

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menguji dan menganalisis pengaruh *customer value* dan kepuasan pelanggan terhadap loyalitas nasabah bank BCA. Penelitian ini menjelaskan bahwa loyalitas pelanggan dapat dicapai dengan cara memaksimalkan kepuasan pelanggan (*customer satisfaction*) dan usaha yang dilakukan perusahaan untuk meningkatkan kepuasan pelanggan yaitu dengan meningkatkan nilai pelanggan (*customer value*).

Teknik pengambilan sampel menggunakan metode *nonprobability sampling*. Sampel yang digunakan sebanyak 150 orang responden dengan kriteria konsumen yang memiliki tabungan di BCA.

Pengujian yang dilakukan terhadap instrumen penelitian menggunakan uji validitas dan reliabilitas. Pengolahan data dianalisis dengan menggunakan regresi linier sederhana.

Berdasarkan hasil penelitian, maka dapat disimpulkan bahwa variabel *customer value* dan kepuasan pelanggan berpengaruh secara positif terhadap loyalitas nasabah bank BCA. Hasil R square menunjukkan bahwa besarnya pengaruh *customer value* dan kepuasan pelanggan terhadap loyalitas nasabah bank BCA sebesar 54,6 %

Kata kunci: nilai pelanggan, kepuasan pelanggan, loyalitas pelanggan.

ABSTRACT

This study aims to examine and analyze the effect of customer value and customer satisfaction on BCA's customer loyalty. This study showed that customer loyalty can be achieved by maximizing customer satisfaction and the company's effort to improve customer satisfaction by increasing customer value.

The sampling technique used nonprobability sampling method. The samples are 150 people with the criteria of consumer respondents who have savings in BCA.

Tests were performed on the instrument using validity and reliability. Data processing were analyzed using simple linear regression .

Based on the research results , it can be concluded that the variable customer value and customer satisfaction in a positive effect on BCA's customer loyalty. Results of R square showed that the influence of customer value and customer satisfaction on BCA's customer loyalty by 54,6 %

Keywords: customer value, customer satisfaction, customer loyalty.

DAFTAR ISI

Halaman	
KATA PENGANTAR.....	i
ABSTRACT.....	iii
<i>ABSTRAK</i>	iv
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR GAMBAR.....	x
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang Masalah.....	1
1.2. Identifikasi Masalah.....	6
1.3. Tujuan Penelitian.....	6
1.4. Manfaat Penelitian.....	6
BAB II KAJIAN PUSTAKA, RERANGKA PEMIKIRAN DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS.....	7
2.1. <i>Customer Value</i>	7
2.1.1. Dimensi <i>Customer Value</i>	9
2.1.2. Hirarki <i>Customer Value</i>	14
2.2. Kepuasan Pelanggan.....	16

2.2.1. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan.....	17
2.2.1. Mengukur Kepuasan Pelanggan.....	21
2.3. Loyalitas Pelanggan.....	22
2.3.1. Karakteristik Loyalitas Pelanggan.....	25
2.2.2. Mengukur Loyalitas Pelanggan.....	26
2.4. Rerangka Teoritis.....	28
2.5. Rerangka Pemikiran.....	29
2.6. Pengembangan Hipotesis.....	30
2.7. Model Penelitian.....	32
2.8. Riset Empiris.....	33
BAB III METODE PENELITIAN.....	37
3.1. Jenis Penelitian.....	37
3.2. Populasi dan Sampel.....	37
3.3. Teknik Pengambilan Sampel.....	38
3.4. Teknik Pengumpulan Data.....	39
3.5. Definisi Operational Variabel dan Pengukuran Variabel.....	40
3.6. Uji Asumsi Klasik.....	43
3.6.1. Uji Normalitas.....	43
3.6.2. Uji Outliers.....	44
3.7. Uji Instrument Penelitian.....	44
3.7.1. Uji Validitas.....	44

3.7.2. Uji Reliabilitas.....	45
3.8. Pengujian Hipotesis.....	45
3.8.1. Metode Analisis data.....	45
3.8.2. Koefisien Determinasi (R^2).....	46
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	47
4.1. Karakteristik Responden.....	47
4.2. Variabel Kepuasan Pelanggan.....	49
4.2.1. Layanan Pelanggan.....	49
4.2.2. Pemenuhan Order.....	52
4.2.3. Kemudahan Penggunaan.....	55
4.2.4. Produk Portofolio.....	57
4.2.5. Keamanan dan Privasi.....	59
4.3. Variabel Nilai Pelanggan.....	61
4.4. Variabel Loyalitas Pelanggan.....	64
4.5. Uji Normalitas.....	69
4.6. Uji Outliers.....	70
4.7. Uji Validitas.....	71
4.7.1. Uji Validitas Kepuasan Pelanggan.....	71
4.7.2. Uji Validitas Nilai Pelanggan.....	72
4.7.3. Uji Validitas Loyalitas Pelanggan.....	73
4.8. Uji Reliabilitas.....	73
4.8.1. Uji Reliabilitas Kepuasan Pelanggan.....	74
4.8.2. Uji Reliabilitas Nilai Pelanggan.....	75

4.8.3. Uji Reliabilitas Loyalitas Pelanggan.....	76
4.9. Uji Hipotesis.....	77
4.9.1. Uji F (Pengaruh Simultan).....	77
4.9.2. Uji T (Pengaruh Parsial).....	78
4.10. Koefisien Determinasi.....	80
BAB V SIMPULAN DAN SARAN.....	81
5.1. Kesimpulan.....	81
5.2. Saran.....	81
DAFTAR PUSTAKA.....	82
LAMPIRAN	

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1 <i>Customer Perceived Value</i>	8
Gambar 2 Hirarki <i>Customer Value</i>	14
Gambar 3 Rerangka Teoritis.....	28
Gambar 4 Rerangka Pemikiran.....	29
Gambar 5 Model Penelitian.....	32

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel I	Riset Empiris..... 33
Tabel II	Definisi Operasional Variabel..... 40
Tabel III	Skala Likert..... 43
Tabel IV	Jenis Kelamin..... 47
Tabel V	Usia..... 47
Tabel VI	Kepemilikan Tahapan BCA 48
Tabel VII	Lama Kepemilikan Tahapan BCA..... 48
Tabel VIII	Variabel Kepuasan Pelanggan 1..... 49
Tabel IX	Variabel Kepuasan Pelanggan 2..... 50
Tabel X	Variabel Kepuasan Pelanggan 3..... 51
Tabel XI	Variabel Kepuasan Pelanggan 4..... 51
Tabel XII	Variabel Kepuasan Pelanggan 5 52
Tabel XIII	Variabel Kepuasan Pelanggan 6..... 53
Tabel XIV	Variabel Kepuasan Pelanggan 7..... 54
Tabel XV	Variabel Kepuasan Pelanggan 8..... 54
Tabel XVI	Variabel Kepuasan Pelanggan 9 55
Tabel XVII	Variabel Kepuasan Pelanggan 10..... 56
Tabel XVIII	Variabel Kepuasan Pelanggan 11..... 57
Tabel XIX	Variabel Kepuasan Pelanggan 12..... 57
Tabel XX	Variabel Kepuasan Pelanggan 13..... 58
Tabel XXI	Variabel Kepuasan Pelanggan 14..... 59

Tabel XXII	Variabel Kepuasan Pelanggan 15.....	60
Tabel XXIII	Variabel Kepuasan Pelanggan 16.....	60
Tabel XXIV	Variabel Nilai Pelanggan 1.....	61
Tabel XXV	Variabel Nilai Pelanggan 2.....	62
Tabel XXVI	Variabel Nilai Pelanggan 3.....	63
Tabel XXVII	Variabel Nilai Pelanggan 4.....	64
Tabel XXVIII	Variabel Loyalitas Pelanggan 1.....	64
Tabel XXIX	Variabel Loyalitas Pelanggan 2.....	65
Tabel XXX	Variabel Loyalitas Pelanggan 3.....	66
Tabel XXXI	Variabel Loyalitas Pelanggan 4.....	67
Tabel XXXII	Variabel Loyalitas Pelanggan 5.....	68
Tabel XXXIII	Variabel Loyalitas Pelanggan 6.....	68
Tabel XXXIV	Uji Normalitas.....	69
Tabel XXXV	Uji Outliers.....	70
Tabel XXXVI	Korelasi Pearson Kepuasan Pelanggan.....	71
Tabel XXXVII	Korelasi Pearson Nilai Pelanggan.....	72
Tabel XXXVIII	Korelasi Pearson Loyalitas Pelanggan.....	73
Tabel XXXIX	Uji Reliabilitas Kepuasan Pelanggan.....	74
Tabel XL	Uji Reliabilitas Nilai Pelanggan.....	75
Tabel XLI	Uji Reliabilitas Loyalitas Pelanggan.....	76
Tabel XLII	Uji Anova.....	77
Tabel XLIII	Correlation.....	78
Tabel XLIV	Analisis Regresi Linier Sederhana.....	79
Tabel XLV	Analisis Koefisien Determinasi.....	80

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran I Kuisisioner Penelitian

Lampiran II Hasil Kuisisioner Penelitian

Lampiran III Jurnal Penelitian