

ABSTRAK

Perkembangan ekonomi Negara Indonesia saat ini terus meningkat mengakibatkan persaingan bisnis menjadi semakin ketat. Dalam mempertahankan maupun membangun perusahaan baru yang perlu dilakukan diantaranya adalah dengan meningkatkan manajemen pemasarannya. Salah satu komponen penting yang terdapat dalam manajemen pemasaran adalah *service quality* atau kualitas layanan. Di sisi lain, *service quality* mempengaruhi loyalitas baik secara langsung maupun tidak langsung (melalui kepuasan). PT BANK BCA Tbk merupakan salah satu perusahaan swasta yang bergerak di bidang perbankan yang masuk kedalam 10 besar kategori *service quality* terbaik di Indonesia.

Dalam penelitian ini, peneliti bermaksud mengidentifikasi bagaimana pengaruh *service quality* terhadap loyalitas nasabah pada Bank BCA dengan objek Bank BCA KCP Pasirkaliki Bandung. Penelitian ini dilakukan dengan mengambil sampel dari 100 orang responden yang menjadi nasabah Bank BCA KCP Pasirkaliki. Metode pengambilan sampel sendiri dilakukan dengan prosedur *purposive sampling*. Model regresi linier sederhana digunakan dalam penelitian ini sebagai model analisis data.

Hasil penelitian yang dilakukan menunjukkan bahwa *service quality* berpengaruh secara positif dan kuat terhadap loyalitas nasabah dan besar pengaruh yang diperoleh adalah 43.5% sedangkan sisanya sebesar 56.5% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diamati.

Kata kunci: *Service quality*, loyalitas nasabah, persaingan

ABSTRACT

Indonesia's economic improvements are getting increase and it fighting the bussiness competition now a days. To maintain or build a new company, it is necessary to improve the marketing management system. One of importan components in marketing management is about the service quality. In the other word loyalty is influenced by service quality as direct or indirect (through satisfaction). PT Bank BCA Tbk is one example of the privat company which movement is in banking industry, which is included in the 10th company which has the best service quality in indonesian.

The purpose of this research is to identity the influence of service quality to the loyalty of BCA's customer, which is specified to Bank BCA KCP Pasirkaliki Bandung. This research was done by taking sample from 100 customer of BCA KCP Pasirkaliki as the respondents. The method which is used to take the sampling is purposive sampling. Besides, this research use linier regression model as the data analysis

The result of this research shows that the service quality influence positively and strongly to the customer loyalty. The presentage for the service quality is 43,5% while the rest, which is 56,5% is influenced by other factors.

Key Words: service quality, customer loyalty, competition

DAFTAR ISI

	Halaman
Halaman Judul	
Halaman Pengesahan	
Surat Pernyataan Keaslian Skripsi	
Surat Pernyataan Mengadakan Penelitian Tidak Menggunakan Perusahaan	
Surat Pernyataan Publikasi Laporan Penelitian	
Kata Pengantar	i
Abstrak	iv
<i>Abstract</i>	v
Daftar Isi.....	vi
Daftar Gambar.....	x
Daftar Tabel	xi
Daftar Lampiran	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Identifikasi Masalah.....	6
1.3 Tujuan Penelitian	6
1.4 Kegunaan Penelitian	7

BAB II TINJAUAN PUSTAKA, RERANGKA TEORITIS, RERANGKA PEMIKIRAN DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS	8
2.1 Kajian Pustaka.....	8
2.1.1 Pengertian <i>Service Quality</i>	8
2.1.2 Pengertian Loyalitas Konsumen	12
2.2 Riset Empiris.....	15
2.3 Rerangka Teoritis	15
2.4 Rerangka Pemikiran	17
2.5 Model Penelitian	18
2.5.1 Hipotesis.....	18
BAB III METODE PENELITIAN	19
3.1 Objek Penelitian	19
3.2 Jenis Penelitian.....	19
3.3 Definisi Operasional Variabel (DOV)	20
3.4 Populasi dan Sampel	21
3.4.1 Populasi.....	21
3.4.2 Sampel.....	21
3.5 Metode Pengambilan Sampel.....	22
3.6 Teknik Pengambilan Sampel.....	22
3.7 Teknik Pengumpulan Data.....	22
3.8 Uji Instrumen	23
3.8.1 Uji Validitas	23

3.8.2 Uji Reliabilitas	24
3.8.3 Method of Successive Interval	25
3.9 Uji Data	26
3.9.1 Uji Normalitas	26
3.9.2 Uji <i>Outlier</i>	26
3.9.3 Uji Heteroskedastisitas	27
3.10 Teknik Analisis Data	27
3.10.1 Uji Regresi	27
3.10.2 Koefisien Determinasi	28
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	29
4.1 Uji Instrumen Penelitian	29
4.1.1 Uji Validitas	29
4.1.2 Uji Reliabilitas	30
4.1.2.1 Uji Reliabilitas Variabel <i>Service Quality</i> (X)	31
4.1.2.2 Uji Reliabilitas Variabel Loyalitas (Y)	31
4.2 Analisis Statistik Deskriptif Data Responden	32
4.2.1 Jenis Kelamin	32
4.2.2 Usia	33
4.2.3 Profesi	34
4.2.4 Lama Menjadi Nasabah Bank BCA Pasirkaliki	35
4.3 Analisis Deskriptif Data Penelitian	36
4.3.1 Variabel <i>Service Quality</i>	37

4.3.2 Variabel Loyalitas	40
4.4 Uji Asumsi Dasar dan Asumsi Klasik.....	43
4.4.1 Uji Normalitas.....	43
4.4.2 Uji <i>Outlier</i>	43
4.4.3 Uji Heteroskedastisitas.....	44
4.5 Regresi Linier Sederhana: Pengaruh Service Quality (X) Terhadap Loyalitas (Y)....	45
4.5.1 Analisis Koefisien Korelasi <i>Product Moment</i>	46
4.5.2 Analisis Persamaan Regresi Linier Sederhana.....	47
4.5.3 Analisis Koefisien Determinasi.....	48
4.5.4 Pengujian Hipotesis (Uji-t)	49
BAB V KESIMPULAN, SARAN DAN KETERBATASAN	51
5.1 Kesimpulan	51
5.2 Saran.....	51
5.3 Keterbatasan Penelitian.....	52

Daftar Pustaka

Daftar Lampiran

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1 Rerangka Teoritis	16
Gambar 2 Rerangka Pemikiran	17
Gambar 3 Model Penelitian	18
Gambar 4 Gambaran Banyaknya Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	32
Gambar 5 Gambaran Banyaknya Responden Berdasarkan Usia	33
Gambar 6 Gambaran Banyaknya Responden Berdasarkan Profesi	35
Gambar 7 Gambaran Banyaknya Responden Berdasarkan Lama Menjadi Nasabah Bank BCA KCP Pasirkaliki	36
Gambar 8 Hasil Uji Heteroskedastisitas	45
Gambar 9 Kurva Uji-t Dua Pihak.....	50

DAFTAR TABEL

Tabel I Besar Perbankan Nasional	4
Tabel II Riset Empiris	15
Tabel III Definisi Operasional Variabel.....	20
Tabel IV Hasil <i>Kaiser-Meyer-Olkin</i> (KMO)-MSA Variabel.....	29
Tabel V Nilai-nilai MSA setiap <i>item</i> Variabel.....	30
Tabel VI Hasil Uji Reliabilitas Variabel <i>Service Quality</i> (X).....	31
Tabel VII Hasil Uji Reliabilitas Loyalitas (Y).....	31
Tabel VIII Gambaran Banyaknya Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	32
Tabel IX Gambaran Banyaknya Responden Berdasarkan Usia.....	33
Tabel X Gambaran Banyaknya Responden Berdasarkan Profesi	34
Tabel XI Gambaran Banyaknya Responden Berdasarkan Lama Menjadi Nasabah Bank BCA KCP Pasirkaliki	35
Tabel XII Skor Jawaban Responden Terhadap Item-item Pertanyaan Pada Variabel <i>Service Quality</i>	37
Tabel XIII Persentase Skor Jawaban Responden Terhadap Item-item Pertanyaan Pada Variabel <i>Service Quality</i>	39
Tabel XIV Skor Jawaban Responden Terhadap Item-item Pertanyaan Pada Variabel Loyalitas	41
Tabel XV Persentase Skor Jawaban Responden Terhadap Item-item Pertanyaan Pada Variabel Loyalitas	42

Tabel XVI Hasil Uji Normalitas	43
Tabel XVII Uji <i>Mahalanobis Distance</i>	44
Tabel XVIII <i>Model Summary</i>	46
Tabel XIX <i>Coefficients</i>	47
Tabel XX <i>Model Summary</i>	48
Tabel XXI <i>Coefficients</i>	49

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran A Kuesioner Penelitian

Lampiran B Data Ordinal dan Data Interval

Lampiran C Hasil Output SPSS

Lampiran D Critical Values

Lampiran E Jurnal Utama