

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur kepada Allah SWT yang Maha Pengasih dan Penyayang, atas berkah rahmat dan ridho-Nya maka skripsi ini dapat terselesaikan dengan judul **“Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Loyalitas Nasabah pada PT Bank Rakyat Indonesia Tbk Cabang Daan Mogot”**, yang diajukan sebagai salah satu syarat kelulusan program S-1 jurusan Manajemen Bisnis Telekomunikasi dan Informatika, Institut Manajemen Telkom.

Dalam penyusunan skripsi ini penulis mendapat dukungan, perhatian, bimbingan, bantuan serta doa dari berbagai pihak, maka dalam kesempatan ini dengan segala kerendahan hati, penulis ingin menyampaikan ucapan terimakasih kepada :

1. Bapak Tjahjono Djatmiko Ir.,MBA selaku dosen pembimbing atas waktu, perhatian, kesabaran, dan segala bimbingan serta arahnya selama penulisan skripsi ini.
2. Bapak (Tukiran) dan Ibu (DraTanti Taswarini) tercinta, kakek dan nenek tercinta, kakak ovi, adik aryo, om dan tante yang selalu mendoakan dan mendukung penulis dalam setiap kesempatan.
3. Ibu Harlinda Novita selaku karyawan di PT Bank Rakyat Indonesia Tbk atas kesediaannya membimbing serta menyediakan data yang dibutuhkan penulis untuk menyelesaikan penelitian ini.
4. Semua dosen IM Telkom yang telah memberikan banyak ilmu kepada penulis.

5. Para nasabah bank BRI cabang Daan Mogot yang telah bersedia menjadi responden dan sumber informasi dalam penelitian ini.
6. Teman-teman penulis, Machdi, Pakum, Melda, Gege, Adit, Gilang, Dana, Affan, Afrey, Fikri, Bayu, Dauz, isdar, Dodom , Ega, Lucky, Ipeh dan teman-teman angkatan 2008 lainnya yang selalu memberikan dukungan dan berbagi ilmu serta pengalaman.
7. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu per satu yang telah membantu hingga terselesaikannya skripsi ini.

Penulis hanya dapat berdoa semoga Allah SWT membalas segala kebaikan dan memberi kemurahan bagi berbagai pihak yang telah membantu terselesaikannya skripsi ini. Penulis berharap skripsi ini dapat dikembangkan lagi sebagai dasar oleh para peneliti ke depan dalam bidang penelitian Ilmu Manajemen Pemasaran. Disadari oleh penulis bahwa penyusunan maupun penyajian skripsi ini kurang sempurna. Oleh sebab itu, penulis mohon maaf atas semua kekurangan dalam skripsi ini dan menerima dengan senang hati segala bentuk kritik maupun saran yang membangun.

Bandung, 22 November 2012

Penulis

Nur Kiyat Adi poerwanto

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
ABSTRAK.....	iii
HALAMAN PERNYATAAN.....	iv
KATA PENGANTAR.....	v
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xii

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian.....	1
1.1.1 Profil Perusahaan.....	1
1.1.2 Visi dan Misi.....	2
1.1.3 Produk yang Ditawarkan.....	3
1.2 Latar Belakang Penelitian.....	3
1.3 Perumusan Masalah.....	9
1.4 Tujuan Penelitian.....	10
1.5 Kegunaan Penelitian.....	10
1.6 Sistematika Penelitian.....	11

BAB II TINJAUAN PUSTAKA & LINGKUP PENELITIAN

2.1 Tinjauan Pustaka.....	12
---------------------------	----

2.1.1	Konsep Pemasaran.....	12
2.1.2	Konsep Pemasaran Jasa.....	13
2.1.3	Kualitas Layanan.....	15
2.1.4	Loyalitas Pelanggan.....	17
2.2	Penelitian Terdahulu.....	22
2.3	Kerangka Pemikiran.....	28
2.4	Hipotesis Penelitian.....	29
2.5	Ruang Lingkup Penelitan.....	29

BAB III METODE PENELITIAN

3.1	Jenis Penelitian.....	30
3.2	Variabel Operasional.....	30
3.3	Tahapan Penelitian.....	36
3.4	Populasi dan Sampel.....	38
3.5	Pengumpulan Data.....	39
3.5.1	Jenis Data.....	39
3.5.2	Teknik Pengumpulan Data.....	40
3.5.3	Skala Pengukuran.....	40
3.6	Uji Validitas dan Reliabilitas.....	41
3.6.1	Uji Validitas.....	41
3.6.2	Uji Reliabilitas.....	43
3.7	Teknik Analisis Data.....	45
3.7.1	Analisis Deskriptif.....	45
3.7.2	Garis Kontinum.....	46
3.7.3	MSL.....	47
3.7.4	Uji Asumsi Klasik.....	48

3.7.5 Analisis Regresi Linear Berganda.....	51
3.7.6 Pengujian Hipotesis.....	52

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Karakteristik Responden.....	55
4.1.1 Responden Berdasarkan Usia.....	55
4.1.2 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	56
4.1.3 Responden Berdasarkan Penghasilan.....	57
4.1.3 Responden Berdasarkan Status.....	58
4.2 Hasil Penelitian.....	59
4.2.1 Gambaran Variabel <i>Reliability</i> Pada Kualitas Layanan Bank BRI Cabang Daan mogot	59
4.2.2 Gambaran Variabel <i>Responsiveness</i> Pada Kualitas Layanan Bank BRI Cabang Daan mogot	61
4.2.3 Gambaran Variabel <i>Assurance</i> Pada Kualitas Layanan Bank BRI Cabang Daan mogot	63
4.2.4 Gambaran Variabel <i>Emphaty</i> Pada Kualitas Layanan Bank BRI Cabang Daan mogot	65
4.2.5 Gambaran Variabel <i>Tangibles</i> Pada Kualitas Layanan Bank BRI Cabang Daan mogot	67
4.2.6 Gambaran Loyalitas Nasabah.....	69
4.2.7 Uji Asumsi Klasik.....	71

4.2.8 Analisis Regresi Linear Berganda.....	76
4.2.8 Hasil Pengujian Hipotesis.....	79

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan.....	84
5.2 Saran.....	85
5.2.1 Saran Untuk Perusahaan	85
5.2.2 Saran Untuk Penelitian Selanjutnya.....	87

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Daftar Market Share (2007-2011).....	4
Tabel 1.2	Indonesia Bank Loyalty Index (IBLI 2007-2011).....	5
Tabel 1.3	Sepuluh Bank Terbaik Dalam Layanan Prima.....	6
Tabel 2.1	Kajian Hasil Penelitian Terdahulu.....	22
Tabel 3.1	Variabel Operasional.....	31
Tabel 3.2	Skala Likert	41
Tabel 3.3	Hasil Uji Validitas.....	42
Tabel 3.4	Index Realibilitas.....	44
Tabel 3.5	Hasil Uji Realibilitas.....	45
Tabel 3.6	Kategori Interpretasi Skor.....	46
Tabel 4.1	Analisis <i>Reability</i> Kualitas Layanan.....	59
Tabel 4.2	Analisis <i>Responsiveness</i> Kualitas Layanan.....	61
Tabel 4.3	Analisis <i>Assurance</i> Kualitas Layanan.....	63
Tabel 4.4	Analisis <i>Emphaty</i> Kualitas Layanan.....	65
Tabel 4.5	Analisis <i>Tangibles</i> Kualitas Layanan.....	67
Tabel 4.6	Analisis <i>Loyalitas Nasabah</i>	69
Tabel 4.7	Pengujian Multikolinieritas.....	71
Tabel 4.8	Uji Heteroskedastisitas.....	73
Tabel 4.9	Hasil Uji Normalitas (Kolmogrov-Smirnov).....	75
Tabel 4.10	Hasil Uji Autokorelasi.....	76
Tabel 4.11	Hasil Uji Regresi Linear Berganda.....	77

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1	Logo Bank Rakyat Indonesia.....	1
Gambar 1.2	Data Jumlah Nasabah Bank BRI.....	7
Gambar 1.3	Data Jumlah Keluhan Nasabah Bank BRI.....	8
Gambar 2.1	Customer Perception and Customer Satisfaction....	16
Gambar 2.2	Sistem Profit Generator.....	19
Gambar 2.3	Kerangka Pemikiran.....	29
Gambar 3.1	Tahapan Penelitian.....	36
Gambar 3.2	Presentase Dalam Garis Kontinum.....	47
Gambar 4.1	Responden Berdasarkan Usia.....	55
Gambar 4.2	Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	56
Gambar 4.3	Responden Berdasarkan Penghasilan.....	57
Gambar 4.4	Responden Berdasarkan Status.....	58
Gambar 4.5	Garis Kontinum <i>Reliability</i>	60
Gambar 4.6	Garis Kontinum <i>Responsiveness</i>	62
Gambar 4.7	Garis Kontinum <i>Assurance</i>	64
Gambar 4.8	Garis Kontinum <i>Emphaty</i>	66
Gambar 4.9	Garis Kontinum <i>Tangibles</i>	68
Gambar 4.10	Garis Kontinum Loyalitas Nasabah.....	70
Gambar 4.11	Uji Heterokedastisitas.....	72
Gambar 4.12	Uji Normalitas.....	74