

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP LOYALITAS
NASABAH DENGAN KEPUASAN NASABAH SEBAGAI VARIABEL
MEDIASI**

(Studi Pada Bank BRI Unit Prambanan)

TESIS
Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan Mencapai Derajat Magister
Program Studi Magister Manajemen
Minat Utama :
Manajemen Keuangan



Disusun oleh:
TRI RACHMIATI
S 4111088

PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN
PROGRAM PASCA SARJANA
UNIVERSITAS SEBELAS MARET
SURAKARTA
2015

ABSTRAKSI
PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP LOYALITAS
NASABAH DENGAN KEPUASAN NASABAH SEBAGAI VARIABEL

MEDIASI

(Studi Pada Bank BRI Unit Prambanan)

TRI RACHMIATI
S 4111088

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menguji pengaruh kualitas pelayanan pada loyalitas nasabah yang dimediasi oleh kepuasan nasabah. Sampel yang diambil berjumlah 132 nasabah prioritas yang memiliki simpanan di BRI Unit Prambanan .

Teknik pengambilan sampel dengan metode *purposive sampling*. Metode statistik yang digunakan untuk menguji validitas, reliabilitas, dan hipotesis penelitian adalah dengan analisis regresi menurut Baron dan Kenny'86.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh langsung, positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah. Hasil penelitian juga menunjukkan bahwa kepuasan pelanggan berpengaruh pada loyalitas nasabah dan kepuasan nasabah memediasi pengaruh kualitas pelayanan pada loyalitas nasabah

Kata Kunci :kualitas pelayanan, kepuasan nasabah, terhadap loyalitas nasabah.

ABSTRACT**THE EFFECT OF SERVICE QUALITY CUSTOMER LOYALTY
CUSTOMER SATISFACTION WITH VARIABLE IN
MEDIATION****(Case study in Bank BRI Unit Prambanan)****TRI RACHMIATI
S 4111088**

The purpose of this study was to examine the effect of service quality on customer loyalty and mediation by customer satisfaction. The existence of this research due to very little research that examines customer loyalty motivate researchers to conduct this research.

Totaling 132 samples taken priority customers who have deposits in BRI Prambanan. The sampling technique with purposive sampling method. The statistical method used to test the validity, reliability, and the research hypothesis is the Baron dan Kenny'86analysis.

The results of this study indicate that the direct effect of service quality, positive and significant impact on customer satisfaction. The results of subsequent studies showed that the quality of service has no direct effect, a positive and significant impact on customer loyalty. There is a direct effect of customer satisfaction on customer loyalty

Keywords: service quality, customer satisfaction, customer loyalty.

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP LOYALITAS NASABAH
DENGAN KEPUASAN NASABAH SEBAGAI VARIABEL MEDIASI**

(Studi Pada Bank BRI Unit Prambanan)

Disusun oleh :

TRI RACHMIATI

NIM : S4111088

Telah disetujui Pembimbing
Pada tanggal : 10 Februari 2015

Pembimbing



Dr. Asri Laksmi Riani, M.S
NIP. 19590130 198601 2 001

Mengetahui,

Plt.Ketua Program Studi Magister Manajemen



Dr. Wisnu Untoro, M.S
NIP. 19540220 198003 1 002

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP LOYALITAS NASABAH
DENGAN KEPUASAN NASABAH SEBAGAI VARIABEL MEDIASI**

(Studi Pada Bank BRI Unit Prambanan)


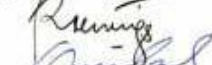
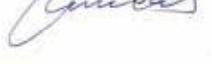
Disusun oleh :

TRI RACHMIATI

NIM : S4111088

Telah disetujui oleh tim penguji :

Pada tanggal : 10 Februari 2015

Jabatan	Nama	Tanda Tangan
Ketua Tim Penguji	: Agung Nur Probohudono, SE, MS.i, PhD, Ak, CA	
Penguji	: Dr. Hunik Sri Runing, MS.i	
Pembimbing	: Dr. Asri Laksmi Riani, M.S	

Mengetahui:


Direktur PPs UNS



Prof. Dr. Ahmad Yunus, M.S
NIP. 19610717 198601 1 001

Plt. Ketua Program Studi

Magister Manajemen



Dr. Wisnu Untoro, M.S
NIP. 19540220 198003 1 002

MOTTO

- Kesuksesan adalah kumpulan dari usaha kecil yang diulangi setiap hari
(Robert Collier)
- Memang sakit kalau gagal, tetapi lebih buruk lagi kalau tidak pernah berusaha untuk berhasil

(Theodore Roosevelt)

PERSEMBAHAN:

Seiring rasa syukur ke hadirat Allah SWT, aku persembahkan karya ini teruntuk:

♥ *Bapak dan Ibu tercinta, sebagai rasa hormat dan baktiku. .*

♥ *Yoppi Hanunggraha tercinta*

♥ *Almamater*

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadirat Allah SWT, karena berkat rahmat, karunia, dan hidayah-Nya penulis dapat menyelesaikan tesis ini dengan baik. Tesis dengan judul *“PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP LOYALITAS NASABAH DENGAN KEPUASAN NASABAH SEBAGAI VARIABEL MEDIASI (Studi Pada Bank BRI Unit Prambanan)”* ini disusun untuk memenuhi persyaratan mencapai derajat Magister Manajemen Program Studi Magister Manajemen Universitas Sebelas Maret Surakarta.

Dalam penulisan tesis ini, penulis telah mendapatkan bantuan dan dukungan dari berbagai pihak, oleh karena itu penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada:

1. Prof. Dr. Ravik Karsidi, M.S, selaku rektor Universitas Sebelas Maret Surakarta.
2. Prof. Dr. Ahmad Yunus, M.S, selaku ketua Program Pasca Sarjana Universitas Sebelas Maret Surakarta.
3. Agung Nur Probohudono, SE, MS.i, PhD, Ak, CA, selaku ketua program studi Magister Manajemen Universitas Sebelas Maret Surakarta dan selaku penguji dalam ujian tesis terima kasih atas kritik dan saran yang telah diberikan kepada penulis.
4. Dr. Asri Laksmi Riani, M.S, selaku pembimbing tesis, yang dengan penuh kesabaran, keramahan, dan keikhlasan, telah meluangkan waktu untuk membimbing dan memberikan arahan yang sangat membantu penulis untuk mencapai hasil yang terbaik di tengah jadwal beliau yang padat.

5. Dr. Hunik Sri Runing, MS.i selaku penguji dalam ujian tesis, terima kasih atas kritik dan saran yang telah diberikan kepada penulis.
6. Bapak ibu dosen pengajar program studi Magister Manajemen Universitas Sebelas Maret Surakarta, yang telah banyak memberikan ilmu kepada penulis
7. Staf program studi Magister Manajemen yang telah membantu demi kelancaran administrasi.
8. Semua teman di program studi Magister Manajemen khususnya angkatan 37, terima kasih atas dukungan dan semangatnya. Sukses untuk kita semuanya.
9. Bapak dan Ibu tercinta, sebagai rasa hormat dan baktiku. Terimakasih selalu menyebut namaku dalam setiap do'a, atas kasih sayang, motivasi dan kesabaran yang diberikan selama ini.
10. Suamiku tercinta, terima kasih atas segala dukungan, kesabaran dan do'anya yang memberiku semangat dalam setiap langkah yang kujalani.
11. Semua pihak yang telah memberi bantuan, dorongan, dan semangat kepada penulis yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu.

Semoga Allah SWT memberikan balasan yang berlipat ganda kepada semua pihak yang telah penulis sebutkan di atas. Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan tesis ini masih banyak kekurangan dan jauh dari sempurna, oleh karena itu penulis sangat mengharapkan adanya kritik dan saran untuk perbaikan di masa datang. Penulis berharap semoga tesis ini dapat bermanfaat bagi pembaca serta pihak-pihak yang berkepentingan.

Surakarta, 10 Februari 2015

Tri Rachmiati

PERNYATAAN

Nama : Tri Rachmiati

NIM : S4111088

Program Studi : Magister Manajemen

Konsentrasi : Manajemen Keuangan

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa tesis dengan judul "**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP LOYALITAS NASABAH DENGAN KEPUASAN NASABAH SEBAGAI VARIABEL MEDIASI (Studi Pada Bank BRI Unit Prambanan)**" adalah benar-benar karya saya sendiri. Hal-hal yang bukan karya saya, dalam tesis ini diberi tanda *citasi* dan dilanjutkan dalam daftar pustaka.

Apabila dikemudian hari terbukti pernyataan ini tidak benar, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan tesis dan gelar yang saya peroleh atas tesis tersebut.

Surakarta, 10 Februari 2015

Yang Menyatakan,

Tri Rachmiati



DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
ABSTRACT	ii
HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING	iv
HALAMAN PENGESAHAN	v
MOTTO	vi
KATA PENGANTAR	vii
SURAT PERNYATAAN	x
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR TABEL	xiv
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang.....	1
B. Perumusan Masalah	7
C. Tujuan Penelitian	7
D. Manfaat Penelitian	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
A. Kajian Teori.....	8
B. Penelitian Terdahulu.....	27
C. Perumusan Hipotesis.....	32

D. Kerangka Pemikiran.....	32
----------------------------	----

BAB III METODE PENELITIAN

A. Tempat, Waktu, dan Jenis Penelitian.....	36
B. Populasi, Sampel, dan Teknik Sampling.....	36
C. Definisi Operasional Dan Pengukuran Variabel.....	37
D. Teknik Pengumpulan Data.....	45

BAB IV ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN

A. Analisis Deskriptif.....	53
B. Uji Instrumen Penelitian.....	54
C. Uji Hipotesis.....	58
D. Pembahasan Hasil Analisis Data.....	63

BAB V SIMPULAN DAN SARAN

A. Simpulan	66
B. Keterbatasan.....	67
C. Saran.....	67

DAFTAR PUSTAKA.....	69
----------------------------	-----------

LAMPIRAN	75
-----------------	-----------

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
II.1 Kerangka Pemikiran	27
VI.1. Koefisien Jalur.....	56



DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
II.1 Penelitian terdahulu.....	19
IV.1 Deskripsi Responden.....	39
IV.2 Deskripsi tanggapan responden terhadap etika kepemimpinan	40
IV.3 Deskripsi tanggapan responden terhadap komitmen Afektif.....	41
IV.4 Deskripsi tanggapan responden terhadap komitmen kontinuan.....	42
IV.5 Deskripsi tanggapan responden terhadap komitmen normatif.....	43
IV.6 Deskripsi tanggapan responden terhadap sikap terhadap perubahan organisasi.....	44
IV.7 KMO and bartletts test.....	45
IV.8 Hasil faktor analisis I.....	46
IV.9 Hasil faktor analisis II.....	47
IV.10 Hasil uji realibilitas.....	48
IV. 11 Hasil uji normalitas.....	49
IV.12 Hasil uji multikolinearitas.....	50
IV.13 Hasil uji autokorelasi berdasarkan durbin watson.....	51
IV.14 Hasil uji heterokedastisitas.....	52
IV 15 Analisis Regresi.....	53
IV 16 Pengaruh langsung dan tidak langsung.....	57