

**ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN  
DAN KUALITAS PRODUK TERHADAP KEPUASAN  
NASABAH UNTUK MENCIPTAKAN LOYALITAS  
NASABAH**

**(Studi pada Bank Rakyat Indonesia Yogyakarta cabang Cik Ditiro)**



**SKRIPSI**

Diajukan sebagai salah satu syarat  
untuk menyelesaikan Program Sarjana (S1)  
pada Program Sarjana Fakultas Ekonomika dan Bisnis  
Universitas Diponegoro

Disusun Oleh :

**SURYA HERLANGGA**

**NIM. 12010112130301**

**FAKULTAS EKONOMIKA DAN BISNIS  
UNIVERSITAS DIPONEGORO  
SEMARANG  
2018**

## **PERSETUJUAN SKRIPSI**

Nama Penyusun : Surya Herlangga  
Nomor Induk Mahasiswa : 12010112130301  
Fakultas/Jurusan : Ekonomika dan Bisnis/Manajemen  
Judul Skripsi : **ANALISIS PENGARUH KUALITAS  
PELAYANAN DAN KUALITAS  
PRODUK TERHADAP KEPUASAN  
NASABAH UNTUK MENCIPTAKAN  
LOYALITAS NASABAH**  
(Studi pada Bank Rakyat Indonesia Yogyakarta  
cabang Cik Ditiro)

Dosen Pembimbing : I Made Sukresna, SE., MSi., Ph.D

Semarang, 11 April 2018

Dosen Pembimbing,

I Made Sukresna, SE., MSi., Ph.D

NIP. 19750125000121001

## **PENGESAHAN KELULUSAN UJIAN**

Nama Penyusun : Surya Herlangga

Nomor Induk Mahasiswa : 12010112130301

Fakultas/Jurusan : Ekonomika dan Bisnis/Manajemen

Judul Skripsi : **ANALISIS PENGARUH KUALITAS**

**PELAYANAN DAN KUALITAS**

**PRODUK TERHADAP KEPUASAN**

**NASABAH UNTUK MENCIPTAKAN**

**LOYALITAS NASABAH**

(Studi pada Bank Rakyat Indonesia Yogyakarta

cabang Cik Ditiro)

Telah dinyatakan lulus pada tanggal

Tim penguji :

1. I Made Sukresna, SE., MSi., Ph.D ( .....)

2. Mudiantono, Drs. H.,M.Sc. ( .....)

3. Sri Rahayu Tri Astuti, S.E., M.M. ( .....)

## PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI

Yang bertanda tangan dibawah ini saya, Surya Herlangga, menyatakan bahwa skripsi dengan judul: **Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Nasabah untuk Menciptakan Loyalitas Nasabah (Studi pada Bank Rakyat Indonesia Yogyakarta cabang Cik Ditiro)** adalah hasil tulisan saya sendiri. Dengan ini saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa dalam skripsi ini tidak terdapat keseluruhan atau sebagian tulisan orang lain yang saya ambil dengan cara menyalin atau meniru dalam bentuk rangkaian kalimat atau simbol yang menunjukkan gagasan atau pendapat atau pemikiran penulis lain, yang saya akui seolah-olah sebagai tulisan saya sendiri, dan atau tidak terdapat bagian atau keseluruhan tulisan yang saya salin, tiru, atau yang saya ambil dari tulisan orang lain tanpa memberikan pengakuan penulis aslinya.

Apabila saya melakukan tindakan yang bertentangan dengan hal tersebut diatas, baik disengaja maupun tidak, dengan ini saya menyatakan menarik skripsi yang saya ajukan sebagai hasil tulisan saya sendiri ini. Bila kemudian terbukti bahwa saya melakukan tindakan menyalin atau meniru tulisan orang lain seolah-olah hasil pemikiran saya sendiri, berarti gelar dan ijazah yang telah diberikan oleh universitas batal saya terima.

Semarang, 11 April 2018

Pembuat pernyataan

(Surya Herlangga)

NIM.12010112130301

## **MOTTO DAN PERSEMBAHAN**

**“Sesungguhnya Allah tidak akan merubah nasib suatu kaum  
hingga mereka mengubah nasib mereka sendiri” (QS Ar-  
Ra’ad:11)**

*“Strength and growth come only through continuous effort and struggle”*  
– Napoleon Hill

*“The way get started is to quit talking and begin doing”*  
– Walt Disney

Skripsi ini saya persembahkan untuk kedua orang tua tercinta:

---

**Bapak Budi Purnomo dan Ibu Hesti Dewi**

**Terimakasih atas segalanya.**

## ABSTRACT

This research is aims to analyze the impact of Service Quality and Product Quality on Customer Satisfaction to create Loyalty to customers of Bank Rakyat Indonesia. Quality of Service and Product Quality becomes a separate reason for customers in using Bank Rakyat Indonesia services as the choice of banking services.

The population used in this research is customers Bank Rakyat Indonesia Yogyakarta branch Cik ditiro. This research method using non-probability sampling technique with purposive sampling method where the sample used is 115 respondents. Data were obtained from questionnaires which were then processed and analyzed using SEM (Structural Equation Modeling) analysis through AMOS program.

The results showed that the Quality of Service and Product Quality have positive and significant impact on Customer Satisfaction. Then Customer Satisfaction has a positive and significant effect on Customer Loyalty. In addition, the two independent variables also have a positive and significant influence on Customer Loyalty Bank Rakyat Indonesia Yogyakarta branch Cik ditiro

*Keywords: Service Quality, Product Quality, Customer Satisfaction, Customer Loyalty*

## **ABSTRAK**

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk terhadap Kepuasan Nasabah untuk menciptakan Loyalitas pada nasabah Bank Rakyat Indonesia. Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk menjadi suatu alasan tersendiri bagi nasabah dalam menggunakan layanan Bank Rakyat Indonesia sebagai pilihan layanan perbankan.

Populasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah nasabah pengguna layanan Bank Rakyat Indonesia Yogyakarta cabang Cik ditiro. Metode penelitian ini menggunakan teknik *non-probability sampling* dengan metode *purposive sampling* dimana sampel yang digunakan sebanyak 115 responden. Data diperoleh dari kuesioner yang kemudian diolah dan dianalisis dengan menggunakan analisis SEM (*Structural Equation Modelling*) melalui program AMOS.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Nasabah. Kemudian Kepuasan Nasabah berpengaruh positif dan signifikan terhadap Loyalitas Nasabah. Selain itu, kedua variabel independen juga memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap Loyalitas Nasabah Bank Rakyat Indonesia Yogyakarta cabang Cik ditiro

***Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk, Kepuasan Nasabah,***

***Loyalitas Nasabah***

## KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadirat Allah SWT atas berkat dan limpahan rahmat-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan sebuah skripsi dengan judul Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Nasabah Untuk Menciptakan Loyalitas Nasabah (studi pada Bank Rakyat Indonesia Yogyakarta cabang Cik Ditiro)

Skripsi ini disusun untuk memenuhi persyaratan untuk menyelesaikan program strata satu (S1) pada Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Diponegoro. Penulisan ini tidak mungkin dapat diselesaikan tanpa adanya bantuan dari berbagai pihak, oleh karena itu penulis mengucapkan terimakasih kepada:

1. Bapak Dr. Suharnomo, S.E., M.Si., selaku Dekan Fakultas Ekonomika dan Bisnis, Universitas Diponegoro.
2. Bapak Harjum Muharam, S.E., M.E., selaku kepala jurusan manajemen.
3. Bapak I Made Sukresna, SE., MSi., Ph.D., selaku dosen pembimbing, atas waktu, perhatian, bimbingan, serta saran sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.
4. Bapak Dr. Irene Rini Demi Pangestuti ME ., selaku dosen wali yang telah memberikan pengarahan dan nasihat kepada penulis selama masa perkuliahan.
5. Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Ekonomika dan Bisnis, Universitas Diponegoro Semarang atas ilmu dan bantuan yang telah diberikan selama peneliti menjalani perkuliahan.
6. Para Staf dan karyawan Fakultas Ekonomika dan Bisnis, Universitas Diponegoro Semarang yang telah membantu penulis selama masa studi.
7. Kedua orang tua serta kakak dan adikku. Bapak Budi Purnomo dan Ibu Hesti Dewi serta Mas Randhiyatmoko dan Agung Brahmantaka yang selalu memberikan do'a, mendukung, dan selalu memberi motivasi dalam menyelesaikan studi S1 ini.

8. Operasional Bank Rakyat Indonesia Bapak Agus dan Bapak Ridwan yang telah membantu dan meluangkan waktu untuk memberikan informasi yang sangat berarti bagi peneliti.
9. Seluruh responden yang telah bersedia membantu penulis menyelesaikan penelitian ini.
10. Reza Haikal, Andika Pramudya, Benhard Partogi, Aldi Bahana, Agung Anugrah, Hanif Hidayatullah, Josua Sinurat, Erisa Anggraeni, Rara Andira, Rizka Annisa. Teman-teman terdekat selama menjalani program studi strata satu manajemen di Fakultas Ekonomika dan Bisnis, Universitas Diponegoro Semarang. Terimakasih untuk segala bantuan, keceriaan, dan kenangan indah selama menjalani masa-masa perkuliahan.
11. Seluruh teman-teman Manajemen angkatan 2012 yang telah memberikan kenangan indah selama penulis menempuh pendidikan perguruan tinggi di Universitas Diponegoro.
12. Seluruh pihak yang tidak dapat disebutkan satu per satu, yang telah membantu penulis dalam proses penyelesaian penelitian ini.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa masih banyak kekurangan dan keterbatasan dalam penyusunan skripsi ini. Oleh karena itu penulis mohon maaf atas kesalahan dan kekurangannya. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat dalam pengkajian ilmu pengetahuan dan mendorong penelitian-penelitian selanjutnya.

Semarang, 11 April 2018

Penulis,

Surya Herlangga

NIM. 12010112130301

## DAFTAR ISI

Halaman

<b>PERSETUJUAN SKRIPSI .....</b>	<b>i</b>
<b>PENGESAHAN KELULUSAN UJIAN.....</b>	<b>ii</b>
<b>PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI.....</b>	<b>iii</b>
<b>MOTTO DAN PERSEMBAHAN .....</b>	<b>iv</b>
<b>ABSTRACT .....</b>	<b>v</b>
<b>ABSTRAK.....</b>	<b>vi</b>
<b>KATA PENGANTAR .....</b>	<b>vii</b>
<b>DAFTAR ISI .....</b>	<b>ix</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xiii</b>
<b>BAB I.....</b>	<b>1</b>
<b>PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
<b>1.1 Latar Belakang Masalah.....</b>	<b>1</b>
<b>1.2 Rumusan Masalah.....</b>	<b>8</b>
<b>1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian.....</b>	<b>11</b>
1.3.1 Tujuan Penelitian .....	11
1.3.2 Manfaat Penelitian.....	11
<b>1.4 Sistematika Penulisan .....</b>	<b>12</b>
<b>BAB II.....</b>	<b>14</b>
<b>TINJAUAN PUSTAKA .....</b>	<b>14</b>
<b>2.1 Landasan Teori.....</b>	<b>14</b>
2.1.1 Loyalitas .....	14
2.1.2 Kualitas Layanan.....	21
2.1.3 Kualitas Produk.....	27
2.1.4 Kepuasan Nasabah.....	30
<b>2.2 Kerangka Pemikiran Teoritis.....</b>	<b>40</b>
<b>2.3 Penelitian Terdahulu.....</b>	<b>41</b>
<b>2.4 Hipotesis.....</b>	<b>44</b>
<b>BAB III.....</b>	<b>46</b>
<b>MOTODE PENELITIAN .....</b>	<b>46</b>
<b>3.1 Variabel penelitian dan Definisi Operasional.....</b>	<b>46</b>
3.1.1 Variabel Penelitian .....	46
3.1.2 Definisi Operasional Variabel .....	47
<b>3.2 Populasi dan Sampel.....</b>	<b>50</b>

3.2.1	Populasi .....	50
3.2.2	Sampel.....	51
3.2.3	Teknik Pengambilan Sampel .....	51
<b>3.3</b>	<b>Jenis dan Sumber Data .....</b>	<b>52</b>
3.3.1	Data Primer .....	52
3.3.2	Data Sekunder .....	52
<b>3.4</b>	<b>Metode Pengumpulan Data.....</b>	<b>53</b>
3.4.1	Kuesioner.....	53
3.4.2	Studi Pustaka .....	54
<b>3.5</b>	<b>Metode Analisis .....</b>	<b>54</b>
<b>BAB IV.....</b>	<b>.....</b>	<b>64</b>
<b>ANALISA DATA DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>.....</b>	<b>64</b>
<b>4.1</b>	<b>Deskripsi Objek Penelitian .....</b>	<b>64</b>
<b>4.2</b>	<b>Identitas Responden .....</b>	<b>65</b>
4.2.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	65
4.2.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Umur .....	65
4.2.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan .....	66
4.2.4	Karakteristik Responden Berdasarkan Penghasilan Per Bulan .....	67
<b>4.3</b>	<b>Deskripsi Hasil Penelitian .....</b>	<b>68</b>
<b>4.4</b>	<b>Uji Validitas dan Reliabilitas.....</b>	<b>68</b>
4.4.1	Uji Validitas.....	68
4.4.2	Uji Reliabilitas .....	70
<b>4.5</b>	<b>Analisis Structural Equation Model (SEM).....</b>	<b>71</b>
4.5.1	Analisis Faktor Konfirmatori ( <i>Confirmatory Factor Analysis</i> ).....	71
4.5.2	Uji Normalitas Data .....	80
4.5.3	Multivariate Outliers.....	81
4.5.4	Interpretasi dan Modifikasi Model .....	82
4.5.5	Uji Validitas Multivariate.....	83
4.5.6	Uji Reliabilitas Multivariate.....	84
4.5.7	Pengujian Hipotesis Peneltian .....	86
<b>4.6</b>	<b>Uji Mediasi (<i>Path Analysis</i>).....</b>	<b>88</b>
4.6.1	Efek Mediasi Kepuasan pada Pengaruh Pelayanan terhadap Loyalitas Konsumen.....	88
4.6.2	Efek Mediasi Kepuasan pada Pengaruh Produk terhadap Loyalitas Konsumen.....	89
<b>4.7</b>	<b>Pembahasan .....</b>	<b>90</b>
4.7.1	Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan .....	90
4.7.2	Pengaruh Kualitas Produk terhadap Kepuasan.....	92
4.7.3	Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas .....	93
4.7.4	Pengaruh Kualitas Produk terhadap Loyalitas .....	94
4.7.5	Pengaruh Kepuasan terhadap Loyalitas .....	95
<b>BAB V.....</b>	<b>.....</b>	<b>98</b>
<b>PENUTUP.....</b>	<b>.....</b>	<b>98</b>
<b>5.1</b>	<b>Ringkasan Penelitian .....</b>	<b>98</b>
<b>5.2</b>	<b>Kesimpulan.....</b>	<b>99</b>
<b>5.3</b>	<b>Keterbatasan Penelitian .....</b>	<b>102</b>
<b>5.4</b>	<b>Saran Untuk Penelitian Mendatang.....</b>	<b>102</b>

<b>Daftar Pustaka.....</b>	<b>104</b>
<b>Lampiran A.....</b>	<b>107</b>
<b>Lampiran B.....</b>	<b>115</b>
<b>Lampiran C.....</b>	<b>122</b>

## DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1 Tabel Jumlah Nasabah BRI di Yogyakarta Dik Ditiro .....	5
Tabel 3.1 Definisi Oprasional .....	47
Tabel 4.1 Tanggapan Karakteristik Responden .....	63
Tabel 4.2 Identitas Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	64
Tabel 4.3 Identitas Responden Berdasarkan Umur .....	65
Tabel 4.4 Identitas Responden Berdasarkan Pekerjaan .....	65
Tabel 4.5 Identitas Responden Berdasarkan Penghasilan Perbulan ..	66
Tabel 4.10 Uji Validitas Pelayanan .....	71
Tabel 4.11 Uji Validitas Produk .....	72
Tabel 4.12 Uji Validitas Kepuasan .....	72
Tabel 4.13 Uji Validitas Loyalitas .....	73
Tabel 4.14 Uji Reliabilitas .....	74
Tabel 4.15 Analisis Faktor Konfirmatori Konstruk Eksogen .....	77
Tabel 4.16 Uji Kococokan Diagram Path Variabel Endogen .....	80
Tabel 4.17 Uji Kecocokan Structural Equation Model Modifikasi ..	81
Tabel 4.18 Regression Weights Structural Equantion Modelling .....	82
Tabel 4.19 Hasil Uji Normalitas .....	83
Tabel 4.20 Pengujian Multivariate Outliers .....	84
Tabel 4.21 Perhitungan Construct Reliability dan Variance Extracted .....	88
Tabel 4.22 Hasil Pengujian Hipotesis .....	89

## DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Empat Jenis Loyalitas .....	19
Gambar 2.2 Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Nasabah Untuk Menciptakan Loyalitas Nasabah .....	40
Gambar 4.1 Faktor Konfirmatori Variabel Eksogen .....	75
Gambar 4.2 Faktor Konfirmatori Variabel Endogen .....	78
Gambar 4.3 Full Model Structural Equation Modelling .....	81

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Masalah**

Kondisi sosial ekonomi suatu negara yang semakin tumbuh seiring dengan keberhasilan pembangunan menyebabkan tingkat kesejahteraan meningkat sehingga terjadi adanya pergeseran akan kebutuhan yang harus dipenuhi . industri jasa seperti perbankan mempunyai peluang bisnis yang semakin luas untuk memenuhi keinginan dan kebutuhan. Perusahaan dalam hal ini bank harus melakukan upaya pemasaran melalui penciptaan produk yang lebih inovatif sehingga nasabah akan terlayani setiap transaksinya dengan kualitas pelayanan yang baik. Dalam menghadapi persaingan yang semakin ketat dan terdapat banyak tantangan perusahaan tentu perlu memerlukan strategi .

Bank Rakyat Indonesia (BRI) merupakan bank pemerintah yang terbesar di Indonesia saat ini. Dalam visinya BRI menjadi bank komersial terkemuka yang selalu mengutamakan kepuasan nasabah dalam memenangkan persaingan. Adapun misi BRI adalah melakukan kegiatan perbankan yang terbaik dengan mengutamakan pelayanan yang prima kepada seluruh nasabah melalui jaringan kerja yang tersebar luas dan didukung oleh sumber daya yang profesional dan teknologi informasi yang handal. Sehingga bank BRI mengedepankan masalah

kualitas layanan menjadi faktor yang menentukan keberhasilan. Dalam mencapai keberhasilan menciptakan loyalitas nasabah merupakan salah satu tujuan perusahaan.

Terdapat lima indikator utama dalam menentukan tingkat kepuasan yang wajib diperhatikan oleh pelaku bisnis, diantaranya kualitas produk, kualitas layanan, perasaan emosional, biaya, dan harga ( Lupiyoadi, 2011).

Hal yang perlu perusahaan perhatikan untuk mencapai keberhasilan yaitu adalah kualitas pelayanan. kualitas pelayanan merupakan bentuk dari karakteristik barang atau jasa yang menunjukkan kemampuannya untuk memenuhi kebutuhan konsumen, baik yang dirasakan langsung maupun yang tidak langsung. perusahaan yang bergerak di bidang jasa, pemberian pelayanan yang berkualitas pada pelanggan merupakan hal yang harus dilaksanakan apabila perusahaan ingin mendapatkan keberhasilan (Kotler, 2000).

Kepuasan nasabah diperoleh dengan cara perusahaan memberikan kepuasan yang baik kepada konsumen. Adapun variabel dari kualitas pelayanan antara lain *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance* dan *empathy*. Tingkat kepuasan ditentukan oleh variabel-variabel tersebut . Oleh karena itu, ketika perusahaan ingin memperoleh kepuasan nasabah maka perusahaan harus mampu mengelola variabel-variabel tersebut (Parasuraman, 1998). Apabila nasabah atau konsumen merasa bahwa kualitas pelayanan yang diberikan oleh bank kepada nasabah baik dan sesuai harapan maka akan merasakan kepuasan, kepercayaan kepada bank dan mempunyai komitmen menjadi nasabah yang loyal.

Menurut Tjiptono (2008) Kualitas produk merupakan variabel yang sangat berpengaruh kepada kepuasan nasabah. Demi mencapai naiknya nilai suatu produk maka perusahaan harus dapat memenuhi harapan konsumen dikarenakan setiap konsumen memiliki harapan konsumen atas manfaat yang dirasakan dari suatu jasa dan produk. Faktor pendorong keberhasilan hubungan antara konsumen dan perusahaan adalah kepuasan pelanggan (Schiffman & Kanuk, 2004)

Kepuasan konsumen adalah penilaian seseorang setelah membandingkan harapan sebuah produk dengan kinerja produk itu sendiri dengan perasaan kecewa atau puas (Kotler, 2009). Zulian Yamit (2005) menyatakan bahwa kepuasan pelanggan adalah penilaian purna beli atau hasil penilaian setelah membandingkan apa manfaat yang didapatkan dengan apa yang diharapkan dari suatu produk dan jasa. Kotler (2009) berpendapat dengan meningkatkan kualitas pelayanan dan kualitas produk maka kepuasan pelanggan dapat dicapai. Dua elemen yang mempengaruhi kepuasan pelayanan yaitu kinerja dan harapan . Persepsi konsumen terhadap apa yang diterima setelah menggunakan produk disebut kinerja . Sedangkan harapan ialah perkiraan manfaat ketika mengkonsumsi suatu produk. Zeithaml et. Al, (1996) menyatakan pembelian dan pemakaian ulang yang mengarah pada terciptanya loyalitas didapatkan dari kepuasan pelanggan.

Setiap Badan Usaha, layanan merupakan faktor penting dalam usaha untuk membentuk loyalitas kepada para pelanggannya dalam kasus perbankan

adalah nasabah . perbankan merupakan salah satu bidang jasa yg bersifat profesional (Wheiler, 1987 seperti dikutip oleh Thakar dan Kumar, 2000). *Professional service* didefinisikan sebagai jasa yang berkarakteristik kepercayaan sehingga konsumen sulit untuk mengevaluasi meskipun telah membeli dan mengkonsumsi jasa tersebut (Parasuraman, 1985). Loyalitas ini dibutuhkan karena dengan adanya pelanggan atau nasabah tersebut akan melakukan pemakaian ulang terhadap produk. Pelanggan yang loyal tentu dapat dijadikan ajang pemasaran dikarenakan pelanggan yang merasa puas dan memiliki loyalitas maka akan merekomendasi produk yang ditawarkan perusahaan. Tentu hal ini akan memberikan perusahaan manfaat dengan meningkatkan penjualan dan keuntungan hingga menjaga hubungan yang baik dengan para nasabah sehingga para nasabah akan tetap loyal terhadap perusahaan.

Dari uraian diatas, dapat disimpulkan menjadi sebuah pernyataan yaitu pelaku usaha memerlukan strategi untuk menciptakan sebuah kepuasan konsumen. Karena untuk mempertahankan loyalitas nasabah tidak hanya dibutuhkan kepuasan, melainkan membutuhkan kepercayaan dan kepuasan pelanggan yang merupakan kunci *relationship marketing*. Sehingga strategi yang diperlukan untuk menciptakan kepuasan nasabah adalah melalui kualitas pelayanan dan kualitas produk yang ditawarkan serta menciptakan loyalitas nasabah yang tercermin dari retensi nasabah dimana dalam jangka panjang dapat berpengaruh positif pada profit perusahaan. Usaha ini dilakukan bukan hanya

untuk meningkatkan profitabilitas perusahaan saja, yaitu juga untuk memelihara hubungan nasabah dan perusahaan dalam jangka panjang.

BRI Cabang Yogyakarta Cik Ditiro sadar bahwa kualitas pelayanan dan kualitas produk memiliki peran penting dalam menciptakan kepuasan nasabah. Masyarakat yang makin sadar akan kebutuhan dan kritis terhadap apa yang diperoleh baik pelayanan maupun produk membuat BRI Cabang Yogyakarta Cik Ditiro diharapkan dapat memberikan pelayanan terbaik dengan melaksanakan kegiatan oprasional sebaik mungkin. Peningkatan dan penurunan jumlah nasabah yang fluktuatif dari tahun ke tahun dapat dijadikan bahan evaluasi bagi perusahaan untuk memberikan penilaian seberapa berhasil perusahaan dalam memberikan pelayanan yang terbaik yang diberikan oleh perusahaan.

**Tabel 1.1**

**Jumlah nasabah Bank Rakyat Indonesia di Yogyakarta cabang Cik Ditiro periode November 2015 – Oktober 2016**

Periode	Jumlah Nasabah	Kenaikan / Penurunan
Januari 2016	71.192	-
Februari 2016	72.134	+942
Maret 2016	73.162	+1.028
April 2016	74.304	+1.142
Mei 2016	73.577	-727
Juni 2016	71.866	-1.711

Juli 2016	73.329	+1.463
Agustus 2016	75.260	+1.931
September 2016	77.987	+2.727
Oktober 2016	80.525	+2.538
November 2016	80.823	+298
Desember 2016	80.928	+ 105
Januari 2017	80.174	- 754
Februari 2017	80.598	+ 424
Maret 2017	80.084	- 514
April 2017	82.234	+ 2.150
Mei 2017	82.717	+ 483
Juni 2017	69.020	- 13.697
Juli 2017	68.838	- 182
Agustus 2017	84.970	+ 16.132
September 2017	85.772	+ 802
Oktober 2017	86.453	+ 681

Sumber : Data nasabah Bank Rakyat Indonesia Yogyakarta cabang Cik Ditiro

Tabel 1.1 menunjukkan jumlah nasabah pada Januari 2016 – Oktober 2017. Dari tabel tersebut dapat dinilai bahwa terjadi peningkatan dan penurunan pada tiap bulannya. Terjadi penurunan jumlah nasabah pada bulan Mei hingga Juni 2016 sebesar 727 dan 1.711 nasabah, Januari 2017 sebesar 754 nasabah, maret 2017 sebesar 514 nasabah, dan Juni hingga Juli 2017 masing-masing sebesar

13.697 nasabah dan 182 nasabah. Sedangkan pada bulan lainnya terjadi peningkatan tetapi tidak stabil tingkat kenaikannya. Bahkan pada bulan Juni 2016 terjadi penurunan jumlah nasabah yang sangat besar dan pada bulan Agustus terjadi peningkatan jumlah nasabah yang besar pula. Sehingga pihak perusahaan perlu terus meningkatkan kinerja pelayanan dan produk agar jumlah nasabah yang ada pada perusahaan stabil.

Berdasarkan pra survey yang dilakukan oleh peneliti kepada beberapa responden, nasabah telah menilai kualitas pelayanan yang diberikan oleh Bank BRI sudah baik. Hal ini didasari oleh fakta di lapangan dimana pihak Bank BRI telah melayani nasabahnya dengan baik dengan memberikan standar pelayanan yang baik dan berkualitas antara lain layanan yang cepat tanggap serta menyediakan layanan *customer service*

Kemudian untuk variabel kualitas produk, responden memberikan tanggapan bahwa produk Bank BRI yang ditawarkan berupa tabungan merupakan produk yang baik yaitu memberikan rasa aman dalam menabung, memberikan biaya yang sesuai keinginan nasabah, dan mempunyai kualitas produk yang baik. Sehingga nasabah merasakan manfaat yang baik dengan adanya produk tabungan yang ada di Bank BRI.

Dengan kualitas pelayanan yang baik dan produk yang berkualitas, kedua hal tersebut telah menimbulkan kepuasan bagi para nasabah Bank BRI sendiri. Terlebih pihak perusahaan berkomitmen selalu memberikan kualitas yang baik dalam hal pelayanan maupun produk bagi para nasabahnya perusahaan juga

memberikan pelayanan yang cepat tanggap kepada para nasabahnya jika terjadi suatu hal. Para responden memberikan tanggapan bahwa hal tersebut telah menambah tingkat kepuasan nasabah.

Didasari oleh pelayanan berkualitas yang diberikan perusahaan kepada setiap nasabahnya, kualitas produk yang baik yang dirasakan bagi para nasabahnya serta kepuasan nasabah yang timbul dari diri para nasabah ketika menggunakan jasa dan produk tersebut lah yang kemudian memberikan rasa puas sehingga muncul nasabah yang loyal terhadap Bank BRI.

Berkenaan dengan hal tersebut di atas, penulis mencoba meneliti pengaruh kualitas layanan, kualitas produk, terhadap kepuasan nasabah untuk menciptakan loyalitas nasabah. Sehingga judul yang diambil dari penelitian ini adalah **Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk Terhadap kepuasan Nasabah Untuk Menciptakan Loyalitas Nasabah**

## **1.2 Rumusan Masalah**

Dengan adanya kejenuhan pasar dan banyaknya alternatif produk maka pelaku bisnis berusaha bersaing demi mendapatkan pelanggan yang loyal melalui kepuasan pelanggan. Karena dengan adanya loyalitas melalui kepuasan yang tinggi maka konsumen akan cenderung melakukan transaksi ulang. Perilaku pembelian ulang yang dilakukan oleh konsumen dapat memberikan keuntungan bagi perusahaan berupa terjaganya stabilitas dan meningkatnya profit yang

berpengaruh pada keberlangsungan perusahaan dan merupakan manfaat jangka panjang.

Berdasarkan pra survey pada beberapa nasabah yang dilakukan penulis, nasabah Bank BRI cabang Cik Ditiro mengeluhkan adanya proses yang panjang pada saat transaksi dan juga adanya keluhan pada pelayanan pada saat proses transaksi dimana pada saat teller memberikan pelayanan nasabah merasakan kurangnya kecepatan dalam melayani dan kurang ramahnya teller pada saat jam sibuk dimana pada saat itu nasabah memerlukan waktu yang singkat untuk melakukan transaksi. Nasabah juga mengeluhkan kurangnya komunikasi kepada para nasabah ketika adanya perubahan biaya ataupun promo-promo yang diberikan oleh Bank BRI cabang Cik Ditiro.

Bank BRI dalam hal ini sebagai salah satu bank BUMN dan bank dengan perolehan laba terbesar di Indonesia sampai saat ini masih belum berhasil dalam menciptakan dan mengelola loyalitas nasabah dengan baik, hal tersebut dapat dilihat dari tidak masuknya Bank BRI didalam sepuluh besar indeks loyalitas nasabah bank dan sepuluh besar indeks kepuasan nasabah bank dan masuknya dua bank BUMN lain dalam indeks kepuasan nasabah dan loyalitas serta rendahnya pencapaian dana simpanan (infobank, Oktober 2016; Bank BRI Cik ditiro Yogyakarta 2016)

Fenomena yang terjadi pada Bank BRI cabang Cik Ditiro adalah naik turunnya jumlah nasabah pada tiap tahunnya dan penurunan jumlah nasabah yang cukup besar. Penurunan jumlah nasabah ini memberikan dampak menurunnya

profitabilitas perusahaan dikarenakan banyaknya konsumen yang berpindah disebabkan konsumen dihadapkan kepada alternatif produk dari perusahaan lain.

Agar perusahaan dapat melakukan langkah yang tepat demi terjaganya keberlangsungan dan meningkatkan keuntungan, penulis akan melakukan penelitian langkah apa yang dapat diambil Bank BRI cabang Cik Ditiro untuk menciptakan dan menjaga loyalitas nasabah.

Mendapat loyalitas melalui kepuasan nasabah terhadap Bank BRI cabang Cik Ditiro nampaknya bukanlah hal yang mudah untuk dilakukan mengingat nasabah dihadapkan dengan adanya alternatif pilihan yang ditandai banyaknya alternatif bank lain di kota Yogyakarta. Karena alternatif yang ditawarkan inilah, besarnya kemungkinan nasabah menggunakan jasa dan produk secara ulang cenderung tidak stabil. Hal ini dibuktikan oleh data bahwa terjadinya ketidakstabilan jumlah nasabah tiap bulannya di Bank BRI cabang Cik Ditiro.

Sehingga muncul masalah penelitian : “Bagaimanakah meningkatkan loyalitas nasabah terhadap layanan Bank BRI di Yogyakarta cabang Cik Ditiro ”

Sehingga pertanyaan penelitian adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah di Bank BRI di Yogyakarta cabang Cik Ditiro?
2. Bagaimana kualitas produk berpengaruh terhadap kepuasan nasabah di Bank BRI di Yogyakarta cabang Cik Ditiro?

3. Bagaimana kualitas pelayanan berpengaruh terhadap loyalitas nasabah di Bank BRI di Yogyakarta cabang Cik Ditiro?
4. Bagaimana kualitas produk berpengaruh terhadap loyalitas nasabah di Bank BRI di Yogyakarta cabang Cik Ditiro?
5. Bagaimana kepuasan nasabah berpengaruh terhadap loyalitas nasabah di Bank BRI di Yogyakarta cabang Cik Ditiro?

### **1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian**

#### **1.3.1 Tujuan Penelitian**

Sesuai dengan rumusan masalah dan latar belakang yang ada, maka tujuan yang ingin dicapai adalah :

1. Menganalisis pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan nasabah BRI Cabang Yogyakarta Cik ditiro.
2. Menganalisis pengaruh kualitas produk terhadap kepuasan nasabah BRI Cabang Yogyakarta Cik ditiro.
3. Menganalisis pengaruh kualitas layanan terhadap loyalitas nasabah BRI Cabang Yogyakarta Cik ditiro.
4. Menganalisis pengaruh kualitas produk terhadap loyalitas nasabah BRI Cabang Yogyakarta Cik ditiro.
5. Menganalisis Pengaruh kepuasan nasabah terhadap loyalitas nasabah BRI Cabang Yogyakarta Cik ditiro..

#### **1.3.2 Manfaat Penelitian**

Manfaat dan kegunaan dari penelitian ini antara lain :

#### 1. Kegunaan Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan menjadi salah satu referensi bagi penelitian selanjutnya mengenai loyalitas nasabah.

#### 2. Kegunaan Praktis

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi dalam menentukan langkah yang tepat bagi BRI Cabang Yogyakarta Cik ditiro dalam usaha memberikan pelayanan yang terbaik bagi nasabahnya.

### 1.4 Sistematika Penulisan

#### **BAB I            PENDAHULUAN**

Mencakup latar belakang, perumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian serta sistematika penulisan yang terdiri dari rincian tiap bab yang terdapat dalam penelitian ini.

#### **BAB II           TELAAH PUSTAKA**

Bab ini menjelaskan secara rinci teori yang menjadi landasan, penelitian terdahulu, dan juga kerangka pemikiran teoritis yang menjelaskan pengaruh antar variabel

#### **BAB III          METODE PENELITIAN**

Bab ini berisi definisi variabel penelitian, definisi operasional, subjek penelitian, objek penelitian, penentuan sampel, serta metode penelitian dan alat analisis yang digunakan.

#### **BAB IV HASIL DAN ANALISIS**

Bab ini berisi deskripsi objek penelitian dan hasil analisis data serta interpretasi hasil yang memberikan gambaran atas hasil penelitian.

#### **BAB V PENUTUP**

Berisi kesimpulan dari hasil penelitian yang diambil berdasarkan hasil pengolahan dan analisis data dan saran yang berkaitan dengan hasil.