

**ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG  
MEMPENGARUHI KEPUASAN PELANGGAN  
DAN PENGARUHNYA TERHADAP  
LOYALITAS PELANGGAN  
(STUDI PADA BANK BRI DEMAK )**



**TESIS**

**Diajukan untuk memenuhi sebagian syarat guna  
memperoleh derajat sarjana S-2 Magister Manajemen  
Program Studi Magister Manajemen Universitas Diponegoro**

**Oleh :  
Bagyo Mujiharjo  
NIM : C4A005017**

**PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN  
PROGRAM PASCA SARJANA  
UNIVERSITAS DIPONEGORO  
SEMARANG  
2006**

## ABSTRACT

In the free information period, it is no difficult for competitors to know and benchmark, to break the competitors strategy advantage, beside that customers have more critical to bank, so it is important for banking to increase service quality, customer value and product advantage to realized customer satisfaction and customer loyalty.

According to the problem in this tesis, I want to analyze the influences of service quality, customer value, product advantage, customer satisfaction and customer loyalty in BRI Demak branch office.

For making this tesis I have done research with BRI Demak branch office customers as a responden, with questioner contain some inquiry of the service quality, customer value, product advantage, customer satisfaction and customer loyalty. This research done with 108.samples.

According to the reply of questioner, I have analyze with the Structural Equation Modelling that applied with AMOS 5, to know the influences of service quality, customer value and product advantage variables toward customer satisfaction variable and the influences of customer satisfaction variable toward customer loyalty variable.

From this analyze of the research result that service quality, customer value and product advantage have positif and signifikan influences toward customer satisfaction and customer satisfaction has positif and signifikan influences toward customer loyalty in BRI Demak branch office.

This research have limitation, where the finding can't determine the application of service quality, customer value and product advantage in BRI bank in general. Beside that from the analyze result the loading factor value that determine the influences of customer satisfaction variable toward customer loyalty variable only 52%. For suggestion in the future, deeply research can do for customer satisfaction and customer loyalty with more BRI branch office and with more variables.

## ABSTRAKSI

Di era informasi yang terbuka pesaing tidak terlalu sulit untuk mengetahui, meniru dan menyusun cara-cara untuk mematahkan keunggulan strategi lawannya, disamping itu pelanggan sudah makin kritis terhadap bank karena itu perlu bagi perbankan untuk meningkatkan kualitas pelayanan, nilai pelanggan, dan keunggulan produk guna menciptakan kepuasan dan loyalitas pelanggan.

Berkenaan dengan masalah tersebut pada makalah ini penulis mencoba untuk melakukan kajian mengenai pengaruh kualitas pelayanan, nilai pelanggan dan keunggulan produk terhadap kepuasan pelanggan, serta pengaruh kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan, di Kantor Cabang BRI Demak.

Untuk penyusunan tesis ini penulis melakukan penelitian dengan responden para pelanggan Bank BRI Kantor Cabang Demak, dengan memberikan kuesioner yang berisi beberapa pertanyaan menyangkut kualitas pelayanan, nilai pelanggan, keunggulan produk, kepuasan pelanggan dan loyalitas pelanggan. Untuk penelitian ini jumlah sampel sebanyak 108 pelanggan.

Berdasarkan jawaban kuesioner dari responden, penulis melakukan analisis dengan *Structural Equation Modelling* menggunakan aplikasi AMOS 5, untuk mengetahui sejauhmana pengaruh variabel kualitas pelayanan, nilai pelanggan, dan keunggulan produk terhadap variabel kepuasan pelanggan, serta sejauhmana pengaruh variabel kepuasan pelanggan terhadap variabel loyalitas pelanggan.

Hasil analisis dari penelitian ini bahwa kualitas pelayanan, nilai pelanggan dan keunggulan produk, mempunyai pengaruh positif signifikan terhadap kepuasan pelanggan, dan kepuasan pelanggan mempunyai pengaruh positif signifikan terhadap loyalitas pelanggan di Kantor Cabang BRI Demak.

Bagaimanapun penelitian ini memiliki keterbatasan-keterbatasan, dimana temuan penelitian ini kemungkinan belum mampu memberikan gambaran menyeluruh tentang penerapan kualitas pelayanan, nilai pelanggan dan keunggulan produk di Bank BRI pada umumnya. Disamping itu dari nilai *loading faktor* yang menggambarkan pengaruh antara kepuasan pelanggan dengan loyalitas pelanggan nilainya hanya 52%. Disarankan untuk masa mendatang, perlu dilakukan penelitian lebih mendalam mengenai kepuasan dan loyalitas pelanggan dengan lebih banyak variabel dan cakupan Kantor Cabang BRI yang lebih luas.