

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, KUALITAS
PRODUK DAN KEPUASAN SEBAGAI VARIABEL
INTERVENING TERHADAP LOYALITAS NASABAH**
(Studi kasus pada PT. Bank Central Asia Tbk Cabang Boulevard Timur)

SKRIPSI

**OLEH :
RUBIYANTI ALFA RIZKI
2114000012**



**PROGRAM STUDI STRATA-1 MANAJEMEN
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA
JAKARTA
2019**

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, KUALITAS
PRODUK DAN KEPUASAN SEBAGAI VARIABEL
INTERVENING TERHADAP LOYALITAS NASABAH**
(Studi kasus pada PT. Bank Central Asia Tbk Cabang Boulevard Timur)

SKRIPSI

**OLEH :
RUBIYANTI ALFA RIZKI
2114000012**



**SKRIPSI INI DIAJUKAN UNTUK MELENGKAPI SEBAGIAN
PERSYARATAN MENJADI SARJANA MANAJEMEN**

**PROGRAM STUDI STRATA-1 MANAJEMEN
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA
JAKARTA
2019**

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi dengan judul :

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, KUALITAS PRODUK DAN KEPUASAN SEBAGAI VARIABEL INTERVENING TERHADAP LOYALITAS NASABAH (Studi kasus pada PT. Bank Central Asia Tbk Cabang Boulevard Timur)

yang disusun untuk melengkapi sebagian persyaratan menjadi Sarjana Manajemen (SM) pada Program Studi Strata 1 Manajemen, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STEI) Jakarta, sejauh yang saya ketahui bukan merupakan tiruan, duplikasi ataupun plagiat dari karya ilmiah yang sudah dipublikasikan dan atau pernah dipakai untuk mendapatkan gelar kesarjanaan di lingkungan STEI dan di Perguruan Tinggi Lainnya, kecuali bagian yang sumber informasinya dicantumkan sebagaimana mestinya. Jika dikemudian hari dapat dibuktikan bahwa terdapat unsur tiruan, duplikasi ataupun plagiat, maka saya bersedia menerima sanksi sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Jakarta, 15 Maret 2019



Rubivanti Alfa Rizki
NPM 2114000012

PERSETUJUAN PEMBIMBING

Skripsi dengan judul :

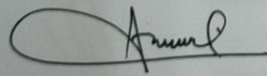
**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, KUALITAS
PRODUK DAN KEPUASAN SEBAGAI VARIABEL
INTERVENING TERHADAP LOYALITAS NASABAH
(Studi kasus pada PT. Bank Central Asia Tbk Cabang Boulevard Timur)**

Dibuat untuk melengkapi sebagian persyaratan menjadi Sarjana Manajemen (SM) di Program Studi Strata 1 Manajemen, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia. Skripsi ini ditulis di bawah bimbingan Drs. Sumitro, M.Sc dan diketahui oleh Kepala Program Studi Strata 1 Manajemen, serta dinyatakan memenuhi syarat sebagai skripsi pada Program Studi Strata 1 Manajemen, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia, Jakarta.

Jakarta, 15 Maret 2019

Menyetujui

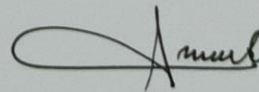
Pembimbing,



Drs. Sumitro, M.Sc

Mengetahui

Kepala Prodi S-1 Manajemen,



Drs. Sumitro, M.Sc

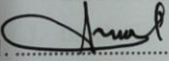

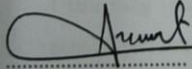

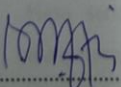
HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi dengan judul :

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, KUALITAS
PRODUK DAN KEPUASAN SEBAGAI VARIABEL
INTERVENING TERHADAP LOYALITAS NASABAH
(Studi kasus pada PT. Bank Central Asia Tbk Cabang Boulevard Timur)**

telah diuji dalam suatu sidang skripsi yang diselenggarakan oleh Program Studi S-1 Manajemen, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia pada tanggal 15 Maret 2019 dengan nilai A

Panitia Ujian Skripsi

1.  ; Drs. Sumitro, M.Sc
(Kepala Program Studi S1 Manajemen)
2.  ; Muhammad Ramaditya, BBA., M.Sc
(Sekretaris Prodi S-1 Manajemen)
3.  ; Drs. Sumitro, M.Sc
(Dosen Pembimbing)
4.  ; Drs. Jusuf Haryanto, M.Sc (Anggota Penguji 1)
5.  ; Dr. Ir. Diah Pranasari, MM (Anggota Penguji 2)

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah Subhanahu Wata'ala atas berkat karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang merupakan sebagian persyaratan dalam memperoleh gelar Sarjana Ekonomi di Program Studi S-1 Manajemen, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STEI).

Skripsi ini dapat diselesaikan berkat bantuan, bimbingan dan dorongan dari berbagai pihak, sehingga segala macam kendala yang dihadapi dapat diatasi dengan baik. Pada kesempatan ini, penulis sampaikan ungkapan terima kasih yang setulusnya kepada :

1. Bapak Drs. Sumitro, M.Sc selaku dosen pembimbing sekaligus Ketua Program S-1 Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi yang telah menyediakan waktu, tenaga dan pikiran untuk mengarahkan penulis dalam penyusunan skripsi ini.
2. Bapak/Ibu selaku dosen penguji yang telah meluangkan waktu dan tenaga atas saran dan kritikan selama proses sidang.
3. Bapak H. Agustian Burda, BSBA, MBA, selaku ketua Yayasan Pendidikan Fatahillah Jakarta (YPFJ).
4. Bapak Drs. Ridwan Maronrong, M.Sc, selaku Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STEI).
5. Pihak PT. Bank Central Asia Tbk, Cabang Boulevard Timur Jakarta Utara yang telah banyak membantu dalam usaha memperoleh data yang peneliti perlukan.
6. Untuk kedua orang tua tercinta Bapak Alfred Souhuwat dan Ibu Rohati serta kakak dan adik saya tercinta Putri Puspita Dewi dan Vricilya Trifena Souhuwat, yang selalu memberikan kasih sayang dan kesabaran yang luar biasa serta dukungan materil maupun moril sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
7. Kepada teman seperjuangan skripsi sari, syifa, novi, rara dan april terimakasih karna sudah membantu dan berbagi ilmu dalam pembuatan

skripsi, terimakasih atas dukungan seerta doa sehingga saya dapat menyelesaikan skripsi ini hinga selesai. Sukses untuk kita dan semoga apa yang kita harapkan dapat tercapai.

8. Untuk orang terdekat penulis Bobby Thandon Sirait yang selalu memberikan motivasi dan semangat selama penyusunan skripsi ini.
9. Untuk teman-teman yang tidak bisa disebutkan satu persatu yang telah mendoakan atas penyelesaian skripsi ini.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa dalam skripsi ini masih terdapat kekurangan/kelemahan. Untuk itu penulis mengharapkan kritikan dan saran untuk penyempurnaan skripsi ini.

Jakarta, 15 Maret 2019

Rubiyanti Alfa Rizki
NPK 2114000012

HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai sivitas akademik Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Rubiyanti Alfa Rizki
NPM : 2114000012
Program Studi : S-1 Manajemen
Jenis Karya : Skripsi

demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia **Hak Bebas Royalti Non eksklusif *Non exclusive Royalty- Free Right***) atas skripsi saya yang berjudul:

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, KUALITAS PRODUK DAN KEPUASAN SEBAGAI VARIABEL INTERVENING TERHADAP LOYALITAS NASABAH (Studi kasus pada PT. Bank Central Asia Tbk Cabang Boulevard Timur)

beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif ini Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia berhak menyimpan, mengalihmedia/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*) merawat, dan mempublikasikan skripsi saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di :

Pada tanggal :

Yang menyatakan,

Rubiyanti Alfa Rizki

<p>Rubiyanti Alfa Rizki NPK 2114000012 Program Studi S-1 Manajemen</p>	<p>Dosen Pembimbing : Drs. Sumitro, MSc</p>
<p style="text-align: center;">PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, KUALITAS PRODUK DAN KEPUASAN SEBAGAI VARIABEL INTERVENING TERHADAP LOYALITAS NASABAH (Studi kasus pada PT. Bank Central Asia Tbk Cabang Boulevard Timur)</p>	
<p>ABSTRAK</p> <p>Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dan kualitas produk terhadap loyalitas nasabah melalui kepuasan nasabah BCA KCP Boulevard Timur.</p> <p>Sampel yang digunakan dalam penelitian ini sebanyak 94 orang nasabah. Analisis statistik data dalam penelitian ini menggunakan analisis jalur dengan bantuan program SPSS Versi 25.</p> <p>Hasil perhitungan menunjukkan bahwa : (1) Kualitas pelayanan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan nasabah, (2) Kualitas produk memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan nasabah, (3) Kualitas pelayanan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap loyalitas nasabah, (4) Kualitas produk memiliki pengaruh yang signifikan terhadap loyalitas nasabah, (5) Kepuasan nasabah memiliki pengaruh yang signifikan terhadap loyalitas nasabah, (6) Tidak terdapat pengaruh mediasi antara kualitas pelayanan terhadap loyalitas nasabah melalui kepuasan nasabah dan (7) Tidak terdapat pengaruh mediasi antara kualitas produk terhadap loyalitas nasabah melalui kepuasan nasabah pada BCA KCP Boulevard Timur.</p>	
<p>Kata Kunci : Kualitas pelayanan, kualitas produk, kepuasan nasabah dan loyalitas nasabah</p>	

Rubiyanti Alfa Rizki NPK 2114000012 Program Studi S-1 Manajemen	Under The Guidance Of : Drs. Sumitro, MSc
<i>IMPACT OF QUALITY OF SERVICE, QUALITY PRODUCTS AND SATISFACTION AS VARIABLES INTERVENING ON CUSTOMER LOYALTY (Case study at PT Bank Central Asia Tbk Branch Boulevard East)</i>	
<i>ABSTRACT</i> <p style="text-align: center;"><i>This study aims to determine the effect of service quality and product quality on customer loyalty through the satisfaction of BCA KCP Boulevard Timur customers.</i></p> <p style="text-align: center;"><i>The sample used in this study was 94 customers. Statistical analysis of the data in this study using path analysis with the help of the SPSS Version 25 program.</i></p> <p style="text-align: center;"><i>The calculation results show that: (1) Service quality has a significant effect on customer satisfaction, (2) Product quality has a significant effect on customer satisfaction, (3) Service quality has a significant influence on customer loyalty, (4) Product quality has (5) Customer satisfaction has a significant influence on customer loyalty, (6) There is no mediating effect between service quality on customer loyalty through customer satisfaction and (7) There is no mediating influence between product quality and customer loyalty through customer satisfaction at BCA KCP Boulevard Timur.</i></p>	
<i>Keywords: Service quality, product quality, customer satisfaction and customer loyalty</i>	

DAFTAR ISI

	Halaman
SAMPUL DALAM	i
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI	ii
PERSETUJUAN PEMBIMBING	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
KATA PENGANTAR	v
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI	
SRIPSI UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS.....	vii
ABSTRAK	viii
ABSTRACT	ix
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang Masalah	1
1.2. Perumusan Masalah	6
1.3. Tujuan Penelitian	6
1.4. Manfaat Penelitian	7
BAB II KAJIAN PUSTAKA	8
2.1. Review Hasil-hasil Penelitian Terdahulu.....	8
2.2. Landasan Teori.....	17

2.2.1. Pemasaran jasa	17
2.2.2. Kualitas pelayanan	18
2.2.2.1. Prinsip-prinsip kualitas pelayanan.....	19
2.2.2.2. Indikator kualitas pelayanan	20
2.2.3. Kualitas produk	21
2.2.3.1. Pengertian kualitas produk	21
2.2.3.2. Indikator kualitas produk	22
2.2.4. Kepuasan nasabah	23
2.2.4.1. Pengertian kepuasan nasabah	23
2.2.4.2. Indikator kepuasan nasabah	24
2.2.5. Loyalitas nasabah	25
2.2.5.1. Pengertian loyalitas nasabah	25
2.2.5.2. Indikator loyalitas nasabah	26
2.3. Hubungan antar Variabel Penelitian	27
2.3.1. Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah	27
2.3.2. Pengaruh kualitas produk terhadap kepuasan nasabah	27
2.3.3. Pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas nasabah.....	28
2.3.4. Pengaruh kualitas produk terhadap loyalitas nasabah.....	29
2.3.5. Pengaruh kepuasan nasabah terhadap loyalitas nasabah.....	29
2.3.6. Pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas nasabah melalui kepuasan nasabah	30
2.3.7. Pengaruh kualitas produk terhadap loyalitas nasabah melalui kepuasan nasabah	30
2.4. Kerangka Konseptual Penelitian	31
2.5. Pengembangan Hipotesis	32
BAB III METODA PENELITIAN	33
3.1. Strategi Penelitian	33
3.2. Populasi dan Sampel Penelitian	33
3.2.1. Populasi penelitian	33
3.2.2. Sampel penelitian	34
3.3. Data dan Metoda Pengumpulan Data.....	35

3.4.	Operasional Variabel.....	36
3.5.	Metoda Analisis Data.....	38
	3.5.1. Uji instrumen penelitian.....	38
	3.5.2. Pengolahan data	39
	3.5.3. Penyajian data	39
	3.5.4. Analisis statistik data	40
	3.5.4.1. Analisis jalur (<i>path analysis</i>).....	40
	3.5.4.2. Uji Hipotesis.....	41
	3.5.4.3. Uji Sobel.....	44
BAB IV	HASIL DAN PEMBAHASAN	46
4.1.	Deskripsi Obyek Penelitian.....	46
4.2.	Deskripsi Responden.....	48
	4.3. Deskripsi Data	51
	4.3.1. Variabel Kualitas Pelayanan.....	51
	4.3.2. Variabel Kualitas Produk.....	52
	4.3.3. Variabel Kepuasan Nasabah	54
	4.3.4. Variabel Loyalitas Nasabah	55
4.4.	Hasil Pengujian Instrumen Penelitian	56
	4.4.1. Uji validitas.....	56
	4.4.2. Uji reliabilitas	60
4.5.	Analisis Statistik Data.....	60
	4.5.1. Analisis Jalur (<i>Path Analysis</i>).....	60
	4.5.2. Pengujian Hipotesis	63
	4.6. Temuan Penelitian.....	68
	4.6.1. Pengaruh langsung kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah.....	68
	4.6.2. Pengaruh langsung kualitas produk terhadap kepuasan nasabah.....	69
	4.6.3. Pengaruh langsung kualitas pelayanan terhadap loyalitas nasabah.....	69
	4.6.4. Pengaruh langsung kualitas produk terhadap loyalitas nasabah.....	70

4.6.5. Pengaruh langsung kepuasan nasabah terhadap loyalitas nasabah.....	70
4.6.6. Pengaruh tidak langsung kualitas pelayanan terhadap loyalitas nasabah melalui kepuasan nasabah.....	71
4.6.7. Pengaruh tidak langsung kualitas produk terhadap loyalitas nasabah melalui kepuasan nasabah.....	71
BAB V SIMPULAN DAN SARAN	73
5.1. Simpulan	73
5.2. Saran.....	74
5.3. Keterbatasan dan Pengembangan Penelitian Selanjutnya.....	75
DAFTAR REFERENSI	76
LAMPIRAN	80

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 3.1. Skala Likert	36
Tabel 3.2. Kisi-kisi Variabel Penelitian	37
Tabel 4.1. Data karakteristik responden (nasabah) BCA Boulevard Timur Kelapa Gading berdasarkan jenis kelamin	48
Tabel 4.2. Data karakteristik responden (nasabah) BCA Boulevard Timur Kelapa Gading berdasarkan usia	48
Tabel 4.3. Data karakteristik responden (nasabah) BCA Boulevard Timur Kelapa Gading berdasarkan frekuensi dalam bertransaksi	49
Tabel 4.4. Data karakteristik responden (nasabah) BCA Boulevard Timur Kelapa Gading berdasarkan pendidikan terakhir	49
Tabel 4.5. Data karakteristik responden (nasabah) BCA Boulevard Timur Kelapa Gading berdasarkan income/pendapatan	50
Tabel 4.6. Data karakteristik responden (nasabah) BCA Boulevard Timur Kelapa Gading berdasarkan pekerjaan	50
Tabel 4.7. Total Skor Jawaban Responden Variabel Kualitas Pelayanan	51
Tabel 4.8. Total Skor Jawaban Responden Variabel Kualitas Produk	52
Tabel 4.9. Total Skor Jawaban Responden Variabel Kepuasan Nasabah	54
Tabel 4.10. Total Skor Jawaban Responden Variabel Loyalitas Nasabah	55
Tabel 4.11. Hasil Uji Validitas Kualitas Pelayanan	57
Tabel 4.12. Hasil Uji Validitas Kualitas Produk	58
Tabel 4.13. Hasil Uji Validitas Kepuasan Nasabah	59
Tabel 4.14. Hasil Uji Validitas Loyalitas Nasabah	59
Tabel 4.15. Hasil Uji Reliabilitas Instrumen	60
Tabel 4.16. Rangkuman Pengujian Hipotesis	63

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1. Analisis Jalur.....	31
Gambar 3.1. Analisis Jalur.....	40
Gambar 3.2. Uji Sobel	44
Gambar 4.1. Diagram Skala Likert Variabel Kualitas Pelayanan	52
Gambar 4.2. Diagram Skala Likert Variabel Kualitas Produk	53
Gambar 4.3. Diagram Skala Likert Variabel Kepuasan Nasabah	54
Gambar 4.4. Diagram Skala Likert Variabel Loyalitas Nasabah	56
Gambar 4.5. Analisis Jalur Pertama	61
Gambar 4.6. Analisis Jalur Kedua	62
Gambar 4.7. Diagram Analisis Jalur Pertama dan Analisis Jalur Kedua	62

DAFTAR LAMPIRAN

		Halaman
Lampiran 1.	Kuesioner Penelitian	80
Lampiran 2.	Skor untuk Variabel Kualitas Pelayanan (X_1).....	84
Lampiran 3.	Skor untuk Variabel Kualitas Produk (X_2)	86
Lampiran 4.	Skor untuk Variabel Kepuasan Nasabah (Y)	88
Lampiran 5.	Skor untuk Variabel Loyalitas Nasabah (Z).....	90
Lampiran 6.	Lampiran SPSS Uji Validitas	91
Lampiran 7.	Lampiran SPSS Uji Reliabilitas	96
Lampiran 8.	Output SPSS Analisis Jalur Pertama (Pengaruh X_1 dan X_2 terhadap Y)	97
Lampiran 9.	Output SPSS Analisis Jalur Kedua (Pengaruh X_1 dan X_2 terhadap Z melalui Y)	98
Lampiran 10.	Surat keterangan riset	99
Lampiran 11.	Daftar Riwayat Hidup	100