

## **ABSTRACT**

As the development of the Indonesian economy, the service sectors has the potential and bright prospect in the future. Many types of services can still be explored and developed both in micro and macro. Revolutionary of movement quality through total quality management approach to claims that should not be overlooked if a company wants to survive and thrive. Increasing competition lately forces a company or service provider to always pamper customers by providing the best service. In this research, the researchers wanted to explain the service quality dimensions that affect customer loyalty in Bank BNI Maranatha, Bandung. The dimensions of service quality include tangible, empathy, reliability, responsiveness and assurance. Quality of service has the advantage of being able to create a loyal customer, but the customer's problem or weakness is considered still a lack of quality service the company provides. This research was conducted with questionnaires spread the respondents who had used the services of Bank BNI Maranatha, Bandung about 150 respondents. Testing and processing of data using SPSS v.16.0 using multiple linear regression. The results also showed that the magnitude of the effect of service quality on customer loyalty is by 7.4% and the remaining 92.6% is influenced by other factors.

Key words: quality of service, customer loyalty

## ABSTRAK

Seiring berkembangnya perekonomian Indonesia, sektor jasa memiliki potensi dan prospek yang cerah di masa depan. Banyak jenis jasa yang masih bisa digali dan dikembangkan baik secara mikro maupun makro. Gerakan revolusi mutu melalui pendekatan manajemen mutu terpadu menjadi tuntutan yang tidak boleh diabaikan jika suatu perusahaan ingin hidup dan berkembang. Persaingan yang semakin ketat akhir-akhir ini menuntut sebuah perusahaan penyedia jasa atau layanan untuk selalu memanjakan pelanggan dengan memberikan pelayanan terbaik. Dalam penelitian ini, peneliti hendak menjelaskan dimensi kualitas pelayanan yang mempengaruhi loyalitas pelanggan pada Bank BNI Cabang Maranatha, Bandung. Dimana dimensi kualitas pelayanan meliputi *tangible*, *emphaty*, *reliability*, *responsiveness* dan *assurance*. Kualitas pelayanan memiliki keunggulan yang dapat membuat pelanggan menjadi loyal, namun kendala atau kelemahannya adalah pelanggan menganggap masih kurangnya kualitas pelayanan yang diberikan perusahaan. Penelitian ini dilakukan dengan menyebar kuesioner pada responden yang pernah menggunakan jasa Bank BNI Cabang Maranatha, Bandung sebanyak 150 responden. Pengujian dan pengolahan data menggunakan SPSS v.16.0 dengan menggunakan regresi linear berganda. Hasil penelitian juga menunjukkan bahwa besarnya pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan adalah sebesar 7,4% dan sisanya 92,6% dipengaruhi oleh faktor lain.

Kata-kata kunci: Kualitas pelayanan, Loyalitas pelanggan.

# DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL .....	
HALAMAN PENGESAHAN .....	
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI .....	
SURAT PERNYATAAN PUBLIKASI LAPORAN PENELITIAN.....	
SURAT PERNYATAAN MENGADAKAN PENELITIAN TIDAK MENGUNAKAN PERUSAHAAN .....	
KATA PENGANTAR .....	
<i>ABSTRACT</i> .....	
ABSTRAK .....	
DAFTAR ISI .....	
DAFTAR GAMBAR .....	
DAFTAR TABEL .....	
DAFTAR LAMPIRAN .....	
BAB I PENDAHULUAN .....	1
1.1 Latar Belakang Masalah .....	1
1.2 Identifikasi Masalah .....	7
1.3 Tujuan Penelitian .....	8
1.4 Manfaat Penelitian .....	9

## BAB II KAJIAN PUSTAKA, RERANGKA PEMIKIRAN

DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS .....	10
2.1 Landasan Teori.....	10
2.1.1 Kualitas .....	10
2.1.2 Kualitas Pelayanan .....	11
2.1.2.1 Definisi Kualitas Pelayanan .....	11
2.1.2.2 Faktor-Faktor Penentu Kualitas Pelayanan .....	12
2.1.2.3 Strategi Meningkatkan Kualitas Pelayanan Jasa .....	14
2.1.3 Loyalitas.....	16
2.1.3.1 Loyalitas Pelanggan.....	18
2.1.3.2 Karakteristik Pelanggan yang Loyal .....	20
2.1.3.3 Indikator Loyalitas Pelanggan.....	21
2.1.4 Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Pelanggan.....	21
2.2 Rerangka Pemikiran.....	22
2.3 Pengembangan Hipotesis.....	24
BAB III METODE PENELITIAN.....	26
3.1 Jenis Penelitian.....	26
3.2 Operasional Variabel .....	27
3.3 Populasi, Sampel, dan Teknik Pengambilan Sampel .....	31
3.3.1 Populasi .....	31

3.3.2 Sampel .....	31
3.3.3. Teknik Pengambilan Sampel .....	32
3.4 Sumber dan Cara Pengumpulan Data .....	33
3.5 Teknik Analisi Data .....	34
3.5.1 Uji Validitas .....	34
3.5.2 Uji Reliabilitas .....	35
3.5.3 Pengujian Hipotesis .....	36
3.6 Hasil Pengujian .....	37
3.6.1 Hasil Pengujian Validitas .....	37
3.6.2 Hasil Pengujian Reliabilitas .....	44
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>46</b>
4.1 Karakteristik Responden .....	46
4.1.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	47
4.1.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia .....	48
4.1.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pengeluaran.....	49
4.2 Tanggapan Kualitas Pelayanan .....	50
4.2.1 <i>Tangible</i> .....	50
4.2.2 <i>Empathy</i> .....	54
4.2.3 <i>Reliability</i> .....	59
4.2.4 <i>Responsiveness</i> .....	63
4.2.5. <i>Assurance</i> .....	67
4.3 Tanggapan Loyalitas Pelanggan .....	71

4.4 Analisis Regresi Sederhana.....	76
4.4.1 <i>Tangible</i> .....	78
4.4.2 <i>Empathy</i> .....	79
4.4.3 <i>Reliability</i> .....	79
4.4.4 <i>Responsiveness</i> .....	80
4.4.5 Assurance .....	80
4.5 Pembahasan Hasil Penelitian .....	81
4.6 Implikasi Manajerial .....	84
BAB V SIMPULAN DAN SARAN .....	86
5.1 Simpulan .....	86
5.2 Keterbatasan Penelitian .....	87
5.3 Saran .....	88
DAFTAR PUSTAKA .....	
LAMPIRAN.....	
DAFTAR RIWAYAT HIDUP PENULIS ( <i>CURRICULUM VITAE</i> ).....	

## DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1 Rerangka Pemikiran.....	24

## DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel I Operasional Variabel .....	28
Tabel II Pengujian Validitas <i>Tangibel</i> .....	38
Tabel III Pengujian Validitas <i>Empathy</i> .....	39
Tabel IV Pengujian Validitas <i>Reliability</i> .....	40
Tabel V Pengujian Validitas <i>Responsiveness</i> .....	41
Tabel VI Pengujian Validitas <i>Assurance</i> .....	42
Tabel VII Pengujian Validitas <i>Loyalty</i> .....	43
Tabel VIII Reliability Statistics .....	44
Tabel IX Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	47
Tabel X Karakteristik Responden Berdasarkan Usia .....	48
Tabel XI Karakteristik Responden Berdasarkan Pengeluaran .....	49
Tabel XII Bank BNI memiliki Peralatan Perbankan Modern .....	50
Tabel XIII Fasilitas Fisik Bank BNI Menarik Secara Visual .....	51
Tabel XIV Karyawan Bank BNI Berpenampilan Rapi .....	52
Tabel XV Materi Berkaitan Dengan Layanan Bank BNI Menarik Secara Visual (Pamflet) .....	53
Tabel XVI Bank BNI memberikan perhatian individual kepada pelanggannya.....	54
Tabel XVII Bank BNI memiliki jam operasi yang nyaman bagi pelanggannya.....	55
Tabel XVIII Bank BNI memiliki karyawan yang memberikan	



perhatian personal kepada pelanggan.....	56
Tabel XIX Bank BNI selalu mengutamakan kepentingan pelanggan.....	57
Tabel XX Karyawan Bank BNI memahami kebutuhan spesifik para pelanggannya.....	58
Tabel XXI Bila pelanggan memiliki masalah, Bank BNI akan bersungguh-sungguh membantu memecahkannya.....	59
Tabel XXII Bank BNI memberikan layanan secara tepat sejak awal.....	60
Tabel XXIII Bank BNI menyediakan layanan sesuai dengan waktu yang dijanjikan.....	61
Tabel XXIV Bank BNI selalu mengupayakan catatan ( <i>records</i> ) yang bebas dari kesalahan.....	62
Tabel XXV Karyawan Bank BNI memberitahu pelanggannya kapan pastinya jasa akan selesai.....	63
Tabel XXVI Karyawan Bank BNI memberikan layanan dengan cepat.....	64
Tabel XXVII Karyawan Bank BNI selalu bersedia membantu para pelanggan.....	65
Tabel XXVIII Karyawan Bank BNI tidak pernah terlalu sibuk untuk merespon permintaan pelanggan.....	66
Tabel XXIX Perilaku para karyawan Bank BNI mampu membuat pelanggan mempercayai mereka.....	67
Tabel XXX Pelanggan Bank BNI merasa nyaman dalam bertransaksi.....	68
Tabel XXXI Karyawan Bank BNI secara konsisten bersikap sopan	

terhadap pelanggan.....	69
Tabel XXXII Karyawan Bank BNI memiliki pengetahuan memadai untuk menjawab pertanyaan pelanggan.....	70
Tabel XXXIII Penolakan pelanggan terhadap jasa bank lain.....	71
Tabel XXXIV Kesiapan menunggu antrian Bank BNI.....	72
Tabel XXXV Menceritakan kondisi jasa tersebut kepada orang lain.....	73
Tabel XXXVI Pemberi saran kepada orang lain untuk mencoba mendatangi Bank BNI.....	74
Tabel XXXVII menggunakan jasa Bank BNI dimasa yang akan datang secara berulang.....	75
Tabel XXXVIII <i>Model Summary</i> .....	76
Tabel XXXIX Anova.....	77
Tabel XL <i>Coefficients</i> .....	78

## DAFTAR LAMPIRAN

Halaman

Lampiran A Kuesioner .....	
Lampiran B Tanggapan Responden.....	
Lampiran C Karakteristik Responden.....	
Lampiran D Uji Regresi .....	
Lampiran E Uji Validitas .....	
Lampiran F Reliabilitas .....	