

**ANALISIS KONSEKUENSI PERILAKU KONSUMEN
TERHADAP KUALITAS LAYANAN**

(Studi Kasus pada nasabah Bank Syariah Mandiri Cabang Yogyakarta)



**Diajukan Guna memenuhi Persyaratan untuk Memperoleh Gelar Sarjana
Pada Fakultas Ekonomi Program Studi Manajemen
Universitas Muhammadiyah
Yogyakarta**

**Oleh
ANJAR YUDHISTIRA HERYADI
20030410361**

**FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA
2008**

SKRIPSI

**ANALISIS KONSEKUENSI PERILAKU KONSUMEN
TERHADAP KUALITAS LAYANAN**

(Studi Kasus pada nasabah Bank Syariah Mandiri Cabang Yogyakarta)



Telah disetujui Dosen Pembimbing

Pembimbing

A handwritten signature in black ink, consisting of several overlapping strokes, positioned below the text "Pembimbing".

Tanggal 11 Jan 2008

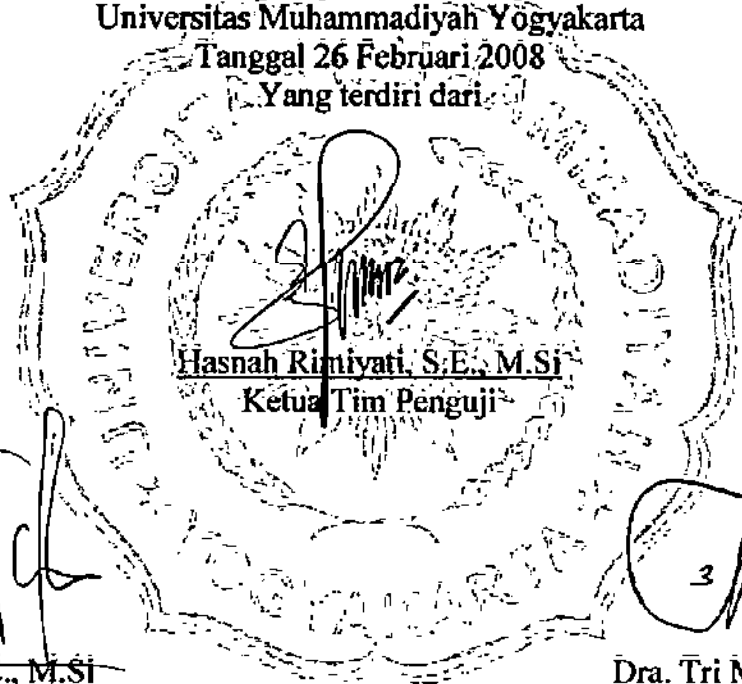
SKRIPSI


**ANALISIS KONSEKUENSI PERILAKU KONSUMEN TERHADAP
KUALITAS LAYANAN
(Studi Kasus pada nasabah Bank Syariah Mandiri Cabang Yogyakarta)**


Diajukan oleh

**ANJAR YUDHISTIRA HERYADI
20030410361**

Skripsi ini telah Dipertahankan dan Disahkan di depan
Dewan Penguji Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta
Tanggal 26 Februari 2008
Yang terdiri dari




Fajarwati, S.E., M.Si
Anggota Tim Penguji


Dra. Tri Maryati, M.M
Anggota Tim Penguji

PERNYATAAN

Dengan ini saya,

Nama : ANJAR YUDHISTIRA HERYADI

Nomor mahasiswa : 20030410361

menyatakan bahwa skripsi ini dengan judul : **“ANALISIS KONSEKUENSI PERILAKU KONSUMEN TERHADAP KUALITAS LAYANAN (Studi Kasus pada nasabah Bank Syariah Mandiri Cabang Yogyakarta)”**

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 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, 26 Februari 2008

ANJAR YUDHISTIRA HERYADI

MOTTO

- ◆ **Kegagalan paling utama bagi manusia adalah kesombongan**

Kehancuran terbesar bagi manusia adalah keputusasaan

Kekurangan terbesar bagi manusia adalah sifat berkeluh kesah dan tidak memiliki kebijaksanaan

Kemarahan bagi manusia merupakan halangan untuk menyadari kebenaran

Kesabaran bagi manusia merupakan obat terbaik dalam segala kesulitan

Kesempatan yang sama bagi manusia hanya datang satu kali,

maka pergunakanlah kesempatan itu dengan sebaik-baiknya

manusia akan menjadi semakin kuat dengan makan dan akan menjadi lebih bijaksana dengan membaca

Manusia mungkin akan menderita kerugian, apabila ia ingin memperoleh keuntungan yang terlampau besar.

- ◆ **“.....Sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan. Maka apabila kamu telah selesai (dari sesuatu urusan), kerjakanlah dengan sungguh-sungguh (urusan) yang lain, dan hanya kepada Allah jua kamu hendaknya berharap”.**
(Q.S Al-Insyirah 6-8).

- ◆ **“....Sesungguhnya Allah tidak akan merubah keadaan suatu kaum, jika kaum tersebut tidak merubah dalam diri mereka sendiri” (Q.S Ar-Rad 11)**

Thanks To:

Gusti Allah SWT dan Rasul-Nya Nabi Muhammad SAW yang telah membimbing dan menganugrahkan kepadaku sebuah inspirasi yang sangat luar biasa dalam penulisan skripsi ini melalui kitab **Al-Qur'an**, serta **Nabi Ibrahim AS** dan **Nabi Musa AS** yang telah menginspirasi kepada penulis tentang kebesaran Allah untuk dijadikan bahan penulisan skripsi. Ayah dan Bunda serta adikku tersayang dan keluarga besarku yang senantiasa memberikan dorongan dan perhatian kepada penulis hingga dapat menyelesaikan studi. **My Grand Pa N My Grand Mom** thanks for ur attention to me n I miss u... Untuk **Pak Ari Ginanjar Agustian** makasih buat trainingnya, hasilnya sangat luar biasa banget...Mak Nyusss...Nendang Banget Pak.. **Temen2ku di FOSMA165 DIY n Cirebon** (Thx atas doa n semangatnya...). **For All friends....Melan** (bagaimanapun kita tetap bersahabat, jaga terus hubungan baik ini, moga langgeng ma Panjinya ya... OK !!!). **Ratna** (Engkau merupakan sesuatu yang sangat berharga, dari kamu aku belajar tentang kehidupan ini.). **Septi** (jadikanlah yang lalu menjadi pelajaran berharga). **Rere** (thanks buat nasehat kamu selama ini, kamu membuatku jadi lebih dewasa.). **Anggia** (moga kamu cepet lulus ya.....). **Devi** (Jangan jadi anak manja ya....nanti kamu ga bakal bisa dewasa.). **For My Love....Novi** (Terus berjuang jangan pernah menyerah..yakinkan Allah akan membantu hamba-Nya, makasih buat dorongan semangatnya).

Untuk **temen2 di kontrakan: Aank** (Seorang anak Bupati Wonosobo yang nyasar kuliah di Jogja., piye Ank..kamu jadi ikut Training ESQ ga..? **Angga** (Cepet lulus kuliah bro, jangan terlalu lama kuliah, kamu dikasih amanah ma ortu harus di pegang teguh, kuatkan imanmu, jangan kecewakan artumu, buat mereka bahagia, sebagaimana mereka membuatmu bahagia). **Andi Saprol** (Akhirnya lu2s jg lo...). **Eko** (Le...Le...Piye To Le...Temen gw yang atu ini luar biasa, dia udah lulus duluan lho...n langsung dpt kerja.. luar biasa). **Hendri** (Nek kw ngomong di jaga cangkem mu, ra usah gambleh Dab). **Redy** (Konsen ke kuliah Bro, jangan lo tinggalin tu kuliah, musik jalan bisnis jalan tapi kuliah jangan lo tinggal, kasian ortu lo yang

udah biayain, Remember that OK). Rofi (Jaga emosi lo, control dengan baik, jika emosi di control dengan baik bias menghasilkan energi yang positif). Untuk temen2 Mnj F '03 (you are my best friends in my life, I never forget what we fucking do together. And I will miss u friends, I hope, maybe we can meet anymore in another time and forgive me if I have mistake. Don't forget me guys. God Bless you. For my lecturer (Mr. Gita Danupranata ≈ makasih buat nasehatnya selama ini hingga saya bisa kuliah dengan penuh keyakinan). Bang Zaki (makasih untuk penawaran kerjanya..insya Allah aku akan menjalankan dgn pnh tanggung jawab). Untuk temen2 kas : Fidy (Ayo Fid Ndang rampungke skripsine...matur nuwun komputere...). TiyanK (jangan maen game trs bro, inget kuliah...) Nandank (skripsi lo kerjain, jgn balik ke kampung trs...). Big Dick (Siiliiiaaaaaaaaaaaaaapppppppp.....). Syahir (thnx buat pinjaman komputernya bro....). Mas Narno (thx ya bro untuk olah datanya..). Untuk Bank Syariah Mandiri (terima kasih atas izin penelitian yang telah di berikan kepada penulis)

INTISARI

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis konsekuensi perilaku konsumen terhadap kualitas layanan. Disamping menguji hubungan antara kualitas layanan dan *behavioral intentions*, penelitian ini juga fokus pada perubahan dari *behavioral intentions* terhadap zona toleransi dan akibat dari pengalaman mendapat masalah dan resolusi pada perilaku konsumen.

Data dikumpulkan dengan menggunakan kuesioner. Kualitas layanan diukur dengan menggunakan model SERVQUAL, dan *behavioral intentions* dengan 13 item pertanyaan yang mewakili 4 dimensi. Pertanyaan *behavioral intentions* diukur dengan analisis factor terlebih dahulu untuk membentuk dimensi-dimensi dari setiap item. Hubungan antara kualitas layanan dengan *behavioral intentions* dihitung dengan menggunakan Analisis Regresi Berganda. Sedangkan Analisis Varian Satu Arah (*ANOVA*) digunakan untuk menghitung apakah skor rata-rata dari dimensi *behavioral intentions* berbeda untuk ketiga kelompok responden, yaitu: 1) pengalaman tidak mendapat masalah, 2) pengalaman mendapat masalah dan terselesaikan dan 3) pengalaman mendapat masalah tapi tidak terselesaikan.

Berdasarkan dari penelitian ini terlihat bahwa hubungan kualitas layanan dengan *behavioral intentions* adalah positif untuk yang *favorable* (*loyalty* dan *pay more*) dan tidak terlihat bahwa negatif untuk *unfavorable* (*switch* dan *external respons*). Tetapi, karena ketidakcukupan data di bawah dan di atas zona toleransi, perubahan slope bervariasi. Beberapa sampel menunjukkan perubahan slope, tetapi relative untuk dimensi yang lain, *external respons* dan *loyalty* menimbulkan sedikit pengaruh terhadap perubahan pada kualitas layanan. Sebagai tambahan pada penelitian ini, adalah pengalaman mendapat masalah pelayanan tidak berdampak pada perpindahan, meskipun masalah tersebut terselesaikan.

Kata kunci: kualitas layanan, konsekuensi perilaku, zona toleransi

ABSTRACT

The purpose of this study is to analyze behavioral intentions as a consequences of service quality. Besides examines the relationship between service quality and behavioral intentions, this study also focuses on the changes of behavioral intentions relative to zone of tolerance and the impact of problem experience and resolutions on the customer's behavioral intentions.

Data collected by using questionnaires. Service quality was measured by SERVQUAL model, and behavioral intentions by 13 item battery that have 4 dimensions. Factor analysis of the behavioral intentions battery was conducted to examine the dimensionality of the items. The relationship between service quality and behavioral intentions was tested by using Multiple Regression Analysis. And Analysis of Variance (ANOVA) was conducted to determine whether scores on each behavioral intentions dimension differed among three group of respondent 1) those experiencing no service problem; 2) those experiencing problem that were resolved and 3) those experiencing problem that were not resolved.

Finding from this study not show that the service quality-behavioral intentions relationship is positive for favorable (loyalty and pay more) and not show that negative for unfavorable (switch and external response). But, because of insufficient data point below and above zone of tolerance, the change of slope is mixed (not clear). Several sample show the variation of slope-change, but relative to other dimensions, external response and loyalty appears much less affected by change in service quality. In addition to this finding, the service problem experience impact prone not to switch, although the problem were resolve.

Keywords: service quality, behavioral intentions, zone of tolerance

KATA PENGANTAR

Bismillahirrohmannirrohim,

Segala puji dan syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah S.W.T, atas limpahan Rahmat, Hidayah dan Inayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Salawat dan salam semoga senantiasa dilimpahkan kepada junjungan kita Nabi besar Muhammad SAW dan para pengikutnya hingga akhir zaman.

Maksud dan tujuan dari penyusunan skripsi ini adalah untuk memenuhi persyaratan mengikuti Ujian Sarjana Strata-1 pada Universitas Muhammadiyah Yogyakarta. Skripsi ini diberi judul “ANALISIS KONSEKUENSI PERILAKU KONSUMEN TERHADAP KUALITAS LAYANAN (Studi Kasus pada Nasabah Bank Syariah Mandiri Cabang Yogyakarta)”.

Penulis mengambil topik ini dengan harapan dapat memberikan masukan bagi perusahaan dalam penggunaan taktik untuk meningkatkan kualitas layanan bagi perusahaan dan memberikan ide pengembangan bagi penelitian selanjutnya. Dalam menyusun skripsi ini penulis sangat menyadari masih banyak terdapat kekurangan-kekurangan yang disebabkan karena keterbatasan pengetahuan penulis, baik keterbatasan dalam teori dan sistematika penelitian maupun keterbatasan dalam cara penyusunan laporan yang bersifat ilmiah. Penulis juga merasakan tidak sedikit kesulitan-kesulitan yang dihadapi, namun berkat bantuan dan dukungan serta partisipasi dari berbagai pihak berupa bimbingan, sumbangan pemikiran, materi dan tenaga serta dorongan semangat yang tidak

ternilai harganya, akhirnya penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Skripsi ini masih jauh dari sempurna, untuk itu dengan segala kerendahan hati penulis membuka diri untuk menerima tegur sapa serta kritikan membangun maupun masukan-masukan lain yang amat berarti untuk perbaikan.

Penyelesaian skripsi ini tidak terlepas dari bimbingan dan dukungan berbagai pihak. Oleh karena itu pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih yang sebanyak-banyaknya kepada:

1. Bapak Misbahul Anwar, S.E., M.Si. selaku dekan Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Yogyakarta yang telah memberikan petunjuk, bimbingan dan kemudahan selama penulis menyelesaikan studi.
2. Ibu Ika Nurul Qamari, S.E., M.Si. selaku dosen pembimbing yang dengan penuh kesabaran telah memberikan masukan dan bimbingan selama proses penyelesaian skripsi ini.
3. Ayah dan Bunda serta adikku tersayang dan keluarga besarku yang senantiasa memberikan dorongan dan perhatian kepada penulis hingga dapat menyelesaikan studi.
4. Kakek dan Nenek yang selalu memberikan nasihat dan dorongan kepada penulis hingga dapat menyelesaikan studi.
5. Teman-teman dan semua pihak yang telah memberikan dukungan, bantuan, kemudahan dan semangat dalam proses penyelesaian tugas akhir (skripsi) ini.

Semoga Allah S.W.T berkenan untuk membalas amal kebaikan tersebut dengan pahala yang berlipat ganda. Hanya kepada Allah jua kita memohon keikhlasan hanya kepada Allah jua kita berserah diri tiada daya dan kekuatan

kecuali dengan pertolongan Allah yang Maha Bijaksana lagi Maha Perkasa.

Amien.

Akhirnya mudah-mudahan skripsi ini dapat memberikan sumbangan pikiran yang bermanfaat bagi semua pihak yang membutuhkannya.

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING.....	ii
LEMBAR PENGESAHAN.....	iii
HALAMAN PERNYATAAN.....	iv
HALAMAN MOTTO.....	v
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	vi
INTISARI.....	viii
ABSTRAK.....	ix
KATA PENGANTAR.....	x
DAFTAR ISI.....	xiii
DAFTAR TABEL.....	xvi
DAFTAR GAMBAR.....	xvii
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Batasan Masalah.....	5
C. Rumusan Masalah.....	6
D. Tujuan Penelitian.....	7
E. Manfaat Penelitian.....	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
A. Landasan Teori.....	o

1. <i>Behavioral Intentions</i>	8
2. Pengertian Kualitas.....	11
3. Kualitas Layanan.....	12
4. Dampak Kualitas Layanan.....	15
5. Tingkat Pelayanan Konsumen.....	17
B. Hasil Penelitian Terdahulu	18
C. Hipotesis	19
 BAB III METODE PENELITIAN	
A. Subyek dan Obyek Penelitian	21
B. Jenis Data	21
C. Teknik Pengambilan Sampel	21
D. Teknik Pengumpulan Data	22
E. Definisi Operasional Variabel	22
F. Uji Kualitas Instrument	25
G. Analisis Data dan Uji Hipotesis	27
 BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
A. Gambaran Umum Obyek	30
B. Gambaran Umum Subyek	33
C. Analisis Faktor	37
D. Uji Kualitas Instrument	42
E. Hasil Penelitian	46
F. Pembahasan	52

BAB V KESIMPULAN, SARAN DAN KETERBATASAN PENELITIAN

A. Kesimpulan.....	61
B. Saran.....	62
C. Keterbatasan Penelitian.....	63
DAFTAR PUSTAKA.....	64
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel 4.1. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	34
Tabel 4.2. Karakteristik Responden Berdasarkan Umur.....	34
Tabel 4.3. Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan.....	35
Tabel 4.4. Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	35
Tabel 4.5. Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan.....	36
Tabel 4.6. Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Menjadi Nasabah..	36
Tabel 4.7. Karakteristik Responden Berdasarkan Intensitas Hubungan.....	37
Tabel 4.8. Nilai <i>Kaiser Meyer Oklin</i>	38
Tabel 4.9. Nilai <i>MSA (Measure of Sampling Adequacy)</i>	39
Tabel 4.10. Nilai <i>Common Communalities</i> dan <i>Enginvalues</i>	40
Tabel 4.11. Nilai <i>Factor Loading</i> dari <i>Behavioral Intentions</i>	41
Tabel 4.12. Uji Validitas Variabel <i>Perceived Service</i>	42
Tabel 4.13. Uji Validitas Variabel <i>Desire Service</i>	43
Tabel 4.14. Uji Validitas Variabel <i>Aduquate Service</i>	44
Tabel 4.15. Uji Validitas Variabel <i>Behavioral Intentions</i>	45
Tabel 4.16. Nilai <i>Alpha</i> Masing-Masing Uji <i>Reliabilitas</i>	46
Tabel 4.17. Hasil Regresi Berganda Untuk Koefisien β_1	47
Tabel 4.18. Hasil Regresi Untuk Koefisien β_2 dan β_3	48
Tabel 4.19. Hasil Regresi Berganda Untuk Perubahan <i>Slope</i>	50
Tabel 4.20. Hasil Uji <i>One Way Anova</i>	50

DAFTAR GAMBAR

2.1. Model Konsekuensi Perilaku dan Keuangan atas Kualitas Layanan.....	16
2.2. Tingkat Delapan yang Diberikan Konsumen	17