

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN PERSEPSI NILAI
TERHADAP LOYALITAS DENGAN KEPUASAN SEBAGAI
VARIABEL INTERVENING PADA NASABAH BANK BRI
CABANG KHATIB SULAIMAN PADANG**

SKRIPSI



Oleh :

FAJRI HAYATI

16100112111020

**JURUSAN MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS BUNG HATTA**

2021

KATA PENGANTAR



Assalamualaikum warahmatullah wabarakatuh...

Puji syukur alhamdulillah penulis ucapkan kehadiran Allah SWT yang senantiasa melimpahkan rahmat dan karunia-Nya dalam manjalani masa perkuliahan hingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN PERSEPSI NILAI TERHADAP LOYALITAS DENGAN KEPUASAN SEBAGAI VARIABEL INTERVENING PADA NASABAH BANK BRI CABANG KHATIB SULAIMAN PADANG”**.

Skripsi ini disusun untuk memenuhi persyaratan akademis dalam menempuh ujian sarjana dan untuk memperoleh gelar sarjana pada jurusan manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Bung Hatta Padang.

Segala upaya dan kemampuan yang maksimal telah penulis berikan dalam penulisan skripsi ini guna sebagai penambahan, pengembangan wawasan dan studi. Namun demikian penulis menyadari bahwa skripsi ini masih memiliki kekurangan – kekurangan. Oleh sebab itu, penulis mengharapkan kritik dan saran dari pembaca guna kesempurnaan penulisan ilmiah ini.

Dalam penelitian skripsi ini penulis banyak memperoleh dukungan motivasi, bantuan serta bimbingan dari berbagai. Untuk itu penulis mengucapkan terima kasih kepada kedua orang tua dan seluruh keluarga besar serta teman- teman. Dalam kesempatan ini penulis ingin menyampaikan apresiasi dan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya. Dengan ini diiringi rasa hormat yang mendalam penulis juga mengucapkan terima kasih kepada :

1. Terima kasih kepada Allah SWT (ini adalah rahmat dan anugrah yang paling berarti dalam hidupku, Allah yang selalu menolongku, mempermudah dan melancarkan semua urusan-urusan perkuliahanku, mengabulkan semua Do'a

ku, sehingga menjadikanku sebagai Sarjana Ekonomi dan manusia yang berakal dengan menjadikan Al-Qur'an sebagai pedoman hidupku).

2. Teristimewa untuk Ibu (Betsi Andriani) dan uda saya yang selalu memberikan semangat dalam menjalani semuanya. Ibu yang telah melahirkan, membesarkan, merawat dan mendidik dengan penuh keikhlasan, penuh kasih sayang dan penuh kesabaran, serta banyak rintangan dan pengorbanan dan jerih payahnya untuk penulis, agar penulis tetap bahagia menjalani hidup ini, dan uda yang memiliki dua peran untuk saya yaitu sebagai abang dan juga pengganti ayah bagi saya. Berkat Do'a mereka lah penulis dapat mewujudkan semua cita-cita dan impian menjadi seorang Sarjana Ekonomi, beserta uda (Rangga Maulana), dan kedua kakak saya (Diana Marzuki dan Melani Marzuki) yang selalu memberikan semangat, motivasi, dukungan dan do'a kepada saya.
3. Terima kasih Ibu Dr. Hj. Listiana Sri Mulatsih, S.E., M.M selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Bung Hatta.
4. Terima kasih Bapak Drs. Meihendri, M.Si., Ak, CA selaku Wakil Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Bung Hatta.
5. Terima kasih Ibuk Linda Wati, S.E., M.Si selaku Ketua Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Bung Hatta.
6. Terima kasih Bapak Purbo Jadmiko, S.E., M.Sc selaku Sekretaris Jurusan Manajmen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Unirvesitas Bung Hatta.
7. Terima kasih Ibu Dahliana Kamener, BS.,MBA selaku pembimbing I, terima kasih atas semua ilmu yang ibu berikan kepada saya, baik itu selama perkuliahan maupun selama proses bimbingan skripsi dengan meluangkan waktu ibu. Dorongan arahan dan petunjuk yang telah ibu berikan dari tidak tahu hingga mengetahui dan mengerti.

8. Terima kasih Ibu Zeshasina Rosha, S.E, M.Si selaku pembimbing II yang telah meluangkan waktu ibu, terima kasih banyak atas nasehat-nasehat selama bimbingan yang telah ibu berikan serta arahan-arahan atau saran-saran yang berguna bagi penulis menyelesaikan skripsi ini.
9. Terimah kasih kepada Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis yang telah memberikan ilmu pengetahuan semasa perkuliahan.
10. Terima kasih kepada pasangan saya Miftah Hussalam yang selalu memberikan dukungan dan semangat kepada saya untuk menyelesaikan skripsi ini.
11. Terima kasih kepada teman saya Widya Pratiwi dan Dhiva Nurhasanah yang selalu menyemangati, memberikan nasihat dan ilmunya.
12. Terimakasih juga kepada pihak yang tidak sempat penulis cantumkan satu persatu disini, bagi kalian yang penulis kenal, atau kalian yang kenal penulis kalian sudah penulis simpan dalam kenangan terindah.
13. Penulis menyadari bahwa skripsi yang penulis buat ini masih jauh dari kesempurnaan, sehingga banyak terdapat kekurangan. Untuk itu penulis sangat mengharapakan kritik dan saran yang bersifat membangun dari semua pihak, demi kesempurnaan penulis pada masa yang akan datang. Semoga skripsi ini berguna bagi kita semua.

Wassallammualaikum wr.wb

Penulis, Maret 2021

Fajri Hayati

DAFTAR ISI

PERNYATAAN	i
KATA PENGANTAR	ii
ABSTRAK	v
ABSTRACT	vi
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR GAMBAR.....	x
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xii
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan Masalah.....	6
1.3 Tujuan Penelitian	7
1.4 Manfaat Penelitian	7
BAB II LANDASAN TEORI DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS	
2.1 Loyalitas Nasabah	9
2.1.1 Loyalitas Nasabah	9
2.1.2 Pentingnya Loyalitas Nasabah	9
2.1.3 Dimensi Loyalitas Nasabah	10
2.2 Kepuasan Nasabah	11
2.2.1 Pengertian Kepuasan Nasabah	11
2.2.2 Tingkat Kepuasan Nasabah	11
2.2.3 Faktor-faktor Kepuasan Nasabah	12
2.3 Kualitas Pelayanan	14
2.3.1 Pengertian Kualitas pelayanan	14
2.3.2 Harapan Nasabah dari Kualitas pelayanan.....	15
2.3.3 Dimensi Kualitas Nasabah	16
2.4 Persepsi Nilai.....	17
2.4.1 Pengertian Persepsi Nilai	17
2.4.2 Pentingnya Persepsi Nilai.....	18
2.4.3 Dimensi Persepsi Nilai.....	18
2.5 Pengembangan Hipotesis.....	19

2.5.1 Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Nasabah	19
2.5.2 Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah	20
2.5.3 Pengaruh Persepsi Nilai terhadap Loyalitas Nasabah	21
2.5.4 Pengaruh Persepsi Nilai terhadap Kepuasan Nasabah	21
2.5.5 Pengaruh Kepuasan Nasabah terhadap Loyalitas Nasabah.....	22
2.5.6 Pengaruh Kualitas pelayanan terhadap Loyalitas dan Kepuasan nasabah sebagai Variabel Intervening	23
2.5.7 Pengaruh Persepsi Nilai terhadap Loyalitas dan Kepuasan Nasabah sebagai Variabel Intervening	23
2.6 Kerangka Konseptual	24

BAB III METODE PENELITIAN

3.1 Objek Penelitian	25
3.2 Populasi dan Sampel.....	25
3.2.1 Populasi	25
3.2.2 Sampel	25
3.3 Teknik Pengambilan Sampel	26
3.4 Jenis Data dan Sumber Data.....	26
3.5 Metode Pengumpulan Data	27
3.6 Definisi Operasional Variabel	27
3.6.1 Loyalitas Nasabah (Y).....	27
3.6.2 Kepuasan Nasabah (I)	27
3.6.3 Kualitas Pelanggan (X ₁)	28
3.6.4 Perspektif Nilai (X ₂).....	29
3.7 Pengukuran Instrumen.....	29
3.8 Teknik Analisis Data	29
3.8.1 Analisis Deskriptif	29
3.8.2 Partial Least Square.....	31
3.8.2.1 <i>Measurement Model Assessment</i>	32
3.8.2.2 <i>Rsquare dan Qsquare</i>	32
3.8.2.2 <i>Structural Model Assessment</i>	3

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Hasil Penelitian.....	34
4.1.1 Karakteistik responden.....	34
4.1.2 <i>Measurement Model Assessment</i>	36
4.1.2.1 <i>Convergent Validity</i>	37
4.1.2.2 <i>Discriminant Validity</i>	40
4.1.3 Analisis Deskriptif Variabel	41
4.1.3.1 Loyalitas Nasabah.....	41
4.1.3.2 Kepuasan Nasabah.....	43
4.1.3.3 Kualitas Pelayanan	44
4.1.3.4 Persepsi Nilai	46
4.1.4 Pengujian Model Struktural	47
4.1.4.1 R <i>square</i> Dan Q <i>square</i>	47
4.1.5 Structural Model Assesment	48
4.2 Pembahasan	51
4.2.1 Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Nasabah.....	51
4.2.2 Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah.....	52
4.2.3 Persepsi Nilai terhadap Loyalitas Nasabah	53
4.2.4 Persepsi Nilai terhadap Loyalitas Nasabah	53
4.2.5 Kepuasan Nasabah terhadap Loyalitas Nasabah.....	54
4.2.6 Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas dan Kepuasan Nasabah sebagai Variabel Intervening	55
4.2.7 Pengaruh Persepsi Nilai terhadap Loyalitas dan Kepuasan Nasabah sebagai Variabel Intervening	55

BAB V PENUTUP

5.1 Kesimpulan	57
5.2 Keterbatasan dan Saran	58
5.2.1 Keterbatasan Penelitian	58
5.2.2 Saran Penelitian	58

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Tabel 10 Bank Pemilik Aset Terbesar di Indonesia	3
Tabel 1.2	Data Jumlah Nasabah Bank BRI	4
Tabel 3.1	Pengukuran Instrumen.....	29
Tabel 3.2	Kriteria Tingkat Capaian Responden (TCR).....	31
Tabel 4.1	Profil Responden.....	35
Tabel 4.2	Hasil Analisis Convergent Validity Tahap 1	38
Tabel 4.3	Hasil Analisis Convergent Validity Tahap 2	39
Tabel 4.4	<i>Discriminant Validity dengan Metode Cross Loadings.....</i>	40
Tabel 4.5	<i>Discriminant Validity dengan Metode Fornell-Larcker Criterion</i>	41
Tabel 4.6	Loyalitas Nasabah.....	42
Tabel 4.7	Kepuasan Nasabah.....	43
Tabel 4.8	Kualitas Pelayanan.....	45
Tabel 4.9	Persepsi Nilai	46
Tabel 4.10	<i>Rsquare dan Qsquare</i>	48
Tabel 4.11	Hasil Pengujian Hipotesis	51

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka konseptual.....	24
Gambar 4.1 Structural Model Assessment (SMA) Tahap 1	50
Gambar 4.2 Structural Model Assessment (SMA) Tahap 2	50