

**PENGARUH REPUTASI PERUSAHAAN, KARAKTERISTIK
HUBUNGAN WIRANIAGA DAN KARAKTERISTIK WIRANIAGA
TERHADAP KUALITAS HUBUNGAN (*RELATIONSHIP QUALITY*)
SERTA PENGARUH TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN
PADA BPR BANGUNARTA PAMANUKAN**

The effect of company's reputation, characteristic of relationship among salespersons and characteristic of salesperson to the relationship quality and its relationship to customer loyalty in Bangunarta Micro Credit Bank Pamanukan

SKRIPSI



Oleh

ANI MULYANI

20050410001

**FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA
2011**

SKRIPSI

**PENGARUH REPUTASI PERUSAHAAN, KARAKTERISTIK
HUBUNGAN WIRANIAGA DAN KARAKTERISTIK WIRANIAGA
TERHADAP KUALITAS HUBUNGAN (*RELATIONSHIP QUALITY*)
SERTA PENGARUH TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN
PADA BPR BANGUNARTA PAMANUKAN**

Diajukan Oleh

**ANI MULYANI
20050410001**

Telah disetujui oleh:



Pembimbing

Misbahul Anwar, S.E.,M.Si.

Tanggal

SKRIPSI

**PENGARUH REPUTASI PERUSAHAAN, KARAKTERISTIK
HUBUNGAN WIRANIAGA DAN KARAKTERISTIK WIRANIAGA
TERHADAP KUALITAS HUBUNGAN (*RELATIONSHIP QUALITY*)
SERTA PENGARUH TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN PADA
BPR BANGUNARTA PAMANUKAN**

Diajukan Oleh

ANI MULYANI

20050410001

Skripsi ini telah Dipertahankan dan Disahkan di depan Dewan Penguji Program
Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Yogyakarta

Tanggal

Yang terdiri dari

Misbahul Anwar, SE., M.Si

Rita Kusumawati, S.E., M.Si
S.E., M.Si

Hasnah Rimiati,

Mengetahui Dekan Fakultas Ekonomi
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta

Misbahul Anwar, SE., M.Si

NJK 143014

PERNYATAAN

Dengan ini saya,

Nama : Ani Mulyani

Nomor mahasiswa: 20050410001

Menyatakan bahwa skripsi ini dengan judul: **”PENGARUH REPUTASI PERUSAHAAN, KARAKTERISTIK HUBUNGAN WIRANIAGA DAN KARAKTERISTIK WIRANIAGA TERHADAP KUALITAS HUBUNGAN (*RELATIONSHIP QUALITY*) SERTA PENGARUH TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN PADA BPR BANGUNARTA PAMANUKAN”** tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu Perguruan Tinggi, dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam Daftar Pustaka. Apabila ternyata dalam skripsi ini diketahui terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain maka saya bersedia karya tersebut dibatalkan.

Yogyakarta,

Ani Mulyani

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

Tidak pernah ada kata gagal bagi setiap muslim yang tawwakal yang ada adalah keberhasilan yang diberikan Allah berbeda dengan yang kita inginkan tidak semua yang menurut kita baik, baik juga menurut Allah.

Hanya satu motivasi yang ada, yaitu Allah. Adapun motivasi lainnya harus dalam rangka “karena dan/atau untuk” Allah.

Menyerah adalah salah satu cara untuk gagal.

Setiap kegagalan yang kita buat adalah anak tangga. Kita menuju puncak, yaitu sukses. Setiap kegagalan yang kita temukan, memberikan arah yang jelas menuju sukses.

SKRIPSI INI KUPERSEMBAHKAN KEPADA

- Allah SWT, atas segala Rahmat, Hidayah dan karuniaNya. Hanya padamu hamba pintakan segalaNya.
- Kedua Orang Tuaku Tercinta, Tersayang dan Terkasih, mamah (Hj. Ubud. Siti. Jubedah) dan ayah (H. Hikmat)... I love U all... karena dukungan, kasih sayang, doa, bimbingan dan pengorbanan kalian,,nie bisa wujudkan impian kalian.. akhirnya nie bisa melihat kalian tersenyum bahagia.. tanpa kalian aku bukanlah apa-apa, kalian tak'an pernah tergantikan...
- Nenekku (Hj. Masaroh), dan kakekku (alm. H. ridho),, I love u all,, karena kasih sayang kalian nie bisa seperti ini,, buat kakekku gang ada di sana,, nie slalu berdoa untukmu, dan tak lelah buat memohon dan berdoa kepada ALLAH SWT agar kakak tenang di sana,, dan ditempatkan disisinya.. amien!! nie sayang kalian..
- Kakaku (Asep ana mardiana), terima kasih banyak atas smuanya,, tak akan pernah ku hentikan ucapan terima kasih ini hanya untukmu.. Raka iParku (Teh Neli),, adekku tersayang (Ihya Imadudin), dan keponakanku tercinta (Ayra Fathisa Mardiana).. I Love U all..
- My boffaggyy (Junianto tri pamungkas),, terimakasih atas dukungan dan doanya,, agooook smangaaat kejar cita-cita kamu!!!!
- Untuk semua Ridho Family... Thanks for all, Moga kebersamaan kita tak'an pernah pudar..
- Keluarga my bohay.. terimakasih banyak atas motivasinya dan doanya..
- Raka sepupuku (Sri Marganti. SIP) terimakasih banyak atas bantuannya,, karena bantuan kamu,, skripsiku akhirnya selesai juga.. Ponakanku (Linda Widya Utami),, makasih gaahh ndot,, kamu slalu nemenin aku, cepet agooookkkk smangattt kita kejar cita2 kita, perjuangan kita masih panjang!!!
- Teman-teman terbaikku ucu similikity,, and Maringun eyawati.. hzhzhz makasih sayank atas bantuannya slama ini,, kalian rela bangun pagi demi nemenin aku bimbingan, omelan kalian yang membuatku semangattttt, dan aku tak'an pernah bisa melupakan kebersamaan kita....
- Teman-teman kost Abimangu 29.. maringun eya, makei, and mami.. makasih karena omelan kalian,, aku bisa menyelesaikan skripsiku..

- Teman seperjuanganku (fitria, lili and zeng)... terimakasih untuk persahabatan kita,,kalian mengajarkan aku bagaimana menghargai, dan saling membantu jika teman dalam kesusahan, jangan lupakan kebersamaan kita..i miss u...
- Teman-teman manajemen 2005.. gang tidak bisa aku sebutkan satu persatu,, jangan lupakan kebersamaan kita di UMY..
- Buat teman baruku angkatan 2007 (icha, ai, leni, dan tri) terimakasih banyak atas bantuannya,, akhirnya skripsiku selesai jg... ayookk semangat,,kita gapai cita2 kita sctinggi2nya.. perjuangan kita masih panjang...
- Keluarga besar Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
- Almaterku.

penulis

INTISARI

Penelitian ini bertujuan menganalisis pengaruh reputasi perusahaan, karakteristik hubungan wiraniaga dan karakteristik wiraniaga terhadap kualitas hubungan (*relationship quality*) pada BPR Bangunarta Pamanukan. Disamping itu penelitian ini juga bertujuan menguji pengaruh kualitas hubungan (*relationship quality*) terhadap loyalitas pada BPR Bangunarta Pamanukan. Objek dalam penelitian adalah BPR Bangunarta Pamanukan dan subyeknya adalah nasabah BPR Bangunarta Pamanukan. Data penelitian diperoleh melalui penyebaran angket kepada 96 orang nasabah BPR Bangunarta Pamanukan. Analisis data dilakukan dengan menggunakan model regresi linier berganda dan regresi sederhana.

Hasil pengujian regresi linier berganda menunjukkan variabel-variabel reputasi perusahaan, karakteristik hubungan wiraniaga dan karakteristik wiraniaga secara simultan dan parsal berpengaruh terhadap kualitas hubungan (*relationship quality*) pada BPR Bangunarta Pamanukan. Hasil uji regresi sederhana menunjukkan variabel kualitas hubungan (*relationship quality*) berpengaruh terhadap loyalitas pada BPR Bangunarta Pamanukan.

Kata kunci: reputasi perusahaan, karakteristik hubungan wiraniaga, karakteristik wiraniaga, kualitas hubungan dan loyalitas.

ABSTRACT

This research aims to analyze the effect of company's reputation, characteristics of relationship among salespersons, and characteristics of salesperson to the relationship quality and its relationship to customer loyalty in Bangunarta Micro Credit Bank, Pamanukan. Besides, this research also aims to test the influence of relationship quality to customer loyalty to Bangunarta Micro Credit Bank, Pamanukan. The object in this research is Bangunarta Micro Credit Bank, Pamanukan and the subject is customers of Bangunarta Micro Credit Bank, Pamanukan. The data analysis was conducted with double linier and simple regression model.

The result of double linier regression test shows that variables of company's reputation, characteristics of relationship among salesperson simultaneously and partially give influence to the relationship quality in Bangunarta Micro Credit Bank, Pamanukan. Simple regression test shows that the variable of relationship quality gives influence to the loyalty upon Bangunarta Micro Credit Bank, Pamanukan.

Keyword: Company's reputation, characteristics of relationship among salespersons, characteristics of salesperson, relationship quality and loyalty.

KATA PENGANTAR

Segala puji bagi Allah SWT yang telah memberikan kemudahan, karunia dan rahmat dalam penulisan skripsi dengan judul “Pengaruh Reputasi Perusahaan, Karakteristik Hubungan Wiraniaga dan Karakteristik wiraniaga terhadap Kualitas Hubungan (*Relationship Quality*), serta pengaruh terhadap Loyalitas Pelanggan pada BPR Bangunarta Pamanukan”.

Skripsi ini disusun untuk memenuhi salah satu persyaratan dalam memperoleh gelar Sarjana pada Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Yogyakarta. Penulis mengambil topic ini dengan harapan dapat memberikan masukan bagi organisasi dalam penggunaan taktik mempengaruhi dalam pengambilan keputusan oragisasional dan memberikan ide pengembangan bagi penelitian selanjutnya.

Penyelesaian skripsi ini tidak terlepas dari bimbingan dan dukungan berbagai pihak, oleh karena itu pada kesempatan ini penulis mengucapkan terimakasih yang sebanyak-banyaknya kepada:

1. Bapak Misbahul Anwar, SE, M.Si, Selaku Dosen Pembimbing yang dengan penuh kesabaran telah memberikan masukan, petunjuk, serta pengarahan yang sangat bermanfaat sejak dimulainya hingga terselesaikannya skripsi ini.
2. Bapak Misbahul Anwar, SE, M.Si, Selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
3. Orang Tua tercinta atas kesempatan, dukungan, dan doa'nya.
4. Ibu Sri Maryanti, SIP, Selaku Teller BPR Bangunarta Pamanukan, terimakasih atas bantuannya selama saya melakukan penelitian di BPR Bangunarta Pamanukan.

Sebagai kata akhir, tiada gading yang tak retak, penulis menyadari masih banyak kekurangan dalam skripsi ini. Oleh karena itu. Kritik, saran, dan pengembangan penelitian selanjutnya sangat diperlukan untuk kedalaman karya tulis dengan topik ini.

Yogyakarta, 2011

Ani Mulyani

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
HALAMAN PERNYATAAN	iv
HALAMAN MOTO DAN PERSEMBAHAN	v
INTISARI.....	viii
ABSTRAK	ix
KATA PENGANTAR	x
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah	5
C. Tujuan Penelitian	5
D. Manfaat Penelitian	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	8
A. Landasan Teori.....	8
1. Pengertian loyalitas.....	8
2. Pengertian kualitas hubungan (<i>Relationship Quality</i>)	10
3. Pengertian reputasi perusahaan.....	14

	4. Pengertian karakteristik hubungan wiraniaga.....	16
	5. Pengertian karakteristik wiraniaga	17
	B. Penelitian Terdahulu	18
	C. Penurunan Hipotesis.....	20
	D. Model Penelitian	24
BAB III	METODE PENELITIAN.....	26
	A. Objek dan Subjek Penelitian	26
	B. Teknik Pengambilan Sampel.....	26
	C. Jenis Data	27
	D. Teknik Pengumpulan Data.....	27
	E. Definisi Operasional Variabel Penelitian.....	28
	F. Uji Kualitas Instrumen Penelitian	31
	G. Alat Analisis dan Uji Hipotesis.....	32
BAB IV	HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	36
	A. Gambaran Umum Obyek Penelitian	36
	B. Analisis Deskriptif	40
	C. Uji Kualitas Instrumen	41
	D. Uji Hipotesis dan Analisis Data	45
	E. Pembahasan.....	48
BAB V	SIMPULAN, SARAN dan KETERBATASAN PENELITIAN...	52
	A. Kesimpulan	52
	B. Keterbatasan Penelitian.....	53
	C. Saran.....	53

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

4.1. Karakteristik Responden	40
4.2. Uji Validitas Variabel Reputasi Perusahaan	42
4.3. Uji Validitas Variabel Karakteristik Hubungan Wiraniaga	42
4.4. Uji Validitas Variabel Karakteristik Wiraniaga.....	42
4.5. Uji Validitas Variabel Kualitas Hubungan	43
4.6. Uji Validitas Variabel Loyalitas Pelanggan.....	43
4.7. Hasil Uji Reliabilitas	44
4.8. Hasil Perhitungan Regresi Uji Hipotesis H1, H2, H3 dan H4	45
4.9. Hasil Perhitungan Regresi Uji Hipotesis 5	47

DAFTAR GAMBAR

2.1. Model Penelitian I.....	24
2.2. Model Penelitian II.....	25
4.1. Struktur Organisasi PT. BPR Pamanukan Bangunarta	39