

ANTESEDEN LOYALITAS NASABAH BANK DI KOTA KUDUS

TESIS



**PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS MURIA KUDUS
2015**

ANTESEDEN LOYALITAS NASABAH BANK DI KOTA KUDUS



DWY PUSPITASARI

2013-01-037

**PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS MURIA KUDUS
2015**

TESIS

ANTESEDEN LOYALITAS NASABAH BANK DI KOTA KUDUS

Oleh :

DWY PUSPITASARI

Telah dipertahankan di depan penguji
pada tanggal 14 September 2015
dinyatakan telah memenuhi syarat

Menyetujui
Tim Pembimbing,

Dr. Mokhamad Arwani, SE., MM
Ketua

Drs. H. Taufik, MS., MM
Anggota

Mengetahui,

Ketua Program Magister Manajemen
Universitas Muria Kudus

Dr. Drs. H. Joko Utomo, MM

JUDUL TESIS :
ANTESEDEN LOYALITAS NASABAH BANK DI KOTA KUDUS

Nama Mahasiswa : Dwy Puspitasari
NIM : 2013-01-037
Program Studi : Magister Manajemen
Minat : Pemasaran

TIM PEMBIMBING

Ketua : Dr. Mokhamad Arwani, SE., MM
Anggota : Drs. H. Taufik, MS., MM

TIM DOSEN PENGUJI

Dosen Penguji 1	: Dr. Mokhamad Arwani, SE., MM
Dosen Penguji 2	: Drs. H. Taufik, MS., MM
Dosen Penguji 3	: Dr. H. Mochamad Edris, Drs., MM

Tanggal Ujian : 14 September 2015

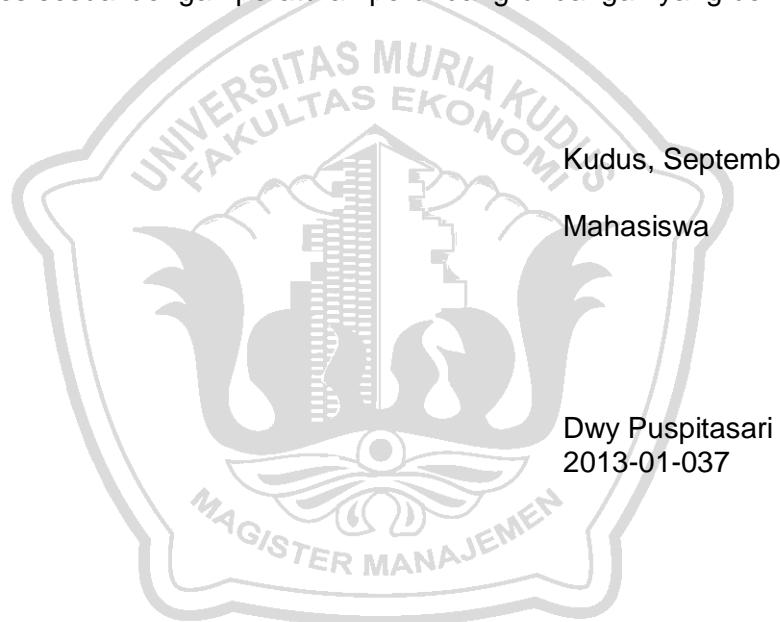
PERNYATAAN ORISINALITAS TESIS

Saya yang bertanda tangan di bawah ini menyatakan dengan sebenarnya bahawa di dalam Naskah Tesis dengan judul :

ANTESEDEN LOYALITAS NASABAH BANK DI KOTA KUDUS

Tidak terdapat karya ilmiah yang pernah diajukan oleh orang lain untuk memperoleh gelar akademik di suatu Perguruan Tinggi, dan tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis dikutip dalam naskah ini dan disebutkan dalam sumber kutipan dalam daftar pustaka.

Apabila ternyata di dalam naskah Tesis ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur PLAGIASI, saya bersedia gelar MAGISTER MANAJEMEN di cabut, serta diproses sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.



RIWAYAT HIDUP

Penulis lahir di Kudus, 27 April 1989 dari ayah Sudarto dan Ibu Eni Hastuti. Penulis merupakan anak kedua dari dua bersaudara.

Tahun 2007, penulis lulus dari SMAN 1 Bae Kudus dan pada tahun yang sama melanjutkan studi di Program Studi Sistem Informasi Universitas Muria Kudus. Serta pernah menjadi wisudawan terbaik pada Fakultas Teknik, Program Studi Sistem Informasi, Universitas Muria Kudus Periode Wisuda ke-48. Selanjutnya, pada tahun 2013, penulis melanjutkan studi pada jenjang S2 Magister Manajemen pada Universitas yang sama.

Dalam bidang keorganisasian, penulis pada tahun 2009-2010 bergabung dengan Ikatan Beswan Djarum Kudus dan juga berkarir pada salah satu Bank BUMN.

Kudus, September 2015

Penulis

UCAPAN TERIMA KASIH

Peneliti menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Dr. Suparnyo, SH, MS, selaku Rektor Universitas Muria Kudus yang telah memberikan kesempatan dan kemudahan selama mengikuti studi.
2. Dr. H. Mochamad Edris, Drs, MM, selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Muria Kudus yang telah memberikan kemudahan dan motivasi dalam menyelesaikan studi.
3. Dr. Drs. Joko Utomo, MM, selaku Ketua Program Studi Magister Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Muria Kudus yang telah memberikan dorongan dan semangat dalam menyelesaikan studi.
4. Dr. Mokhamad Arwani, SE, MM, selaku pembimbing utama yang telah memberikan bimbingan dan arahan demi penyempurnaan Tesis ini.
5. Drs. Taufik, MS, MM, selaku pembimbing anggota yang telah membimbing serta memberi saran hingga terwujudnya tesis ini.
6. Para Dosen dan rekan-rekan penulis pada Program Studi Magister Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Muria Kudus yang selalu memberikan semangat dan motivasi.
7. Ibunda dan Ayahanda serta tunanganku tercinta, atas doa, semangat, serta motivasi yang diberikan.

Semoga Allah SWT melimpahkan karunia-Nya kepada semua pihak yang telah membantu dalam penulisan Tesis ini.

Kudus, September 2015

Penulis

Dwy Puspitasari

ABSTRAK

Dwy Puspitasari, Program Studi Magister Managemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Muria Kudus, 2015. Anteseden Loyalitas Nasabah Bank di Kota Kudus. Ketua Pembimbing: Mokhamad Arwani, Anggota Pembimbing: Taufik

Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis pengaruh kualitas layanan, komplain nasabah dan respon perubahan biaya terhadap kepuasan nasabah dan loyalitas nasabah. Jumlah responden pada penelitian ini adalah 161 responden. Cara menentukan responden dengan *accidental sampling*.

Data dianalisis menggunakan *Structural Equation Modeling* (SEM). Hasil penelitian menunjukkan bahwa respon perubahan biaya berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah. Sedangkan kualitas layanan dan kepuasan nasabah berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah.

Kata kunci : kualitas layanan, komplain, respon perubahan biaya, kepuasan nasabah, loyalitas nasabah



ABSTRACT

Dwy Puspitasari, Master of Management, Faculty of Economics, University of Muria Kudus, 2015. Antecedents of Bank Customer's Loyalty in the Kudus. Chairman Supervisor: Mokhamad Arwani, Member Supervisor: Taufik

The purpose of this study was to analyze the effect of service quality, customer complaints and switching costs on customer satisfaction and customer loyalty. The number of respondents in this study was 161 respondents. How to determine the respondents with accidental sampling.

Data were analyzed using Structural Equation Modeling (SEM). The results showed that the switching costs has positive and significant influence on customer satisfaction. While service quality and customer satisfaction has positive and significant influence on customer loyalty.

Keywords: service quality, complaints, switching costs, customer satisfaction, customer loyalty



KATA PENGANTAR

Puji Syukur kepada Allah SWT atas berkah dan anugrah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan Tesis yang berjudul “Anteseden Loyalitas Nasabah Bank di Kota Kudus”. Tesis ini disusun dalam rangka menyelesaikan studi pada Program Magister Manajemen (S-2) di Universitas Muria Kudus.

Penelitian ini adalah pengembangan dari penelitian-penelitian sebelumnya. Dimana bangunan dan rumusan model penelitian ini merujuk pada beberapa hasil penelitian. Secara garis besar, tesis ini akan membahas peranan kualitas layanan, komplain nasabah, respon perubahan biaya sebagai anteseden pembentuk kepuasan serta loyalitas nasabah pada bank konvensional.

Semoga tesis ini dapat bermanfaat bagi seluruh pembaca. Penulis menyadari masih banyak kekurangan dalam tesis ini. Untuk itu kritik dan saran yang membangun sangat penulis harapkan.

Kudus, September 2015

Penulis

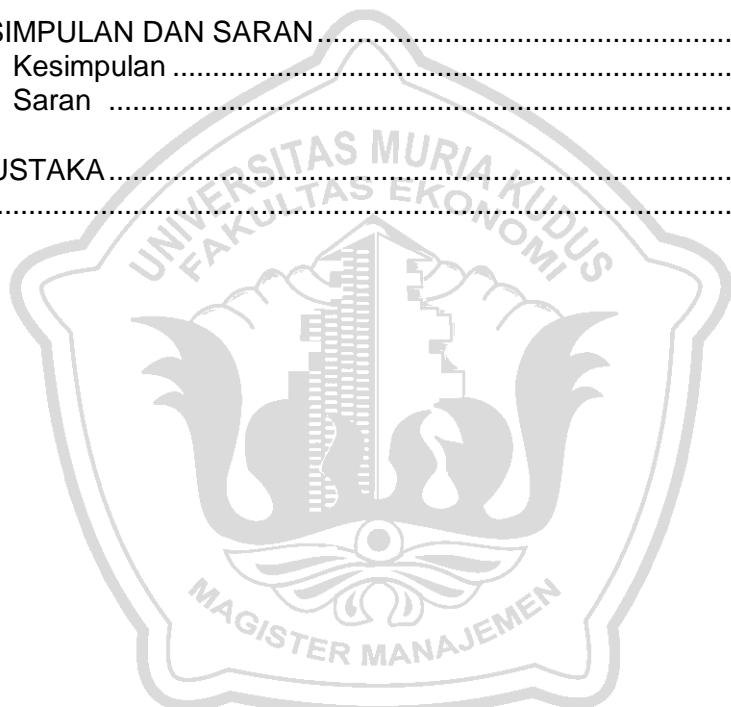
Dwy Puspitasari

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
IDENTITAS TIM PENGUJI TESIS.....	iii
PERNYATAAN ORISINALITAS TESIS	iv
RIWAYAT HIDUP.....	v
UCAPAN TERIMA KASIH.....	vi
ABSTRAK.....	vii
<i>ABSTRACT.....</i>	<i>viii</i>
KATA PENGANTAR	ix
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
DAFTAR ISTILAH	xvi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang Masalah.....	1
1.2. Perumusan Masalah.....	11
1.3. Tujuan Penelitian	12
1.4. Manfaat Penelitian	12
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	14
2.1. Penelitian Terdahulu	14
2.2. Kualitas Layanan	19
2.2.1. Pengertian Kualitas Layanan	19
2.2.2. Dimensi Kualitas Layanan	21
2.2.3. Prinsip-Prinsip Kualitas Layanan.....	23
2.2.4. Unsur-Unsur Kualitas Layanan.....	25
2.2.5. Model Kualitas Layanan.....	27
2.3. Komplain Nasabah	29
2.3.1. Pengertian Komplain Nasabah	29
2.3.2. Macam-Macam Perilaku Komplain	31
2.3.3. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Perilaku Komplain.....	36
2.4. Respon Perubahan Biaya.....	41
2.4.1. Pengertian Perubahan Biaya (<i>Switching Costs</i>)	41
2.4.2. Jenis Perubahan Biaya (<i>Switching Costs</i>)	42
2.4.3. Tipologi Perubahan Biaya (<i>Switching Costs</i>)	43
2.4.4. Anteseden Perubahan Biaya (<i>Switching Costs</i>)	45
2.5. Kepuasan Pelanggan	48
2.5.1. Pengertian Kepuasan Pelanggan	48
2.5.2. Teori Kepuasan.....	49
2.6. Loyalitas Pelanggan	55
2.6.1. Pengertian Loyalitas Pelanggan.....	55
2.6.2. Tahapan Loyalitas	58

BAB III KERANGKA KONSEP PENELITIAN	61
3.1. Kerangka Konsep Penelitian	61
3.2. Hipotesis Penelitian	65
 BAB IV METODE PENELITIAN.....	66
4.1. Pendekatan dan Jenis Penelitian	66
4.2. Populasi dan Sampel.....	67
4.3. Variabel Penelitian	68
4.4. Definisi Operasional Variabel dan Indikator	69
4.5. Instrumen Penelitian dan Teknik Pengumpulan Data.....	74
4.6. Validitas dan Reliabilitas	76
4.7. Metode Analisis Data.....	77
4.7.1. Analisis Deskriptif.....	77
4.7.2. Analisis Kuantitatif.....	77
 BAB V HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	84
5.1. Gambaran Umum Obyek Penelitian.....	84
5.1.1. Deskripsi Bank Konvensional	84
5.1.2. Sistem dan Produk Bank Konvensional	86
5.1.3. Kekuatan dan Kelemahan Perbankan Konvensional.....	87
5.2. Karakteristik Responden.....	88
5.3. Validitas dan Reliabilitas Instrumen Penelitian	90
5.4. Analisis Deskriptif.....	92
5.4.1. Kualitas Layanan.....	92
5.4.2. Komplain Nasabah.....	93
5.4.3. Respon Perubahan Biaya	94
5.4.4. Kepuasan Nasabah	95
5.4.5. Loyalitas Nasabah	96
5.5. Evaluasi Asumsi Structural Equation Modelling (SEM)	97
5.5.1. Ukuran Sampel	97
5.5.2. Uji Data Outliers	97
5.5.3. Uji Normalitas Data	98
5.6. Hasil Analisis Structural Equation Modelling (SEM)	98
5.6.1. Uji Model Tahap Awal	98
5.6.2. Uji Model Tahap Akhir.....	99
5.7. Pengujian Hipotesis	101
5.7.1. Pengujian Hipotesis 1	102
5.7.2. Pengujian Hipotesis 2	102
5.7.3. Pengujian Hipotesis 3	102
5.7.4. Pengujian Hipotesis 4	103
5.7.5. Pengujian Hipotesis 5	103
5.7.6. Pengujian Hipotesis 6	103
5.7.7. Pengujian Hipotesis 7	104
5.8. Pembahasan Hasil Penelitian.....	104
5.8.1. Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Nasabah	110
5.8.2. Pengaruh Komplain Nasabah Terhadap Kepuasan Nasabah	111

5.8.3. Pengaruh Respon Perubahan Biaya Terhadap Kepuasan Nasabah	112
5.8.4. Pengaruh Komplain Nasabah Terhadap Loyalitas Nasabah	113
5.8.5. Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Nasabah	114
5.8.6. Pengaruh Respon Perubahan Biaya Terhadap Loyalitas Nasabah	115
5.8.7. Pengaruh Kepuasan Nasabah Terhadap Loyalitas Nasabah	116
5.9. Kontribusi Penelitian	117
5.9.1. Kontribusi Teoritis	117
5.9.2. Kontribusi Praktis	118
5.10. Keterbatasan Penelitian.....	118
 BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN	120
6.1. Kesimpulan	120
6.2. Saran	121
 DAFTAR PUSTAKA	122
LAMPIRAN	126



DAFTAR TABEL

Tabel	Judul	Halaman
Tabel 1.1	: <i>Mapping Variabel Penelitian</i>	8
Tabel 2.1	: Motivasi Konsumen Untuk Beralih Merek.....	42
Tabel 2.2	: Harapan, Kinerja, dan Kepuasan.....	50
Tabel 3.1	: Hipotesis Penelitian.....	65
Tabel 4.1	: Sampel Penelitian	68
Tabel 4.2	: Definisi Operasional Variabel dan Indikator Kualitas Layanan	69
Tabel 4.3	: Definisi Operasional Variabel dan Indikator Komplain Nasabah	70
Tabel 4.4	: Definisi Operasional Variabel dan Indikator Respon Perubahan Biaya	71
Tabel 4.5	: Definisi Operasional Variabel dan Indikator Kepuasan Nasabah ...	73
Tabel 4.6	: Definisi Operasional Variabel dan Indikator Loyalitas Nasabah	74
Tabel 4.7	: <i>Goodness of Fit Index</i>	83
Tabel 5.1	: Karakteristik Responden	89
Tabel 5.2	: Hasil Pengujian Validitas dan Reliabilitas Instrumen Penelitian	91
Tabel 5.3	: Deskripsi Nilai Indeks Variabel Kualitas Layanan (X_1)	93
Tabel 5.4	: Deskripsi Nilai Indeks Variabel Komplain Nasabah (X_2)	94
Tabel 5.5	: Deskripsi Nilai Indeks Variabel Respon Perubahan Biaya (X_3)	95
Tabel 5.6	: Deskripsi Nilai Indeks Variabel Kepuasan Nasabah (Y_1)	96
Tabel 5.7	: Deskripsi Nilai Indeks Variabel Loyalitas Nasabah (Y_2)	97
Tabel 5.8	: Evaluasi Kriteria <i>Goodness of Fit Indices Overall Model</i> Tahap Awal	99
Tabel 5.9	: Evaluasi <i>Goodness of Fit Indices</i> Model Secara Keseluruhan	100
Tabel 5.10	: Hasil Pengujian Hipotesis	101
Tabel 5.11	: Persepsi Responden terhadap Variabel Penelitian	105

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Judul	Halaman
Gambar 2.1 :	Pembentuk Kepuasan/Ketidakpuasan Pelanggan	50
Gambar 2.2 :	Model Anteseden dan Konsekuensi Kepuasan Pelanggan	54
Gambar 2.3 :	Loyalitas versus Inersia	55
Gambar 2.4 :	Loyalitas Pelanggan Berdasarkan Sikap dan Perilaku Pembelian Ulang	57
Gambar 3.1 :	Kerangka Konsep Penelitian	61
Gambar 4.1 :	Diagram Alur Anteseden Loyalitas Nasabah : Peran Kualitas Layanan, Komplain, dan Respon Perubahan Biaya	79
Gambar 5.1 :	Diagram Jalur Uji Hipotesis.....	101



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Judul	Halaman
Lampiran 1	: Penelitian Cristobal, et al. (2007).....	127
Lampiran 2	: Penelitian Dewi, dkk.....	128
Lampiran 3	: Kau dan Loh (2006).....	129
Lampiran 4	: Penelitian Tronvoll (2007).....	130
Lampiran 5	: Penelitian Abdurrahman dan Suryadi (2009).....	131
Lampiran 6	: Penelitian Hidayat (2009).....	132
Lampiran 7	: Penelitian Karsono (2008).....	133
Lampiran 8	: Penelitian Kusmayadi dan Hidayat (2014).....	134
Lampiran 9	: Penelitian Burnham, <i>et al.</i> (2003).....	135
Lampiran 10	: Penelitian Darpito (2010).....	136
Lampiran 11	: Kuesioner Penelitian.....	137
Lampiran 12	: <i>Output Model Sem Tahap Awal</i>	143
Lampiran 13	: Indikator Penelitian yang Dihilangkan.....	152
Lampiran 14	: <i>Output Model Sem Tahap Akhir</i>	153



DAFTAR ISTILAH

- Anteseden : Sesuatu atau peristiwa (*event*) yang ada atau terjadi sebelum *event* lainnya dan berpengaruh terhadap *event* sesudahnya tersebut. (*Oxford Advanced Learner's Dictionary*, 2011)

