABSTRACT

This study examines "The Influence Of Service Quality To Customer Loyalty Of Bank Central Asia Margomulyo Surabaya Branch". The author uses the BCA Customer as the object of research. With the formulation of the problem Is the Quality of Service which includes tangible, reliability, responsiveness, assurance and empathy simultaneously significant effect on customer loyalty BCA Margomulyo Surabaya Branch and Among the Quality of Service including tangible, reliability, reliability, responsiveness, assurance and empathy, which dominant influence on customer loyalty of BCA branch Margomulyo Surabaya. The purpose of this study is to know the quality of services which include: tangible, reliability, responsiveness, assurance and empathy simultaneously significant effect on customer loyalty BCA Margomulyo branch Surabaya and between knowing which among the Quality of Service which includes: tangible, reliability, responsiveness, assurance and empathy dominant influence on customer loyalty of BCA branch Margomulyo Surabaya In this research, sample determination conducted by the method (non probability sampling) with purposive sampling procedure. The sample used is 80 people with the criteria of BCA Customer and a minimum age of 17 years. Test Hypothesis by doing multiple linear regression analysis, with equation as follows: $Y = 1.028 + 0.226 X1 - 0.264 X2 + 0.160 X3 + 0.171 X4 + 0.118 X5 + e$ Based on the results of the analysis, it can be concluded that the independent variables X1, X2, X3, X4 and X5 have influence both simultaneously and partially to customer loyalty BCA Margomulyo branch Surabaya and X1 is the variable that has dominant influence.

Keywords: tangible, reliability, responsiveness, assurance and empathy.

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.....	xii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
INTISARI(ABSTRAKSI).....	xvii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang Masalah.....	1
1.2. Rumusan Masalah.....	7
1.3. Tujuan Penelitian	8
1.4. Manfaat Penelitian	8
1.5. Sistematika Skripsi.....	9
BAB II TELAAH PUSTAKA	11
2.1. Landasan Teori.....	11
2.1.1. Pengertian Pemasaran	11
2.1.1.1.Konsep Pemasaran.....	13
2.1.2.2.Pengertian Manajemen Pemasaran.....	16

2.1.2. Pengertian Jasa dan Karakteristik Jasa.....	16
2.1.3. Bauran Pemasaran Jasa	22
2.1.4. Kualitas Layanan.....	25
2.1.4.1. Pengertian Kualitas.....	25
2.1.4.2. Pengertian Layanan	25
2.1.5.3. Pengertian Kualitas Layanan	27
2.1.4.4. Konsep Kualitas Layanan.....	29
2.1.4.5. Dimensi Kualitas Layanan.....	31
2.1.4.6. Pengukuran Kualitas Layanan	34
2.1.4.7. Faktor Penyebab Berkurangnya Kualitas Jasa...	39
2.1.5. Pengertian Kepuasan.....	42
2.1.5.1. Pengertian Pelanggan	42
2.1.5.2. Pengertian Kepuasan Pelanggan.....	43
2.1.6. Loyalitas Pelanggan	46
2.1.6.1. Pengertian Loyalitas	46
2.1.6.2. Pengertian Loyalitas Nasabah	47
2.1.6.3. Faktor Yang Mempengaruhi Loyalitas Nasabah	50
2.1.6.4. Indikator Loyalitas Nasabah	51
2.1.7. Hubungan Kualitas Layanan dan Loyalitas Konsumen..	52
2.2. Penelitian Sebelumnya.....	52
2.3. Hipotesa dan Model Analisa	53
2.3.1. Hipotesa.....	53

2.3.2. Model Analisa	54
BAB III METODE PENELITIAN.....	55
3.1. Pendekatan Penelitian	55
3.2. Populasi dan Sampel	55
3.2.1. Populasi	55
3.2.2. Sampel.....	55
3.3. Identifikasi Variabel.....	57
3.4. Definisi Operasional.....	57
3.5. Jenis dan Sumber Data.....	61
3.6. Prosedur Pengumpulan Data.....	62
3.7. Teknik Analisa	62
a. Uji Linieritas.....	63
b. Uji Asumsi Klasik	63
b.1. Uji Normalitas Data	64
b.2. Uji Multikolinieritas.....	65
b.3. Uji Autokorelasi	65
b.4. Uji Heteroskedastisitas.....	66
c. Uji Validitas	67
d. Uji Reliabilitas	68
3.8. Uji Statistik.....	68
3.9. Pengujian Hipotesis.....	69
3.9.1. Koefisien Determinasi Berganda(R^2).....	69
3.9.1 Uji Hipotesis 1.....	69

3.9.3. Uji Hipotesis 2.....	71
3.9.4. Uji Dominan.....	73
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	74
4.1. Gambaran Umum Obyek Penelitian	74
4.1.1. Sejarah Berdirinya PT Bank Central Asia	74
4.1.2. Visi dan Misi	75
4.1.3. Produk dan Layanan BCA	76
4.1.4. Struktur Organisasi	77
4.2. Deskripsi Obyek Penelitian.....	78
4.3. Deskripsi Identitas Responden.....	78
4.4. Deskripsi Mengenai Variabel Penelitian.....	80
4.5. Deskripsi Hasil Penelitian.....	80
4.5.1. Tanggapan Responden Tentang Bukti Fisik (X1).....	80
4.5.2. Tanggapan Responden Tentang Keandalan (X2)	81
4.5.3. Tanggapan Responden Tentang Daya Tanggap (X3)	82
4.5.4. Tanggapan Responden Tentang Jaminan (X4)	83
4.5.5. Tanggapan Responden Tentang Perhatian (X5)	85
4.5.6. Deskripsi Variabel Loyalias Nasabah (Y).....	86
4.6. Hasil Analisis Data.....	87
4.6.1. Hasil Pengujian Linieritas	87
4.6.2. Hasil Pengujian Asumsi Klasik.....	90
4.6.2.1. Hasil Pengujian Normalitas.....	90
4.6.2.2. Hasil Pengujian Multikolinearitas.....	91

4.6.2.3. Hasil Pengujian Autokorelasi.....	92
4.6.2.4. Hasil Pengujian Heteroskedastisitas	92
4.6.3. Hasil Pengujian Validitas	93
4.6.4. Hasil Pengujian Reliabilitas	94
4.7. Hasil Pengujian Regresi Linier Berganda.....	96
4.7.1. Hasil Pengujian Koefisien Regresi Linier Berganda	96
4.8 Koefisien Determinasi Berganda(R^2).....	99
4.9. Hasil Pengujian Secara Simultan (Uji F)	100
4.10. Hasil Pengujian Secara Parsial (Uji T).....	102
4.11. Hasil Pengujian Nilai <i>Standardized Coefficients Beta</i>	107
4.12. Pembahasan.....	108
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	111
5.1. Kesimpulan	111
5.2 Saran	112

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN - LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel 4.1 Data Identitas Responden.....	79
Tabel 4.2 Katagori Penilaian.....	80
Tabel 4.3 Jawaban Tanggapan Responden Tentang Bukti Fisik (<i>Tangible</i>) (X1).....	81
Tabel 4.4 Jawaban Tanggapan Responden Tentang Keandalan (<i>Reliability</i>) (X2).....	82
Tabel 4.5 Jawaban Tanggapan Responden Tentang Daya Tangkap(<i>Responsiveness</i>) (X3)	83
Tabel 4.6 Jawaban Tanggapan Responden Tentang Jaminan (<i>Assurance</i>) (X4).....	84
Tabel 4.7 Jawaban Tanggapan Responden Tentang Perhatian (<i>Empathy</i>) (X5).....	85
Tabel 4.8 Jawaban Tanggapan Responden Loyalitas Nasabah (Y)	86
Tabel 4.9 Hasil Pengujian Linieritas(<i>tangible</i>)	87
Tabel 4.10 Hasil Pengujian Linieritas(<i>reliability</i>)	88
Tabel 4.11 Hasil Pengujian Linieritas(<i>responsiveness</i>)	88
Tabel 4.12 Hasil Pengujian Linieritas(<i>assurance</i>).....	89
Tabel 4.13 Hasil Pengujian Linieritas(<i>emphaty</i>).....	89
Tabel 4.14 Hasil Pengujian Multikolinieritas	91
Tabel 4.15 Hasil Pengujian Autokorelasi.....	92
Tabel 4.16 Hasil Pengujian Validitas.....	93
Tabel 4.17 Hasil Pengujian Reliabilitas	95

Tabel 4.18 Hasil Koefisien Determinasi Berganda(R^2).....	100
Tabel 4.19 Hasil Analisis Uji F.....	101
Tabel 4.20 Hasil Analisis Uji t.....	102
Tabel 4.21 Hasil Nilai <i>Standardized Coefficients Beta</i>	107

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Sistem Pemasaran Yang Sederhana	12
Gambar 2.2 Diagram Segitiga Pemasaran Jasa.....	18
Gambar 2.3 Model Konseptual <i>Servqual</i>	35
Gambar 2.4 Model Analisis	54
Gambar 3.1 Kurva Distribusi F.....	71
Gambar 3.2 Kurva Distribusi T.....	72
Gambar 4.1 Uji Heteroskedastisitas.....	93
Gambar 4.2 Kurva Distribusi Uji F.....	101
Gambar 4.3 Kurva Distribusi Uji T Pengaruh Bukti Fisik (<i>Tangible</i>) (X1) Terhadap Loyalitas Nasabah BCA Cabang Margomulyo Surabaya (Y)	103
Gambar 4.4 Kurva Distribusi Uji T Keandalan(<i>Reliability</i>) (X2) Terhadap Loyalitas Nasabah BCA Cabang Margomulyo Surabaya (Y)	104
Gambar 4.5 Kurva Distribusi Uji T Pengaruh Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>) (X3) Terhadap Loyalitas Nasabah BCA Cabang Margomulyo Surabaya (Y).....	105
Gambar 4.6 Kurva Distribusi Uji T Pengaruh Jaminan (<i>Assurance</i>) (X4) Terhadap Loyalitas Nasabah BCA Cabang Margomulyo Surabaya (Y)	105

Gambar 4.7 Kurva Distribusi Uji T Pengaruh Perhatian (*Empathy*) (X5)

Terhadap Loyalitas Nasabah BCA Cabang

Margomulyo Surabaya (Y) 106

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 : Kuesioner
- Lampiran 2 : Input Data SPSS
- Lampiran 3 : Output Data SPSS
- Lampiran 4 : Tabel F dan Tabel t