

**ANALISIS PENGARUH KUALITAS LAYANAN
DAN KUALITAS HUBUNGAN TERHADAP
LOYALITAS NASABAH BANK JATENG
(Studi Empiris Pada Para Nasabah Pemegang ATM
BPD Card di Semarang)**

Tesis

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan
Program Magister Sains Manajemen
Universitas Katolik Soegijapranata Semarang



Diajukan Oleh:

Nama: Sutiarjo Budi Waskito
NIM : 03.90.0002

**PROGRAM MAGISTER SAINS MANAJEMEN
UNIVERSITAS KATOLIK SOEGIJAPRANATA
SEMARANG**

2007

	PERPUSTAKAAN Universitas Katolik Soegijapranata
No. Inv.	051 / 52 / MSI / C3
Tanggal	19 Januari 2015
Paraf	

HALAMAN PERSETUJUAN

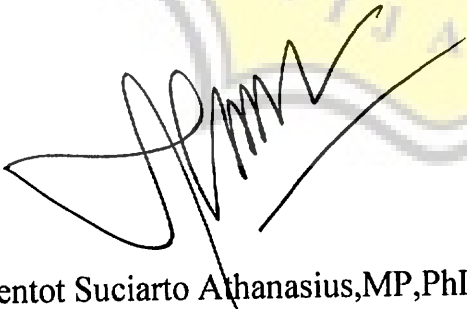
NAMA : Sutiarjo Budi Waskito
NIM : 03.90.0002
Program Studi : Program Magister Sains Manajemen
Bidang Konsentrasi : Pemasaran Jasa
JUDUL TESIS :
*ANALISIS PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN KUALITAS HUBUNGAN
TERHADAP LOYALITAS NASABAH BANK JATENG
(Studi Empiris Pada Para Nasabah Pemegang ATM BPD Card di Semarrang)*
DOSEN PEMBIMBING I : Sentot Suciarto Athanasius, MP, PhD.
DOSEN PEMBIMBING II : A. Posmaria Sitohang, SE, MSi.

Semarang, Agustus 2007

Disetujui Oleh

Dosen Pembimbing I

Dosen Pembimbing II


(Sentot Suciarto Athanasius,MP,PhD.)


(A. Posmaria Sitohang,SE, MSi)

UCAPAN TERIMA KASIH

Puji syukur kehadirat Allah SWT, karena atas rahmat dan hidayah-Nya peneliti dapat menyelesaikan tugas berupa Tesis yang berjudul “Analisis Pengaruh Kualitas Layanan dan Kualitas Hubungan Terhadap Loyalitas Nasabah Bank Jateng” (Studi Empiris pada Para Nasabah Pemegang ATM BPD Card di Semarang).

Peneliti menyadari bahwa Tesis ini bukanlah hasil jerih payah dari peneliti semata, melainkan juga atas bantuan dari berbagai pihak, oleh karena itu sewajarnya peneliti menyampaikan rasa terima kasih kepada pihak-pihak yang telah memberikan bantuan dalam menyelesaikan Tesis ini.

Dalam kesempatan ini peneliti menyampaikan terima kasih kepada Yang Terhormat:

1. Ibu Dr. Rustina Untari, MSc, selaku ketua Program Pasca Sarjana Magister Sains Manajemen Universitas Katolik Soegijapranata, dan Bapak Rudy Elyadi, selaku Sekretaris Program yang telah memberikan bantuan baik berupa petunjuk dan pengarahan yang berarti sehingga peneliti dapat menyelesaikan Tesis ini dengan baik.
2. Bapak Drs. Sentot Suciarto Athanasius, MP, PhD selaku Dosen Pembimbing I yang telah memberikan bantuan baik berupa petunjuk, saran, maupun pengarahan yang sangat berarti sehingga peneliti dapat menyelesaikan Tesis ini dengan baik.
3. Ibu A. Posmaria Sitohang, SE, Msi selaku Dosen Pembimbing II yang telah memberikan bantuan baik berupa petunjuk, saran, maupun pengarahan yang sangat berarti sehingga peneliti dapat menyelesaikan Tesis ini dengan baik.

4. Bapak Ibu Dosen Program Pasca Sarjana Magister Sains Manajemen Universitas Katolik Soegijapranata, Bapak Agus Yuwono dan seluruh Staf Akademik, yang telah banyak memberikan masukan dan bantuan yang menambah pengetahuan peneliti.
5. Bapak Drs. Hari Budiharso selaku Kepala Biro Dana & Treasuri, Bank Jateng yang telah memberikan ijin penelitian serta memberikan data yang sangat peneliti butuhkan dalam penelitian ini.
6. Bapak Djoko Sambodo, S.H., Pemimpin Cabang Utama Bank Jateng yang telah memberikan ijin penelitian.
7. Seluruh rekan-rekan karyawan Bank Jateng yang telah memberikan bantuan data dan dukungan selama penulis menyusun tesis ini.
8. Kepada istriku, anakku dan seluruh keluarga yang telah memberikan doa restu, bantuan serta dorongan baik moral maupun material dalam rangka peneliti menempuh kuliah di Program Pasca ini.

Peneliti menyadari sepenuhnya bahwa Tesis ini masih sangat jauh dari kesempurnaan, oleh sebab itu saran dan kritik yang membangun dari semua pihak sangat diharapkan.

Akhir kata peneliti berharap semoga Tesis ini dapat bermanfaat bagi mereka yang membutuhkan dan berminat terhadap masalah yang peneliti bahas.

Semarang, Agustus 2007

Peneliti,

S. Budi Waskito

ABSTRAKSI

Penelitian-penelitian yang dilakukan selama ini berkaitan dengan loyalitas pelanggan, kualitas hubungan kurang mendapatkan perhatian para peneliti padahal kualitas hubungan merupakan *predictor* terbaik dibandingkan dengan *service quality* (kualitas layanan).

Tingginya persaingan antar bank mendorong peneliti untuk melakukan penelitian di Bank Jateng khususnya terhadap nasabah pemegang ATM BPD Card dengan memperhatikan kondisi objek penelitian, dengan mengkaji lebih jauh tentang pengaruh kualitas hubungan dan kualitas layanan terhadap loyalitas nasabah.

Kesimpulan yang dapat ditarik dari penelitian ini adalah :

1. Kualitas layanan berpengaruh signifikan terhadap kualitas hubungan. Semakin tinggi kualitas layanan ATM BPD Card Bank Jateng, semakin tinggi kualitas hubungan nasabah pemegang ATM BPD Card Bank Jateng.
2. Kualitas hubungan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah. Semakin tinggi kualitas hubungan nasabah pemegang ATM BPD Card Bank Jateng, semakin tinggi loyalitas nasabah pemegang ATM BPD Card Bank Jateng.
3. Kualitas layanan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah. Semakin tinggi kualitas layanan ATM BPD Card Bank Jateng, semakin tinggi loyalitas nasabah pemegang ATM BPD Card Bank Jateng.

Hal tersebut memberikan implikasi bahwa dalam mengambil kebijakan untuk meningkatkan loyalitas nasabah, maka pimpinan Bank Jateng diharapkan untuk memperhatikan kualitas pelayanan dan kualitas hubungan dengan meningkatkan kualitas sumber daya manusianya.

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN TESIS.....	ii
HALAMAN PERSETUJUAN.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iv
HALAMAN MOTTO.....	v
UCAPAN TERIMA KASIH.....	vi
ABSTRAKSI.....	viii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar belakang.....	1
B. Perumusan dan pembatasan masalah	7
C. Tujuan dan manfaat penelitian	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	9
A. Tinjauan Pustaka	9
B. Kerangka Pikir.....	18
C. Hipotesis	19
D. Definisi Operasional	20

BAB III METODE PENELITIAN.....	22
A. Gambaran Umum Obyek Dan Lokasi Penelitian.....	22
B. Populasi Dan Sampel.....	23
C. Metode Pengumpulan Data.....	27
1. Jenis Dan Sumber Data.....	28
2. Alat Pengumpulan Data.....	28
D. Analisis	29
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	38
A. Gambaran Umum Responden.....	38
B. Hasil Dan Analisis.....	53
C. Implikasi Manajerial	75
BAB V PENUTUP.....	84
A. Kesimpulan	84
B. Keterbatasan Penelitian	84
C. Rekomendasi Penelitian Lanjutan.....	85
DAFTAR PUSTAKA.....	87
LAMPIRAN.....	90

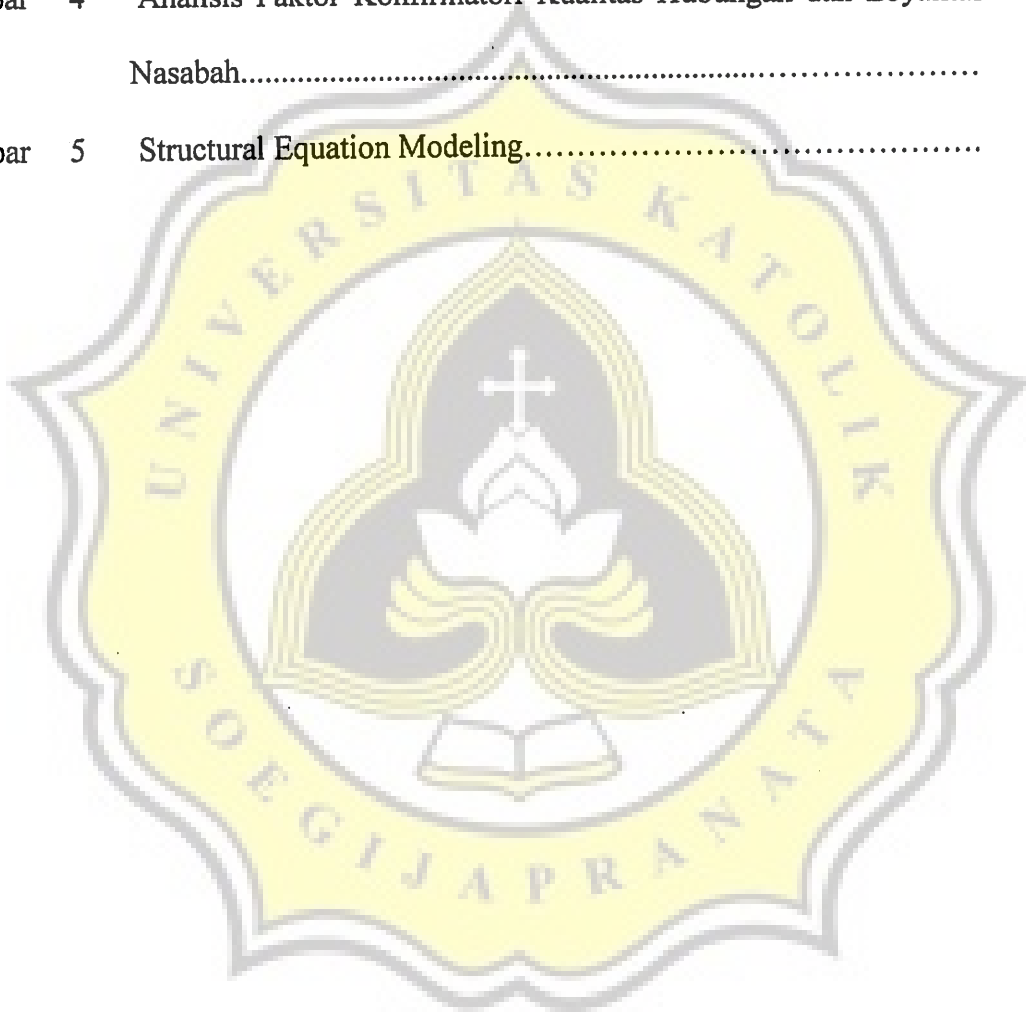
DAFTAR TABEL

Tabel 1	Perbandingan Pendekatan Kualitas Hubungan (<i>Relationship Quality</i>) dan <i>Traditional Marketing</i>	11
Tabel 2	Kantor Cabang dengan Jumlah Transaksi & Pemegang ATM Terbesar	22
Tabel 3	Jenis ATM BPD Card	25
Tabel 4	Komposisi Jumlah Responden.....	26
Tabel 5	Batas Transaksi ATM BPD Card.....	26
Tabel 6	Biaya ATM BPD Card.....	26
Tabel 7	Kisi-Kisi Instrumen Kuesioner.....	27
Tabel 8	Model Pengukuran.....	34
Tabel 9	Indeks pengujian Kelayakan Model.....	36
Tabel 10	Jenis Kelamin Responden.....	38
Tabel 11	Umur Responden.....	39
Tabel 12	Pendidikan Terakhir.....	39
Tabel 13	Jenis Pekerjaan.....	40
Tabel 14	Penghasilan rata-rata Perbulan	40
Tabel 15	Hasil Crosstab antara Umur dan Penghasilan.....	42
Tabel 16	Hasil Crosstab antara Pendidikan dan Penghasilan.....	43
Tabel 17	Hasil Crosstab antara Pendidikan dan Pekerjaan.....	44
Tabel 18	Hasil Crosstab antara Pekerjaan dan Penghasilan.....	45

Tabel 19	Produk Bank Jateng yang Digunakan selain Tabungan.....	46
Tabel 20	Lama Kepemilikan ATM.....	46
Tabel 21	Pemanfaatan ATM.....	47
Tabel 22	Jumlah Dana Mengendap Rata-rata dalam Satu Bulan.....	48
Tabel 23	Penggunaan ATM BPD Card.....	48
Tabel 24	Jenis ATM BPD Card.....	49
Tabel 25	Deskriptif Jawaban Responden tentang Kualitas Layanan.....	49
Tabel 26	Deskriptif Jawaban Responden tentang Kualitas Hubungan.....	51
Tabel 27	Deskriptif Jawaban Responden tentang Loyalitas Nasabah.....	52
Tabel 28	Frekuensi Jawaban Responden.....	55
Tabel 29	Indeks Pengujian Kelayakan Model (<i>Goodness-of-fit Indices</i>).....	58
Tabel 30	<i>Standardized Regression Weight</i> Kualitas layanan	60
Tabel 31	<i>Standardized Regression Weight</i> Kualitas Hubungan dan Loyalitas Nasabah.....	63
Tabel 32	<i>Standardized Regression Weight Structural Equation Modeling</i>	65
Tabel 33	Indeks Pengujian Kelayakan <i>Structural Equation Modeling</i>	66
Tabel 34	Normalitas Data	67
Tabel 35	Descriptive Statistics.....	69
Tabel 36	Uji <i>Reliability Construct</i> dan <i>Variance Extract</i>	73

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1	Kerangka Pemikiran Penelitian.....	18
Gambar 2	Diagram Alur.....	32
Gambar 3	Analisis Faktor Konfirmatori Kualitas Layanan.....	59
Gambar 4	Analisis Faktor Konfirmatori Kualitas Hubungan dan Loyalitas Nasabah.....	62
Gambar 5	Structural Equation Modeling.....	64



DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Kuesioner Penelitian
- Lampiran 2 Journal
- Lampiran 3 Amos Version 4.01
- Lampiran 4 Hasil Crosstabulation



