

**PENGARUH PERSEPSI KUALITAS LAYANAN TERHADAP
KEPUASAN DAN LOYALITAS NASABAH BRI KANCA WONOSARI**

***THE INFLUENCE OF SERVICE QUALITY PERCEPTIONS ON
CUSTOMER SATISFACTION AND LOYALTY IN BRANCH
OFFICE BRI WONOSARI***

TESIS



Disusun oleh :

**EKO BUDI PURNOMO
2014 1020026**

**PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN
PROGRAM PASCASARJANA
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA
2019**

PENGARUH PERSEPSI PADA KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN
DAN LOYALITAS NASABAH BRI KANCA WONOSARI

***THE INFLUENCE OF SERVICE QUALITY PERCEPTIONS ON CUSTOMER
SATISFACTION AND LOYALTY IN BRANCH OFFICE BRI WONOSARI***

Diajukan oleh:

Nama: Eko Budi Purnomo

NIM: 20141020026

Telah disetujui oleh:

Pembimbing



Retno Widowati PA, Ph.D



Tgl 31/12/2018

TESIS

PENGARUH PERSEPSI PADA KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN DAN
LOYALITAS NASABAH BRI KANCA WONOSARI

*THE INFLUENCE OF SERVICE QUALITY PERCEPTIONS ON CUSTOMER
SATISFACTION AND LOYALTY IN BRANCH OFFICE BRI WONOSARI*

Diajukan oleh:

Nama: Eko Budi Purnomo

NIM: 20141020026

Tesis ini telah dipertahankan dan disahkan di depan dewan penguji Program Magister
Manajemen Universitas Muhammadiyah Yogyakarta Tanggal 6 April 2019

Yang terdiri dari



Dr. Arni Surwanti, M.Si

Ketua tim penguji



Retno Widowati PA, Ph.D

Anggota tim penguji

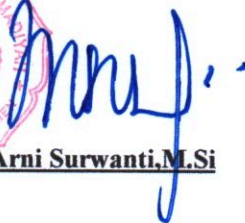
Mengetahui

Ketua Program Magister Manajemen

Universitas Muhammadiyah Yogyakarta



Dr. Arni Surwanti, M.Si



PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa tesis ini bukan merupakan hasil plagiat karya orang lain, melainkan hasil karya sendiri dan belum pernah diterbitkan oleh pihak manapun.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya dan apabila dikemudian hari ada yang mengklaim bahwa karya ini adalah milik orang lain dan dibenarkan secara hukum yang berlaku di Indonesia, maka saya bersedia di tuntutan berdasarkan hukum yang berlaku di Indonesia.

Yogyakarta, 6 april 2019
Yang menyatakan,



Eko Budi Purnomo
NIM. 2014 102 0026

MOTTO

Sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan. Maka apabila kamu telah selesai (dari suatu urusan), kerjakanlah dengan sungguh-sungguh (urusan) yang lain. **(Q.S Al-Insyirah 6-7)**

KATA PENGANTAR

Segala puji bagi Allah SWT, atas limpahan rahmat dan hidayah-Nya bagi penulis sehingga penulis mampu menyelesaikan proses penyusunan tesis yang merupakan salah satu prasyarat untuk meraih gelar strata 2 (S2)

Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan tesis ini tidak lepas dari adanya kerjasama dan bantuan dari berbagai pihak. Oleh karena itu dengan segenap kerendahan hati pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih kepada pihak-pihak berikut.

1. Dr.Ir Gunawan Budiyanto, M.P selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Yogyakarta
2. Sri Atmaja Putra Rosyidi, ST., M.Sc. Eng, Ph.D, PE selaku Direktur Program Studi Pascasarjana Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
3. Ibu Dr. Arni Surwanti, S.E.,M.Si selaku kepala program Studi Magister Manajemen Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
4. Dr. Retno Widowati dan Sutrisno wibowo, SE.,MM selaku dosen pembimbing 1 dan 2 yang dengan penuh kesabaran memberikan masukan dan bimbingan selama
5. Seluruh staf administrasi Program Studi Magister Manajemen yang telah membantu memberikan pelayanan dalam menyelesaikan tesis ini.
6. Semua pihak yang tidak mungkin disebutkan satu persatu yang telah memberikan kontribusinya dalam membantu pelaksanaan penelitian ini.

Semoga segala bantuan yang telah diberikan kepada penulis menjadi amalan yang akan mendapatkan balasan dari Allah SWT. Di akhir kata, penulis berharap semoga tesis ini dapat memberikan manfaat bagi berbagai pihak.

Yogyakarta, 6 April 2019
Penulis

Eko Budi Purnomo
20141020026

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
PERNYATAAN.....	iv
MOTTO.....	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL.....	ix
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR LAMPIRAN	xi
INTISARI.....	xii
ABSTRACT	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	14
C. Tujuan Penelitian.....	15
D. Manfaat Penelitian.....	15
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	17
A. Landasan Teori	17
B. Hasil penelitian terdahulu.....	42
C. Kerangka Teori.....	50
D. Kerangka Konsep	52
E. Hipotesis.....	52
BAB III METODE PENELITIAN	57
A. Desain Penelitian.....	57
B. Populasi dan Sampel Penelitian	57
C. Lokasi dan Waktu Penelitian.....	59
D. Variabel Penelitian	59
E. Definisi Operasional Variabel Penelitian	61
F. Instrumen Penelitian.....	62
G. Cara Pengumpulan Data.....	63
H. Analisis Data	64
I. Validitas dan Reliabilitas	69
J. Etika Penelitian	71

BAB IV HASIL ANALISA DAN PEMBAHASAN.....	74
A. Gambaran Umum Bank BRI Kanca Wonosari	74
B. Hasil Penelitian	78
C. Pembahasan.....	96
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	101
A. Kesimpulan.....	101
B. Keterbatasan Penelitian	102
C. Saran.....	102
DAFTAR PUSTAKA	103
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Posisi BRI wonosari sekanwil jogja item DH.....	9
Tabel 2. 1 Jurnal	42
Tabel 3. 1 Definisi Operasional Variabel Penelitian.....	61
Tabel 3. 2 Skala Likertz	63
Tabel 4. 1 Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen.....	79
Tabel 4. 2 Karakteristik Responden	81
Tabel 4. 3 Hasil Analisis Deskriptif Persepsi Kualitas Layanan.....	83
Tabel 4. 4 Hasil Analisis Deskriptif Kepuasan Nasabah.....	84
Tabel 4. 5 Hasil Analisis Deskriptif Loyalitas Nasabah	85
Tabel 4. 6 Hasil Uji Parsial	86
Tabel 4. 7 Persamaan Regresi	88
Tabel 4. 8 Hasil Uji Pengaruh Simultan.....	90
Tabel 4. 9 Koefisien Determinasi.....	91
Tabel 4. 10 Hasil Uji Sobel	93

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Grafik Perkembangan Penyaluran Kredit 5 Bank Terbesar (Rp Tiliun)	8
Gambar 2. 1 Kerangka Teori.....	51
Gambar 2. 2 Kerangka Konsep	52
Gambar 3. 1 Model Analisis Jalur.....	65
Gambar 4. 1 Peta Lokasi Bank BRI kantor Cabang Wonosari	77
Gambar 4. 2 Hasil Estimasi Model Analisis Jalur	92

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran A. Kuesioner
- Lampiran B. Instruen
- Lampiran C. Data Karakteristik Responden
- Lampiran D. Hasil Analisis Deskriptif Karakteristik Responden
- Lampiran E. Data Penelitia
- Lampiran F. Hasil Uji Asumsi Klasik Model Regresi I
- Lampiran F. Hasil Uji Asumsi Klasik Model Regresi II
- Lampiran H. Hasil Analisis Regresi Model I (Pkl-Kep)
- Lampiran H. Hasil Analisis Regresi Model Ii (Pkl + Kep → Lo)
- Lampiran J. Hasil Uji Sobel

INTISARI

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisa pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan dan loyalitas nasabah BRI khususnya di BRI kantor cabang Wonosari. Penelitian ini merupakan penelitian explanatory dengan populasi penelitian ini adalah nasabah BRI kanca wonosari yang sudah menjadi nasabah minimal satu tahun dan bertransaksi minimal 12 kali dalam setahun. Penelitian ini menggunakan menggunakan sampel purposive dengan sampel 140 sampel. Data analisis dengan Path Analysis (analisis Jalur) yaitu dengan uji statistik parsial (uji t) , koefisien determinasi.

Hasil yang diperoleh dari penelitian tersebut yakni Persepsi Kualitas Layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Loyalitas Nasabah Bank dengan hasil 0,000 dengan T hitung bertanda positif sebesar 3,918 dan koefisien regresi bertanda positif sebesar 0,250. Oleh karena nilai signifikan yang diperoleh $< 0,05$ dan koefisien regresi bertanda positif maka H_0 ditolak dan disimpulkan bahwa persepsi kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah bank : Persepsi Kualitas Layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Nasabah Bank dengan hasil 0,000 dengan T hitung bertanda positif sebesar 8,819 dan koefisien regresi bertanda positif sebesar 0,600. Oleh karena nilai signifikan yang diperoleh $< 0,05$ dan koefisien regresi bertanda positif maka H_0 ditolak. Kepuasan Nasabah berpengaruh positif dan signifikan terhadap Loyalitas Nasabah Bank dengan hasil sebesar 0,000 dengan T hitung bertanda positif sebesar 9,797 dan koefisien regresi bertanda positif sebesar 0,626. Oleh karena nilai signifikan yang diperoleh $< 0,05$ dan koefisien regresi bertanda positif maka H_0 ditolak. Kepuasan Nasabah bank dapat memediasi pengaruh tidak langsung variabel persepsi kualitas layanan terhadap loyalitas nasabah dengan hasil uji Sobel diperoleh nilai signifikan hasil pengujian sebesar 0,000. Oleh karena nilai signifikan yang diperoleh $< 0,05$ maka H_0 ditolak dan disimpulkan bahwa variabel kepuasan nasabah secara signifikan dapat memediasi pengaruh tidak langsung variabel persepsi kualitas layanan terhadap loyalitas nasabah bank.

ABSTRACT

This study aims to analyze the influence of service quality on satisfaction and loyalty of BRI customers, especially at the BRI Wonosari branch office. This research is an explanatory study with the population of this study are BRI customers in Wonosari who have been customers for at least one year and minimum transactions is 12 times a year. This study uses purposive samples with a sample of 140 samples. Data analysis with Path Analysis, namely by partial statistical test (t test), coefficient of determination.

The results obtained from the study namely Service Quality Perception have a positive and significant effect on Bank Customer Loyalty with a result of 0,000 with a positive T count of 3,918 and a positive regression coefficient of 0,250. Because the significant value obtained is <0.05 and the regression coefficient is positive, H_0 is rejected and it is concluded that the perception of service quality has a positive and significant effect on bank customer loyalty: Perception of Service Quality has a positive and significant effect on Bank Customer Satisfaction with a yield of 0,000 with T count positive is 8.819 and the regression coefficient is positive as 0.600. Because the significant value obtained is <0.05 and the regression coefficient is positive, H_0 is rejected. Customer Satisfaction has a positive and significant effect on Bank Customer Loyalty with a result of 0,000 with a positive T count of 9.7797 and a positive regression coefficient of 0.626. Because the significant value obtained is <0.05 and the regression coefficient is positive, H_0 is rejected. Customer Satisfaction the bank can mediate the indirect influence of perceived quality of service variables on customer loyalty with the results of the Sobel test obtained a significant value of the test results of 0,000. Because the significant value obtained is <0.05 , H_0 is rejected and it is concluded that the variable customer satisfaction can significantly mediate the indirect effect of perceived quality of service variables on bank customer loyalty.