

SKRIPSI
PENGARUH NILAI PELANGGAN,KEPUASAN TERHADAP
LOYALITAS NASABAH TABUNGAN PT. BPR PROFIDANA
PARAMITRA YOGYAKARTA

Diajukan Guna Memenuhi Salah Satu Persyaratan Untuk Memperoleh
Gelar Sarjana Pada Fakultas Ekonomi Program Studi Manajemen
Universitas Pembangunan Nasional “Veteran”
Yogyakarta

Disusun Oleh:

AGUNG SETYAWAN PUTRA
NIM: 141060148

JURUSAN MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL “VETERAN”
YOGYAKARTA

2012

HALAMAN PENGESAHAN

**PENGARUH NILAI PELANGGAN,KEPUASAN TERHADAP
LOYALITAS NASABAH TABUNGAN PT.BPR PROFIDANA
PARAMITRA YOGYAKARTA**



**Telah disetujui dan diterima oleh :
Yogyakarta, Juni 2012**

Pembimbing I

Pembimbing II

Dwi Hary Laksana. SE, MM

Yekti Utami. Dra, M.Si

Skripsi berjudul
PENGARUH NILAI NASABAH DAN KEPUASAN TERHADAP
LOYALITAS NASABAH TABUNGAN PT.BPR PROFIDANA
PARAMITRA YOGYAKARTA

Disusun Oleh :

AGUNG SETYAWAN PUTRA
No. Mhs : 141060148

Telah dipertahankan di depan Dewan Penguji
pada tanggal 22 Juni 2012
dan dinyatakan telah memenuhi syarat untuk diterima.

Susunan Dewan Penguji

Ketua Penguji I
/Pembimbing Utama I

Penguji

Dwi Hari Laksana. SE, MM

Chaula Anwar. Dra, MM

Penguji II
/Pembimbing Utama II

Penguji

Yekti Utami. Dra, M.Si

Sri Isworo E. Dra, MM

Mengetahui
UPN “Veteran” Yogyakarta
Fakultas Ekonomi
Jurusan Manajemen
Ketua

Dr. Heru Tri Sutiono, M.Si
NIP. 19640105 199003 1 004

...**MOTTO**...

+ *Orang Besar adalah orang yang percaya akan mimpi besarnya.*

+ *Jangan takut terjatuh karena awal dari kebangkitan.*

+ *Tetap Semangat dalam menjalani hidup dengan doa dan berusaha.*

...PERSEMBAHAN...

Kuyakin semua perjuangan akan selalu membuahkan hasil, dan ini hasil dari awal langkah hidupku untuk menuju masa depan, I dedicated this finally examination report espaciali to :

- ❖ My family,,
- ❖ UPN “Veteran” Yogyakarta, semoga skripsi ini berguna untuk adik-adik angkatan saya.

UCAPAN TERIMA KASIH KEPADA:

- ALLAH SWT atas segala rahmat dan karunianya..engkau tlah menambahkan nikmatmu..,
- Bapak dan Ibu yang selalu memberikan Do'a serta dukunganya..
- Nhia Dinovita yang telah membrikan dukungan..
- MANSION UNITED (MU),.yang telah banyak memberikan pengalaman juara,,Senang dan bangga bisa mengangkat piala dan juara bersama-sama dengan kalian !!!”..
- sahabat-sahabat dan kawan seperjuangan ku..”Kang Umam dan Atuk Rudy”, yang sedikit banyak telah bersedia membantu dan membagikan sebagian ilmunya serta menyajikan sajian hangat perdebatan...smoga perjumpaan yang dilain kesempatan kita semua sudah menjadi sperti apa yang kita inginkan dan cita-citakan slama ini.,amin,!
- KOMMA (KOMUNITAS MAHASISWA MANAJEMEN)..., “ Aku gur bocahmu..!!!
- Keluarga besar SOKEMAN (SOLIDARITAS KELUARGA MANAJEMEN)..!!
- Dan seluruh sahabat-sahabatku yang tidak biisa saya sebutkan satu persatu.....

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Wr.Wb

Alhamdulillah hirabbil 'alamin, puji dan syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT, atas limpahan rahmat dan hidayahnya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul **“PENGARUH NILAI NASABAH DAN KEPUASAN TERHADAP LOYALITAS NASABAH TABUNGAN PT.BPR PROFIDANA PARAMITRA YOGYAKARTA”**

Penulisan skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan program Strata-1 pada Fakultas Ekonomi Program Studi Manajemen Universitas Pembangunan Nasional ”Veteran” Yogyakarta.

Penulisan menyadari sepenuhnya akan keterbatasan dan kemampuan yang ada, maka dengan kesempatan ini dengan segala kerendahan hati, saya ingin menyampaikan ucapan terimakasih atas segala bantuan, bimbingan dan dukungan yang telah di berikan sehingga skripsi ini dapat terselesaikan

1. Dwi Hari Laksana. SE, MM., selaku dosen pembimbing I. Terimakasih atas waktu, perhatian, kesabaran dan segala bimbingan serta arahannya selama penulisan skripsi ini.
2. Yekti Utami. Dra, M.Si., selaku dosen pembimbing II. Terimakasih atas arahan, bimbingan, waktu dan kesabarannya selama penulisan skripsi ini.
3. Chaula Anwar. Dra, MM, selaku dosen penguji I dan Sri Isworo E. MM selaku dosen penguji II

4. Segenap dosen Manajemen Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Yogyakarta.
5. Bank BPR. Profidana Paramitra beserta staf dan karyawan untuk kerjasamanya dalam membantu terselesaikannya proses pengambilan data.
6. Semua responden atas kesediaannya meluangkan waktu dan kerjasamanya demi kelancaran skripsi ini.

Semoga Allah memberikan balasan yang setimpal dan kebaikan yang telah diberikan kepada penulis. Penulis menyadari bahwa karya ini masih jauh dari kesempurnaan, oleh karena itu penulis mengharapkan segala bentuk saran kritik serta masukan demi penyempurnaan dan perbaikan tulisan ini. Akhirnya harapan penulis tulisan ini dapat memberikan manfaat serta inspirasi bagi pembaca sekalian.

Wassalamu’alaikum Wr.Wb

Yogyakarta, Juni 2012

Penulis

Agung Setyawan Putra

ABSTRAK

Konsep tentang nilai nasabah,kepuasan nasabah dan loyalitas nasabah saling berhubungan satu dengan lainnya. Hubungan antara nilai nasabah dan loyalitas dipengaruhi pula oleh karakteristik jasa dan pola pelayanannya. Jika pembelian merupakan suatu kegiatan rutin (habit) maka kemungkinan nasabah akan loyal kepada merk / perusahaan. Penelitian ini menganalisis pola hubungan antara variabel nilai dari kinerja atribut jasa, tingkat kepuasan dengan loyalitas nasabah tabungan PT,BPR Profidana Paramitra. Data dikumpulkan secara kuisisioner dari 100 nasabah tabungan dan di analisis dengan menggunakan regresi analisis jalur. Hasil analisis menunjukkan bahwa : nilai dari kinerja atribut jasa tabungan yang di terima oleh nasabah berpengaruh secara signifikan dan positif terhadap tingkat kepuasan. Tingkat kepuasan berpengaruh secara signifikan terhadap loyalitas nasabah di PT.BPR Profidana Paramitra. Hal ini disebabkan oleh karena harapan yang di inginkan nasabah dipenuhi oleh kinerja atribut, sehingga terjadi kepuasan nasabah terhadap atribut yang ada. Variabel tingkat kepuasan merupakan variabel mediator dan moderator bagi hubungan antara nilai dengan loyalitas. Faktor yang berpengaruh terbesar (dominan) terhadap tingkat kepuasan adalah variabel profesionalisme staff dalam melaksanakan tugasnya.

Kata Kunci : Nilai, Kepuasan, dan Loyalitas

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
HALAMAN MOTO	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN	v
KATA PENGANTAR	vii
ABSTRAK	ix
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah.....	6
C. Tujuan Penelitian	7
D. Manfaat Penelitian	8
BAB II KAJIAN PUSTAKA	9
A. Nilai Nasabah.....	9
B. Kepuasan Nasabah	12
C. Loyalitas Nasabah	14
D. Pengaruh Nilai Nasabah dan Kepuasan terhadap Loyalitas Nasabah.....	18
E. Penelitian Terdahulu	20

F. Kerangka Berpikir	21	
G. Hipotesis	22	24
BAB III METODE PENELITIAN.....	23	
A. Obyek Penelitian	23	
B. Jenis Penelitian.....	23	
C. Jenis Data	23	
D. Metode Pengumpulan data.....	24	
E. Populasi dan Sampel	24	
1. Populasi.....	24	
2. Sampel	25	
3. Teknik Penarikan Sampel	25	
4. Besaran Sampel	25	
F. Operasional Variabel	26	
1. Nilai Pelanggan.....	26	
2. Kepuasan Nasabah.....	27	
3. Loyalitas Nasabah.....	28	
G. Pengukuran Variabel	29	
1. Uji Validitas.....	29	
2. Uji Reliabilitas	31	
H. Metode Analisis Data	32	
1. Analisis Kualitatif.....	32	
2. Analisis Kuantitatif.....	33	
BAB IV ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN	36	
A. Analisis Deskriptif	36	

1. Karakteristik Responden	37
a. Jenis Kelamin.....	37
b. Usia	38
c. Pekerjaan	48
d. Pendidikan	39
e. Pendapatan.....	40
2. Deskriptive Variabel Penelitian	41
a. Variabel Nilai Nasabah (X)	41
b. Variabel Kepuasan (Z).....	42
c. Variabel Loyalitas (Y)	43
B. Analisis Kuantitatif.....	43
1. Hasil Regresi Linier Sederhana.....	44
2. Hasil Regresi Linier Beganda	46
3. Analisis Jalur.....	48
4. Pengujian Hipotesis.....	49
5. Pembahasan dan Implikasi.....	50
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	55
A. Kesimpulan.....	55
B. Saran	56
DAFTAR PUSTAKA.....	58
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1	Hasil Uji Validitas	30
Tabel 3.2	Hasil Pengujian Reliabilitas	32
Tabel 4.1	Klasifikasi Responden Berdasarkan Jenis kelamin	37
Tabel 4.2	Klasifikasi Responden Berdasarkan Usia	38
Tabel 4.3	Klasifikasi Responden Berdasarkan Pekerjaan	38
Tabel 4.4	Klasifikasi Responden Berdasarkan Pendidikan	39
Tabel 4.5	Klasifikasi Responden Berdasarkan Pendapatan.....	40
Tabel 4.6	Tanggapan Responden Terhadap Variabel nilai (X)	41
Tabel 4.7	Tanggapan Responden Terhadap Variabel Kepuasan (Z).....	42
Tabel 4.8	Tanggapan Responden Terhadap Variabel Loyalitas (Y).....	43
Tabel 4.9	Hasil Regresi Linear Sederhana	44
Tabel 4.10	Estimasi Regresi Linier Berganda	46

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1	Grafik Perkembangan jumlah nasabah, tabungan, deposito, dan kredit di BPR Profidana Paramitra	5
Gambar 2.1	Kerangka Berpikir.....	221
Gambar 4.1	Analisis Jalur.....	48

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1. Kuesioner
- Lampiran 2. Hasil Rekapitulasi Data Try out 30
- Lampiran 3. Hasil Uji Correlatios dan Reliability
- Lampiran 4. Hasil Rekapitulasi Data Try out 100
- Lampiran 5. Analisis Regresi Linier Berganda