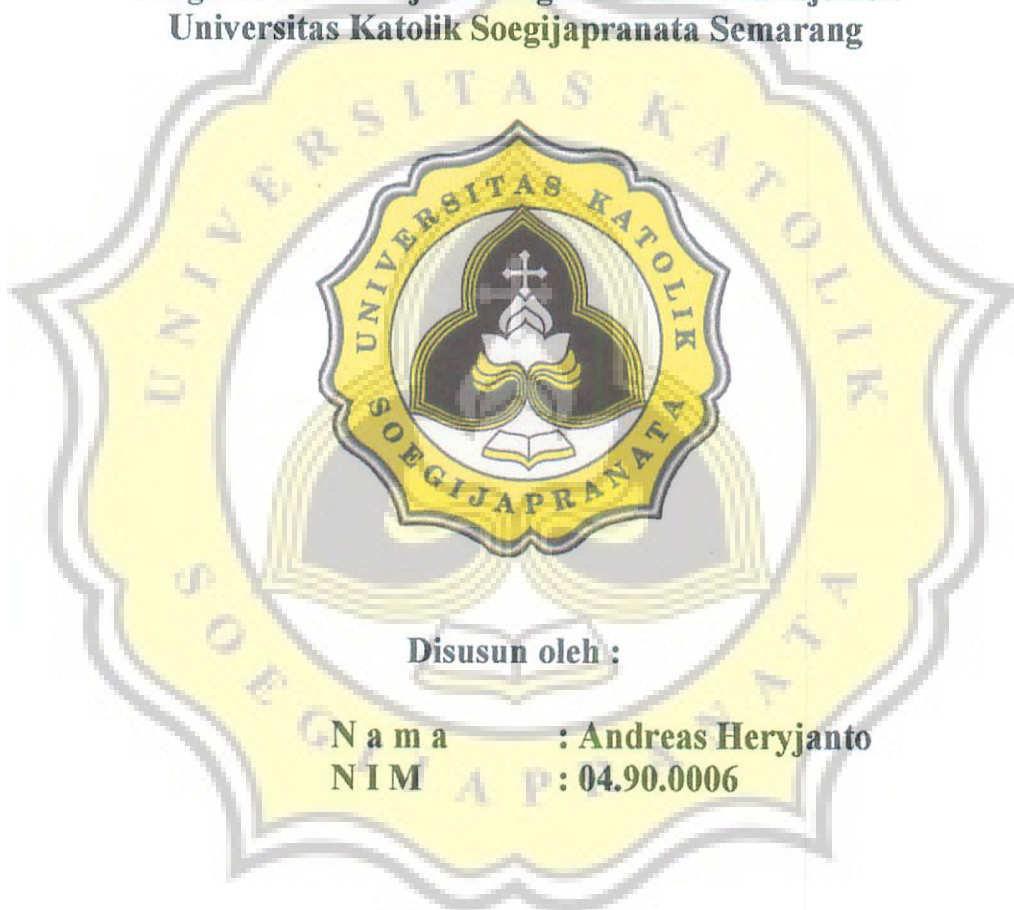


**ANALISIS PENGARUH KUALITAS LAYANAN
TERHADAP LOYALITAS MELALUI KEPUASAN NASABAH
BANK PERKREDITAN RAKYAT
DI KOTA SEMARANG**

TESIS

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



Disusun oleh :

**N a m a : Andreas Heryjanto
N I M : 04.90.0006**

**PROGRAM PASCA SARJANA
MAGISTER SAINS MANAJEMEN
UNIVERSITAS KATOLIK SOEGIJAPRANATA
SEMARANG
2006**

	PERPUSTAKAAN Universitas Katolik Soegijapranata
No. Inv.	060 / S2 / M51 / C.1
Tanggal	19 Januari 2015
Paraf	

PERNYATAAN KEASLIAN TESIS

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

N A M A : Andreas Heryjanto

N I M : 04.90.0006

Program Studi : Program Pascasarjana MSi Manajemen

Bidang Konsentrasi : Pemasaran Jasa

Dengan Judul :

**Analisis Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Loyalitas melalui
Kepuasan Nasabah Bank Perkreditan Rakyat di Kota Semarang**

Menyatakan bahwa tesis ini adalah hasil karya saya sendiri, dan apabila di kemudian hari ditemukan adanya bukti plagiasi, manipulasi dan / atau pemalsuan data maupun bentuk-bentuk kecurangan yang lain, saya bersedia untuk menerima sanksi dari Program Pascasarjana Magister Sains Manajemen Universitas Katolik Soegijapranata Semarang.

Semarang, Nopember 2006



Andreas Heryjanto



UNIKA
UNIVERSITAS KATOLIK
SOEGIJAPRANATA

Program Pascasarjana Manajemen

Jalan Pawiyatan Luhur IV/ 1 Bendan Duwur Semarang 50234
Telepon 024-8441555 (hunting) Faksimile 024-8445265, 8415429
e-mail: unika@unika.ac.id http://www.unika.ac.id

HALAMAN PERSETUJUAN

Nama : Andreas Heryjanto
NIM : 04.90.0006
Program Studi : Magister Sains Manajemen
Bidang Konsentrasi : Pemasaran
Judul : ANALISIS PENGARUH KUALITAS LAYANAN
TERHADAP LOYALITAS MELALUI KEPUASAN
NASABAH BANK PERKREDITAN RAKYAT DI
KOTA SEMARANG.

Dosen Pembimbing I : Dr. Rustina Untari

Dosen Pembimbing II : A. Haryo Perwito, SE., MA-TRM.

Semarang, Nopember 2006

Disetujui Oleh :

Dosen Pembimbing I

(Dr. Rustina Untari)

Dosen Pembimbing II

(A. Haryo Perwito, SE., MA-TRM.)



UNIVERSITAS KATOLIK SOEGIJAPRANATA

PROGRAM PASCASARJANA MANAJEMEN

Jl. Pawiyatan Luhur IV/1 Semarang, 50234 Telp. 8316142 – 8441555 (Hunting) pesawat 201 - 202
 Fax. 8415429-8445265 Http:// www.unika.ac.id E-Mail : pasca@unika.ac.id Po.Box 8033/SM
 Badan Hukum : Yayasan Sandjojo

HALAMAN PENGESAHAN TESIS

JUDUL TESIS : Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Melalui Keuasan Nasabah Bank Perkreditan Rakyat Di Kota Semarang

N A M A : Andreas Heryjanto
 N I M : 04.90.0006
 Program Studi : Program Pascasarjana MSi Manajemen
 Bidang Konsentrasi : Manajemen Pemasaran

Telah diterima dan diuji dalam Seminar Tesis pada :

Hari : Kamis
 Tanggal : 2 November 2006
 Hasil Penilaian : A
 Predikat Kelulusan : Istimewa

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Koordinator Penguji,


 (Drs. Sentot Suciarto A, MP., Ph.D)

Anggota Penguji,


 (Ratna Wulandari, SE., M.Si)

Pembimbing I,


 (Dr. Rustina Untari)

Pembimbing II,


 (A. Haryo Perwito, SE., MA-TRM)

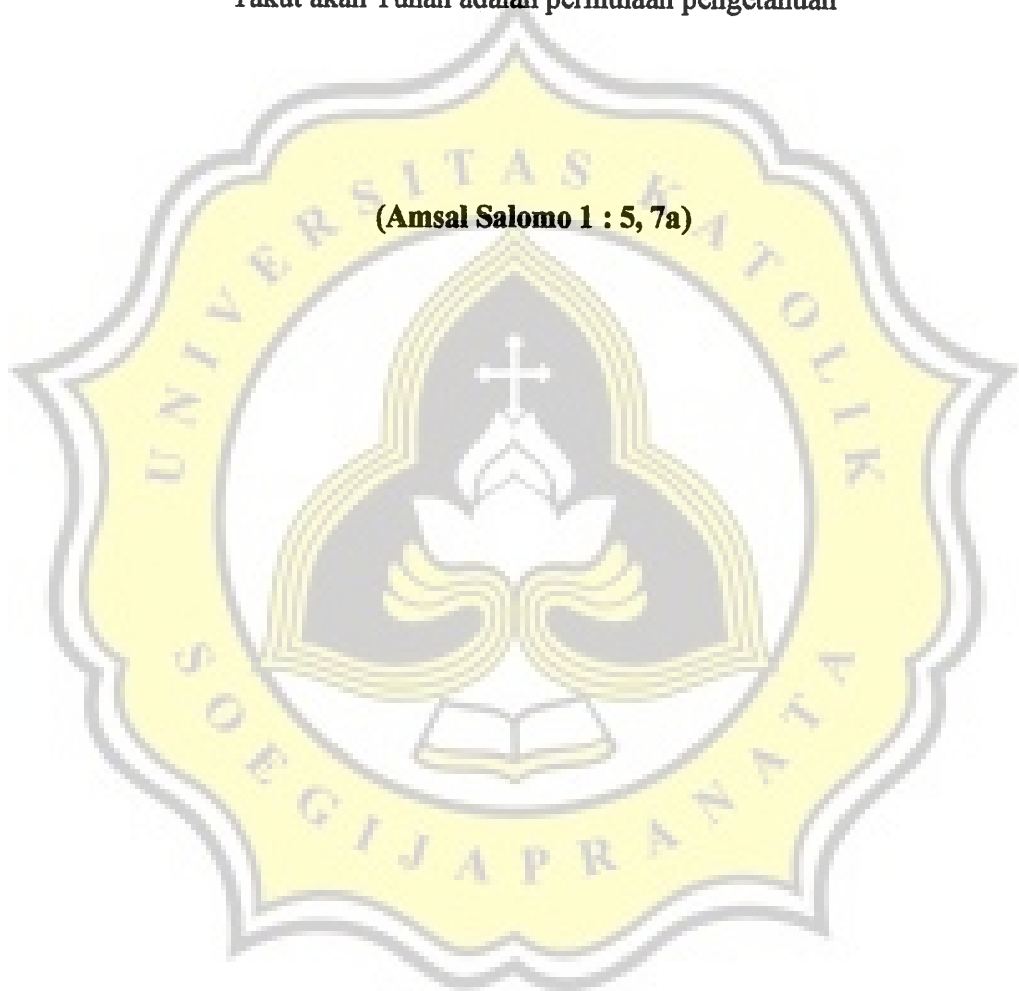
Mengetahui
Ketua Program Pascasarjana MSi Manajemen


 (Dr. Rustina Untari)

MOTTO

**"Baiklah orang bijak mendengar dan menambah ilmu
dan baiklah orang yang berpengalaman memperoleh bahan pertimbangan"**

"Takut akan Tuhan adalah permulaan pengetahuan"



UCAPAN TERIMA KASIH

Puji dan syukur kepada Tuhan Yesus Kristus, yang telah melimpahkan kasih dan kemurahanNya, sehingga akhirnya penyusunan tesis ini dapat penulis selesaikan dengan baik.

Penyusunan tesis ini diajukan sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan studi program pasca sarjana (S2) Magister Sains Manajemen pada Universitas Katolik Soegijapranata Semarang.

Pada kesempatan ini juga penulis menyampaikan ucapan terima kasih yang sedalam-dalamnya kepada :

1. Ibu Dr. Rustina Untari, selaku dosen pembimbing utama, yang telah meluangkan waktu dan pikiran untuk membantu proses penyelesaian tesis ini.
2. Bapak A. Haryo Perwito, SE., MA-TRM., selaku dosen pembimbing pendamping yang telah banyak memberikan bimbingan kepada penulis selama penyusunan tesis ini.
3. Bapak/Ibu dosen program pasca sarjana Universitas Katolik Soegijapranata Semarang, yang telah banyak memberikan bekal ilmu pengetahuan beserta staf administrasi yang ikut membantu kelancaran penulisan tesis ini.
4. Ibu Gaty Sari CH., SH., MM. dan Bapak Teguh Sumaryono, SE selaku pengurus Perbarindo Komwil Semarang, yang telah memberikan

dukungan serta bantuannya untuk kelancaran penelitian tesis ini di wilayah kerjanya.

5. Para direksi Bank Perkreditan Rakyat di Kota Semarang yang telah membantu dan memberikan izin pengambilan data dan bersedia untuk diwawancarai demi sempurnanya gambaran di dalam penyusunan tesis ini.
6. Teman-temanku seangkatan program pasca sarjana : Robinson, Lusi, Yevi, Anwar, Wieke dan Imelda.
7. Istriku tercinta, Sylvia, serta kedua anakku yang masih lucu-lucu, Ivena dan Matthew, yang telah memberikan dorongan dan dukungan selama penulis menempuh studi pada program pasca sarjana ini.

Seperti kata pepatah "Tak ada gading yang tak retak", penulis menyadari masih banyak kekurangan didalam penulisan tesis ini. Oleh karenanya kritik dan saran, penulis perlukan demi sempurnanya penulisan tesis ini.

Semarang, Nopember 2006

Andreas Heryjanto

ABSTRAKSI

Diberlakukannya Lembaga Penjamin Simpanan (LPS), memberikan peranan besar kepada nasabah didalam memilih bank Hal ini memicu terjadinya persaingan di industri perbankan untuk **memperebutkan nasabah yang loyal**.

Penelitian dilakukan pada 10 BPR melalui wawancara kepada para direksinya dan kuesioner kepada deposan BPR di kota Semarang. Responden deposan sebanyak 131 dari 9 BPR, dengan teknik *stratified random sampling*.

Hasil penelitian mengindikasikan, **suku bunga bukanlah faktor utama kepuasan nasabah, melainkan aspek-aspek kualitas layananlah yang mendominasi kepuasan nasabah yaitu lebih dari 64 %**.

Dari penelitian ini dapat disimpulkan bahwa kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas melalui kepuasan nasabah BPR di kota Semarang. Meskipun secara umum BPR di kota Semarang telah memberikan kualitas layanan yang sangat baik, namun diindikasikan BPR belum sepenuhnya menyediakan tempat layanan yang nyaman dan fasilitas layanan BPR belum sepenuhnya beroperasi dengan baik. Juga BPR belum sepenuhnya memberikan layanan diluar waktu layanan apabila dibutuhkan nasabah dan BPR belum sepenuhnya mampu mengatasi keluhan nasabah dengan baik. Selain itu, BPR belum sepenuhnya mempunyai perhatian kepada setiap nasabah.

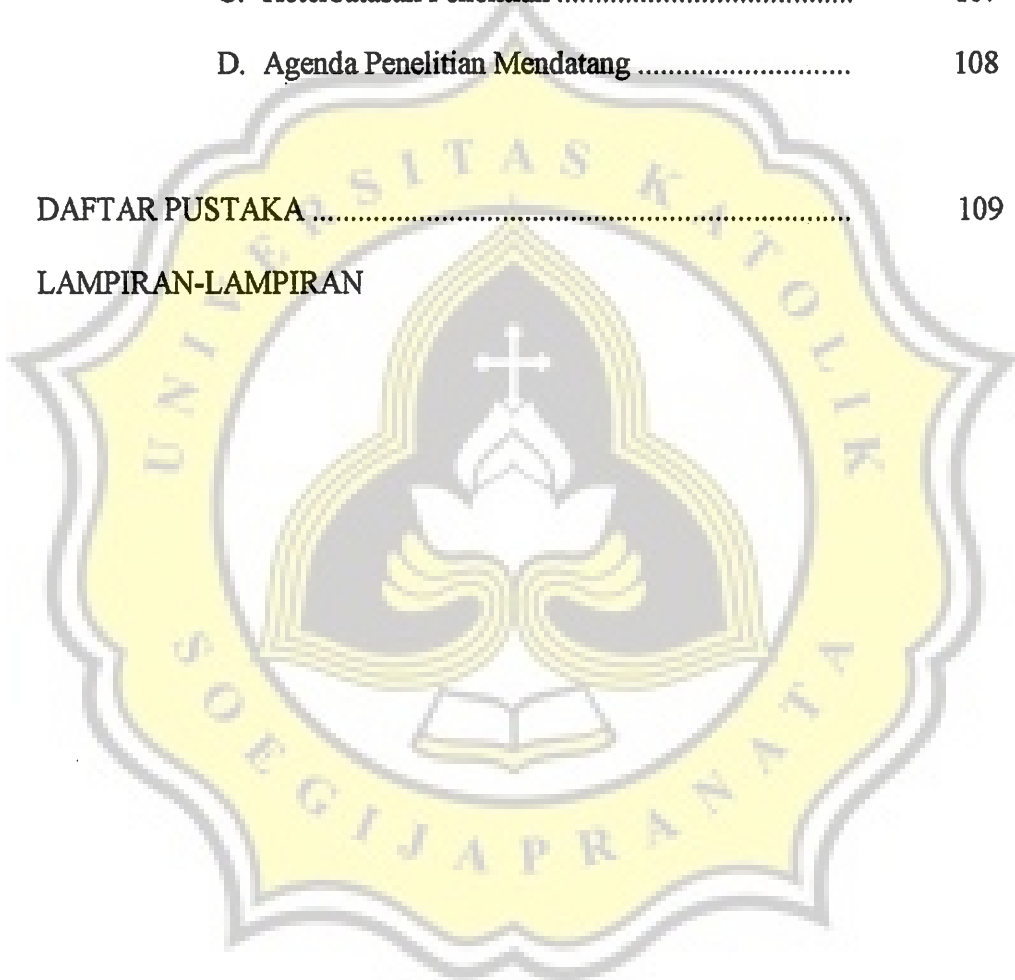
Karenanya, pendidikan dan pelatihan harus dilakukan terus menerus dalam rangka meningkatkan kualitas sumber daya manusia yang ada, bukan hanya masalah *skill* dan *knowledge* semata, tetapi juga tentang *attitude* dan motivasinya.

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	xii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Perumusan dan Pembatasan Masalah	11
C. Tujuan dan Manfaat Penelitian	12
D. Sistematika Penulisan	13
BAB II TELAAH PUSTAKA	15
A. Karakteristik dan Konsep Kualitas Layanan	15
B. Konsep Kepuasan	20

	C. Konsep Loyalitas	24
	D. Hubungan Kualitas Layanan, Kepuasan dan Loyalitas	29
	E. Jurnal Penelitian Terkait	34
	F. Kerangka Pikir	38
	G. Hipotesis	40
	H. Definisi Operasional	41
BAB. III	METODOLOGI PENELITIAN	44
	A. Obyek dan Lokasi Penelitian	44
	B. Populasi dan Sampel	45
	C. Teknik Pengumpulan Data	49
	D. Metode Analisis Data.	52
	D.1. Analisis Deskriptif	53
	a. Profil BPR	53
	b. Profil Deposn	53
	D.2. Analisis kuantitatif	54
BAB. IV	HASIL ANALISIS DAN PEMBAHASAN	65
	A. Gambaran Obyek Penelitian	65
	A.1. Gambaran umum BPR	65
	A.2. Gambaran umum responden.....	66
	B. Proses dan Hasil Analisis Penelitian	73
	B.1. Analisis deskriptif BPR	73
	B.2. Analisis deskriptif deposn	81

	B.3. Analisis Kuantitatif	86
	C. Pengujian Hipotesis	100
BAB. V	PENUTUP	103
	A. Kesimpulan	103
	B. Implikasi Manajerial	104
	C. Keterbatasan Penelitian	107
	D. Agenda Penelitian Mendatang	108
	DAFTAR PUSTAKA	109
	LAMPIRAN-LAMPIRAN	



DAFTAR TABEL

Tabel 1. Perkembangan suku bunga deposito 8 BPR di kota Semarang	3
Tabel 2. Jumlah deposal BPR lebih dari 1 tahun per 31 Mei 2006 ...	45
Tabel 3. Rencana proporsi responden	48
Tabel 4. Proporsi responden	49
Tabel 5. Desain pertanyaan	51
Tabel 6. Performance BPR-BPR non BKK di kota Semarang	66
Tabel 7. Jenis kelamin responden	67
Tabel 8. Status responden	67
Tabel 9. Usia responden	68
Tabel 10. Pendidikan responden	69
Tabel 11. Lamanya menjadi nasabah	69
Tabel 12. Faktor-faktor yang menyebabkan responden puas	70
Tabel 13. Hubungan responden dengan bank lain	71
Tabel 14. Lamanya hubungan responden dengan bank lain	72
Tabel 15. Jenis produk bank lain yang dipakai responden ..	72
Tabel 16. Hasil perhitungan range score	82
Tabel 17. Kecenderungan pendapat deposal	83
Tabel 18. Hasil pengujian normalitas	87
Tabel 19. Goodness of fit statistics	95

Tabel 20. Reliabilitas indikator 99

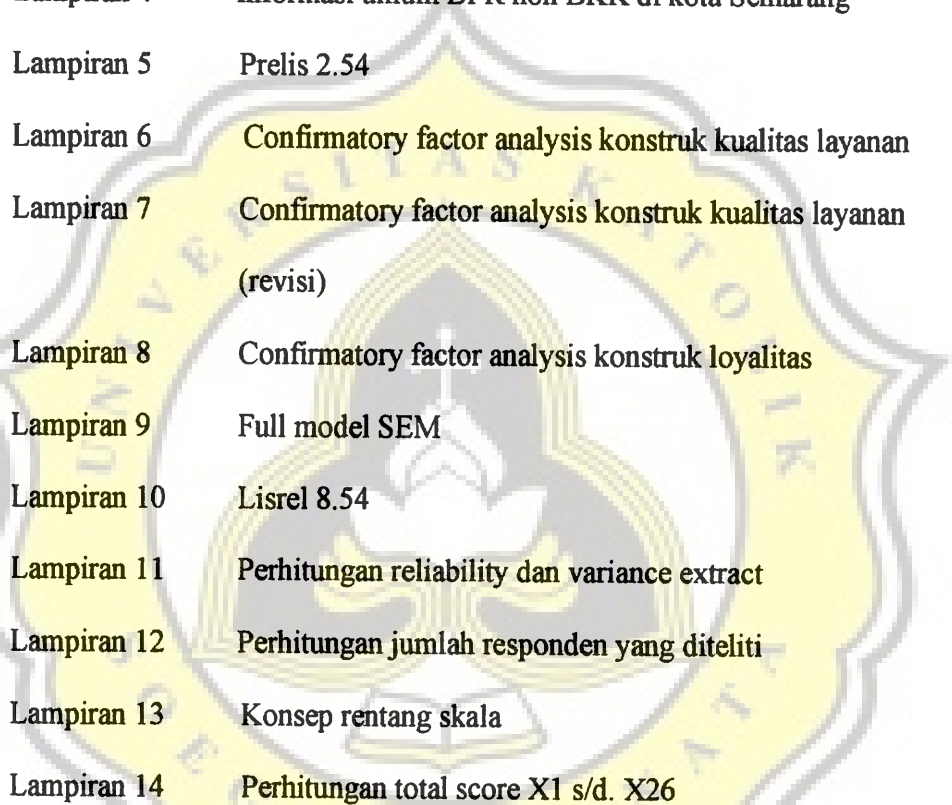
Tabel 21. Composite reliability dan variance extract 100



DAFTAR GAMBAR

Gambar 1	Struktur Perbankan Indonesia sesuai visi API	2
Gambar 2	Indikator-indikator kualitas layanan	19
Gambar 3	Indikator kepuasan nasabah	24
Gambar 4	Indikator-indikator loyalitas nasabah	29
Gambar 5	Hubungan antara image, service quality, satisfaction dan loyalty	37
Gambar 6	Hubungan antara service quality, customer satisfaction dan loyalty	38
Gambar 7	Kerangka pikir	39
Gambar 8	Confirmatory factor analysis konstruk kualitas layanan	89
Gambar 9	Confirmatory factor analysis konstruk kualitas layanan (revisi)..	90
Gambar 10	Confirmatory factor analysis konstruk loyalitas	92
Gambar 11	Full model SEM	93

DAFTAR LAMPIRAN

- 
- Lampiran 1 Kuesioner Penelitian
- Lampiran 2 Lampiran data mentah
- Lampiran 3 Hasil wawancara direksi BPR non BKK di kota Semarang
- Lampiran 4 Informasi umum BPR non BKK di kota Semarang
- Lampiran 5 Prelis 2.54
- Lampiran 6 Confirmatory factor analysis konstruk kualitas layanan
- Lampiran 7 Confirmatory factor analysis konstruk kualitas layanan (revisi)
- Lampiran 8 Confirmatory factor analysis konstruk loyalitas
- Lampiran 9 Full model SEM
- Lampiran 10 Lisrel 8.54
- Lampiran 11 Perhitungan reliability dan variance extract
- Lampiran 12 Perhitungan jumlah responden yang diteliti
- Lampiran 13 Konsep rentang skala
- Lampiran 14 Perhitungan total score X1 s/d. X26

