

**ANALISIS PENGARUH BUKTI FISIK, KEHANDALAN, DAYA
TANGGAP, JAMINAN DAN KEPEDULIAN TERHADAP LOYALITAS
NASABAH DENGAN KEPUASAN NASABAH SEBAGAI VARIABEL
MODERATOR PADA BANK MUAMALAT INDONESIA PURWOKERTO**



SKRIPSI

Diajukan Untuk Memenuhi Sebagian Syarat

Mencapai Derajat Sarjana S1

Oleh:

KUKUH PANDIKA SURYA

1302010083

PROGRAM STUDI MANAJEMEN S1

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PURWOKERTO

2018

**ANALISIS PENGARUH BUKTI FISIK, KEHANDALAN, DAYA
TANGGAP, JAMINAN DAN KEPEDULIAN TERHADAP LOYALITAS
NASABAH DENGAN KEPUASAN NASABAH SEBAGAI VARIABEL
MODERATOR PADA BANK MUAMALAT INDONESIA PURWOKERTO**



SKRIPSI

Oleh:

KUKUH PANDIKA SURYA

1302010083

Diperiksa dan disetujui oleh:

Pembimbing



M. Agung Miftahuddin, S.E, M.Si

NIK. 2160159

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi yang diajukan oleh:

Nama : Kukuh Pandika Surya
NIM : 1302010083
Progam Studi : Manajemen S1
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis
Perguruan Tinggi : Universitas Muhammadiyah Purwokerto
Judul : **Analisis Pengaruh Bukti Fisik, Keandalan, Daya Tanggap, Jaminan dan Kepedulian Terhadap Loyalitas Nasabah Dengan Kepuasan Nasabah Sebagai Variabel Moderator Pada Bank Muamalat Indonesia Purwokerto**

telah berhasil dipertahankan dihadapan Dewan Penguji dan diterima sebagai persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen (S.M) pada Program Studi Manajemen S-1, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Muhammadiyah Purwokerto.

DEWAN PENGUJI

Ketua : M. Agung Miftahuddin, S.E, M.Si

Anggota 1 : Dra. Tri Septin Muji Rahayu, M.Si

Anggota 2 : Akhmad Darmawan, S.E, M.Si

Ditetapkan di : Purwokerto

Tanggal : 16 Agustus 2018

Mengetahui:

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis



Akhmad Darmawan, S.E, M.Si

NIK. 2160148

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Kukuh Pandika Surya

NIM : 1302010083

Progam Studi : Manajemen S1

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis

Perguruan Tinggi : Universitas Muhammadiyah Purwokerto

menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa skripsi ini adalah hasil karya saya dan semua sumber baik yang dikutip maupun dirujuk telah saya nyatakan dengan benar serta bukan hasil penjiplakan dari karya orang lain.

Demikian pernyataan ini saya buat dan apabila kelak dikemudian hari terbukti ada unsur penjiplakan, saya bersedia mempertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Purwokerto, 6 Agustus 2018

Yang membuat pernyataan,



Kukuh Pandika Surya

MOTO

“Setiap orang pasti mempunyai mimpi, namun yang terpenting adalah bukan seberapa besar mimpi yang kamu punya, tetapi seberapa besar usaha kamu untuk mewujudkan mimpi itu”.

(Nazriel Irham)



PERSEMBAHAN



Dengan mengucapkan syukur, kupersembahkan hasil karya sederhana ini kepada:

✚ Ayah dan Ibuku, Bapak Agus Riyanto dan Ibu Turyati S.Pd, Sang Guru Besar Yang Selalu Memberikan Kasih Sayang dan Cinta Yang Tulus, Serta Selalu Membimbing dan Memotivasi Dalam Setiap Langkah Hidupku

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Assalamu'alaikum. Wr. Wb.

Alhamdulillahirrabil'alamiin segala puji syukur kehadiran Allah SWT atas rahmat dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul “Analisis Pengaruh Bukti Fisik, Keandalan, Daya Tanggap, Jaminan dan Kepedulian Terhadap Loyalitas Nasabah dengan Kepuasan Nasabah Sebagai Variabel Moderator Pada Bank Muamalat Indonesia Purwokerto”.

Penulisan skripsi ini dimaksudkan untuk memenuhi sebagian dari persyaratan untuk menyelesaikan studi sarjana S-1 di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Prodi Manajemen S1 Universitas Muhammadiyah Purwokerto.

Dalam penyusunan skripsi ini penulis menyadari bahwa keberhasilan dalam penyusunan karya pribadi ini tidak terlepas dari dukungan berbagai pihak. Oleh karena itu dalam kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada :

1. Dr. H. Syamsuhadi Irsyad SH., M.H. selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Purwokerto.
2. Muchammad Agung Miftahuddin, S.E, M.Si, selaku pembimbing saya, terima kasih sudah menyediakan waktu, tenaga dan pikiran dalam membantu penyusunan skripsi ini.

3. Akhmad Darmawan, S.E., M.Si, selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Purwokerto dan juga selaku Dewan Penguji, terimakasih telah memberikan banyak masukan yang membangun kepada penulis guna menyempurnakan skripsi ini.
4. Dra. Tri Septin Muji Rahayu S.E., M.Si, selaku Wakil Dekan II Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Purwokerto dan juga selaku Dewan Penguji, terimakasih atas segala saran kepada penulis guna melengkapi kekurangan dan menyempurnakan skripsi ini.
5. Bapak, ibu dosen dan seluruh staf Tata Usaha Fakultas Ekonomi dan Bisnis yang telah memberikan segala bantuan serta fasilitas yang diberikan selama penyusunan skripsi ini.
6. Ayah dan Ibuku, Agus Riyanto dan Turyati, S.Pd yang selalu memberikan do'a, memberikan dukungan baik moral maupun materiil, nasihat, motivasi dan kasih sayang yang tidak terbatas kepada penulis sehingga penulis selalu optimis menghadapi setiap masalah dalam menyusun skripsi ini.
7. Pimpinan beserta staf karyawan bank Muamalat Indonesia cabang Purwokerto, terimakasih atas segala ijin dan fasilitas yang diberikan selama penulis malakukan penelitian.
8. Sahabat saya, Angga, Dinar, Danu, Yayan, Hamzah dan semua teman-teman Manajemen B angkatan 2013 yang selalu memberikan kebersamaan, dukungan, dan motivasi serta senantiasa meluangkan waktunya untuk membantu penyusunan skripsi ini sehingga penulis dapat menyelesaikannya dengan baik.

9. Semua pihak yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu yang telah memberikan bantuan maupun dukungan sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.

Akhir kata, saya berharap Allah SWT membalas segala kebaikan semua pihak yang telah membantu saya dalam penyelesaian skripsi ini. Semoga skripsi ini bisa bermanfaat bagi pengembangan ilmu dimasa yang akan datang.

Purwokerto, 6 Agustus 2018

Penulis

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Kukuh Pandika Surya', with a large, stylized flourish on the left side.

Kukuh Pandika Surya

**HALAMAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI UNTUK
KEPENTINGAN AKADEMIS**

Sebagai sivitas akademika Universitas Muhammadiyah Purwokerto dan demi pengembangan ilmu pengetahuan, saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Kukuh Pandika Surya
NIM : 1302010083
Progam Studi : Manajemen S1
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis
Perguruan Tinggi : Universitas Muhammadiyah Purwokerto
Jenis Karya : Skripsi

menyetujui untuk memberikan Hak Bebas Royalty Noneksklusif (*Non-exclusive Royalty-Free Right*) kepada Universitas Muhammadiyah Purwokerto atas karya ilmiah saya yang berjudul:

**ANALISIS PENGARUH BUKTI FISIK, KEHANDALAN, DAYA
TANGGAP, JAMINAN DAN KEPEDULIAN TERHADAP LOYALITAS
NASABAH DENGAN KEPUASAN NASABAH SEBAGAI VARIABEL
MODERATOR PADA BANK MUAMALAT INDONESIA PURWOKERTO**

beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalty Noneksklusif ini, Universitas Muhammadiyah Purwokerto berhak menyimpan, mengalihmedia/mengalihformatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (database), merawat dan mempublikasikan tugas akhir saya dengan tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Purwokerto
Pada Tanggal : 6 Agustus 2018
Yang menyatakan,



Kukuh Pandika Surya

ANALISIS PENGARUH BUKTI FISIK, KEHANDALAN, DAYA TANGGAP,
JAMINAN DAN KEPEDULIAN TERHADAP LOYALITAS NASABAH
DENGAN KEPUASAN NASABAH SEBAGAI VARIABEL MODERATOR
PADA BANK MUAMALAT INDONESIA PURWOKERTO

Kukuh Pandika Surya¹, Muchammad Agung Miftahuddin, S.E, M.Si.²

ABSTRAK

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kuantitatif deskriptif untuk mengetahui pengaruh bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan, dan kepedulian terhadap kepuasan nasabah dan pengaruh kepuasan nasabah terhadap loyalitas nasabah. Variabel independen dalam penelitian ini adalah bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan, dan kepedulian, sedangkan variabel dependennya adalah kepuasan nasabah dan loyalitas nasabah. Obyek penelitian ini adalah nasabah Bank Muamalat Indonesia cabang Purwokerto, penelitian ini menggunakan 96 sampel responden. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah *accidental sampling* dan teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu analisis regresi berganda.

Hasil analisis menunjukkan bahwa secara simultan semua variabel berpengaruh terhadap kepuasan nasabah. Secara parsial bukti fisik berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah, sementara itu kehandalan tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah. Daya tanggap tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah. Jaminan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah. Kepedulian tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah. Kepuasan nasabah berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah.

Kata kunci: Bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan, kepedulian, kepuasan nasabah dan loyalitas nasabah.

*AN ANALYSIS OF EFFECT OF PHYSICAL EVIDENCE, RELIABILITY,
RESPONSIVENESS, WARRANTY AND CARE TOWARDS THE CUSTOMER
LOYALTY WITH CUSTOMER SATISFACTION AS THE VARIABLE
MODERATOR IN BANK MUAMALAT INDONESIA
PURWOKERTO*

Kukuh Pandika Surya¹, Muchammad Agung Miftahuddin, S.E, M.Si.²

ABSTRACT

This study was a descriptive quantitative research to find out the effect of physical evidence, reliability, responsiveness, guarantee, and care towards customer satisfaction and the effect of customer satisfaction on customer loyalty. Physical evidence, reliability, responsiveness, assurance, and caring were the independent variables, while customer satisfaction and customer loyalty were the dependent variable. The customers of Bank Muamalat Indonesia branch of Purwokerto were the object of this research. This research used 96 sample of respondents. Accidental sampling was used as the data collection technique and multiple regression analysis were used as the data analysis techniques.

The result of analysis shows that simultaneously all variables have an effect on customer satisfaction. Physical evidence has positive and partial significant effect on customer satisfaction, while reliability does not have a positive and significant impact on customer satisfaction. The responsiveness does not have a positive and significant effect on customer satisfaction. The guarantee has a positive and significant impact on customer satisfaction. The concern does not have a positive and significant impact on customer satisfaction. Customer satisfaction has a positive and significant impact on customer loyalty.

Keywords: Physical evidence, reliability, responsiveness, assurance, awareness, customer satisfaction and customer loyalty.

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS.....	iv
HALAMAN MOTO	v
PERSEMBAHAN.....	vi
KATA PENGANTAR	vii
LEMBAR PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH.....	x
ABSTRAK	xi
<i>ABSTRACT</i>	xii
DAFTAR ISI	xiii
DAFTAR GAMBAR	xvi
DAFTAR TABEL.....	xvii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xviii
BAB I. PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah	7
C. Tujuan Penelitian	8
D. Manfaat Penelitian	9
BAB II. TINJAUAN PUSTAKA.....	10
A. Landasan Teori	10
1. Perilaku Konsumen	10

2. Kualitas Pelayanan	11
3. Kepuasan Konsumen.....	16
4. Loyalitas Konsumen.....	19
5. Pemasaran Jasa.....	22
6. Keputusan Pembelian.....	23
B. Penelitian Terdahulu	25
C. Kerangka Pemikiran	29
D. Hipotesis	31
BAB III. METODE PENELITIAN	33
A. Jenis Penelitian	33
B. Populasi dan Sampel.....	33
C. Metode Pengumpulan Data.....	35
D. Variabel Penelitian.....	36
E. Definisi Operasional Variabel	38
1. Variabel Independen	38
a. Bukti Fisik	38
b. Keandalan.....	38
c. Daya Tanggap.....	38
d. Jaminan.....	39
e. Kepedulian.....	39
2. Variabel Moderator	39
a. Kepuasan Nasabah	39
3. Variabel Terikat.....	40
a. Loyalitas Nasabah	40
F. Uji Instrumen Penelitian	40
a. Metode Analisis Data.....	40
b. Uji Asumsi Klasik.....	41
c. Uji Hipotesis	42

BAB IV. HASIL DAN PEMBAHASAN	56
A. Hasil Analisis.....	56
1. <i>Response Rate</i>	56
2. Deskripsi Responden	56
3. Instrumen Penelitian.....	59
a. Uji Validitas	59
b. Uji Reliabilitas	61
c. Uji Asumsi Klasik.....	62
d. Uji Regresi	67
e. Uji Hipotesis	71
B. Pembahasan.....	81
BAB V. PENUTUP.....	88
A. Simpulan.....	88
B. Keterbatasan.....	89
C. Saran	89
DAFTAR PUSTAKA.....	92
LAMPIRAN.....	97

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
2.1 Kerangka Pemikiran.....	31
3.1 Kurva Uji F Hipotesis 1	46
3.2 Kurva Uji t Hipotesis 2	48
3.3 Kurva Uji t Hipotesis 3	49
3.4 Kurva Uji t Hipotesis 4	51
3.5 Kurva Uji t Hipotesis 5	52
3.6 Kurva Uji t Hipotesis 6	54
3.7 Kurva Uji t Hipotesis 7	55
4.1 Kurva Hasil Pengujian Hipotesis 1	72
4.2 Kurva Hasil Pengujian Hipotesis 2	75
4.3 Kurva Hasil Pengujian Hipotesis 3	76
4.4 Kurva Hasil Pengujian Hipotesis 4	77
4.5 Kurva Hasil Pengujian Hipotesis 5	78
4.6 Kurva Hasil Pengujian Hipotesis 6	79
4.7 Kurva Hasil Pengujian Hipotesis 7	80

DAFTAR TABEL

	Halaman
2.1 Penelitian Terdahulu	25
3.1 Atribut Kualitas Pelayanan	38
3.2 Atribut Kepuasan Nasabah.....	39
3.3 Atribut Loyalitas Nasabah	40
4.1. <i>Response Rate</i>	56
4.2 Profil Responden.....	57
4.3 Hasil Uji Validitas.....	59
4.4 Hasil Uji Reliabilitas.....	61
4.5 Hasil Uji Normalitas Model 1.....	63
4.6 Hasil Uji Normalitas Model 2.....	63
4.7 Hasil Uji Multikolonieritas Model 1.....	64
4.8 Hasil Uji Multikolonieritas Model 2.....	65
4.9 Hasil Uji Heteroskedastisitas Model 1.....	66
4.10 Hasil Uji Heteroskedastisitas Model 2.....	66
4.11 Hasil Uji Analisis Linear Berganda Model 1.....	67
4.12 Hasil Uji Analisis Linear Berganda Model 2.....	69
4.13 Hasil Uji Ajusted R Square Model 1.....	70
4.14 Hasil Uji Ajusted R Square Model 2.....	70
4.15 Hasil Uji Simultan / Uji F.....	71
4.16 Hasil Uji Parsial / Uji t Model 1.....	73
4.17 Hasil Uji Parsial / Uji t Model 2.....	74
4.18 Summary Hipotesis	80

DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
1. Lampiran Kuesioner.....	98
2. Lampiran Data Responden.....	105
3. Lampiran Uji Validitas.....	118
4. Lampiran Uji Reliabilitas	125
5. Lampiran Uji Normalitas	127
6. Lampiran Uji Multikolenieritas	128
7. Lampiran Uji Heteroskedastisitas	129
8. Lampiran Uji Analisis Regresi Berganda	130
9. Lampiran Uji Koefisien Determinasi.....	131
10. Lampiran Uji Sumultan/Uji F.....	131
11. Lampiran Uji Parsial/Uji t.....	132
12. Lampiran Tabel R	133
13. Lampiran Tabel F.....	139
14. Lampiran Tabel t.....	144
15. Lampiran Surat Keterangan Penelitian	149