

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP  
LOYALITAS NASABAH DENGAN KEPUASAN NASABAH  
SEBAGAI VARIABEL MEDIASI**

(Studi Kasus Pada Bank Negara Indonesia Kantor Layanan Universitas Kristen

Duta Wacana)

**SKRIPSI**



Disusun Oleh :

Prisca Cyntiara Pricila

NIM : 11170357

PROGRAM STUDI MANAJEMEN FAKULTAS BISNIS

UNIVERSITAS KRISTEN DUTA WACANA

YOGYAKARTA

2021

**HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI**  
**SKRIPSI/TESIS/DISERTASI UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

Sebagai sivitas akademika Universitas Kristen Duta Wacana, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Prisca Cyntiara Pricila  
NIM : 11170357  
Program studi : Manajemen  
Fakultas : Bisnis  
Jenis Karya : Skripsi

demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Kristen Duta Wacana **Hak Bebas Royalti Noneksklusif** (*None-exclusive Royalty Free Right*) atas karya ilmiah saya yang berjudul:

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP LOYALITAS  
NASABAH DENGAN KEPUASAN NASABAH SEBAGAI VARIABEL  
MEDIASI (Studi Kasus Pada Bank Negara Indonesia Kantor Layanan  
Universitas Kristen Duta Wacana)**

beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti/Noneksklusif ini Universitas Kristen Duta Wacana berhak menyimpan, mengalih media/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat dan mempublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencantumkan nama kami sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Yogyakarta  
Pada Tanggal : 12 April 2020

Yang menyatakan



(Prisca Cyntiara P)  
NIM.11170357

©UKDW

## **HALAMAN PENGAJUAN**

Diajukan Kepada Fakultas Bisnis program Studi Manajemen

Universitas Kristen Duta Wacana Yogyakarta

Untuk Memenuhi Sebagian Syarat-Syarat

Guna Memperoleh Gelar

Sarjana Manajemen

**Disusun Oleh :**

**Prisca Cyntiara Pricila**

**NIM : 11170357**

**FAKULTAS BISNIS**

**UNIVERSITAS KRISTEN DUTA WACANA**

**YOGYAKARTA**

**2021**

**HALAMAN PENGESAHAN**

Skripsi dengan judul:

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP LOYALITAS NASABAH  
DENGAN KEPUASAN NASABAH SEBAGAI VARIABEL MEDIASI (Studi Kasus  
Pada Bank Negara Indonesia Kantor Layanan Universitas Kristen Duta Wacana)**

Telah diajukan dan dipertahankan oleh:

**PRISCA CYNTIARA PRICILA**

**11170357**

Dalam Ujian Skripsi Program Studi Manajemen

Fakultas Bisnis

Universitas Kristen Duta Wacana

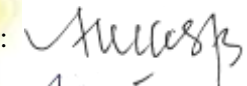
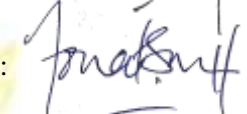

dan dinyatakan DITERIMA untuk memenuhi salah satu syarat memperoleh

Gelar Sarjana Manajemen pada tanggal 16 April 2021

**Nama Dosen**

1. Dra. Purwani Retno Andalas, MM  
(Ketua Tim/Dosen Penguji)
2. Jonathan Herdioko, SE., MM  
(Dosen Penguji)
3. Drs. Sisnuhadi, MBA., Ph.D  
(Dosen Pembimbing/Dosen Penguji)

**Tanda Tangan**

:   
:   
: 

Yogyakarta, 25 Mei 2021

**Disahkan Oleh :**

Dekan,



(Dr. Perminas Pangeran, M.Si)

Ketua Program Studi,



(Drs. Sisnuhadi, MBA., Ph.D)

## PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

### PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya menyatakan bahwa sesungguhnya skripsi dengan judul:

**"PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP LOYALITAS NASABAH DENGAN  
KEPUASAN NASABAH SEBAGAI VARIABEL MEDIASI (Studi Pada Bank Negara  
Indonesia Kantor Layanan Universitas Kristen Duta Wacana"**

Yang telah saya kerjakan untuk melengkapi sebagai syarat guna menjadi Sarjana pada Program Studi Manajemen Fakultas Bisnis Universitas Kristen Duta Wacana Yogyakarta, bukan merupakan hasil tiruan maupun duplikasi dari karya pihak lain di perguruan tinggi atau instansi manapun. Terkecuali bagian-bagian yang sumber informasinya telah dicantumkan sebagaimana mestinya (terdapat dalam jurnal ini).

Apabila dikemudian hari didapati bahwa hasil skripsi ini plagiatisme atau tiruan dari karya lain, maka saya bersedia dikenai sanksi yakni pencabutan gelar sarjana saya.

Air Tiras, 19 Desember 2020

  
Cyntia Prisca

## HALAMAN MOTTO

*“Segala perkara dapat kutanggung di dalam Dia yang memberi kekuatan kepadaku”. Filipi 4:13*

*“Kekuatan tidak datang dari kemampuan fisik, tetapi datang dari semangat yang gigih”. Mahatma Ghandi*

*“Aku akan perintahkan diriku dan mengatakan bahwa aku mampu! Aku akan mengalahkan keraguan, rasa takut, perasaan minder, dan menemukannya dengan keberanian”. Merry Riana*

*“Masa depan yang cerah tidak pernah dijanjikan pada siapapun. Kamu harus mengejarnya sendiri”. Wayne Drey*

## HALAMAN PERSEMBAHAN

Skripsi ini saya persembahkan kepada :

1. Tuhan Yesus yang selalu menyertai dalam setiap langkah hidup saya.
2. Kedua Orang Tua saya Bapak Matias Sembiring dan Ibu Lini yang selalu mendoakan dan memberi dukungan serta semangat untuk saya. Terimakasih atas segala cinta yang telah diberikan.
3. Kedua adik saya, Gabriel Marco Bastanta dan Florentina Clarence Tatia yang selalu mendukung saya.
4. Pacar dan teman seperjuangan saya Nicodemus Rolyanto yang selalu memberikan semangat dan membantu hal-hal yang saya butuhkan.
5. Dosen pembimbing Bapak Drs. Sisnuhadi, MBA., Ph.D. yang telah membimbing dan sangat membantu saya dalam mengerjakan skripsi ini.
6. Fakultas Bisnis Universitas Kristen Duta Wacana yang telah mendukung saya dalam menyelesaikan skripsi ini.
7. Sahabat saya Novita Wulandani Gula yang selalu memberikan semangat kepada saya dari awal perkuliahan hingga saat ini.



## KATA PENGANTAR

Puji dan syukur ke hadirat Tuhan Yesus yang maha baik atas segala berkat, rahmat dan kasih yang diberikan-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP LOYALITAS NASABAH DENGAN KEPUASAN NASABAH SEBAGAI VARIABEL MEDIASI”**. Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen pada Program Studi Manajemen Fakultas Bisnis Universitas Kristen Duta Wacana.

Dalam kesempatan ini, penulis menyampaikan terimakasih kepada semua pihak yang telah membantu menyumbangkan ide, pikiran, dukungan, waktu, tenaga, dan Kerjasama dari berbagai pihak demi terwujudnya skripsi ini. Untuk itu penulis ingin menyampaikan terimakasih kepada :

1. Bapak Dr. Perminas Pangeran, M.Si., selaku Dekan Fakultas Bisnis Universitas Kristen Duta Wacana.
2. Bapak Drs. Sisnuhadi, MBA., Ph.D., selaku dosen pembimbing.
3. Ibu Ratna karyawan Bank Negara Indonesia Kantor Layanan Universitas Kristen Duta Wacana.
4. Segenap dosen dan karyawan Fakultas Bisnis Universitas Kristen DutaWacana.
5. Orang tua, adik-adik dan keluarga saya yang selalu mencintai dan mendukung saya dengan tulus.
6. Pihak -pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu, yangtelah banyak membantu penulis hingga selesainya skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih banyak kekurangan karena keterbatasan pengetahuan dan pengalaman yang dimiliki penulis. Oleh karena itu penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun dari para pembaca guna menyempurnakan skripsi ini. Semoga skripsi ini

bermanfaat dan dapat menjadi bahan masukan bagi rekan-rekan dalam menyusun skripsi.

Air Upas, 19 Desember 2020

Penulis,



Prisca Cyntiara  
Pricila

©UKDW

## DAFTAR ISI

|                                     |      |
|-------------------------------------|------|
| <b>HALAMAN JUDUL</b> .....          | i    |
| <b>HALAMAN PENGAJUAN</b> .....      | iii  |
| <b>HALAMAN PENGESAHAN</b> .....     | iv   |
| <b>HALAMAN MOTTO</b> .....          | v    |
| <b>HALAMAN PERSEMBAHAN</b> .....    | vi   |
| <b>DAFTAR ISI</b> .....             | ix   |
| <b>DAFTAR TABEL</b> .....           | xii  |
| <b>DAFTAR GAMBAR</b> .....          | xiii |
| <b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....        | xiv  |
| <b>ABSTRAK</b> .....                | xv   |
| <b>ABSTRACT</b> .....               | xvi  |
| <b>BAB 1</b> .....                  | 1    |
| <b>PENDAHULUAN</b> .....            | 1    |
| <b>Latar Belakang Masalah</b> ..... | 1    |
| <b>Rumusan Masalah</b> .....        | 3    |
| <b>Tujuan Penelitian</b> .....      | 3    |
| <b>Manfaat Penelitian</b> .....     | 4    |
| <b>Batasan Penelitian</b> .....     | 4    |
| <b>BAB 2</b> .....                  | 6    |
| <b>KAJIAN PUSTAKA</b> .....         | 6    |
| <b>Landasan Teori</b> .....         | 6    |
| Pemasaran Jasa.....                 | 6    |
| Pengertian Perbankan .....          | 8    |
| Pengertian Nasabah.....             | 8    |
| Kualitas Layanan .....              | 9    |
| Kepuasan Nasabah .....              | 11   |
| Loyalitas Nasabah.....              | 14   |
| <b>Hipotesis Penelitian</b> .....   | 17   |
| <b>Kerangka Penelitian</b> .....    | 17   |
| <b>Penelitian Terdahulu</b> .....   | 17   |

|  |           |
|--|-----------|
| <b>Rumusan Hipotesis .....</b>   | <b>20</b> |
| <b>BAB 3 .....</b>   | <b>23</b> |
| <b>METODOLOGI PENELITIAN .....</b>   | <b>23</b> |
| <b>Desain Penelitian.....</b>  | <b>23</b> |
| <b>Variabel dan Definisi Operasional Variabel .....</b>                                      | <b>23</b> |
| Variabel Penelitian .....  | 23        |
| Definisi Operasional Variabel.....   | 24        |
| <b>Jenis dan Sumber Data .....</b>   | <b>28</b> |
| <b>Populasi, Sampel, dan Teknik Sampling.....</b>  | <b>28</b> |
| Populasi .....   | 28        |
| Sampel.....  | 28        |
| Teknik Sampling .....  | 29        |
| <b>Teknik Pengumpulan Data.....</b>  | <b>29</b> |
| Studi Kepustakaan.....   | 29        |
| Studi Lapangan .....   | 29        |
| <b>Teknik Analisis Data.....</b>   | <b>29</b> |
| Measurement (Outer) Model .....  | 30        |
| Structural (Inner) Model.....  | 31        |
| Alasan menggunakan <i>Partial Least Square</i> (PLS) .....                                   | 32        |
| <b>BAB IV .....</b>  | <b>33</b> |
| <b>HASIL ANALISA DAN PEMBAHASAN.....</b>   | <b>33</b> |
| <b>Hasil Penelitian .....</b>  | <b>33</b> |
| Gambaran Profil Bank Negara Indonesia Kantor Layanan Universitas<br>Kristen Duta Wacana..... | 33        |
| Gambaran Profil Responden .....  | 37        |
| Gambaran Variabel Penelitian .....   | 39        |
| Analisis PLS .....   | 44        |
| <b>Pengujian Hipotesis.....</b>  | <b>61</b> |
| <b>Pembahasan .....</b>  | <b>64</b> |
| <b>BAB V.....</b>  | <b>69</b> |
| <b>KESIMPULAN DAN SARAN.....</b>   | <b>69</b> |
| <b>Kesimpulan .....</b>  | <b>69</b> |
| <b>Saran .....</b>   | <b>70</b> |
| Bagi Bank Negara Indonesia kantor layanan Universitas Kristen Duta<br>Wacana 70              |           |

|                                  |           |
|----------------------------------|-----------|
| Bagi Penelitian selanjutnya..... | 71        |
| <b>DAFTAR PUSTKA .....</b>       | <b>73</b> |
| <b>LAMPIRAN .....</b>            | <b>77</b> |

©UKDW

## DAFTAR TABEL

|   |           |
|---|-----------|
| <b>Tabel 1. 1 Jumlah kantor cabang BNI, rekening bank di Indonesia, dan nasabah BNI .....</b> | <b>1</b>  |
| <b>Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu.....</b>   | <b>17</b> |
| <b>Tabel 3. 1 Definisi Operasional Variabel.....</b>  | <b>24</b> |
| <b>Tabel 3. 2 Skala Pengukuran .....</b>  | <b>28</b> |
| <b>Tabel 4. 1 Jenis Kelamin Responden .....</b>   | <b>38</b> |
| <b>Tabel 4. 2 Usia Responden .....</b>  | <b>39</b> |
| <b>Tabel 4. 3 Pekerjaan Responden.....</b>  | <b>39</b> |
| <b>Tabel 4. 4 Gambaran Kualitas Layanan BNI kantor layanan UKDW .....</b>                     | <b>40</b> |
| <b>Tabel 4. 5 Gambaran Kepuasan Nasabah Terhadap Layanan BNI kantor layanan UKDW .....</b>    | <b>42</b> |
| <b>Tabel 4. 6 Gambaran Loyalitas Nasabah BNI kantor layanan UKDW .....</b>                    | <b>43</b> |
| <b>Tabel 4. 7 Nilai Loading Factor dan Nilai AVE.....</b>                                     | <b>48</b> |
| <b>Tabel 4. 8 Hasil Uji Validitas Dekriminan.....</b>   | <b>49</b> |
| <b>Tabel 4. 9 Cross Loading Indikator .....</b>   | <b>50</b> |
| <b>Tabel 4. 10 Hasil Uji Reliabilitas Komposit.....</b>                                       | <b>53</b> |
| <b>Tabel 4. 11 Goodness of fit Model.....</b>   | <b>54</b> |
| <b>Tabel 4. 12 Hasil Pengujian Pengaruh Parsial .....</b>                                     | <b>57</b> |
| <b>Tabel 4. 13 Hasil Pengujian Pengaruh Tidak Langsung .....</b>                              | <b>59</b> |
| <b>Tabel 4. 14 Koefisien Determinasi .....</b>  | <b>60</b> |
| <b>Tabel 4. 15 Ringkasan Hasil Pengujian Hipotesis.....</b>                                   | <b>61</b> |

## DAFTAR GAMBAR

|   |           |
|---|-----------|
| <b>Gambar 2. 1 Kerangka Pemikiran .....</b>                               | <b>17</b> |
| <b>Gambar 4. 1 Spesifikasi Model PLS .....</b>                            | <b>45</b> |
| <b>Gambar 4. 2 Hasil estimasi model PLS dengan teknik algorithm .....</b> | <b>47</b> |
| <b>Gambar 4. 3 Hasil estimasi model PLS Bootstrapping .....</b>           | <b>56</b> |

©UKDW

## DAFTAR LAMPIRAN

|  |     |
|--|-----|
| Lampiran A - KUESIONER PENELITIAN .....                          | 77  |
| Lampiran B – DATA UJI COBA INSTRUMEN .....                       | 82  |
| Lampiran C – VALIDITAS DAN RELIABILITAS INSTRUMEN .....          | 83  |
| Lampiran D – DATA KARAKTERISTIK RESPONDEN .....                  | 86  |
| Lampiran E – HASIL ANALISIS DESKRIPTIF KARAKTERISTIK RESPONDEN . | 89  |
| Lampiran F – DATA HASIL PENELITIAN .....                         | 91  |
| Lampiran G – HASIL ANALISIS DESKRIPTIF VARIABEL PENELITIAN ..... | 95  |
| Lampiran H – HASIL ANALISIS PLS – PENGUJIAN OUTER MODEL .....    | 97  |
| Lampiran I – HASIL PENGUJIAN INNER MODEL.....                    | 100 |
| Lampiran J - HALAMAN PERSETUJUAN.....                            | 103 |
| Lampiran K - KARTU KONSULTASI.....                               | 104 |
| Lampiran L - LEMBAR REVISI .....                                 | 106 |
| Lampiran M - FORMULIR REVISI JUDUL SKRIPSI.....                  | 107 |



**PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP LOYALITAS  
NASABAH DENGAN KEPUASAN NASABAH SEBAGAI VARIABEL  
MEDIASI (Studi Kasus Pada Bank Negara Indonesia Kantor Layanan  
Universitas Kristen Duta Wacana)**

**Prisca Cyntiara Pricila**

**11170357**

Program Studi Manajemen Fakultas Bisnis

Universitas Kristen Duta Wacana

Email : [priscacyntiara@gmail.com](mailto:priscacyntiara@gmail.com)

**ABSTRAK**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas layanan terhadap loyalitas konsumen Bank Negara Indonesia Kantor Layanan Universitas Kristen Duta Wacana dengan dimediasi oleh kepuasan konsumen. Jumlah responden yang dilibatkan dalam penelitian ini adalah sebanyak 100 responden, seluruh responden adalah konsumen Bank Negara Indonesia Kantor Layanan Universitas Kristen Duta Wacana.

Data dalam penelitian ini diperoleh dari hasil pengisian kuesioner yang sebelumnya telah melalui proses uji coba dan pengujian validitas dan reliabilitas. Data penelitian dianalisis dengan menggunakan teknik analisis *Partial Least Square* dengan bantuan program smartPLS versi 3.

Berdasarkan hasil analisis dalam penelitian ini, diperoleh beberapa hasil yaitu : (1) Kualitas Layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen; (2) Kualitas Layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas konsumen; (3) Kepuasan konsumen berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas konsumen dan (4) Kepuasan konsumen dapat memediasi pengaruh tidak langsung kualitas layanan terhadap loyalitas konsumen. Dalam penelitian ini, kepuasan konsumen berperan sebagai pemediasi parsial pengaruh kualitas layanan terhadap loyalitas konsumen. Kualitas layanan bank yang baik dapat meningkatkan kepuasan konsumen yang selanjutnya akan meningkatkan loyalitas konsumen.

***Kata kunci : Kualitas Layanan, Kepuasan Konsumen, Loyalitas Konsumen, Partial Least Square***

**THE INFLUENCE OF SERVICE QUALITY ON CUSTOMER LOYALTY  
WITH CUSTOMER SATISFACTION AS MEDIATING VARIABLE (Case  
Study On Bank Negara Indonesia At Service Office Of Duta Wacana  
Christian University)**

**Prisca Cyntiara Pricila**

**11170357**

Program Studi Manajemen Fakultas Bisnis

Universitas Kristen Duta Wacana

Email : [priscacyntiara@gmail.com](mailto:priscacyntiara@gmail.com)

**ABSTRACT**

This study aims to determine the effect of service quality on customer loyalty of Bank Negara Indonesia Service Office of Duta Wacana Christian University with the dimension of customer satisfaction. The number of respondents involved in this study were 99 respondents, all respondents were Bank Negara Indonesia customers, the Duta Wacana Christian University Service Office.

The data in this study were obtained from the results of filling out a questionnaire that had previously been through a process of testing and testing its validity and reliability. The research data were analyzed using the Partial Least Square analysis technique with the help of the SmartPLS version 3 program.

Based on the results of the analysis in this study, several results were obtained, namely: (1) Service quality has a positive and significant effect on customer satisfaction; (2) Service quality has a positive and significant effect on consumer loyalty; (3) Customer satisfaction has a positive and significant effect on consumer loyalty and (4) Customer satisfaction can mediate the indirect effect of service quality on consumer loyalty. In this study, customer satisfaction acts as a partial mediator of the effect of service quality on consumer loyalty. Good quality bank services can increase customer satisfaction which in turn will increase customer loyalty.

**Keywords: Service Quality, Customer Satisfaction, Customer Loyalty, Partial Least Square**

©UKDW

## BAB 1

### PENDAHULUAN

#### 1.1 Latar Belakang Masalah

Persaingan di dunia bisnis perbankan saat ini sangat ketat. Hal tersebut ditandai dengan banyaknya jumlah bank dan bervariasinya persaingan produk atau jasa yang ditawarkan. Saat ini bank–bank membutuhkan usaha untuk mendapatkan calon nasabah dan mempertahankan nasabah yang sudah ada. Dengan memahami kebutuhan, keinginan dan permintaan nasabah, maka akan memberikan masukan penting bagi perusahaan untuk merancang strategi pemasaran agar dapat menemukan nasabah yang loyal.

Pada tahun 2019, terdapat 115 bank di Indonesia ([www.databoks.katadata.co.id](http://www.databoks.katadata.co.id)). Berdasarkan 115 bank tersebut, terdapat banyak kantor cabang yang menyebar di seluruh Indonesia, salah satunya adalah Bank Negara Indonesia yang memiliki kantor cabang di Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta. Pada Tabel 1.1 akan disajikan jumlah rekening bank di Indonesia, jumlah nasabah Bank Negara Indonesia di Indonesia dan jumlah kantor cabang Bank Negara Indonesia di Indonesia.

**Tabel 1. 1 Jumlah kantor cabang BNI, rekening bank di Indonesia, dan nasabah BNI**

|                                       | 2017        | 2018        | 2019        |
|---------------------------------------|-------------|-------------|-------------|
| <b>Rekening bank di Indonesia</b>     | 234.554.665 | 254.122.064 | 292.960.000 |
| <b>Nasabah BNI di Indonesia</b>       | 24.900.000  | 37.600.000  | 44.900.000  |
| <b>Kantor cabang BNI di Indonesia</b> | 2.150       | 2.262       | 2.368       |

*Sumber : Annual Report BNI Tahun 2017, 2018, 2019 dan [www.finansial.bisnis.com](http://www.finansial.bisnis.com)*

Beberapa perusahaan jasa seperti perbankan hadir dengan produk jasa yang sejenis, sehingga membuat perusahaan bersaing untuk menawarkan layanan terbaik. Produk jasa perbankan tersebut seperti giro, tabungan, deposito, safe deposit box, kredit, transfer, kliring, inkaso, kartu kredit dan sebagainya. Hampir semua bank menawarkan produk yang hampir sama sehingga tidak ditemukan banyak perbedaan sehingga persaingan yang tinggi menuntut para pelaku usaha untuk memiliki keunggulan kompetitif agar dapat bertahan dan menguasai pasar. Salah satu keunggulan kompetitif yang dapat diciptakan oleh pelaku usaha di bidang jasa perbankan adalah dengan memberikan layanan yang baik dan maksimal sesuai dengan harapan nasabah agar nasabah merasa puas sehingga penyedia jasa memiliki hubungan yang baik dengan nasabah.

Menurut Lupiyoadi (2001) salah satu faktor pendorong kepuasan nasabah adalah kualitas layanan, terutama untuk industri jasa, nasabah akan merasa puas bila mendapatkan layanan yang baik atau sesuai dengan yang diharapkan. Menurut Kertajaya dalam Elrado (2014) "Nasabah yang puas akan memiliki tingkat loyalitas yang tinggi terhadap suatu produk dibandingkan dengan nasabah yang tidak puas".

Loyalitas nasabah merupakan salah satu hal yang penting bagi sebuah perusahaan. Mempertahankan nasabah yang ada umumnya akan lebih menguntungkan jika dibandingkan dengan mencari nasabah yang baru. Hal tersebut dikarenakan biaya untuk menarik nasabah baru bisa lebih tinggi dari biaya mempertahankan nasabah yang sudah ada. Oleh sebab itu, penyedia jasa harus mengetahui cara membangun, mempertahankan, dan meningkatkan loyalitas nasabah kepada perusahaan. Menurut Zikmund dalam Vanessa (2007) Kepuasan nasabah menjadi salah satu faktor yang dapat mempengaruhi loyalitas nasabah, nasabah yang puas akan memiliki tingkat loyalitas yang tinggi terhadap perusahaan.

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan diatas, penulis berkeinginan untuk melakukan penelitian yang berkaitan dengan “Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Nasabah dengan Kepuasan Nasabah Sebagai Variabel Mediasi”.

### **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang di atas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Apakah kualitas layanan mempengaruhi kepuasan nasabah di Bank Negara Indonesia Kantor Layanan Universitas Kristen Duta Wacana?
2. Apakah kepuasan nasabah mempengaruhi loyalitas nasabah di Bank Negara Indonesia Kantor Layanan Universitas Kristen Duta Wacana?
3. Apakah kualitas layanan mempengaruhi loyalitas nasabah di Bank Negara Indonesia Kantor Layanan Universitas Kristen Duta Wacana?
4. Apakah kepuasan nasabah memediasi pengaruh kualitas layanan terhadap loyalitas nasabah Bank Negara Indonesia Kantor Layanan Universitas Kristen Duta Wacana?

### **1.3 Tujuan Penelitian**

Tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui apakah kualitas layanan mempengaruhi kepuasan nasabah di Bank Negara Indonesia Kantor Layanan Universitas Kristen Duta Wacana.
2. Untuk mengetahui apakah kepuasan nasabah mempengaruhi loyalitas nasabah di Bank Negara Indonesia Kantor Layanan Universitas Kristen Duta Wacana.
3. Untuk mengetahui apakah kualitas layanan mempengaruhi loyalitas nasabah di Bank Negara Indonesia Kantor Layanan Universitas Kristen Duta Wacana.

4. Untuk mengetahui apakah kepuasan nasabah memediasi pengaruh kualitas layanan terhadap loyalitas nasabah Bank Negara Indonesia Kantor Layanan Universitas Kristen Duta Wacana.

#### **1.4 Manfaat Penelitian**

1. Manfaat untuk Peneliti

Dapat memahami dan menambah ilmu pengetahuan serta wawasan khususnya pada layanan, kepuasan nasabah, serta loyalitas nasabah Bank Negara Indonesia.

2. Manfaat untuk Perusahaan

Sebagai acuan maupun pedoman dalam meningkatkan kualitas layanan sehingga dapat memaksimalkan kepuasan nasabah dan loyalitas nasabah pada Bank Negara Indonesia.

3. Manfaat untuk Masyarakat

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai tambahan pengetahuan bagi pembaca atau bagi peneliti selanjutnya yang mengadakan penelitian terhadap pengaruh kualitas layanan dan kepuasan terhadap loyalitas nasabah perbankan.

#### **1.5 Batasan Penelitian**

1. Tempat Penelitian : Bank Negara Indonesia Kantor Layanan Universitas Kristen Duta Wacana Jl. Dr. Wahidin Sudirohusodo No. 5 - 25, Kotabaru, Gondokusuman, Yogyakarta
2. Waktu Penelitian : September 2020 – Desember 2020
3. Profil Nasabah
  - Gender : Pria dan wanita
  - Usia : 17 tahun – 40 tahun keatas

- Jenis Pekerjaan : Mahasiswa, Pegawai Pada Suatu Instansi, dan Wiraswasta
4. Variabel yang diteliti :
- Kualitas layanan
  - Kepuasan nasabah
  - Loyalitas nasabah

©UKDW



## **BAB V**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

#### **5.1 Kesimpulan**

Kesimpulan yang diperoleh dari hasil penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah. Kualitas layanan merupakan salah satu faktor yang berpengaruh terhadap tinggi rendahnya kepuasan nasabah terhadap Bank Negara Indonesia kantor layanan Universitas Kristen Duta Wacana. Semakin baik kualitas layanan yang diberikan Bank Negara Indonesia kantor layanan Universitas Kristen Duta Wacana maka semakin tinggi kepuasan nasabah Bank Negara Indonesia kantor layanan Universitas Kristen Duta Wacana.
2. Kepuasan nasabah berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah. Kepuasan nasabah merupakan salah satu faktor yang berpengaruh terhadap tinggi rendahnya loyalitas nasabah terhadap Bank Negara Indonesia kantor layanan Universitas Kristen Duta Wacana. Semakin tinggi kepuasan nasabah terhadap Bank Negara Indonesia kantor layanan Universitas Kristen Duta Wacana maka semakin tinggi loyalitas nasabah Bank Negara Indonesia kantor layanan Universitas Kristen Duta Wacana.
3. Kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah. Kualitas layanan merupakan salah satu faktor yang berpengaruh terhadap tinggi rendahnya loyalitas nasabah terhadap pelayanan Bank Negara Indonesia

kantor layanan Universitas Kristen Duta Wacana. Semakin baik kualitas layanan yang diberikan Bank Negara Indonesia kantor layanan Universitas Kristen Duta Wacana maka semakin tinggi loyalitas nasabah Bank Negara Indonesia kantor layanan Universitas Kristen Duta Wacana.

4. Kepuasan nasabah dapat memediasi pengaruh tidak langsung kualitas layanan terhadap loyalitas nasabah. Semakin baik kualitas layanan Bank Negara Indonesia kantor layanan Universitas Kristen Duta Wacana maka semakin tinggi kepuasan nasabah Bank Negara Indonesia Kantor layanan universitas Kristen Duta Wacana yang selanjutnya akan meningkatkan loyalitas nasabah Bank Negara Indonesia kantor layanan Universitas Kristen Duta Wacana.

## 5.2 Saran

Saran – saran yang dapat disampaikan dari hasil penelitian ini adalah sebagai berikut :

### 5.2.1 Bagi Bank Negara Indonesia kantor layanan Universitas Kristen Duta Wacana

Hasil analisis menunjukkan bahwa kualitas layanan bank merupakan faktor yang berpengaruh terhadap kepuasan dan loyalitas nasabah Bank Negara Indonesia kantor layanan Universitas Kristen Duta Wacana. Dengan demikian, agar kepuasan kosnumen meningkat, Bank Negara Indonesia kantor layanan Universitas Kristen Duta Wacana harus dapat meningkatkan kualitas layanannya. Berdasarkan hasil analisis dalam penelitian ini, area parkir cukup mendapatkan

perhatian dari nasabah, harapan nasabah parkir di bank ini dapat lebih ditingkatkan lagi sehingga keamanan lebih terjamin dan kecukupan area parkir di Bank Negara Indonesia kantor layanan Universitas Kristen Duta Wacana lebih memadai.

#### 5.2.2 Bagi Penelitian selanjutnya

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa 67,9% kepuasan nasabah Bank Negara Indonesia kantor layanan Universitas Kristen Duta Wacana dipengaruhi oleh kualitas layanan bank kepada nasabah, sedangkan sisanya sebanyak 32,1% variansi kepuasan nasabah dipengaruhi oleh faktor lain di luar kualitas layanan yang diberikan bank, dengan demikian pada penelitian selanjutnya diharapkan dapat menambah variabel lain yang diduga dapat berpengaruh terhadap kepuasan nasabah Bank Negara Indonesia, variabel lain tersebut seperti fasilitas yang diberikan Bank Negara Indonesia dan kepercayaan nasabah kepada Bank Negara Indonesia.

Hasil penelitian ini juga menunjukkan bahwa 18,3% variansi loyalitas nasabah dipengaruhi faktor lain di luar kualitas layanan dan kepuasan nasabah, dengan demikian pada penelitian selanjutnya diharapkan dapat menambah variabel penelitian di luar kualitas layanan dan kepuasan nasabah yang diduga dapat berpengaruh terhadap loyalitas nasabah. Variabel lain tersebut dapat berupa kualitas produk, persepsi harga, reputasi merek bank, dan sebagainya.

### 5.3 Keterbatasan Penelitian

Penelitian ini tentunya tidak terlepas dari berbagai keterbatasan dan kendala yang dihadapi dalam melakukan penelitian ini, karena itu peneliti merasa perlu untuk memberikan saran bagi penelitian selanjutnya, agar hasil penelitian selanjutnya lebih baik.

1. Penelitian ini hanya membahas tiga variabel, yaitu variable kualitas layanan, kepuasan nasabah sebagai variable mediasi dan loyalitas nasabah tanpa menurunkan sub variabel yang dimiliki masing – masing variabel. Tanpa meneliti pengaruh produk, persepsi harga, reputasi nama bank, jumlah bunga, dan sebagainya dalam sebuah bank.
2. Lingkungan penelitian cukup sempit yaitu hanya pada Bank Negara Indonesia Kantor Layanan Universitas Kristen Duta Wacana.

## DAFTAR PUSTKA

*Annual repport* Bank Negara Indonesia Tahun 2017, 2018, 2019

- Apriyanti, P., Surya, D., & Lutfi. (2017). Analisis kualitas layanan dan citra perusahaan terhadap loyalitas nasabah dengan kepuasan nasabah sebagai variabel intervening (Studi Empirik Nasabah Tabungan Tandamata Bank BJB Cabang Serang). *Jurnal Riset Bisnis Dan Manajemen Tirtayasa*.
- Arief.Sritua. (2006). Metodologi Penelitian Ekonomi. UI Press: Jakarta
- Arzena, D. M. (2013). PENGARUH KEPUASAN ATAS KUALITAS PELAYANAN DAN KEPERCAYAAN TERHADAP LOYALITAS NASABAH PT. BANK MANDIRI Tbk CABANG MUARO PADANG. *Jurnal Manajemen*.
- Bloemer J, Ko de Ruyter dan Matin Wetzels. 1998. Lingking Perceived ServiceQuslity and Service Loyalty: A Multi Dimensional Perspective, *EuropeanJournal of Marketing*, 33 : 11-12.
- Burhanudin, B. (2018). Pengaruh Harga dan Kualitas Layanan terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah pada Bank Sinarmas KK Duri Pulo Gambir Jakarta Pusat. *Sosio E-Kons*. <https://doi.org/10.30998/sosioekons.v10i1.2264>
- Critique Research Agenda”, *Journal of Marketing*, page 111- 124
- Febriana, N. I. (2016). ANALISIS KUALITAS PELAYANAN BANK TERHADAP KEPUASAN NASABAH PADA BANK MUAMALAT INDONESIA KANTOR CABANG PEMBANTU TULUNGAGUNG. *An-Nisbah: Jurnal Ekonomi Syariah*. <https://doi.org/10.21274/an.2016.3.1.145-168>
- Geladi, Paul & Kowalski, Bruce R. (1986). Partial Least Square Regression: A Tutorial. Elsevier Science Publishers B. V. Amsterdam. 185, 1-17.
- Ghozali, Imam. 2014. Structural Equation Modeling, Metode Alternatif dengan Partial Least Square (PLS). Edisi 4. Semarang : Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Ghozali. (2008). SEM metode Alternatif dengan Partial Least Square. Edisi 2. Semarang: BP-Undip.

Griffin, Jill. (2002). *Customer loyalty How To Earn it, How To keep it*. Singapore: Lexington Books.

Ishak, M. Z., & Azzahroh, E. P. (2017). PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP LOYALITAS NASABAH BANK SYARIAH DENGAN KEPUASAN NASABAH SEBAGAI VARIABEL INTERVENING. *Jurnal Ekonomi Dan Bisnis Islam (Journal of Islamic Economics and Business)*. <https://doi.org/10.20473/jebis.v3i1.3599>

### Kamus perbankan

Kasmir. 2008. *Pemasaran Bank*. Edisi Revisi. Kencana. Jakarta.

Kertajaya, 2007, Hermawan Kertajaya on Marketing. Edisi Soft Cover, MizanMedia Utama, Bandung

Kotler dan Armstrong (2008). *Prinsip-prinsip Pemasaran*, jilid 1. Erlangga, Jakarta

Kotler, Philip, dan Kevin Lane Keller, (2009). *Manajemen Pemasaran. Edisi KetigaBelas. Jilid Pertama*. Jakarta, Erlangga.

Kotler, P. 2001. *Manajemen Pemasaran: Analisis, Perencanaan, Implementasi, dan Kontrol*. PT. Prenhallindo. Jakarta.

Lovelock, C.H., J. Wirtz, dan Jayanta Chatterjee. (2007). *Service Marketing*

Lupiyoadi, Rambat. 2001. *Manajemen Pemasran Jasa Teori dan Praktik*. Jakarta: Salemba Empat.

Malhotra, 2006, Riset Penelitian. GramediaPustakaUtama, Jakarta.

Oliver, Richard L. (1996). *Satisfaction, A Behavioral Perspective on the Customer*. New York: Mc Graw Hill.

Pinontoan, W. (2013). Pengaruh E-banking, Kualitas Pelayanan, Kualitas Komunikasi dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Nasabah pada Pt. Bank mandiri Cabang Manado. *Jurnal EMBA*.

Pramana, I., & Rastini, N. (2016). PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPERCAYAAN NASABAH DAN LOYALITAS NASABAH BANK MANDIRI CABANG VETERAN DENPASAR BALI. *None*.

Rohendi, A. (2014). Pengaruh Kualitas Pelayanan Bank Syariah Terhadap Nilai, Kepuasan Serta Loyalitas Nasabah di Kota Bandung. *Jurnal Ecodemica: Jurnal Ekonomi, Manajemen, Dan Bisnis*.

Sekaran, Uma dan Roger Bougie, (2017), *Metode Penelitian untuk Bisnis: Pendekatan Pengembangan-Keahlian*, Edisi 6, Buku 2, Salemba Empat, Jakarta Selatan 12610.

Sepang, J., Mananeke, L., & Sahanggamu, S. (2015). ANALISIS KUALITAS LAYANAN, SERVICESCAPE DAN KEPERCAYAAN TERHADAP KEPUASAN NASABAH PADA PT. BANK SINARMAS BITUNG. *Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi*. <https://doi.org/10.35794/emba.v3i1.7868>

Sigit, K. N., & Soliha, E. (2017). KUALITAS PRODUK DAN KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN DAN LOYALITAS NASABAH. *Jurnal Keuangan Dan Perbankan*. <https://doi.org/10.26905/jkdp.v21i1.1236>

Sudirman, I. M. S. A. S., & Suasana, I. G. A. K. G. (2018). Pengaruh Kualitas Layanan Online Terhadap Kepuasan, Komitmen, Dan Loyalitas Nasabah Internet Banking Di Kota Denpasar. *INOBI: Jurnal Inovasi Bisnis Dan Manajemen Indonesia*. <https://doi.org/10.31842/jurnal-inobis.v1i4.52>

Sugiyono. (2012). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: PT Alfabet.

Sumarauw, J., Jorie, R., & Victor, C. (2015). PENGARUH CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT DAN KEPERCAYAAN TERHADAP KEPUASAN SERTA DAMPAKNYA TERHADAP LOYALITAS KONSUMEN PT. BANK BCA TBK. DI MANADO. *Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi*. <https://doi.org/10.35794/emba.v3i2.8695>

Sutopo., Sugiyanti. 2001. *Pelayanan Prima*. LAN. Jakarta.

Tjiptono, F. 2006. *Pemasaran Jasa*. Edisi Pertama. Bayumedia Publishing. Malang.

Tjiptono, F. 2014. *Pemasaran Jasa*. CV. Andi Offset. Yogyakarta.

Tumbuan, W., Kawet, L., & Pontoh, M. (2014). KUALITAS LAYANAN, CITRA PERUSAHAAN DAN KEPERCAYAAN PENGARUHNYA TERHADAP KEPUASAN NASABAH BANK BRI CABANG MANADO. *Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi*. <https://doi.org/10.35794/emba.v2i3.5502>

Undang-Undang No.10 tahun 1998

Yamit, Yulian. 2004. *Manajemen Jasa*. Andi Offset. Yogyakarta

Yaqin, A., & Ilfitriah, A. M. (2015). PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN DAN LOYALITAS NASABAH BANK PENGGUNA E-BANKING DI SURABAYA. *Journal of Business and Banking*. <https://doi.org/10.14414/jbb.v4i2.375>

Zikmund dalam Vanessa (2007). *Customer Relationship Management*, wiley

<https://finansial.bisnis.com/read/20190404/90/907929/jumlah-rekening-tabungan-bertambah-tapi-nilai-simpanan-turun>

<https://finansial.bisnis.com/read/20190424/90/915218/kuartal-i2019-dana-simpanan-bni-tumbuh-168-persen-jadi-rp577-triliun>

<https://www.google.com/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=10&cad=rja&uact=8&ved=2ahUKEwiSu5DZzJvpAhU3yigGHUP0Aq0QFjAJegQIBBAB&url=http%3A%2F%2Fdigilib.unila.ac.id%2F19764%2F3%2FBAB%2520II.pdf&usg=AOvVaw1GoUKusx5osdPFRNtzAWk3>

[www.databoks.katadata.co.id](http://www.databoks.katadata.co.id)

[www.finansialbisnis.com](http://www.finansialbisnis.com)

© UKDW