

## DAFTAR ISI

Halaman

**LEMBAR JUDUL**

**LEMBAR PENGESAHAN**

**LEMBAR PERNYATAAN**

**ABSTRAK**

**ABSTRACT**

**KATA PENGANTAR**

**DAFTAR ISI**

**BAB I PENDAHULUAN**

1.1.Latar

    Belakang..... 1

1.2.Perumusan Masalah ..... 9

1.3.Tujuan Penelitian.....11

1.4. Manfaat Penelitian .....12

**BAB II LANDASAN TEORI DAN KERANGKA PEMIKIRAN**

2.1. Pemasaran.....13

2.2. Mediasi .....17

2.3. Kepuasan Pelanggan ..... 18

2.4. loyalitas .....28

2.5. Kredit .....32

2.6. Efek Mediasi kepuasan nasabah antara kualitas layanan dan loyalitas nasabah .37

2.7. Kerangka berfikir dan konseptual .....38

2.8. Hipotesis Penelitian .....40

2.9. Penelitian Sebelumnya .....40

### **BAB III METODE PENELITIAN**

3.1. Pendekatan Penelitian .....	45
3.2. Variabel Penelitian .....	45
3.3. Populasi dan Sample .....	50
3.4. Teknik pengambilan data .....	51
3.5. Teknik pengumpulan data .....	52
3.6. Uji Validitas dan Reliabilitas .....	53
3.7. Analisis Data .....	56
3.8. Pengujian Hipotesis .....	59

### **BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

4.1. Hasil Penelitian .....	62
4.1.1. Analisis Deskriptif Karakteristik Responden .....	64
4.1.2. Analisis Deskriptif Variabel Penelitian .....	64
4.1.3. Hasil Uji Validitas .....	76
4.1.4. Hasil Uji Reliabilitas .....	79
4.1.5. Uji Normalitas .....	80
4.2. Hasil Analisis Regresi .....	81
4.2.1. Analisis Regresi Kualitas layanan (X) terhadap Loyalitas Nasabah (Z) .....	81
4.2.2. Analisis Regresi Kualitas Layanan (X) terhadap Kepuasan Nasabah (Y) .....	82
4.2.3. Analisis Regresi Kepuasan Nasabah (Y) terhadap Loyalitas Nasabah (Z) .....	84
4.2.4. Efek Mediasi kepuasan Nasabah dalam hubungan kualitas Layanan dengan Loyalitas Nasabah .....	88
4.3. Pembahasan Penelitian .....	89

4.4. Implikasi Manajerial .....90

**BAB V KESIMPULAN DAN SARAN**

5.1. Kesimpulan .....91

5.2. Saran .....93

**DAFTAR PUSTAKA**

**LAMPIRAN**



**EFEK MEDIASI KEPUASAN NASABAH DALAM HUBUNGAN ANTARA  
KUALITAS LAYANAN DENGAN LOYALITAS NASABAH KREDIT (STUDI  
DI PT. BANK RAKYAT INDONESIA CABANG PURWAKARTA UNIT  
BABAKANCIKAO)**

**Tesis**

Diajukan untuk memenuhi salah satu dari syarat untuk memperoleh Gelar Magister  
Manajemen



Disusun Oleh

**ASEP DIAN SUHENDAR**

1415102010

**PROGRAM MAGISTER MANAJEMEN**

**SEKOLAH PASCA SARJANA**

**UNIVERSITAS WIDYATAMA**

**BANDUNG**

**2018**

**Lembar Pengesahan**

**EFEK MEDIASI KEPUASAN NASABAH DALAM HUBUNGAN ANTARA  
KUALITAS LAYANAN DENGAN LOYALITAS NASABAH KREDIT (STUDI  
DI PT. BANK RAKYAT INDONESIA CABANG PURWAKARTA UNIT  
BABAKANCIKAO)**



Dr., Zulganef, DRS., M.M.  
Pembimbing I

Sunardi S. Brahmana, SE., MT., Ph.D.,  
Pembimbing II

Dr. Alfiana, Dra., M.M.  
Ketua Program Magister Manajemen

Prof. Dr. Mohd Haizam bin Mohd. Saudi  
Direktur Sekolah Pascasarjana



**PROGRAM MAGISTER MANAJEMEN  
SEKOLAH PASCA SARJANA  
UNIVERSITAS WIDYATAMA  
BANDUNG**

**2018**

## DAFTAR PUSTAKA

- Aaker, David A. 2013. *Manajemen Pemasaran Strategi*. Edisi kedelapan. Salemba Empat. Jakarta
- Data laporan keragaan tahun 2017 PT. Bank Rakyat Indonesia Unti Babakancikao.
- Ghozali, Imam, (2013). *Aplikasi Analisis Multivariat dengan Program IBM SPSS 21*. Edisi 7, Penerbit Universitas Diponegoro, Semarang
- Griffin, Jill. 2010. *Customer Loyalty, Menumbuhkan dan Mempertahankan Kesetiaan Pelanggan*. Alih Bahasa Dwi Kartini Yahya. Jakarta: Erlangga
- Abdullah,T. dan Tantri, F. (2012). *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: PT. Rajagrafindo persada
- Kotler, Philip and Keller, Kevin Lane (2013), *Manajemen Pemasaran*, Jilid 1, Edisi 13, Erlangga
- Kotler Philip, Amstrong Gary. 2013. *Prinsip-prinsip Pemasaran, Edisi ke-12*. Penerbit Erlangga
- Kuncoro, M (2013). “Metode Riset untuk Bisnis dan Ekonomi” Edisi 4 Jakarta: Erlangga
- Kurniawati, D. Suharyono, dan Kusumawati, A. (2014) *Pengaruh Citra Merek dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan (Studi pada Pelanggan KFC Cabang Kawi Malang)*. Jurnal Administrasi Bisnis (JAB) Vol 14 No 2. Universitas Brawijaya, Malang.
- Marsum,W.A. 2010. *Restoran dan Segala Permasalahannya*. Yogyakarta: Andi Offset
- Rochaety, E (2009). *Metodologi Penelitian Bisnis*, Jakarta, Mitra Wacana Media
- Reza Budianto, A. (2016). *Efek Mediasi Kepuasan Kerja Dalam hubungan antara Gaya kepemimpinan dan Gaya Komunikasi dengan Kinerja pegawai (Studi pada Kanor Kecamatan Cimahi Utara.)*
- Rahayu, F (2015). *Efek Mediasi kepuasan konsumen dalam hubungan antara service Quality (CARTER) dan loyalitas Konsumen*.
- Wulandari, Sri (2016). *Efek mediasi kepuasan kerja dalam hubungan antara STres Kerja dan Turnover Intention Karyawan Bagian Marketing Unit Mikro PT Bank MAndiri (Persero) TBK Cabang Cirebon*.
- Sarwono, Jonathan (2012) *PATH ANALYSIS Teori, Aplikasi, Prosedur Analisis untuk Riset Skripsi, Tesis dan Disertasi (Menggunakan SPSS)*. Jakarta: PT. Elex Media Komputindo
- Subroto, Budiarto dan Nasution, Dolly S (2005), *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*. Manajemen Usahawan Lembaga Manajemen FE UI. Jakarta

Sudjana. (2006). *Metode Statistik*. Jakarta: Rineka Cipta

Sugiyono. 2013. *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta

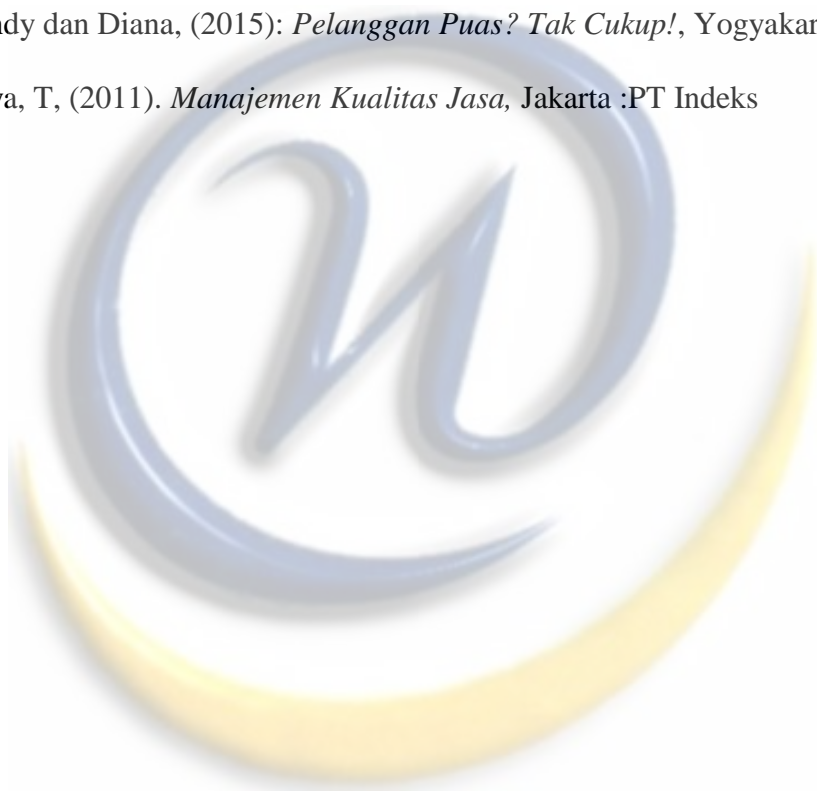
Supangat, A (2010). *Statistik Dalam Kajian Deskriptif, Inferensi, dan Nonparametrik*. Jakarta : Kencana Prenada Media Group

Tjiptono, F. (2012) *Pemasaran Jasa*. C.V ANDI OFFSET. Yogyakarta.

Tjiptono, F dan Chandra, G (2012). *Pemasaran Strategik*. Edisi Kedua. Andi, Yogyakarta

Tjiptono, Fandy dan Diana, (2015): *Pelanggan Puas? Tak Cukup!*, Yogyakarta: Andi

Wijaya, T, (2011). *Manajemen Kualitas Jasa*, Jakarta :PT Indeks



## KATA PENGANTAR

Bismillahirrohmanirrahim,

Segala puji dan syukur hanya bagi Allah SWT yang telah melimpahkan ilmu. Hidayah dan keberkahanNya sehingga penulis pada kesempatan ini bias menyelesaikan tugas akhir Tesis ini. Shalawat serta salam semoga tercurahkan kepada Rasulullah SAW beserta keluarga, sahabat dan pengikutnta yang setia hingga akhir zaman.

Tesis ini merupakan syarat untuk menyelesaikan pendidikan Magister Management dengan judul “Efek Mediasi Kepuasan Nasabah Dalam Hubungan Antara Kualitas Layanan Dengan Loyalitas Nasabah Kredit (Studi di PT Bank Rakyat Indonesia Tbk. Cabang Purwakarta Unit Babakancikao)”.

Banyak sekali peran serta dan dorongan orang-orang yang selalu memberikan semangat sdalam proses pembuatan tugas akhir ini. Teruntuk istriku Ike Puspitasari yang selalu memberikan semangat dari awal perkuliahan sampai saat ini. Anak kuMuhammad Bagaspati Ramadian dan Panji Aryasatya, kalian salahsatu semangat ayah untuk menyelesaikan tugas akhir ini. Selain itu, dengan rasa hormat penulis ingin menyampaikan rasa terima kasih kepada:

1. Bapak Dr, Zulganef, ,Drs.,M.M., selaku pembimbing yang telah membantu proses, mengarahkan dan memberikan saran-saran serta masukan untuk pembuatan Tesis ini.
2. Bapak Sunardi Sembiring Brahmana, SE., MT., Ph.D., selaku pembimbing yang telah membantu proses, mengarahkan dan memberikan saran-saran serta masukan untuk pembuatan Tesis ini.
3. Seluruh Angkatan MM 57 yang dari awal selalu bersama menempuh program perkuliahan ini.
4. Bapak Rusman Agusmara, kepala Kantor Unit PT. Bank Rakyat Indonesia, Tbk. Yang telah memberikan izin dan dorongan dalam melakukan penelitian ini.

Semoga Allah SWT memberikan balasan yang setimpal atas amal baiknya di kemudian hari. Penulis sadar bahwa tesis ini masih jauh dari kata sempurna.oleh karena itu, saran



dan kritik yang sifatnya membangun senantiasa penulis harapkan. Semoga Tesi ini bermanfaat penuh kebrkahan khususnya bagi penulis dan pembaca pada umumnya.

Bandung, April 2018

Penulis

**Asep Dian Suhendar**



## SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : ASEP DIAN SUHENDAR

NIM : 1415102010

Program Studi : Magister manajemen Universitas Widyatama

Judul Tesis : Efek Mediasi Kepuasan Nasabah Dalam Hubungan Antara Kualitas Layanan Dengan Loyalitas Nasabah Kredit (Studi di PT Bank Rakyat Indonesia Tbk. Cabang Purwakarta Unit Babakancikao)

Dengan ini saya menyatakan bahwa tesis ini asli (original) dan belum pernah diajukan untuk mendapat gelar akademik di perguruan tinggi manapun. Tesis ini hasil karya saya sendiri dan dibuat berdasarkan pengajaran dan komunikasi saya dari dosen pembimbing.

Dalam tesis ini tidak terdapat karya yang telah di publikasikan orang lain, kecuali secara jelas tertulis didalam naskah pengarang / penulis dan dicantumkan dalam daftar pustaka.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya. Jika terdapat penhimpangan dari pernyataan ini saya bersedia menerima sanksi sesuai peraturan yang berlaku.

Bandung, April 2018

Asep Dian Suhendar

## Lampiran 1. Instrumen (Kuesioner) Penelitian

### KUESIONER PENELITIAN

Penelitian tentang: Manajemen Pemasaran

**Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Nasabah dalam meningkatkan Loyalitas Nasabah Kredit di PT. Bank Rakyat Indonesia Cabang Purwakarta Unit Babakancikao**

Kepada Yth,  
Nasabah PT Bank Rakyat Indonesia  
Di  
Purwakarta

Dengan Hormat,

Bersama ini saya:

Nama : Asep Dian Suhendar

Pekerjaan : Mahasiswa Magister Manajemen Universitas

Widyatama

NIM : 1214152010

Sedang mengadakan penelitian dengan judul Analisis Pelayanan dan Kepuasan Nasabah dalam meningkatkan Loyalitas Nasabah Kredit di PT. Bank Rakyat Indonesia Cabang Purwakarta Unit Babakancikao. Untuk keperluan tersebut, saya mohon bantuan Bpk/Ibu atau Saudara/i dengan hormat untuk memberikan penilaian melalui kuesioner ini dengan sebenar-benarnya berdasarkan atas apa yang Bpk/ Ibu/ Sdr/ i lakukan berkaitan dengan apa yang Bapak/ Ibu/ Sdr/I rasakan terhadap produk dari BRI Khususnya berkenaan dengan produk Kredit.

Semoga partisipasi yang Bpk/ Ibu/ Sdr/ i berikan dapat bermanfaat untuk kepentingan ilmu pengetahuan serta dapat membantu upaya meningkatkan kualitas dan kepuasan layanan di BRI. Atas kerjasama dan partisipasi yang diberikan, saya ucapkan terima kasih.

Hormat saya,

Asep Dian Suhendar

NIM. 1415102010



**Petunjuk pengisian :**

**Pada pertanyaan di bawah ini, Anda dimohon untuk mengisi pertanyaan- pertanyaan tersebut dengan keadaan/ kondisi yang sebenarnya.**

**IDENTITAS RESPONDEN**

1. Jenis Kelamin : a. Pria b. Wanita
2. Usia saat ini : (Pilih salah satu dibawah ini)
  - a. 21-35 thn d. 61 thn - 75 thn
  - b. 35 thn - 50 thn
  - c. 51 thn - 60 thn
3. Pendidikan terakhir : (Pilih salah satu dibawah ini)
  - a. SD d. Diploma
  - b. SMP e. S1
  - c. SMU f. S2/S3
4. Pekerjaan saat ini : (Pilih salah satu dibawah ini)
  - a. PNS d. TNI/ POLRI
  - b. Peg. Swasta e. Lain-lain .....
  - c. Wiraswasta
5. Penghasilan per bulan : (Pilih salah satu dibawah ini)
  - a. < Rp 2.000.000
  - b.  $\geq$  Rp 2.000.000 - Rp 3.000.000
  - c.  $\geq$  Rp 3.000.000 - Rp 4.000.000
  - d.  $\geq$  Rp 4.000.000- Rp 5.000.000
  - e. > Rp 5.000.000

6. Sudah berapa lama menjadi nasabah BRI? (Pilih salah satu dibawah ini)

a. < 1 tahun

b.  $\geq$  1 – 5 tahun

c.  $\geq$  6 – 10 tahun

d.  $\geq$ 11 – 15 tahun

e. > 16 tahun



### Petunjuk Pengisian

Silahkan anda pilih jawaban yang menurut anda paling sesuai dengan kondisi yang ada dengan jalan memberikan tanda (√) pada pilihan jawaban yang tersedia. Keterangan :

SS = Sangat Setuju      TS= Tidak Setuju

S = Setuju                      STS = Sangat Tidak

Setuju CS = Cukup Setuju

### KUALITAS LAYANAN

NO	INDIKATOR	JAWABAN				
		SS	S	CS	TS	STS
1	Saya merasa Kondisi Kantor BRI sangat nyaman					
2	Menurut saya Kantor BRI di setiap daerah selalu ada					
3	Menurut saya Pegawai yang memberikan layanan sangat ramah					
4	Menurut saya Pegawai mengerti apa yang diinginkan nasabah					
5	Menurut saya Petugas Survey sangat mengerti akan kebutuhan nasabah					
6	Menurut saya Nasabah merasa pengajuan kredit di proses dengan cepat sesuai prosedur					
7	Menurut saya Pegawai bekerja sesuai aturan dan system yang berlaku					
8	Menurut saya Waktu survey tidak lama sehingga kebutuhan nasabah cepat terlayani					
9	Menurut saya Ketika Survey, pegawai BRI memberikan arahan dan gambaran tentang produk yang ada					

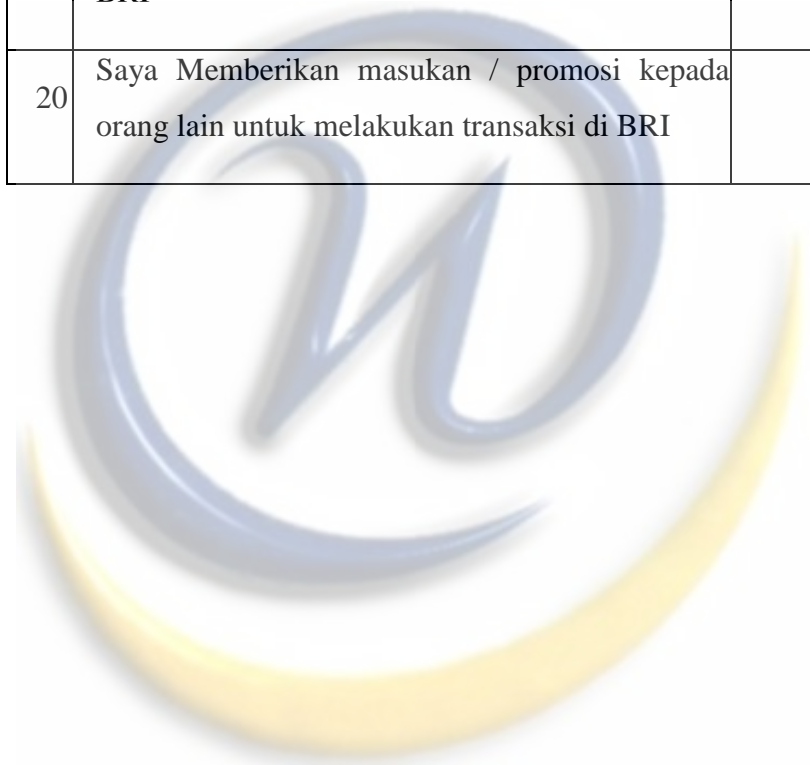
**KEPUASAN NASABAH**

No	INDIKATOR	JAWABAN				
		SS	S	CS	TS	STS
		5	4	3	2	1
10	Menurut saya Suku Bunga Kredit BRI Sangat Kompetitif					
11	Menurut saya Kredit BRI sesuai dengan kebutuhan nasabah					
12	Menurut saya Selama ini merasa sangat beruntung dapat fasilitas kredit dari BRI					
13	Menurut saya Ketika Survey, nasabah selalu kooperatif dalam memberikan informasi					
14	Menurut saya Keramahan pegawai dalam memberikan pelayanan mendorong keberhasilan dalam berbisnis					
15	Menurut saya Merasa puas dengan suku bunga yang wajar dan saling menguntungkan					
16	saya Selalu mengajak saudara atau teman untuk ikut serta dalam program kredit BRI					



**LOYALITAS NASABAH**

No	INDIKATOR	JAWABAN				
		SS	S	CS	TS	STS
		5	4	3	2	1
17	Saya Mencoba untuk mengetahui produk kredit bank lain					
18	Saya Selalu setia dengan BRI khususnya dalam hal kredit Mikro BRI					
19	Saya Ikut memberikan informasi terbaru tentang BRI					
20	Saya Memberikan masukan / promosi kepada orang lain untuk melakukan transaksi di BRI					



## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Data Angka Non Performance Loan BRI Unit Babakancikao .....	7
Tabel 1.2 Pra Survey .....	7
Tabel 3.1 Operasionalisasi Variabel .....	46
Tabel 3.2 Skala Likert .....	50
Tabel 3.3 Skala Likert .....	53
Tabel 3.4 Rekapitulasi hasil Skoring Kuesioner .....	59
Tabel 3.5 Pedoman Interpretasi Terhadap Koefisien Korelasi .....	59
Tabel 4.1 Data Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	62
Tabel 4.2 Data Responden Berdasarkan Usia .....	63
Tabel 4.3 Data Responden Berdasarkan Pendapatan .....	65
Tabel 4.4 Rekapitulasi Skor Variabel Kualitas Layanan (X) .....	65
Tabel 4.5 Rekapitulasi Skor Variabel Kepuasan Nasabah (Y) .....	69
Tabel 4.6 Rekapitulasi Skor Variabel Loyalitas Nasabah (Z) .....	74
Tabel 4.7 Hasil Pengujian Validitas Variabel Kualitas Layanan (X) .....	77
Tabel 4.8 Hasil Pengujian Validitas Variabel Kepuasan Nasabah (Y) .....	78
Tabel 4.9 Hasil Pengujian Validitas Variabel Loyalitas Nasabah (Z) .....	78
Tabel 4.10 Uji Reliabilitas .....	79
Tabel 4.11 Hasil Uji Normalitas Taksiran Model Regresi .....	80
Tabel 4.12 Table Model Summary .....	81
Tabel 4.13. Tabel Annova .....	81
Tabel 4.14 Analisis Regresi Linier Sederhana X Terhadap Z .....	82
Tabel 4.15 Table Model Summary .....	83
Tabel 4.16. Tabel Annova .....	83
Tabel 4.17 Uji Koefisien Regresi .....	84
Tabel 4.18 tabel model regresi .....	84
Tabel 4.20 Analisis Regresi Linier Sederhana Y Terhadap Z .....	85
Tabel. 4.21 tabel model uji regresi .....	85
Tabel 4.23 Analisis Regresi Linier Berganda Hierarchical .....	87