

## PERNYATAAN

Dengan ini saya,

Nama : Ramadhanta Surya Artana  
Nomor mahasiswa : 20120410059

Menyatakan bahwa skripsi ini dengan judul: “**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP LOYALITAS NASABAH DENGAN KEPUASAN DAN KEPERCAYAAN NASABAH SEBAGAI VARIABEL INTERVENING PADA PD BANK JOGJA YOGYAKARTA**” tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu Perguruan Tinggi, dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini disebutkan dalam Daftar Pustaka. Apabila ternyata dalam skripsi ini diketahui terdapat karya orang atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain maka saya bersedia karya tersebut dibatalkan.

Yogyakarta, 24 Agustus 2016

Materai, 6000,-

Ramadhanta Surya Artana

## MOTTO DAN PERSEMBAHAN

### MOTTO

*Maka sesungguhnya bersama kesulitan ada kemudahan.*

*Sesungguhnya bersama kesulitan ada kemudahan.*

*Maka apabila engkau telah selesai (dari sesuatu urusan), tetaplah*

*bekerja keras (untuk urusan yang lain). Dan hanya kepada*

*Tuhanmulah engkau berharap.” (QS. Al-Insyirah,6-8)*

## PERSEMBAHAN

Dengan segala puja dan puji syukur kepada Allah SWT dan dukungan orang-orang tercinta kupersembahkan karya kecil ini untuk orang-orang yang aku sayangi, orang-orang yang selama ini menjadi bagian hidupku selama aku kuliah, orang-orang yang selalu ada di saat senang ataupun susah dan untuk kedua orang tuaku yang selama ini selalu mensupport dari aku kecil hingga dewasa ini, dari yang belum tau apa-apa menjadi tau semua:

**Heru Supartono**, Terima kasih telah menjadi Bapak yang mengajarku akan arti kehidupan yang sesungguhnya dan mengajarku menjadi seorang pemimpin yang baik.

**Eni Suryanti**, kesabaran, didi kasih, dan kasih sayang yang ibu berikan padaku dari masih di dalam kandungan hingga saat ini menjadi aku seorang pemuda yang baik dan menjadi pemuda yang mandiri. Terimakasih untuk semuanya Ibu.

Serta kalian...

1. Herdita Putri Ramadhanti, Adik ku yang walaupun kita sering ribut, tapi yakin kita saling dukung dan sayang serta saling melindungi.
2. Eyang yang selalu mendukung dan mendoakan selama kuliah.
3. Keluarga besar yang tidak lupa selalu mendoakan saya.
4. Fitri Diah Pamungkas yang telah memberikan perhatian dan semangat kepada saya.
5. Teman-teman yang setia dan mau menjadi teman baik saya Arif, Didin, Ichwan, Antony, Yoga, Erik, Ridho, Dicky, Vandy, Anang, Ika, Galih, Gresia, Ziadi. Thanks telah menjadi teman seperjuangan yang luar biasa.

6. Keluarga Cemara yang telah menjadi teman yang hebat selama ini Yoga pandu, Ajeng, Firdaus, Diah, Dhimas, DAW, Adita.
7. Tohirin yang telah memberikan motivasi Dicky, Ganang, Rais, Firman, Tompel, Imam, Wahyu, Alfian

## INTISARI

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah pada PD Bank Jogja Yogyakarta, kualitas pelayanan terhadap kepercayaan nasabah pada PD Bank Jogja Yogyakarta, kepuasan nasabah terhadap loyalitas nasabah pada PD Bank Jogja Yogyakarta, kepercayaan nasabah terhadap loyalitas nasabah pada PD Bank Jogja Yogyakarta, kualitas pelayanan terhadap loyalitas nasabah pada PD Bank Jogja Yogyakarta.

Metode pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah *purposive sampling*. Responden dalam penelitian ini sebanyak 70 konsumen PD Bank Jogja Yogyakarta. Penelitian ini menggunakan Regresi Linear sederhana yang dijalankan melalui program SPSS sebagai alat analisisnya.

Hasil penelitian ini membuktikan bahwa ada pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah pada PD Bank Jogja Yogyakarta, ada pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepercayaan nasabah pada PD Bank Jogja Yogyakarta, ada pengaruh kepuasan nasabah terhadap loyalitas nasabah pada PD Bank Jogja Yogyakarta, ada pengaruh kepercayaan nasabah terhadap loyalitas nasabah pada PD Bank Jogja Yogyakarta, ada pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas nasabah pada PD Bank Jogja Yogyakarta.

Kata Kunci: kualitas pelayanan, kepuasan nasabah, Kepercayaan nasabah, loyalitas nasabah

## **KATA PENGANTAR**

Segala puji bagi Allah SWT yang telah memberikan kemudahan, karunia dan rahmat dalam penulisan skripsi dengan judul “Pengaruh Kualitas pelayanan terhadap Loyalitas Nasabah dengan Kepuasan dan Kepercayaan sebagai Variabel Intervening pada PD Bank Jogja Yogyakarta”

Skripsi ini disusun untuk memenuhi salah satu persyaratan dalam memperoleh gelar Sarjana pada Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Yogyakarta. Penulis mengambil topik ini dengan harapan dapat memberikan masukan bagi organisasi dalam penggunaan taktik mempengaruhi dalam pengambilan keputusan organisasional dan memberikan ide pengembangan bagi penelitian selanjutnya.

Penyelesaian skripsi ini tidak terlepas dari bimbingan dan dukungan berbagai pihak, oleh karena itu pada kesempatan ini penulis mengucapkan terimakasih yang sebanyak-banyaknya kepada:

1. Bapak Dr. Nano Prawoto, SE., M.Si. selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
2. Ibu Dra. Retno Widowati Purnama Asri, Ph.D.,M.Si. selaku Ketua Program Studi Manajemen Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
3. Asnawi Asdinardju, Drs.M.Si. selaku dosen pembimbing skripsi yang dengan penuh kesabaran telah memberikan masukan dan bimbingan selama proses penyelesaian karya tulis ini.

4. Semua pihak yang telah memberikan dukungan, bantuan, kemudahan dan semangat dalam proses penyelesaian tugas akhir (skripsi) ini.

*Wassalamualaikum Wr. Wb.*

Yogyakarta, 24 Agustus 2016

Penulis

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING .....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
HALAMAN PERNYATAAN .....	iv
HALAMAN MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....	v
INTISARI.....	viii
ABSTRAK .....	ix
KATA PENGANTAR .....	x
DAFTAR ISI.....	xii
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR GAMBAR .....	xv
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah.....	7
C. Tujuan Penelitian.....	7
D. Manfaat penelitian.....	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
A. Landasan Teori.....	10
B. Penelitian Terdahulu.....	21
C. Hipotesis.....	22
D. Model Penelitian.....	25

### BAB III METODE PENELITIAN

A. Obyek/Subyek Penelitian.....	27
B. Jenis Data.....	27
C. Teknik Pengambilan sampel.....	27
D. Teknik Pengumpulan Data.....	28
E. Definisi Operasional Variabel.....	29
F. Uji Kualitas Instrumen dan Data.....	31
G. Analisis Regresi Linear Sederhana .....	32

### BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Obyek/Subyek Penelitian.....	34
B. Uji Kualitas Instrumen dan Data.....	37
C. Uji Hipotesis dan Analisis Data.....	40
D. Pembahasan .....	49

### BAB V SIMPULAN, SARAN DAN KETERBATASAN PENELITIAN

A. Simpulan.....	56
B. Saran.....	57
C. Keterbatasan Penelitian.....	58

### DAFTAR PUSTAKA

### LAMPIRAN

## DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Simbol dan Skor Kuesioner.....	29
Tabel 4.1 Distribusi Responden dengan Usia.....	36
Tabel 4.2 Distribusi Responden dengan dasar Jenis Kelamin.....	36
Tabel 4.3 Distribusi Responden dengan Pendidikan.....	37
Tabel 4.4 Hasil Uji Validitas.....	38
Tabel 4.5 Hasil Uji Reliabilitas.....	40
Tabel 4.6 Hasil Uji t.....	42
Tabel 4.7 Hasil Uji t.....	43
Tabel 4.8 Hasil Uji t.....	44
Tabel 4.9 Hasil Uji t.....	45
Tabel 4.10 Hasil Uji t.....	46
Tabel 4.11 Pengaruh Langsung dan Tidak Langsung.....	47
Tabel 4.12 Hasil Uji Determinasi.....	48

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Model Penelitian .....	26
-----------------------------------	----