

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN FRONTLINER DAN
KEPUASAN NASABAH TERHADAP LOYALITAS
PELANGGAN PADA PT. BANK NEGARA INDONESIA
(PERSERO) TBK KANTOR CABANG PEMBANTU UNJ
RAWAMANGUN**

**ARIYO NUR PUTRANTO
8215109132**



**Skripsi Ini Disusun Sebagai Salah Satu Persyaratan Untuk Memperoleh
Gelar Sarjana Ekonomi**

**PROGRAM STUDI S1 MANAJEMEN
JURUSAN MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA
2014**

**THE INFLUENCE OF FRONTLINER'S SERVICE QUALITY
AND CUSTOMER'S SATISFACTION TOWARDS
CUSTOMER'S LOYALTY PT. BANK NEGARA INDONESIA
(PERSERO) TBK BRANCH OFFICE UNJ RAWAMANGUN**

**ARIYO NUR PUTRANTO
8215109132**



Skripsi is Written as Part Of Bachelor Degree in Economics Accomplishment

**STUDY PROGRAM OF S1 MANAGEMENT
DEPARTEMENT OF MANAGEMENT
FACULTY OF ECONOMICS
UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA
2014**

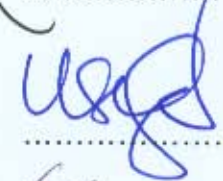
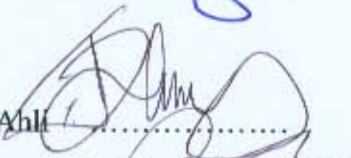
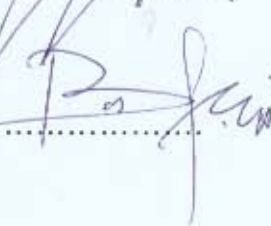
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

**Penanggung Jawab
Dekan Fakultas Ekonomi**



Drs. Dedi Purwana, E.S., M.Bus

NIP.19671207 199203 1 001

Nama	Jabatan	Tanda Tangan	Tanggal
1. <u>Dr. Hamidah, SE, M.Si</u> NIP.195603211986032001	Ketua		05 - 08 - 2014
2. <u>Usep Suhud, M.Si</u> NIP.197002122008121001	Sekretaris		06 - 08 - 2014
3. <u>Setyo Ferry Wibowo, SE.Msi</u> NIP.197206171999031001	Penguji Ahli		05 - 08 - 2014
4. <u>Dr.Mohamad Rizan, SE.MM</u> NIP.197206272006041001	Pembimbing I		05 - 08 - 2014
5. <u>Dra.Basrah Saidani,Msi</u> NIP.196301191992032001	Pembimbing II		05 - 08 - 2014
Tanggal Lulus: 15 - JULI - 2014			

ABSTRAK

Ariyo Nur Putranto, 8215109132: Pengaruh Kualitas Pelayanan Frontliner dan Kepuasan Nasabah Terhadap Loyalitas Pelanggan pada PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk Kantor Cabang Pembantu UNJ Rawamangun. Skripsi S1, Jakarta: Program Studi Manajemen Pemasaran, Jurusan Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Jakarta, Januari 2014.

Fungsi bank merupakan perantara di antara masyarakat yang membutuhkan dana dengan masyarakat yang kelebihan dana. Disamping menyediakan jasa-jasa keuangan lainnya, melihat produk BNI yang kini banyak dinikmati masyarakat, maka penulis ingin mengetahui macam-macam produk dana dan periklanan guna meningkatkan minat menabung nasabah yang ada pada bank BNI serta keuntungan yang ditawarkan untuk nasabah. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh Pengaruh Kualitas Pelayanan *Frontliner* dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Nasabah Pada PT. Bank Negara Indonesia Kantor Cabang Pembantu UNJ baik secara individu maupun secara bersama-sama.

Metode penelitian yang digunakan adalah metode survei dengan cara mengumpulkan data melalui instrumen penelitian, dan menyebarkan kuesioner kepada nasabah yang hasilnya kemudian dianalisis dengan program SPSS20. Populasi dalam penelitian ini adalah nasabah PT. Bank Negara Indonesia Kantor Cabang Pembantu UNJ. Jumlah sampel yang diambil dalam penelitian ini adalah 95 orang nasabah. Sampel diambil dengan teknik *Simple Random Sampling* (di mana setiap anggota populasi diberi kesempatan yang sama untuk menjadi sampel penelitian). Pengujian kualitas data menggunakan uji validitas dan uji reliabilitas. Data dianalisis dengan menggunakan analisis regresi linier berganda, uji T, uji F, uji koefisien determinasi, dan disertai dengan uji asumsi klasik.

Hasil analisis regresi linier berganda menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan dan variabel kepuasan pelanggan berpengaruh secara positif signifikan terhadap loyalitas nasabah PT. Bank Negara Indonesia Kantor Cabang Pembantu UNJ, hal ini ditunjukkan oleh angka koefisien regresi yang positif. Hasil uji t menjelaskan bahwa variabel kualitas pelayanan dan variabel kepuasan pelanggan secara individu berpengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah PT. Bank Negara Indonesia kantor Cabang Pembantu UNJ, hal ini ditunjukkan oleh angka signifikansi yang dihasilkan pada masing-masing variabel adalah di bawah 0,05. Hasil uji F menjelaskan bahwa variabel kualitas pelayanan dan variabel kepuasan pelanggan secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah PT. Bank Negara Indonesia kantor Cabang Pembantu UNJ, hal ini ditunjukkan oleh angka signifikansi yang dihasilkan adalah di bawah 0,05. Berdasarkan hasil uji koefisien determinasi dapat dijelaskan bahwa pengaruh dari loyalitas nasabah PT. Bank Negara Indonesia kantor Cabang Pembantu UNJ adalah sebesar 87,9% sedangkan sisanya ($100\% - 87,9\% = 22,8\%$) dijelaskan oleh variabel-variabel lain yang tidak digunakan dalam penelitian ini.

Kata kunci : Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Nasabah terhadap Loyalitas Pelanggan

ABSTRACT

Ariyo Nur Putranto, 8215109132: *The influence of Frontliner's Service Quality and Customer's Satisfaction Toward's Customer's Loyalty: PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk Branch Office UNJ Rawamangun. Research paper, Jakarta: Marketing Management Program, Department of Management, Faculty of Economics, State University of Jakarta, May 2014.*

The function of a bank is an intermediary between the people who need excess funds with public funds. In addition on providing other financial services, see BNI products now enjoy a lot in the community, the authors wanted to know all sorts of products and advertising funds to increase the interest of saving existing customers at BNI and benefits offered to the customer. The purpose of this study is towards to determine the Effect of Frontliner's Service Quality and Customer Satisfaction toward Customer Loyalty In PT. Bank Negara Indonesia Branch Office UNJ both individually and jointly.

The method used was a survey method by collecting data through research instruments, and distributed questionnaires to customers and the results were analyzed SPSS20 program. The population in this study are customer of PT. Bank Negara Indonesia Branch Office UNJ. Samples taken this study were 95 customers. Samples taken by samples taken by simple random sampling technique (in which every member of the population is given an equal opportunity to be the study sample). Test of data quality was using validity and reliability testing. Data were analyzed using multiple linear regression analysis, T test, F test, test the coefficient of determination, and accompanied by the classic assumption test.

The results of multiple linear regression analysis showed that the variables of service quality and customer satisfaction variables were significant positive effect on customer loyalty at PT. Bank Negara Indonesia Branch Office UNJ, this is indicated by the number of positive regression coefficient. T test result explained that the variable quality of service and customer satisfaction variables individually significant effect on customer loyalty at PT. Bank Negara Indonesia Branch Office UNJ, this is indicated by the significance of the number generated on each variable is below 0.05. F test results explained that the variable quality of service and customer satisfaction variables jointly have a significant effect on customer loyalty at PT. Bank Negara Indonesia Branch Office UNJ, this is indicated by the significance of the resulting figure is below 0.05. Based on the results of the coefficient of determination can be explained that the effect of customer loyalty PT. Bank Negara Indonesia Branch Office UNJ is 87.9 % while the rest (100 % - 87.9 % = 22.8 %) is explained by other variables that are not used in this study.

Keywords: Quality of Service and Customer Satisfaction to Customer Loyalty

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Wr.Wb.

Syukur Alhamdulillah saya panjatkan kehadiran Allah SWT yang telah memberikan rahmat, dan HidayahNya, sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi yang berjudul “PENGARUH KUALITAS PELAYANAN *FRONTLINER* DAN KEPUASAN NASABAH TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN PADA PT. BANK NEGARA INDONESIA (PERSERO) TBK KCP UNJ, RAWAMANGUN. Penulisan skripsi ini merupakan salah satu syarat dalam memperoleh gelar Sarjana Ekonomi, Program Studi S1 Manajemen, Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta.

Dalam menyelesaikan skripsi ini, penulis mendapatkan banyak tambahan pengetahuan dan kontribusi berharga dari berbagai pihak. Oleh sebab itu dari lubuk hati yang terdalam, penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Drs. Dedi Purwana, SE., M.BUS selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta (UNJ).
2. Ibu Dr. Hamidah, SE, M.Si selaku Ketua Jurusan Manajemen Universitas Negeri Jakarta (UNJ).
3. Bapak Dr. Gatot Nazir Ahmad S.Si., M.Si selaku Ketua Program Studi S1 Manajemen, Fakultas Ekonomi UNJ.
4. Ibu Dra. Umi Mardiyati, M.Si selaku dosen yang telah banyak membantu peneliti dalam menyelesaikan skripsi secara materil dan moril.
5. Dr. Mohammad Rizan, SE, MM selaku dosen pembimbing pertama yang telah mencurahkan perhatian dan tenaga serta dorongan kepada penulis sehingga selesainya skripsi ini.

6. Dra. Basrah Saidani, M.Si, selaku dosen pembimbing kedua yang telah membantu dan memberikan saran-saran serta perhatian sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
7. Untuk kedua orang tua penulis atas seluruh kasih sayang, doa dan pengorbanannya, kepada penulis selama menjalani kuliah sampai dengan penulisan skripsi ini.
8. Teman – teman penulis Singgih, Gerry, Hamka, Faysal, Hendra, Ewith, Oki buat supportnya.
9. Para staf pengajar Program Studi S1 Manajemen dan para staf administrasi Program Studi S1 Manajemen Universitas Negeri Jakarta yang telah memberikan ilmu manajemen dan mempermudah penulis dalam menyelesaikan Program Studi S1 Manajemen Universitas Negeri Jakarta
10. Serta pihak-pihak yang tidak mungkin disebutkan satu persatu, yang telah memberikan dukungan yang sangat berarti bagi penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.

Hanya do'a yang penulis panjatkan semoga Allah SWT berkenan membalas semua kebaikan Bapak, Ibu, Saudara dan teman-teman sekalian. Akhir kata, semoga penelitian ini dapat bermanfaat bagi pihak yang berkepentingan.

Wassalamu'alaikum wr.wb.

Jakarta, Agustus 2014

Peneliti