

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
LOYALITAS NASABAH BANK MANDIRI CABANG BLITAR**

SKRIPSI

Diajukan Guna Melengkapi Syarat Dalam Mencapai
Gelar Sarjana Manajemen (SM)



Disusun Oleh:

Nama : Intan Dewi Arini

NIM : 15223001

Pembimbing: Sandi Eka Suprajang, SE., MM., MOS

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI KESUMA NEGARA
BLITAR
2019**

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini dosen pembimbing dari,

Nama : Intan Dewi Arini

NIM : 15223001

Program Studi : Manajemen

Judul Skripsi :

Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah

Bank Mandiri Cabang Blitar

Dengan ini menyatakan Skripsi ini telah melalui proses seminar, dan memberikan persetujuan atas Skripsi ini untuk dilanjutkan dalam proses ujian lebih lanjut.

Demikian persetujuan ini saya berikan untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Blitar, Agustus 2019

Pembimbing,



Sandi Eka Suprajang, SE., MM., MOS

LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan dibawah :

Nama : Intan Dewi Arini

NIM : 15223001

Program Studi : Manajemen

Judul Skripsi :

Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah

Bank Mandiri Cabang Blitar

Dengan ini menyatakan bahwa hasil penelitian skripsi yang telah saya buat ini merupakan hasil karya sendiri dan benar keasliannya.

Apabila ternyata di kemudian hari penulisan skripsi ini merupakan hasil plagiat atau penjiplakan terhadap karya orang lain, maka saya bersedia mempertanggungjawabkan sekaligus bersedia menerima sanksi berdasarkan aturan tata tertib di Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Kesuma Negara Blitar.

Demikian pernyataan ini saya buat dalam keadaan sadar dan tidak dipaksakan.

Blitar, Agustus 2019

Penulis



Intan Dewi Arini



PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk.
Komplek Ruko MTC
Jl. A. Yani No. 7 Blok D, E, F
Blitar
Telp. 0342-813546
No. Fax. 0342-813548
Email : bankmandiri@yahoo.co.id

Blitar, 05 Agustus 2019

SURAT KETERANGAN PENELITIAN

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Syachril Hidayat

Jabatan : Branch Manager

Unit Kerja : Cabang Blitar

Dengan ini menyatakan,

Nama : Intan Dewi Arini

NIM : 15223001

Jurusan : Manajemen

Judul : Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah Bank Mandiri
Cabang Blitar

Telah melakukan penelitian pada Bank Mandiri Cabang Blitar pada tanggal 01 Agustus 2019 guna menyusun laporan skripsi.

Demikian surat keterangan ini dibuat dengan sebenar-benarnya untuk dapat dipergunakan sebagaimana semestinya.

**PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk.
Branch Blitar**


PT. BANK MANDIRI (PERSERO) Tbk.
BRANCH BLITAR

**Syachril Hidayat
Branch Manager**

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Skripsi dengan judul :

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN TERHADAP LOYALITAS NASABAH BANK
MANDIRI CABANG BLITAR**

Yang disusun oleh :

Nama : Intan Dewi Arini


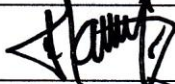

NIM : 15223001

Jurusan : Manajemen

Program Studi : Manajemen

Telah diuji dan dinyatakan lulus pada 28 Agustus 2019

SUSUNAN DEWAN PENGUJI

NO	NAMA	KEDUDUKAN	TANDA TANGAN
1	Iwan Setya Putra , SE, Ak, MM, CA	Penguji I	
2	Sandi Eka Suprajang, SE, MM, MOS	Penguji II	
3	Tanto Askriyandoko Putro , SE, MM, MOS	Penguji III	

Blitar, 22 November 2019

Mengetahui,

Ketua Program Studi

Ketua Dewan Penguji



(Tanto Askriyandoko Putro, SE, MM, MOS)



(Iwan Setya Putra, SE, Ak, MM, CA)

ABSTRAK

Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah Bank Mandiri Cabang Blitar

Kata Kunci : Kualitas Layanan, Loyalitas

Perbankan sebagaimana perusahaan pada umumnya, pada akhir-akhir ini telah menunjukkan perkembangan yang mengarah kepada profesionalisme yang bergerak di bidang pelayanan jasa. Dunia perbankan tidaklah bisa lepas dari namanya teknologi, tidak dapat dibayangkan apabila perbankan mengelola jutaan nasabahnya harus melakukan kegiatan tersebut secara manual tanpa bantuan komputer. Bank Mandiri Cabang Blitar merupakan perusahaan yang bergerak dibidang dunia perbankan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bahwa kualitas pelayanan berpengaruh terhadap loyalitas nasabah Bank Mandiri Cabang Blitar. Jenis penelitian yang digunakan oleh peneliti adalah penelitian deskriptif kuantitatif. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh nasabah yang datang ke Bank Mandiri untuk melakukan keluhan tahun 2018 yang berjumlah 70 orang. Sampel dalam penelitian ini berjumlah 70 nasabah dikarenakan seluruh karyawan memiliki kesempatan dan peluang yang sama untuk dipilih sebagai sampel. Metode pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan teknik pengambilan sampel jenuh. Kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap loyalitas pelanggan. Hal ini dibuktikan dari nilai *t* hitung *tangible* (X1) sebesar 5.878, *reliability* (X2) sebesar 3.375, *responsiveness* (X3) sebesar 2.899, *assurance* (X4) sebesar 3.843, dan *empathy* (X5) sebesar 2.675. Nilai *t* tabel sebesar 1,997 maka kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap loyalitas nasabah, tetapi *responsiveness* dan *empathy* tidak signifikan. Selain itu, seluruh instrument dalam penelitian ini *valid* dan *reliable* sehingga dapat menghasilkan seluruh pengujian yang tepat dan akurat. Seluruh instrument menghasilkan rata-rata nilai lima (sangat setuju) yang berarti seluruh instrument dan indikator mendukung hasil bahwa pelayanan berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan.

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kehadiran Tuhan Yang Maha Esa, yang telah memberikan rahmat dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan Skripsi dengan judul : Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah Bank Mandiri Cabang Blitar.

Adapun maksud dari penyusunan Skripsi ini adalah untuk melengkapi tugas dan memenuhi salah satu syarat untuk mencapai gelar sarjana Ekonomi, Program Studi Manajemen, Sekolah Tinggi Ilmu Kesuma Negara (STIEKEN) Blitar.

Pada kesempatan ini, penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Bapak Iwan Setya Putra, SE., Ak., MM. selaku Ketua STIEKEN Blitar.
2. Bapak Tanto Askriyandoko Putro, SE., MM., MOS selaku Ketua Program Studi Manajemen
3. Bapak Sandi Eka Suprajang, SE, MM., MOS selaku Pembimbing Skripsi.
4. Bapak Syahril Hidayat selaku pimpinan Bank Mandiri Cabang Blitar yang telah memberikan izinnya untuk melakukan penelitian.
5. Keluarga besar Bank Mandiri Cabang Blitar yang telah memberikan informasi di internal perusahaan.
6. Bapak dan ibu Dosen yang telah memberikan mata kuliah selama di STIEKEN Blitar.

Saya menyadari akan keterbatasan ilmu dan kemampuan, sehingga Skripsi ini masih jauh dari sempurna. Untuk itu kritik dan saran sangat kami harapkan demi kesempurnaan Skripsi ini. Semoga Skripsi ini dapat berguna bagi Bank Mandiri Cabang Blitar, STIEKEN Blitar, dan para pembaca pada umumnya.

Blitar, Agustus 2019

Penulis,

Intan Dewi Arini

DAFTAR ISI

Halaman Persetujuan	ii
Pernyataan Keaslian	iii
Surat Keterangan Penelitian.....	iv
Lembar Pengesahan.....	v
Abstrak.....	vi
Kata Pengantar	vii
Daftar Isi	ix
Daftar Tabel	x
Daftar Gambar	xii
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Permasalahan	5
C. Rumusan Masalah	6
D. Tujuan Penelitian.....	6
E. Kegunaan Penelitian	6
BAB II LANDASAN TEORI	
A. Hasil Penelitian Terdahulu	8
B. Manajemen Pemasaran.....	12
C. Kualitas Layanan	15
D. Loyalitas	21
E. Hubungan Antara Kualitas Pelayanan dan Loyalitas Nasabah	24
F. Hipotesa	25
BAB III METODE PENELITIAN	
A. Waktu dan Tempat Penelitian	26
B. Jenis Penelitian	26
C. Definisi Operasional Variabel	26
D. Populasi dan Sampel	29
E. Metode Pengumpulan Data	29
F. Teknik Analisa Data	30
BAB IV ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN	
A. Profil Perusahaan	37
B. Analisis Data	46
C. Pembahasan	75
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	
5.1 Kesimpulan	80
5.2 Saran	80
DAFTAR PUSTAKA	82
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Hasil Wawancara	5
Tabel 1.2 Data Jumlah Keluhan Nasabah	6
Tabel 3.1 Skala Pengukuran	30
Tabel 4.1 Nilai Budaya dan Perilaku Utama Insan Bank Mandiri	42
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	47
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	48
Tabel 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir ...	48
Tabel 4.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	49
Tabel 4.6 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan	50
Tabel 4.7 Penampilan petugas /aparatur dalam melayani nasabah	51
Tabel 4.8 Kenyamanan tempat melakukan layanan	51
Tabel 4.9 Kemudahan dalam proses pelayanan	52
Tabel 4.10 Kedisiplinan petugas dalam melakukan layanan	52
Tabel 4.11 Kecermatan petugas dalam melayani nasabah	53
Tabel 4.12 Memiliki standar pelayanan yang jelas	53
Tabel 4.13 Kemampuan petugas/aparatur dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan	54
Tabel 4.14 Keahlian petugas dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan	54
Tabel 4.15 Merespon setiap nasabah/pemohon yang ingin mendapatkan pelayanan	55
Tabel 4.16 Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan cepat	55
Tabel 4.17 Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan tepat	56
Tabel 4.18 Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan cermat	56
Tabel 4.19 Petugas aparatur melakuakn pelayanan dengan waktu yang tepat dan semua keluhan nasabah direspon oleh petugas	57
Tabel 4.20 Petugas memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan .	57
Tabel 4.21 Petugas memberikan jaminan biaya dalam pelayanan	58
Tabel 4.22 Petugas memberikan jaminan legalitas dalam pelayanan	58
Tabel 4.23 Petugas memberikan jaminan kepastian biaya dalam pelayanan	59
Tabel 4.24 Mendahulukan kepentingan pemohon/nasabah	59
Tabel 4.25 Petugas melayani dengan sikap ramah	60
Tabel 4.26 Petugas melayani dengan sikap sopan santun	60
Tabel 4.27 Petugas melayani dengan tidak diskriminatif	61
Tabel 4.28 Petugas melayani dan menghargai setiap nasabah	61
Tabel 4.29 Melakukan pembelian secara ulang	62
Tabel 4.30 Memberikan informasi atau rekomendasi positif kepada orang lain	62
Tabel 4.31 Melakukan tindakan persuasif kepada orang lain	63
Tabel 4.32 Memiliki kekebalan terhadap penawaran dari produk lain	63
Tabel 4.33 Melakukan pembelaan	64

Tabel 4.34 Hasil Uji Validitas Indikator <i>Tangible</i>	65
Tabel 4.35 Hasil Uji Validitas Indikator <i>Reliability</i>	65
Tabel 4.36 Hasil Uji Validitas Indikator <i>Responsiviness</i>	66
Tabel 4.37 Hasil Uji Validitas Indikator <i>Assurance</i>	66
Tabel 4.38 Hasil Uji Validitas Indikator <i>Empathy</i>	67
Tabel 4.39 Hasil Uji Validitas Variabel Loyalitas	68
Tabel 4.40 Hasil Uji Reliabilitas	68
Tabel 4.41 Hasil Uji Normalitas	69
Tabel 4.43 Hasil Uji Autokorelasi	71
Tabel 4.42 Hasil Uji Multikolerasi	71
Tabel 4.45 Hasil Analisis Regresi	72
Tabel 4.46 Hasil Signifikansi	74
Table 4.47 Hasil Uji T	75

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Model Konseptual Kualitas Jasa	19
Gambar 2.2 Kerangka Penelitian	24
Gambar 4.1 Struktur Organisasi	43
Gambar 4.2 Hasil Uji Heterokedstisitas	70