

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN
NASABAH DALAM MEMBENTUK LOYALITAS NASABAH PADA
BANK KANTOR KAS UMY DI
YOGYAKARTA**

**THE EFFECT OF SERVICE QUALITY ON CUSTOMER
SATISFACTION IN BUILDING CUSTOMER LOYALTY IN CASH
OFFICE OF MUHAMMADIYAH UNIVERSITY OF YOGYAKARTA IN
YOGYAKARTA**

SKRIPSI

Diajukan Guna Memenuhi Persyaratan Untuk Memperoleh
Gelar Sarjana Pada Fakultas Ekonomi Program Studi Manajemen
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta



Oleh
RODIANAH
20090410031

FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA
2013

SKRIPSI

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN
NASABAH DALAM MEMBENTUK LOYALITAS NASABAH PADA
BANK KANTOR KAS UMY DI
YOGYAKARTA**

**THE EFFECT OF SERVICE QUALITY ON CUSTOMER
SATISFACTION IN BUILDING CUSTOMER LOYALTY IN CASH
OFFICE OF MUHAMMADIYAH UNIVERSITY OF YOGYAKARTA IN
YOGYAKARTA**



Diajukan oleh

RODIANAH
20090410031

Telah Disetujui oleh Dosen Pembimbing

Pembimbing

Drs. Asnawi Asdinardju M.Si

tanggal, 30 April 2013

NIK: 131577593

SKRIPSI

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN
NASABAH DALAM MEMBENTUK LOYALITAS NASABAH PADA
BANK KANTOR KAS UMY DI
YOGYAKARTA**

**THE EFFECT OF SERVICE QUALITY ON CUSTOMER
SATISFACTION IN BUILDING CUSTOMER LOYALTY IN CASH
OFFICE OF MUHAMMADIYAH UNIVERSITY OF YOGYAKARTA IN
YOGYAKARTA**

Diajukan oleh

RODIANAH
20090410031

**Skripsi ini telah Dipertahankan dan Disahkan di depan
Depan Dewan Penguji Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta
Tanggal, 25 April 2013
Yang terdiri dari**

Prof. Dr., Heru Kurnianto Tjahjono, MM
Ketua Tim Penguji

Drs. Asnawi Asdinardju, M.Si

Anggota Tim Penguji

Ika Nurul Qamari, SE., M.Si

Anggota Tim Penguji

**Mengetahui
Dekan Fakultas Ekonomi
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta**

Dr. Nano Prawoto, SE., M.Si.

NIK: 143 016

PERNYATAAN

Dengan ini saya,

Nama : Rodianah

Nomor mahasiswa : 20090410031

Menyatakan bahwa skripsi ini dengan judul: **“PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN NASABAH DALAM MEMBENTUK LOYALITAS NASABAH PADA BANK KANTOR KAS UMY DI 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 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, 30 April 2013

Materai,6000,.

Rodianah

HALAMAN MOTTO

Allah akan meninggikan derajat orang-orang yang beriman diantara kamu, dan orang-orang yang diberikan ilmu pengetahuan beberapa derajat. Sesungguhnya allah mengetahui apa yang kamu kerjakan.

(Q.S Al- Mujadilah ayat 11)

Allah tidak akan mengubah nasib suatu kaum, apabila kaum itu sendiri tidak mau mengubahnya.

(Q.S Ar-ra'du ayat 11)

Banyak kegagalan dalam hidup ini, dikarenakan orang-orang tidak menyadari betapa dekatnya mereka dengan keberhasilan saat mereka menyerah.

(Thomas Alva Edison)

Jangan hitung berapa kali seseorang mengecewakan dan meninggalkanmu tetapi hitunglah berapa kali kamu mengecewakan tuhan dan ia tidak pernah meninggalkanmu.

(Penulis)

HALAMAN PERSEMBAHAN

Sebagai ungkapan cinta kasih yang tulus, karya sederhana ini

Ananda persembahkan untuk:

- ❖ Puji syukur yang tak terhingga kepada Allah SWT yang maha agung karena atas rahmat dan karunia-Nya penulis dapat menyelesaikan karya yang sederhana ini.
- ❖ Suri Tauladanku Nabi Muhammad SAW. Shalawat dan Salam selalu tercurah kepadamu.
- ❖ Buat Apak dan Omak tercinta... Makasi banyak atas kasih sayang, nasehat, dan kekhusyuknya Do'a nya selama ini untuk anah sehingga anah bisa menyelesaikan kuliah dan menjadi sarjana. Kasih sayang apak dan omak tak kan pernah anah lupakan.
- ❖ Buat abang ku tersayang (Roni) makasi banyak juga selama ini udah sayang sama anah dan selalu memberikan motivasi dan semangat supaya anah cepat selesai. Adek ku tersayang (eman) rajin-rajin belajar ya jangan malas ntar lagi kuliah tunjukkan sama apak dan omak kalau kita bisa. Kita Cuma tiga bersaudara bahagiain apak dan omak.
- ❖ Buat semua keluarga dikubu makasi banyak atas semua nasehat dan do'a nya selama ini.
- ❖ Buat dosen-dosen fakultas ekonomi terutama dosen-dosen manajemen. Terima kasih banyak sudah memberikan ilmu pengetahuannya kepada penulis.
- ❖ Buat yang tersayang dan spesial makasi ya, yang selalu mengisi hari-hari ku selama ini serta memberikan semangat ketika penulis malas ngerjain skripsi. hehehe

- ❖ Buat adek-adek ku di jogja helda, rani, liza, auli, titi, ninok. Belajar yang rajin ingat orang tua di kampung.
- ❖ Buat sahabatku sekalian kakak ku tersayang Marnia Husni (nia) terima kasih buat semuanya baik memberikan semangat, motivasi dan udah membantu adek yang lainnya dan selalu menjaga adek selama di jogja. Mbak ku tersayang Monaliza (lisa) juga makasi banyak buat semuanya memberikan semangat, dorongan sering nemenin adek kesana kesini makasi banyak ya. Teman seperjuangan ku juga laela jumiati (ela) selalu semangat mencari jurnal sampai UGM dan YKPN untuk mendukung kelancaran skripsi kita, Buat adek ku tersayang titis apriyanti (titis) makasi juga buat semuanya semangat kuliah nya adek biar cepat selesai. Senang sekali bisa kenal kalian semua dan tidak pernah dilupakan sampai kapan pun... ayo selalu SEMANGAT semoga kelak kita menjadi orang yang sukses.....Amiin
- ❖ Buat keluarga baru ku di jogja adek fitri, aris, musoli, yayan, apri, teguh, titin, ani. Belajar yang rajin jangan bandel ya.. senang bisa kenal kalian semua dan kita sering menghabiskan hari-hari bersama di jogja.
- ❖ Buat teman-teman kos Green Sakinah (GS).

INTISARI

Penelitian ini berjudul Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah dalam Membentuk Loyalitas Nasabah Pada Bank Kantor Kas UMY di Yogyakarta. Rumusan Masalah dalam penelitian ini adalah 1) Bagaimana kualitas pelayanan Bank Kantor Kas UMY Yogyakarta terhadap kepuasan nasabah mahasiswa UMY? 2) Bagaimana kualitas pelayanan Bank Kantor Kas UMY Yogyakarta terhadap loyalitas nasabah mahasiswa UMY? 3) Bagaimana kepuasan nasabah Bank Kantor Kas UMY Yogyakarta terhadap loyalitas nasabah mahasiswa UMY?

Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah *non probability sampling* dengan menggunakan teknik *purposive sampling*, jumlah sampel yang diambil sebanyak 100 responden. Analisis yang digunakan adalah Uji Validitas, Uji Reliabilitas, Analisis Deskriptif dan Analisis Kuantitatif dalam bentuk Analisis jalur (*part method*).

Hasil penelitian ini membuktikan secara total bahwa kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah dan secara parsial juga kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah. Kualitas pelayanan secara total berpengaruh terhadap loyalitas nasabah, dan secara parsial kualitas pelayanan juga berpengaruh terhadap loyalitas nasabah. Secara total kepuasan nasabah berpengaruh terhadap loyalitas nasabah.

Kata kunci : Kualitas pelayanan, kepuasan nasabah, loyalitas nasabah dan bank kantor kas UMY.

ABSTRACT

*This research entitles *The Effect of Service Quality on Customer Satisfaction in Building Customer Loyalty in the Cash Office of Muhammadiyah University of Yogyakarta in Yogyakarta*. The formulation of the problems is 1) *How is the level of service given in the Cash Office of Muhammadiyah University of Yogyakarta to the satisfaction of students of Muhammadiyah University of Yogyakarta as its customers?* 2) *How is the level of service given in the Cash Office of Muhammadiyah University of Yogyakarta to the loyalty of students of Muhammadiyah University of Yogyakarta as its customers?* 3) *How is customer satisfaction of the Cash Office of Muhammadiyah University of Yogyakarta to the loyalty of students of Muhammadiyah University of Yogyakarta as its customers?**

Data collecting technique used in this research is non probability sampling using purposive sampling technique. Sample was taken as many as 100 respondents. Data analyzing techniques used in this research are validity test, reliability test, descriptive analysis, and quantitative analysis in form of path analysis.

This research has shown that service quality affects on customer satisfaction totally and partially. Also, service quality affects on customer loyalty totally and partially. Totally, customer satisfaction affects on customer loyalty.

Keywords: Service quality, Customer satisfaction, Customer loyalty, and Cash Office of Muhammadiyah University of Yogyakarta.

KATA PENGANTAR

Segala puji bagi Allah SWT yang telah memberikan kemudahan, karunia dan rahmat dalam penulisan skripsi dengan judul **“Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Nasabah dalam Membentuk Loyalitas Nasabah Pada Bank Kantor Kas UMY di Yogyakarta”**.

Skripsi ini disusun guna memenuhi salah satu persyaratan dalam memperoleh gelar Sarjana pada Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Yogyakarta. Penulis menyadari bahwa penyusunan skripsi ini masih jauh dari sempurna, oleh karena itu penulis mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun.

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 Nano Prawoto, S.E., M.Si. selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Yogyakarta yang telah memberikan petunjuk, bimbingan dan kemudahan selama penulis menyelesaikan studi.
2. Bapak Asnawi Asdinardju, Drs.,M.Si. yang dengan penuh kesabaran telah memberikan masukan dan bimbingan selama proses penyelesaian karya tulis ini.
3. Bapak dan Ibu serta saudara-saudaraku yang senantiasa memberikan dorongan dan perhatian kepada penulis hingga dapat menyelesaikan studi.
4. Seluruh dosen Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Yogyakarta yang telah memberikan ilmu yang bermanfaat.
5. Sahabat-sahabat penulis yang telah memberikan dukungan, bantuan, kemudahan dan semangat dalam proses penyelesaian skripsi ini.
6. Semua pihak yang telah membantu dalam proses penyelesaian skripsi ini.

Akhir kata, penulis menyadari bahwa karya tulis ini masih banyak terdapat kesalahan dan kekurangan serta jauh dari sempurna. Oleh karena itu, kritik, saran

dan pengembangan penelitian selanjutnya sangat diperlukan untuk kedalaman karya tulis dengan topik ini.

Yogyakarta, 03 April 2013

Rodianah

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
HALAMAN PERNYATAAN	iv
HALAMAN MOTTO	v
HALAMAN PERSEMBAHAN	vi
INTISARI	vii
ABSTRAK	viii
KATA PENGANTAR	ix
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xii

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Penelitian.....	1
B. Rumusan Masalah.....	5
C. Tujuan Penelitian	5
D. Manfaat Penelitian	6

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

A. Landasan Teori	
1. Pengertian Kualitas	7
2. Dimensi Kualitas	7
3. Pengertian Kualitas Jasa	10
4. Model Servqual	11
5. Dimensi Kualitas Jasa	12
6. Pengertian Kepuasan Nasabah	14
7. Loyalitas Nasabah	18
B. Penelitian Terdahulu	20

C. Hipotesis	21
D. Model Penelitian	24

BAB III METODE PENELITIAN

A. Objek/Subyek Penelitian	25
B. Jenis Data	25
C. Teknik Pengambilan Sampel	26
D. Teknik Pengumpulan Data	27
E. Definisi Operasional Variabel Penelitian	27
1. Variabel independen	27
2. Variabel Intervening	30
3. Variabel dependen	30
F. Uji Kualitas Instrumen	31
1. Uji Validitas	31
2. Uji Reliabilitas	31
G. Uji Hipotesis Dan Analisis Data	31
1. Regresi Sederhana	32
2. Regresi Linear Berganda	33
3. Analisis Jalur	34
4. Uji t (uji secara signifikansi).....	34
5. Uji determinan (R^2)	35

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Obyek Penelitian	37
1. Bank	37
2. Jenis-jenis Bank dan Fungsinya	37
3. Jasa Perbankan	39
B. Uji Kualitas Instrumen.....	41
1. Hasil Uji Validitas	41
2. Hasil Uji Reliabilitas	43
C. Karakteristik Responden	44
D. Analisis Data	47

E. Analisis Kuantitatif	52
1. Analisis Regresi Linier Sederhana Total	52
2. Analisis Regresi Linier Berganda Parsial	53
3. Analisis Regresi Linier Total	56
4. Analisis Regresi Linier Berganda Parsial	57
5. Analisis Regresi Linier Sederhana	60
F. Pengujian Hipotesis	62
G. Pembahasan	64

BAB V KESIMPULAN, KETERBATASAN PENELITIAN DAN SARAN

A. Kesimpulan	68
B. Keterbatasan Penelitian	69
C. Saran.....	70

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

4.1 Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Item-item Variabel Independen	41
4.2 Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Item-item Variabel Dependen	42
4.3 Hasil Uji Reliabilitas	43
4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	44
4.5 Klasifikasi Responden Berdasarkan Umur	45
4.6 Klasifikasi Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan	46
4.8 Penilaian Responden terhadap <i>Tangible</i>	47
4.9 Penilaian Responden terhadap <i>Reliability</i>	47
4.10 Penilaian Responden terhadap <i>Responsiveness</i>	48
4.11 Penilaian Responden terhadap <i>Assurance</i>	49
4.12 Penilaian Responden terhadap <i>Empathy</i>	50
4.13 Penilaian Responden terhadap Kepuasan Nasabah	50
4.14 Penilaian Responden terhadap Loyalitas Nasabah	51
4.15 Hasil Regresi Linier Sederhana Metode OLS	52
4.16 Hasil Regresi Linier Berganda Metode OLS	54
4.17 Hasil Regresi Linier Sederhana Metode OLS	56
4.18 Hasil Regresi Linier Berganda Metode OLS	58
4.19 Hasil Regresi Linier Sederhana Metode OLS	61
4.20 Hasil Perbandingan Pengaruh Langsung dan tidak Langsung	67

DAFTAR GAMBAR

2.1 Model Penelitian	24
4.2 Model Pengaruh Langsung dan tidak Langsung Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas nasabah	66