

**ANALISIS DAMPAK *SERVICE PERFORMANCE* TERHADAP
LOYALITAS NASABAH DENGAN KEPUASAN SEBAGAI
MODERATING VARIABEL**

**ANALYSIS IMPACT OF *SERVICE PERFORMANCE* TOWARD
CUSTOMER LOYALTY WITH SATISFACTION
AS MODERATING VARIABLE**

SKRIPSI



**Disusun oleh:
Nur Awaludin
20030410374**

**JURUSAN MANAJEMEN FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA**

2010

**ANALISIS DAMPAK *SERVICE PERFORMANCE* TERHADAP
LOYALITAS NASABAH DENGAN KEPUASAN SEBAGAI
MODERATING VARIABEL**

**ANALYSIS IMPACT OF *SERVICE PERFORMANCE* TOWARD
CUSTOMER LOYALTY WITH SATISFACTION
AS MODERATING VARIABLE**

SKRIPSI

Diajukan guna memenuhi untuk memperoleh gelar sarjana pada Fakultas
Ekonomi Program Studi Manajemen Universitas Muhammadiyah Yogyakarta



**Disusun oleh:
Nur Awaludin
20030410374**

**JURUSAN MANAJEMEN FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA**

2010

HALAMAN PERSETUJUAN

**ANALISIS DAMPAK *SERVICE PERFORMANCE* TERHADAP
LOYALITAS NASABAH DENGAN KEPUASAN SEBAGAI
MODERATING VARIABEL**

**ANALYSIS IMPACT OF *SERVICE PERFORMANCE* TOWARD
CUSTOMER LOYALTY WITH SATISFACTION
AS MODERATING VARIABLE**

Diajukan oleh:

Nur Awaludin
20030410374

Telah disetujui oleh Pembimbing

Tanggal: Nopember 2010

Winarso, SE., MM

SKRIPSI

**ANALISIS DAMPAK *SERVICE PERFORMANCE* TERHADAP LOYALITAS
NASABAH DENGAN KEPUASAN SEBAGAI MODERATING VARIABEL**

**ANALYSIS IMPACT OF SERVICE PERFORMANCE TOWARD
CUSTOMER LOYALTY WITH SATISFACTION AS MODERATING
VARIABLE**

Disusun oleh

Nur Awaludin

20030410374

Skripsi ini telah Dipertahankan dan Disahkan di depan
Dewan Penguji Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi
Univesitas Muhammadiyah Yogyakarta
Tanggal: 1 Desember 2010
Yang Terdiri Dari

Dr. Siti Dyah Handayani, M.M.
Ketua Tim Penguji

Sutrisno Wibowo, SE., MM
Anggota Tim Penguji

Winarso, SE., MM.
Anggota Tim Penguji

Mengetahui
Dekan Fakultas Ekonomi
Univesitas Muhammadiyah Yogyakarta

Misbachul Anwar, S.E., M.Si
NIK 143 014

PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi ini 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.

Yogyakarta, Nopember 2010

Nur Awaludin

HALAMAN MOTTO DAN PERSEMBAHAN

MOTTO:

Allah akan menaikkan orang-orang yang beriman dari kamu dan orang-orang dari kamu yang berilmu dengan beberapa derajat.

(Q.S: Mujadalah, 11)

Sebaik-baiknya manusia bermanfaat bagi manusia yang lain

(Hadist Rasul)

PERSEMBAHAN:

Skripsi ini kupersembahkan untuk:

Ibu bapak tercinta

Kakak dan adikku

Almamaterku

INTISARI

Tujuan penelitian ini adalah menguji pengaruh *service performance* secara langsung terhadap loyalitas nasabah Bank BNI Yogyakarta dan mengetahui sejauh mana peran interaksi *service performance* dan kepuasan nasabah sebagai *moderating variable* dalam menjelaskan varian loyalitas nasabah Bank BNI Yogyakarta.

Subyek penelitian ini adalah nasabah perseorangan yang memiliki rekening tabungan Bank BNI dan telah merasakan pelayanan/melakukan transaksi atas nama sendiri di Bank BNI cabang Yogyakarta sejak tahun 2008. teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah *purposive sampling* dan jumlah sampel yang diambil adalah 100 responden. Alat analisis yang digunakan adalah *Moderator Regression Analysis*.

Hasil penelitian menunjukkan *service performance* mempunyai pengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah karena nilai signifikan kurang dari 5%, selain itu interaksi *service performance* dengan kepuasan nasabah ($X1*X2$) berpengaruh secara signifikan terhadap loyalitas nasabah. karena nilai signifikan kurang dari 5%.

Kata kunci: *service performance, satisfaction, consumer loyalty*

ABSTRACT

The objective of this research is to test the effect of significant service performance towards loyalty of consumers in BNI Yogyakarta and to know how far the role of service performance interaction and the customer satisfaction as moderating variable in explaining loyalty variant of customer of BNI Yogyakarta.

The research was done in BNI Bank branch of Yogyakarta which is located in Jl. KH. Ahmad Dahlan. The sample obtained is personal customer who has saving account of BNI Bank and has got service in doing transaction in his/her own name in BNI Bank branch of Yogyakarta since 2008. The research uses purposive sampling and the numbers of sample obtained are 100 respondents.

Based on the test done by using Moderator Regression Analysis, it is obtained result that the variabel of service performance (X1) has significant effect towards customers loyalty because it has less significance point than 5%. Whereas the variable of service performance interaction with customers satisfaction (X1*X2) has significant effect toward customers loyalty because the significance point is less than 5%.

Keywords: service performance, kepuasan, loyalitas

KATA PENGANTAR



Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Puji syukur kehadirat Allah SWT karena atas rahmatnya dan karunia-Nya. Sehingga penulisan skripsi ini dapat diselesaikan. Skripsi dengan judul: "**ANALISIS DAMPAK SERVICE PERFORMANCE TERHADAP LOYALITAS NASABAH DENGAN KEPUASAN SEBAGAI MODERATING VARIABEL**" ini adalah salah satu syarat memperoleh gelar sarjana S-1 Fakultas Ekonomi ilmu manajemen UMY. Berbagai macam pencarian ide, gagasan, berfikir sampai pada akhirnya menemukan titik temu adalah proses panjang dari penyusunan skripsi ini. Semua ini dilakukan bukan hanya untuk menyelesaikan skripsi dalam bentuk fisik saja, tetapi lebih untuk menjawab segala pertanyaan yang berkembang dalam konsep dan teori yang menjadi acuan dalam topik penelitian. Dengan demikian, penyusunan skripsi tidak hanya terbatas sebagai syarat kelulusan saja, tetapi untuk memenuhi jangkauan maupun kualitas sebagai kepuasan berkarya.

Keberhasilan menyelesaikan karya kecil ini tidak terlepas dari dukungan berbagai pihak. Untuk itu penulis ingin mengucapkan rasa terima kasih kepada:

1. Bapak Misbachul Anwar, M.Si, selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Yogyakarta
2. Bapak Winarso, SE., MM selaku dosen pembimbing yang telah bersedia memberikan waktu untuk membimbing dalam penyusunan skripsi ini.
3. Bapak dan Ibuku tercinta. atas do'a yang senantiasa mereka panjatkan agar segera selesainya skripsi ini.
4. Dan semua pihak yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu, semoga amal ibadah kalian semua di balas oleh Allah SWT. Amin.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Yogyakarta, Nopember 2010

Nur Awaludin

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
HALAMAN PERNYATAAN	v
HALAMAN MOTTO DAN PERSEMBAHAN	vi
INTISARI	vii
ABSTRAK	viii
KATA PENGANTAR	ix
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Batasan Masalah.....	4
C. Rumusan Masalah.....	4
D. Tujuan Penelitian.....	5
E. Kontribusi Penelitian.....	5
BAB II LANDASAN TEORI DAN HIPOTESIS PENELITIAN	6
A. Kinerja Pelayanan....	6
B. Kepuasan Pelanggan	9
C. Loyalitas Konsumen	13

	D. Hasil Penelitian Terdahulu	16
	E. Model Penelitian.....	17
	F. Hipotesis Penelitian	18
BAB III	METODE PENELITIAN	19
	A. Obyek dan Subyek Penelitian	19
	B. Jenis Data.....	19
	C. Metode Pengumpulan data.....	19
	D. Teknik Pengambilan Sampel	20
	E. Variabel Penelitian dan Pengukurannya	20
	F. Uji Kualitas Instrumen	23
	G. Alat Analisis Data	24
BAB IV	HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	25
	A. Analisis Deskriptif	25
	B. Hasil Uji Kualitas Instrumen.....	29
	C. Pengujian Hipotesis.....	33
	D. Pembahasan.....	35
BAB V	SIMPULAN, KETERBATASAN PENELITIAN DAN SARAN	38
	A. Kesimpulan.....	38
	B. Keterbatasan Penelitian.....	38
	C. Saran.....	39

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel 4.1	Karakteristik Responden berdasarkan Jenis kelamin	25
Tabel 4.2	Karakteristik Responden berdasarkan Usia	26
Tabel 4.3	Karakteristik Responden berdasarkan Tingkat Pendapatan	27
Tabel 4.4	Karakteristik Responden berdasarkan Pekerjaan	28
Tabel 4.5	Karakteristik Responden berdasarkan Lama menjadi Pelanggan	28
Tabel 4.6.	Hasil Uji Validitas Dimensi Kinerja Pelayanan	30
Tabel 4.7	Hasil Uji Validitas Kepuasan Konsumen.....	31
Tabel 4.8	Hasil Uji Validitas Loyalitas Nasabah.....	31
Tabel 4.9	Hasil Uji Reliabilitas	32
Tabel 4.10	Hasil Analisis Regresi Kinerja pelayanan terhadap Loyalitas Konsumen.....	33
Tabel 4.11	Hasil Analisis Regresi Kinerja pelayanan dan Kepuasan Konsumen terhadap Loyalitas Konsumen.....	33
Tabel 4.12	Hasil Analisis Regresi Kinerja pelayanan, Kepuasan Konsumen dan Interaksi Kinerja pelayanan terhadap Loyalitas Konsumen.....	33

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Model Penelitian 17