UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN"
JAKARTA

ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KEPUASAN SEBAGAI MODERATING VARIABEL TERHADAP KESETIAAN MEREK

(Studi Kasus Pada Nasabah Bank X Syariah)

SKRIPSI

ANANDA MAHESA RADITYA
207111031

FAKULTAS EKONOMI
PROGRAM STUDI S1 MANAJEMEN
2013

PERNYATAAN ORISINALITAS

Skripsi ini adalah karya saya sendiri,

dan semua sumber baik yang dikutip maupun dirujuk

telah saya nyatakan dengan benar.

Nama : **Ananda Mahesa Raditya**

NPM : **207.111.031**

Tanggal : **Februari 2013**

Tanda Tangan :

ANALYSIS OF INFLUENCE OF SERVICE QUALITY AND SATISFACTION AS OF VARIABLE MODERATING BRAND LOYALTY

(Case Study On Customer's Bank X Syariah)

by :

ANANDA MAHESA RADITYA

Abstract

This study aims to analyze the direct effect of service quality and customer satisfaction on brand loyalty and test the interaction effect of service quality and customer satisfaction on brand loyalty with satisfaction as a moderator variable between service quality and brand loyalty. This study uses an analysis tool Moderator Regression Analysis. Held in Jakarta, with the object of study X Bank Syariah. The results of this study suggest that studies using quality of service, customer satisfaction and brand loyalty shows there is a positive effect of service quality and customer satisfaction on brand loyalty and customer satisfaction are able to moderate the relationship between service quality and brand loyalty.

Keywords: *Service Quality, Customer Satisfaction, Brand Loyalty, Moderator Regression Analysis.*

ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KEPUASAN SEBAGAI MODERATING VARIABEL TERHADAP KESETIAAN MEREK

(Studi Kasus Pada Nasabah Bank X Syariah)

Oleh :

ANANDA MAHESA RADITYA

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh langsung kualitas pelayanan dan kepuasan nasabah terhadap kesetiaan merek, dan menguji pengaruh interaksi kualitas pelayanan dan kepuasan nasabah terhadap kesetiaan merek dengan kepuasan sebagai variabel moderator antara kualitas pelayanan dan kesetiaan merek. Penelitian ini menggunakan alat analisis *Moderator Regression Analysis.* Dilakukan di Jakarta dengan objek penelitian Bank X Syariah. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa studi dengan menggunakan kualitas pelayanan, kepuasan nasabah, dan kesetiaan merek menunjukkan terdapat pengaruh positif kualitas pelayanan dan kepuasan nasabah terhadap kesetiaan merek dan kepuasan nasabah mampu memoderasi hubungan antara kualitas pelayanan dan kesetiaan merek.

Kata kunci: Kualitas Pelayanan, Kepuasan Nasabah, Kesetiaan Merek, *Moderator Regression Analysis.*

PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai civitas akademik Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jakarta, saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama	: Ananda Mahesa Raditya
NPM	: 207.111.031
Fakultas	: Ekonomi
Program Studi	: S-1 Manajemen
Jenis karya	: Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jakarta Hak Bebas Royalti Noneksklusif (Non-exclucive Royalty Free Right) atas karya ilmiah saya yang berjudul :

ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KEPUASAN SEBAGAI MODERATING VARIABEL TERHADAP KESETIAAN MEREK (Studi Kasus Pada Nasabah Bank X Syariah)

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti ini Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jakarta berhak menyimpan, mengalihmedia/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (database), merawat, dan mempublikasikan skripsi saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Jakarta

Pada tanggal : Februari 2013

Yang menyatakan,

(Ananda Mahesa Raditya)

UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN"
JAKARTA

ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KEPUASAN SEBAGAI MODERATING VARIABEL TERHADAP KESETIAAN MEREK

(Studi Kasus Pada Nasabah Bank X Syariah)

SKRIPSI

Diajukan Sebagai Salah Satu Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi

ANANDA MAHESA RADITYA
207111031

FAKULTAS EKONOMI
PROGRAM STUDI S1 MANAJEMEN
2013

SKRIPSI

ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KEPUASAN SEBAGAI MODERATING VARIABEL TERHADAP KESETIAAN MEREK

(Studi Kasus Pada Nasabah Bank X Syariah)

Dipersiapkan dan disusun oleh:

ANANDA MAHESA RADITYA

207.111.031

Telah dipertahankan di depan Tim Penguji

Pada tanggal: 02 Maret 2013

Dan dinyatakan memenuhi syarat untuk diterima

Pembimbing

(Tati Handayani, SE, MM)

Jakarta, ...2013

Mengetahui,

Ketua Program Studi S-1 Manajemen

UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN" JAKARTA
FAKULTAS EKONOMI

(Drs. Nurmatias, MM)

NIP : 030.213.65

UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN" JAKARTA
FAKULTAS EKONOMI
Sekretariat :Jl. RS.Fatmawati, Pondok Labu, Jakarta Selatan 12450. Telp.7656971,7692856 Fax.7692856
Homepage : http ://www.upnvj.ac.id Email : puskom.upnvj.ac.id

BERITA ACARA KOMPREHENSIF (SKRIPSI)
SEMESTER GENAP T.A 2011/2012

Hari ini Sabtu, tanggal 02 Maret 2013, telah dilaksanakan Ujian **Komprehensif (Skripsi)** bagi mahasiswa:

Nama Mahasiswa : **Ananda Mahesa Raditya**

No. Pokok : 207.111.031

Program : **S-1 MANAJEMEN (REGULER)**

Dengan Judul Skripsi Sebagai Berikut :

"ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KEPUASAN SEBAGAI MODERATING VARIABEL TERHADAP KESETIAAN MEREK ".

Dinyatakan yang bersangkutan *Lulus / Tidak Lulus *)*

Tim Penguji

No	Dosen Penguji	Jabatan	Tanda tangan
1.	Diana Triwardhani, SE, MM	Ketua	1. .....
2.	Drs. Nobelson, MM	Anggota I	2. .....
3.	Tati Handayani, SE, MM	Anggota II **)	3. .....

Keterangan :
*) Coret yang tidak perlu
**) Dosen Pembimbing

Jakarta, 02 Maret 2013
Mengesahkan
A.n. DEKAN
Kaprog. S-1 Manajemen

Drs. Nurnatias, MM

PERSEMBAHAN

Ucapan Terimakasih Ku Persembahkan Kepada:

Allah SWT atas segala rahmat dan hidayah-Nya yang sangat berlimpah yang telah memberikan pertolongan, kemudahan, serta ridho-Nya sehingga karya ilmiah ini dapat diselesaikan.

Muhammad SAW atas segala kasih sayangnya bagi semua manusia di segala masa yang telah membawa manusia ke masa yang terang.

Persembahan kepada Bapak, Ibu, Adik serta Kekasihku Qania Ramadhany, terima kasih atas segala dukungan moral serta kasih sayangnya. Ucapan terima kasih juga disampaikan kepada kerabat dan sahabat atas segala doa dan dukungannya.

Kepada Ibu Tati Handayani, SE, MM selaku pembimbing dan para staff dosen yang terlibat dalam membantu dan membimbing dengan ikhlas serta memberikan kritik dan saran sehingga tugas akhir ini dapat diselesaikan.

Segenap civitas akademik Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jakarta. Para sahabat dan teman-teman seperjuanganku yaitu Arif setiawan, asmuni tahta dan lain-lain yang tidak dapat di sebutkan namanya . Terima kasih atas segala bantuan dan dukungannya.

PRAKATA

Puji syukur kehadirat Allah SWT, atas nikmat, rahmat dan hidayah-Nya, sehingga peneliti dapat menyelesaikan penelitian ini.

Penelitian ini berjudul "**ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KEPUASAN SEBAGAI MODERATING VARIABEL TERHADAP KESETIAAN MEREK** (Studi Kasus Pada Nasabah Bank X Syariah)"

Tujuan penelitian merupakan salah satu persyaratan memperoleh gelar Sarjana Ekonomi pada Fakultas Ekonomi Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jakarta.

Penelitian ini tidak lepas dari dukungan berbagai pihak, peneliti menyampaikan ucapan terima kasih kepada pihak yang telah membantu memberikan dorongan baik secara langsung maupun tidak langsung :

1. Koesnadi Kardi, M.Sc, RCDS selaku Rektor Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jakarta.
2. DR. Erna Hernawati, AK,MM selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jakarta.
3. Drs. Nurmatias, MM, selaku Kepala Program S1 Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jakarta .
4. Tati Handayani, SE, MM selaku dosen pembimbing yang telah memberikan bimbingan dan pengarahan serta saran yang sangat berharga bagi peneliti selama melakukan penelitian.
5. Diana Triwaedhani, SE, MM,, selaku ketua dosen penguji penelitian ini.
6. Drs. Nobelson, MM, selaku dosen penguji penelitian ini.
7. Segenap Bapak dan Ibu dosen Fakultas Ekonomi Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jakarta yang telah memberikan ilmu pengetahuan kepada peneliti selama masa pekuliahan.
8. Bapak dan Ibu perpusatakaan baik perpusatakaan ekonomi dan perpusatakaan umum yang telah membantu dalam pengumpulan pustakawan penelitian.

9. Keluarga tercinta terutama mama dan papa yang telah mendoakan dan memberikan bantuan moril maupun materil hingga terselesaikannya penelitian ini.
10. Untuk pacarku Qania Ramadhany yang selalu membantu, memberikan nasehat dan semangat peneliti dari awal hingga akhir penyusunan skripsi.
11. Teman-teman seperjuangan heru, ilham, irwan, imam, guntur, yuri arista, apit, dan anak-anak Nocomment yang saling memberi semangat dan kompak dalam penyusunan skripsi ini.
12. Seluruh teman S1 Manajemen 2007, 2008 dan 2009 yang tidak dapat disebutkan satu per satu yang telah memberikan semangat dan doa kepada peneliti.

Penulis menyadari penelitian ini masih terdapat kekurangan, oleh karena itu peneliti mengharapkan kritik dan saran dari berbagai pihak yang bersifat membangun dan menyempurnakan penelitian ini.

Semoga karya ilmiah ini bermanfaat.

Jakarta, Februari 2013

Ananda Mahesa Raditya

RIWAYAT HIDUP

Penulis dilahirkan di Jakarta pada tanggal 14 Juni 1989 dari ayah Syarifudin dan ibu Ratna Ningsih. Penulis merupakan putra pertama (1) dari tiga bersaudara. Tahun 2007 penulis lulus dari SMA Cendrawasih Jakarta dan pada tahun yang sama masuk Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jakarta. Penulis memilih Fakultas Ekonomi Program Studi Manajemen S1.

Selama mengikuti perkuliahan, penulis menjadi anggota Himpunan Mahasiswa Manajemen (HMJ) pada tahun 2008 dan menjabat sebagai Ketua Seksi Rumah Tangga periode 2009 – 2010.

DAFTAR ISI

Halaman Sampul i
Pernyataan Orisinalitas …….. ii
Abstrak iii
Pernyataan Persetujuan Publikasi .....……..…….. v
Halaman Judul …….....…….... vi
Pengesahan vii
Berita Acara Komprehensif …….....…….....…… viii
Persembahan.....ix
Prakata .....…….....x
Riwayat Hidup xii
Daftar Isi ….....……..……..xiii
Daftar Tabel xvi
Daftar Gambar xvii
Daftar Lampiran xviii

BAB I PENDAHULUAN

I.1. Latar Belakang..... 1
I.2. Perumusan Masalah..... 5
I.3. Tujuan Penelitian..... 5
I.4. Manfaat Hasil Penelitian..... 6

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

II.1. Hasil Penelitian Terdahulu..... 7
II.2. Landasan Teori..... 8
II.2.1. Pemasaran..... 8
II.2.2. Jasa..... 9
II.2.2.1. Pengertian Jasa..... 9
II.2.3. Kualitas..... 13
II.2.3.1. Pengertian Kualitas..... 13
II.2.3.2. Dimensi Kualitas..... 14
II.2.3.3. Dimensi Pokok Kualitas Jasa (SERVQUAL)..... 15

II.2.4. Kepuasan..... 16
II.2.4.1. Pengertian Kepuasan..... 16
II.2.5. Kesetiaan Merek..... 20
II.2.5.1. Pengertian Merek..... 20
II.2.5.2. Hubungan Antara Konsumen-Merek Dengan Kesetiaan Merek..... 21
II.2.5.3. Pengertian Kesetiaan Merek..... 21
II.2.5.4. Dimensi Kesetiaan Merek..... 23
II.2.5.5. Tingkatan Kesetiaan Merek..... 25
II.2.6. Loyalitas..... 27
II.2.6.1. Pengertian Loyalitas..... 27
II.2.6.2. Efek Loyalitas..... 28
II.2.7. Bank Syariah..... 28
II.2.7.1. Pengertian Bank Syariah..... 28
II.2.7.2. Peranan Bank Syariah..... 29
II.3. Kerangka Pemikiran..... 30
II.4. Pengembangan Hipotesis 31

BAB III METODE PENELITIAN

III.1. Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel..... 32
III.1.1. Definisi Operasional..... 32
III.1.2. Pengukuran Variabel..... 33
III.2. Metode Penentuan Teknik Populasi dan Sampel 36
III.2.1. Populasi..... 36
III.2.1. Sampel..... 36
III.3. Metode Pengumpulan Data..... 37
III.4. Metode Analisis dan Uji Hipotesis..... 41

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

IV.1. Deskripsi Objek Penelitian..... 47
IV.2. Deskripsi Data Penelitian..... 51
IV.3. Analisis Data dan Uji Hipotesis..... 56
IV.3.1. Analisis Asumsi Klasik..... 56
IV.3.2. Analisa Regresi..... 60

IV.3.2.1 Analisa Regresi Linier Sederhana..... 60
IV.3.2.2 Uji Interaksi atau *Moderated Regression Analysis*..... 62
IV.3.3. Pengujian Hipotesis..... 63
IV.3.3.1 Uji F..... 63
IV.3.3.2 Uji T..... 65
IV.3.3.3 Uji Koefisien Determinasi (R^2)..... 67
IV.3.4. Pembahasan..... 69

BAB V SIMPULAN DAN SARAN
V.1. Kesimpulan..... 70
V.2. Saran..... 71

DAFTAR PUSTAKA..... 72
LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

TABEL 2.1 Hasil Penelitian Terdahulu..... 7
TABEL 3.1 Pengukuran Variabel.....32
TABEL 3.2 Kisi-Kisi Instrumen Penelitian.....34
TABEL 3.3 Tingkat Reliabilitas Berdasarkan Nilai Alpha.....39
TABEL 4.1 *Case Processing Summary*.....51
TABEL 4.2 *Reliability Statistics* Variabel Kualitas Pelayanan.....52
TABEL 4.3 Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan.....52
TABEL 4.4 *Reliability Statistics* Variabel Kepuasan Nasabah.....53
TABEL 4.5 Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Nasabah.....54
TABEL 4.6 *Reliability Statistics* Variabel Kesetiaan Merek.....55
TABEL 4.7 Hasil Uji Validitas Variabel Kesetiaan Merek.....55
TABEL 4.8 Hasil Uji Multikolinieritas KP terhadap KM.....57
TABEL 4.9 Hasil Uji Multikolinieritas KN terhadap KM.....58
TABEL 4.10 Hasil Uji Multikolinieritas KN sebagai moderat.....58
TABEL 4.11 Tabel *Coefficients* Uji Regresi.....60
TABEL 4.12 Tabel *Coefficients* Uji Regresi.....61
TABEL 4.13 Tabel *Coefficients* Uji Interaksi.....62
TABEL 4.14 Tabel *Statistics* Standar Deviasi.....63
TABEL 4.15 Tabel Annova KP dan KN terhadap KM.....64
TABEL 4.16 Tabel Annova KN sebagai moderat.....64
TABEL 4.17 Tabel Hasil Uji t KP terhadap KM.....65
TABEL 4.18 Tabel Hasil Uji KN terhadap KM.....65
TABEL 4.19 Tabel Hasil Uji t KN sebagai moderat.....66
TABEL 4.20 Tabel *Model Summary Adjusted R Square*.....67
TABEL 4.21 Tabel *Model Summary Adjusted R Square*.....67
TABEL 4.22 Tabel *Model Summary Adjusted R Square*.....68

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran 28
Gambar 4.1 Hasil Grafik P-P Plot Uji Normalitas Kualitas Pelayanan terhadap Kesetiaan Merek.....56
Gambar 4.2 Hasil Grafik P-P Plot Uji Normalitas Kepuasan Nasabah terhadap Kesetiaan Merek.....56
Gambar 4.3 Hasil Grafik P-P Plot Uji Normalitas MRA.....57
Gambar 4.4 Hasil Grafik Scatterplot Uji Heteroskedastisitas KP terhadap KM.....59
Gambar 4.5 Hasil Grafik Scatterplot Uji Heterokedastisitas KN terhadap KM.....59
Gambar 4.6 Hasil Grafik Scatterplot Uji Heteroskedastisitas MRA.....60

DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN 1 Kuesioner
LAMPIRAN 2 Hasil Penilaian Kuesioner
LAMPIRAN 3 Tabel Nilai r *Product Momment*
LAMPIRAN 4 Tabel Distribusi F
LAMPIRAN 5 Tabel Distribusi T
LAMPIRAN 6 Tabel Distribusi R
LAMPIRAN 7 Surat Konfirmasi Riset
LAMPIRAN 8 Kartu Monitor Bimbingan