

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN
DENGAN KEPUASAN PELANGGAN SEBAGAI VARIABEL INTERVENING : BANK BSI
CABANG MUARA BUNGO**

*THE INFLUENCE OF SERVICE QUALITY, ON CUSTOMER SATISFACTION AND
LOYALTY : BANK BSI CABANG MUARA BUNGO*



**Disusun oleh:
SUSANTI 20180410415**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA**

2022

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN

**DENGAN KEPUASAN SEBAGAI VARIABEL INTERVENING : BANK BSI CABANG
MUARA BUNGO**

***THE INFLUENCE OF SERVICE QUALITY, ON CUSTOMER SATISFACTION AND
LOYALTY : BANK BSI CABANG MUARA BUNGO***

SKRIPSI

Diajukan Guna Memenuhi Persyaratan untuk Memperoleh Gelar Sarjana pada Fakultas Ekonomi
Program Studi Manajemen Universitas Muhammadiyah Yogyakarta



**Disusun oleh:
SUSANTI 20180410415**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA**

2022

PERNYATAAN

Dengan ini saya,

Nama : Susanti

Nomor mahasiswa :20180410415

Menyatakan bahwa skripsi ini yang berjudul: **“PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN DENGAN KEPUASAN PELANGGAN SEBAGAI VARIABEL INTERVENING : BANK BSI CABANG MUARA BUNGO”** tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar keserjanaan di sesuatu 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 28 Juli 2022



Susanti

LEMBAR PERSEMBAHAN

Peneliti mengucapkan rasa syukur kehadiran Allah SWT yang telah memberikan kemudahan, kelancaran, dan petunjuk dalam proses penyusunan skripsi ini. Kemudian segala doa yang dipanjatkan sehingga skripsi ini dapat selesai tepat pada waktu yang telah peneliti targetkan. Skripsi ini dipersembahkan untuk:

1. Terimakasih untuk kedua orang tua Bapak Muslim dan Ibu Eniyanti dan kakak Yenni Angraini, S.Psi., M.Psi abang Juanda, S.Pt., M.Pt adik saya Ferdiansyah dan keluarga besar saya yang selalu memotivasikan saya untuk tetap semangat untuk menyelesaikan skripsi saya. Semoga kalian semua selalu diberikan keberkahan dan perlindungan dari Allah SWT.
2. Program Studi Manajemen, sebagai tempat peneliti menimba ilmu selama mengemban amanah sebagai seorang mahasiswa. Peneliti sangat bersyukur dapat berkuliah di jurusan Manajemen . Peneliti mendapatkan banyak sekali ilmu baik dunia maupun akhirat, mendapatkan pengalaman yang insyaallah nantinya akan dapat bermanfaat ketika peneliti sudah lulus dari dunia perkuliahan. Allahumma aamiin.
3. Dr. Nuryakin, SE., MM selaku Dosen pembimbing, terimakasih karena selalu memberikan bimbingan yang terbaik berupa motivasi dan masukan dalam proses penyusunan skripsi ini. Serta tiada henti untuk mendukung agar selalu semangat dalam menyelesaikan skripsi ini. Semoga selalu diberikan keberkahan dan perlindungan dari Allah.S.W.T.
4. Bapak dan Ibu Dosen Universitas Muhammadiyah Yogyakarta yang telah memberikan perhatian dan ilmu-ilmu yang bermanfaat. Segenap staff dan karyawan di Prodi

Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Yogyakarta yang telah membantu dan selalu memberikan layanan terbaik.


5. Juli Fitri, S.Keb Siti Maryam, S.Pd Anggun Sasmita, A.Md. Par Lisma Susanti, S.Sos sebagai teman saudara yang selalu menemani, memberikan semangat kepada peneliti untuk senantiasa bersemangat dan tidak mudah berputus asa dalam proses penyusunan skripsi.
6. Seluruh Mahasiswa Program Studi Manajemen 2018 yang selalu kompak untuk saling membantu dan memberikan semangat, serta saling membantu dalam menyelesaikan studinya. Semoga teman – teman selalu diberikan kemudahan dalam segala urusannya dan selalu mendapatkan perlindungan dari Allah SWT.

KATA PENGANTAR

Alhamdulillahirabbil'alamiin, Puji syukur kami ucapkan kehadiran Allah SWT atas segala rahmat-Nya sehingga skripsi ini dapat tersusun sampai dengan selesai. Penulisan skripsi dengan judul "Pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan dengan kepuasan pelanggan sebagai variable intervening : bank BSI cabang muara bungo" tentunya tidak lepas dari bimbingan dan dukungan dari berbagai pihak. Dengan begitu peneliti mengucapkan terimakasih sebanyak-banyaknya kepada:

1. Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Yogyakarta. Prof Rizal Yaya SE., M.Sc., Ph.D., Ak., CA yang telah memberikan kemudahan terhadap penulis dalam menyelesaikan studi.
2. Dr. Rr. Sri Handari W, SE., M.Si. selaku Kepala Program Studi Manajemen FEB UMY.
3. Dosen Pembimbing Skripsi Dr. Nuryakin, SE MM yang dengan penuh kesabaran dalam memberikan masukan, bimbingan, dan ilmu selama proses penyelesaian skripsi.

Peneliti menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini masih terdapat banyak kekurangan dan keterbatasan. Oleh karena itu apabila terdapat kritik dan saran dalam penulisan skripsi peneliti akan sangat berterimakasih dan menjadikannya bahan untuk lebih baik lagi.

Yogyakarta,

Susanti

DAFTAR ISI

SKRIPSI	ii
PERNYATAAN	v
MOTO	vi
LEMBAR PERSEMBAHAN	vii
INTISARI	ix
ABSTRAC	x
KATA PENGANTAR	xi
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xiii
BAB I	1
PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Penelitian.....	1
B. Rumusan Masalah.....	5
C. Tujuan Penelitian.....	5
D. Manfaat Penelitian.....	6
BAB II	7
TINJAUAN PUSTAKA	7
A. Landasan Teori.....	7
B. Penelitian Terdahulu.....	11
C. Hipotesis Penelitian.....	16
D. Model Penelitian.....	23
BAB III	26
METODE PENELITIAN	26
A. Pendekata Penelitian.....	26
B. Populasi, Sampel dan Teknik Pengambilan Sampel.....	26

C. Setting Penelitian.....	27
D. Jenis Data dan Metode Pengumpulan Data.....	27
E. Identifikasi Variabel.....	28
F. Definisi Operasional Variabel.....	29
G. Uji Instrumen Penelitian.....	32
H. Metode Analisis Data.....	34
I. Uji Hipotesis.....	36
BAB IV.....	38
HASIL DAN PEMBAHASAN.....	38
A. Gambaran Objek Penelitian.....	38
B. Hasil Uji Instrumen.....	38
C. Pembahasan.....	49
BAB V.....	53
KESIMPULAN, KETERBATASAN DAN SARAN.....	53
A. Kesimpulan.....	53
B. Keterbatasan Penelitian.....	53
C. Saran.....	54
DAFTAR PUSTAKA.....	55
LAMPIRAN.....	59

DAFTAR TABEL

Tabel 3. 1 Tabel Skala Likert.....	29
Tabel 3. 2 Definisi Opeasional Variabel.....	33
Tabel 4. 1 Uji Validitas Kualitas Pelayanan Employess Commitement.....	39
Tabel 4. 2 Uji Validitas Kualitas Layanan Access To Service.....	39
Tabel 4. 3 Uji Validitas Loyalitas Pelanggan.....	40
Tabel 4. 4 Uji Validitas Kepuasan Pelanggan.....	40
Tabel 4. 5 Hasil Uji Reliabilitas.....	41
Tabel 4. 6 Uji Normalitas.....	42
Tabel 4. 7 Uji Goodnes Of Fit.....	43
Tabel 4. 8 Model Regresion.....	45

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Model Penelitian.....	25
Gambar 4. 1 Gambar Model.....	45