

ABSTRAK

Persaingan dalam dunia industri semakin ketat, salah satunya yaitu perusahaan berusaha bersaing untuk mempertahankan pelanggan yang dimiliki oleh perusahaan itu sendiri. Loyalitas pelanggan merupakan aset yang bernilai bagi perusahaan dan loyalitas pelanggan dapat dipertahankan dengan kualitas layanan yang baik, terutama untuk perusahaan yang bergerak dalam bidang industri jasa, kualitas layanan sangat penting untuk dipertahankan agar konsumen loyal terhadap perusahaan kita. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas layanan terhadap loyalitas pelanggan bank swasta yaitu PT. Bank Central Asia, Tbk. Variabel yang digunakan dalam penelitian ini adalah kualitas layanan sebagai variabel *independent* dan loyalitas sebagai variabel *dependent*. Sampel diambil dengan menggunakan metode *purposive sampling*. Sampel yang digunakan adalah nasabah BCA yang sudah lebih dari 10 tahun menggunakan fasilitas bank BCA cabang Maranatha Bandung. Model regresi digunakan dalam penelitian ini sebagai model analisis data. Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat pengaruh kualitas layanan terhadap loyalitas pelanggan bank BCA cabang Maranatha Bandung sebesar 8.3%.

Kata kunci: Kualitas Layanan, Loyalitas Pelanggan

ABSTRACT

Competition in the era of industrial globalization increasingly strict, which is a company trying to compete to maintain the customer. Customer loyalty is an valuable asset for the company and customer loyalty can be maintain by a good service quality, especially for the company engaged in the services sector, service quality is very important for consumer loyalty. The purpose of this research is to analyze the effect of service quality on customer loyalty private banks PT. Bank Central Asia, Tbk. Service quality as independent variable and customer loyalty as dependent variable. Samples taken using purposive sampling method. The Samples are BCA bank customers that have been using BCA for more than 10 years at BCA Maranatha Branch. Regression model are in use for this research as data analyze model. The result of this research shows that there is influence service quality on customer loyalty at BCA Maranatha Branch by 8.3%.

Key words: Service Quality, Customer Loyalty

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS SKRIPSI	iii
KATA PENGANTAR	iv
<i>ABSTRACT</i>	vi
ABSTRAK	vii
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvii
 BAB I PENDAHULUAN	 1
1.1 Latar Belakang Penelitian	1
1.2 Identifikasi Masalah	6
1.3 Tujuan Penelitian	6
1.4 Kegunaan Penelitian.....	6
 BAB II KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN, DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS	 8
2.1 Kajian Teoritis.....	8
2.1.1 Perilaku Konsumen	8
2.1.2 Model Perilaku Konsumen	8
2.1.3 Pemasaran	9
2.1.4 Produk	10
2.1.5 Pemasaran Jasa	12
2.1.6 Kualitas Pelayanan	13
2.1.7 Loyalitas Pelanggan	19
2.2 Rerangka Teoritis	21
2.3 Rerangka Pemikiran	22
2.4 Penelitian Terdahulu	23

2.5 Pengembangan Hipotesis	24
BAB III METODE PENELITIAN.....	26
3.1 Jenis Penelitian.....	26
3.2 Populasi dan Sampel	27
3.3 Teknik Pengambilan Sampel dan Ukuran Sampel.....	28
3.4 DOV	29
3.5 Teknik Pengumpulan Data	31
3.6 Uji Instrumen	32
3.6.1 Uji Validitas	32
3.6.2 Uji Reliabilitas.....	33
3.7 Uji Data	33
3.8 Hasil Pengujian	34
3.8.1 Uji Validitas	34
3.8.2 Uji Reliabilitas.....	36
3.8.3 Uji Normalitas	37
3.8.4 Uji Outlier	38
Bab IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	40
4.1 Hasil Penelitian	40
4.1.1 Karakteristik Responden	40
4.1.1.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	40
4.1.1.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	41
4.1.2 Tanggapan Kualitas Pelayanan.....	42
4.1.2.1 <i>Tangible</i>	42
4.1.2.2 <i>Emphaty</i>	45
4.1.2.3 <i>Reliability</i>	51
4.1.2.4 <i>Responsiveness</i>	56
4.1.2.5 <i>Assurance</i>	60
4.1.3 Tanggapan Loyalitas Pelanggan	64
4.1.4 Analisis Regresi Linier Sederhana.....	70
4.1.4.1 <i>Tangible</i>	72
4.1.4.2 <i>Emphaty</i>	72
4.1.4.3 <i>Reliability</i>	73
4.1.4.4 <i>Responsiveness</i>	74
4.1.4.5 <i>Assurance</i>	74

4.2 Pembahasan.....	75
 BAB V PENUTUP.....	 78
5.1 Simpulan	78
5.2 Keterbatasan Penelitian.....	78
5.3 Saran.....	79
 DAFTAR PUSTAKA	 81
LAMPIRAN.....	84
DAFTAR RIWAYAT HIDUP.....	109

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Model Perilaku Konsumen.....	8
Gambar 2.2 Rerangka Teoritis	20
Gambar 2.3 Rerangka Pemikiran	21

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 2.1 Tabel Penelitian Terdahulu	22
Tabel 3.1 Tabel DOV	29
Tabel 3.2 Tabel Uji Validitas	35
Table 3.3 Tabel Uji Kecukupan Sampel	35
Table 3.4 Tabel Reliabilitas <i>Statistics</i>	36
Table 3.5 Tabel Uji Normalitas	37
Table 3.6 Tabel Nilai Skor Outlier	38
Table 4.1 Tabel Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	40
Table 4.2 Tabel Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	41
Table 4.3 Tabel Bank BCA memiliki peralatan berpenampilan modern	42
Table 4.4 Tabel Fasilitas Bank BCA menarik secara visual	43
Table 4.5 Tabel Karyawan BCA berpenampilan menarik	43
Table 4.6 Tabel Materi-materi berkaitan dengan layanan BCA (seperti brosur) menarik secara visual	44
Table 4.7 Tabel BCA memberikan perhatian individual kepada para pelanggannya	45
Table 4.8 Tabel BCA memiliki jam operasi yang nyaman bagi semua pelanggannya	46
Table 4.9 Tabel BCA memiliki karyawan yang memberikan perhatian personal kepada para pelanggan	47
Table 4.10 Tabel BCA selalu mengutamakan kepentingan para pelanggan	48
Table 4.11 Tabel BCA memahami kebutuhan spesifik para pelanggannya	49
Table 4.12 Tabel Bila Bank BCA berjanji untuk melakukan sesuatu pada waktu yang ditentukan, mereka akan menepatinya	50
Table 4.13 Tabel Bila nasabah memiliki masalah, BCA akan bersungguh – sungguh membantu memecahkannya	51
Table 4.14 Tabel BCA memberikan layanannya secara tepat sejak awal	52
Table 4.15 Tabel BCA menyediakan layanannya sesuai dengan waktu yang dijanjikan	53
Table 4.16 Tabel BCA selalu mengupayakan catatan yang bebas dari kesalahan	54
Table 4.17 Tabel BCA memberitahu nasabahnya kapan pastinya jasa akan disampaikan	55
Table 4.18 Tabel BCA memberikan layanan yang cepat kepada para nasabah	56
Table 4.19 Tabel BCA selalu bersedia membantu para nasabah	57
Table 4.20 Tabel Karyawan BCA tidak akan pernah terlalu sibuk untuk merespon permintaan nasabah	58
Table 4.21 Tabel Perilaku karyawan BCA mampu membuat para nasabah mempercayai mereka	59
Table 4.22 Tabel Nasabah BCA merasa aman dalam bertransaksi	60
Table 4.23 Tabel Karyawan BCA secara konsisten bersikap sopan terhadap nasabah	61

Table 4.24 Tabel Karyawan BCA secara konsisten bersikap sopan terhadap pertanyaan-pertanyaan nasabah	62
Table 4.25 Tabel Pelanggan mengatakan hal positif tentang BCA	63
Table 4.26 Tabel Memberikan rekomendasi kepada pihak lain untuk menggunakan fasilitas BCA	64
Table 4.27 Tabel Kemungkinan besar, nasabah akan mengunjungi BCA kembali...	65
Table 4.28 Tabel Jarang melakukan peralihan ke bank lain	66
Table 4.29 Tabel BCA merupakan pilihan pertama dalam perbankan	67
Table 4.30 Tabel Percaya bahwa BCA merupakan bank terbaik.....	68
Table 4.31 Tabel <i>Model Summary</i>	69
Table 4.32 Tabel Uji Signifikansi Simultan.....	69
Table 4.33 Tabel Uji Signifikansi Parameter Individual	70

DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran A Kuesioner Penelitian.....	80
Lampiran B Data Frekuensi	85
Lampiran C Validitas	95
Lampiran D Reliabilitas	101
Lampiran E Asumsi Klasik	102
Lampiran F Hipotesis.....	104