



**ANALISIS KUALITAS LAYANAN, BIAYA PEMINJAMAN DAN  
KEPUASAN NASABAH TERHADAP LOYALITAS  
NASABAH**

**(Studi Pada PT. PNM PERSERO CABANG BONDOWOSO)**



**Oleh :**

**Febri Trilia Dwi U  
NIM 14.10.412.028**

**FAKULTAS EKONOMI  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH JEMBER  
2019**



**ANALISIS KUALITAS LAYANAN, BIAYA PEMINJAMAN DAN  
KEPUASAN NASABAH TERHADAP LOYALITAS  
NASABAH**

(Studi Pada PT. PNM PERSERO CABANG BONDOWOSO)

Oleh:

**Febri Trilia Dwi U  
NIM 14.10.412.028**

**Pembimbing:**

**Dosen Pendamping Utama :Trias Setyowati, SE, MM**

**Dosen Pembimbing Pendamping :Haris Hermawan, SE, MM**



**ANALISIS KUALITAS LAYANAN, BIAYA PEMINJAMAN DAN  
KEPUASAN NASABAH TERHADAP LOYALITAS  
NASABAH**

**PT. PNM Persero Cabang Bondowoso**

**SKRIPSI**

**Diajukan guna melengkapi tugas akhir dan memenuhi salah satu syarat  
untuk menyelesaikan Program Studi Manajemen (S1)  
dan memperoleh gelar Sarjana Ekonomi**

**Oleh :**

**Febri Trilia Dwi U  
NIM 14.10.412.028**

**FAKULTAS EKONOMI  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH JEMBER  
2019**

## **PERNYATAAN**

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Febri Trilia Dwi U

NIM : 14.10.412.028

Prodi : Manajemen

Menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa karya ilmiah berupa skripsi yang berjudul: Analisis Kualitas Layanan, Biaya Peminjaman dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Pelanggan PT. PNM Persero Cabang Bondowoso, adalah hasil karya sendiri. kecuali jika dalam beberapa kutipan substansi telah saya sebutkan sumbernya. Belum pernah diajukan pada institusi manapun, serta bukan karya plagiat atau jiplakan. Saya bertanggung jawab atas keaslian, keabsahan, dan kebenaran isinya sesuai dengan sikap ilmiah.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya, tanpa adanya tekanan dan paksaan dari pihak manapun serta saya bersedia memperoleh sanksi akademik dan siap dituntut di muka hukum, jika ternyata di kemudian hari ada pihak-pihak yang dirugikan dari pernyataan yang tidak benar tersebut.

Jember, 9 Januari 2019

Yang menyatakan,

Febri Trilia Dwi U  
NIM 14.10.412.028

# SKRIPSI

ANALISIS KUALITAS LAYANAN, BIAYA PEMINJAMAN DAN  
KEPUASAN NASABAH TERHADAP LOYALITAS NASABAH  
PT. PNM Persero Cabang Bondowoso



Oleh:

Febri Trilia Dwi U  
NIM 14.10.412.028

Pembimbing:

Dosen Pendamping Utama

: Trias Setyowati, SE, MM


Dosen Pembimbing Pendamping

: Haris Hermawan, SE, MM

## PENGESAHAN

Skripsi berjudul; Analisis Kualitas Layanan, Biaya Peminjaman dan Kepuasan Nasabah Terhadap Loyalitas Nasabah PT. PNM Persero Cabang Bondowoso, telah diuji dan disahkan oleh Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember pada:

Hari : Rabu

Tanggal : 9 Januari 2019

Tempat : Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember

Tim Pengaji,

Drs. Anwar, M.sc  
NPK 85 031 25

Anggota 1,

Anggota 2,

Trias Setyowati, SE, MM  
NPK 05 094 77

Haris Hermawan , SE,MM  
NPK 15 036 43

Mengesahkan:

Dekan,

Ketua Jurusan,

Dr. Arik Susbiyani. ,MM  
NPK 01 092 89

Drs. Anwar. M.Sc  
NPK 85 031 25

## *MOTTO*

*Berdoalah kepada-Ku, niscaya akan Kuperkenankan bagimu.  
(QS. Al Mu'min 40: 60)*

*Doa kita bisa merubah nasib kita, dan kebaikan dapat  
memperpanjang umur kita.  
(HR. Ath-Thahawi)*



## **PERSEMBAHAN**

Alhamdulillah puji syukur aku panjatkan kepada Allah SWT yang telah melimpahkan segala nikmat kesehatan, pemahaman dan kasih-Nya kepadaku dalam mengerjakan skripsi ini, tidak lupa aku ucapkan banyak-banyak terima kasih kepada semua yang telah membantu di dalam menyelesaikan skripsi ini, diantaranya:

1. Buat Ibunda ku “Ibu Rusmiati” yang senantiasa mencurahkan do'a dan kasih sayangnya yang tulus, mendidik dan membimbing dengan penuh kasih sayang, kesabaran, keiklasan, dan tak pernah mengenal lelah semoga Allah SWT senantiasa mengasihi beliau sebagaimana beliau mengasihi Aku
2. Buat Ayah ku‘ Bapak Sugianto’ yang senantiasa mencurahkan do'a dan kasih sayangnya. Semoga Allah SWT senantiasa mengasihi beliau.
3. Buat Kakak dan Adikku “Novi Rena Yuliana, Triana Eristina dan Moh. Guntur Kurniawan “ yang selama ini telah memberikan semangat untuk cepat -cepat menyelesaikan skripsi ini dan memberikan dorongan tiada hentinya kepada aku.
4. Buat Guru-Guru Dari TK sampai Perguruan tinggi yang telah mendidik dan tulus memberikan ilmu. Semoga ilmu yang beliau berikan bermanfaat dan di rahmati Allah SWT.
5. Buat Teman-teman Di Fakultas Ekonomi Khususnya Manajemen Angkatan 2014 dan juga temen – temen yang lain terima kasih kalian telah memberi dorongan dan semangat ke pada ku

## ABSTRAK

Penelitian ini dilakukan pada pelanggan PT. PNM Cabang Bondowoso. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh dari kualitas layanan, biaya Peminjaman dan Kepuasan terhadap loyalitas pelanggan PT. PNM Cabang Bondowoso. Dalam penelitian ini data dikumpulkan dengan alat bantu berupa observasi, wawancara dan kuesioner terhadap 60 responden dengan teknik *purposive sampling*, yang bertujuan untuk mengetahui persepsi responden terhadap masing-masing variabel. Analisis yang digunakan meliputi uji instrumen data (uji validitas, dan uji reliabilitas), analisis regresi linear berganda, uji asumsi klasik (uji normalitas, uji multikolinearitas, uji heteroskedastisitas), dan uji hipotesis (uji F, uji t, koefisien determinasi). Dari hasil analisis menggunakan regresi dapat diketahui bahwa variabel kualitas layanan, biaya Peminjaman dan Kepuasan, semuanya berpengaruh positif terhadap loyalitas pelanggan. Dari uji t diperoleh hasil kualitas layanan, biaya Peminjaman dan Kepuasan, semuanya berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan. Dari uji F diperoleh hasil kualitas layanan, biaya Peminjaman dan Kepuasan, semuanya berpengaruh signifikan secara simultan terhadap loyalitas pelanggan.

**Kata kunci:** Kualitas Layanan, Biaya Peminjaman, Kepuasan dan loyalitas Nasabah

## **ABSTRACT**

*This research is conducted to customers of PT. PNM Persero Cabang Bondowoso. The aim from this research is to know the effect from service quality, Borrowing Costs, and Satisfaction the customer loyalty of PT. PNM Persero Cabang Bondowoso. In this research collected of data with observation, interview and questionnaire toward 60 respondents with purposive sampling technique. This is doing to know the perceptions from respondents about each variable. Data instrument test (Validity test, and reliability test), multiple linear regression analysis, classic assumption test (Normality test, Multicollinearity test, heteroskedasticity test), and hypothesis test ( $F$  test,  $t$  test, determination coefficient) will be used to analyze. From regression analysis, we know that service quality, Borrowing Costs, and Satisfaction have the positive effect for the customer loyalty. From  $t$  test resulting quality of service quality, Borrowing Costs, and Satisfaction, that mean all of three variables have significance influential toward customer loyalty. From  $F$  test resulting service quality, Borrowing Costs, and Satisfaction that mean all of three variables have simultaneous significance influential toward the customer loyalty.*

**Key words:** service quality, Borrowing Costs, Satisfaction and customer loyalty

## KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum warahmatullahi wabarakatuh.

Alhamdulillahirabbilalamin, banyak nikmat yang Allah berikan, tetapi sedikit sekali yang kita ingat. Segala puji hanya layak untuk Allah Tuhan seru sekalian alam atas segala berkah, rahmat, taufik, serta hidayah-Nya yang tiada terkira besarnya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul "Analisis Pengaruh Kualitas Layanan, Biaya Peminjaman dan Kepuasan Nasabah Terhadap Loyalitas Nasabah PT. PNM Persero Cabang Bondowoso".

Maksud dan tujuan dari penulisan dan penyusunan skripsi ini untuk memenuhi salah satu syarat dalam memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (SE) pada Program Studi Ekonomi (S1) Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember. Dalam penyusunannya, penulis memperoleh banyak bantuan dari berbagai pihak, karena itu penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Dr. Arik Susbiyani, M.M, selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember yang telah memberikan ijin penelitian kepada penulis.
2. Drs. Anwar. M.Sc, selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember yang telah memberikan ijin penelitian kepada penulis.
3. Trias Setyowati. S.E. M.M, selaku dosen pembimbing I dan Haris Hermawan. S.E., M.M, selaku dosen pembimbing II yang telah memberikan bimbingan, saran, bantuan dan pengarahan hingga tersusunnya skripsi ini.
4. Drs. Anwar. M.Sc. SE. M.M, selaku dosen penguji skripsi yang bersedia memberikan saran, bimbingan, dan arahan yang bermanfaat demi kesempurnaan skripsi ini.

5. Seluruh Staf Pengajar/dosen Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember yang telah memberikan segenap ilmunya kepada penulis, khususnya Staf Pengajar Jurusan Manajemen.
6. Kedua orang tua tercinta, untuk semua cinta yang mengagumkan, doa, integritas, dukungan, dan perhatiaannya yang tak terbatas. Terima kasih untuk segalanya, baru ini yang bisa saya persembahkan, semoga menjadi awal yang baik.
7. Saudara-saudaraku, atas dukungan dan doanya, semoga kalian sukses dalam menjalani hidup.
8. Teman-teman seperjuangan Prodi Manajemen angkatan 2014 yang telah memberikan semangat dan dukungan.
9. Samsul Hidayat yang telah setia ,sabar ,memberiku motivasi dan tulus menemani, mendampingi dan mendengar keluh kesahku
10. Semua pihak yang tidak bisa disebutkan semua namanya yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.

Dari sanalah semua kesuksesan ini berawal, semoga semua ini bisa memberikan sedikit kebahagiaan dan menuntun pada langkah yang lebih baik lagi. Meskipun penulis berharap isi dari skripsi ini bebas dari kekurangan dan kesalahan, namun selalu ada yang kurang. Oleh karena itu, penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun agar skripsi ini dapat lebih baik lagi. Akhir kata penulis berharap agar skripsi ini bermanfaat bagi semua pembaca.

Jember, 9 Januari 2019

Penyusun

Febri Trilia Dwi U

## DAFTAR ISI

### HALAMAN SAMPUL

HALAMAN JUDUL .....	i
HALAMAN PERNYATAAN .....	ii
HALAMAN PEMBIMBINGAN .....	iii
HALAMAN PENGESAHAN .....	iv
MOTTO DAN PERSEMBAHAN .....	v
ABSTRAK .....	vi
KATA PENGANTAR .....	ix
DAFTAR ISI .....	xi
DAFTAR TABEL .....	xiv
DAFTAR GAMBAR .....	xv
DAFTAR LAMPIRAN .....	xvi

### BAB 1 PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	6
1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian .....	6

### BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Landasan Teori .....	8
2.1.1 Pemasaran .....	8
2.1.1.1 Konsep Pemasaran .....	9
2.1.2 Pengertian Jasa .....	10
2.1.2.1 Strategi Pemasaran Pelayanan Jasa .....	13
2.1.3 Pengertian Prilaku Konsumen .....	14
2.1.3.1 Keputusan Pembelian Konsumen .....	15
2.1.3.2 Faktor Yang Mempengaruhi Keputusan Pembelian .....	16
2.1.4 Kualitas Layanan .....	17
2.1.4.1 Dimensi Kualitas Pelayanan .....	18
2.1.4.2 Indikator Kualitas Layanan .....	20
2.1.5 Biaya Peminjaman .....	21
2.1.5.1 Sumber dana pinjaman .....	21
2.1.5.2 Keunggulan dan Kelemahan pinjaman .....	22
2.1.5.3 Mekanisme Pinjaman .....	22
2.1.5.4 Indikator Biaya Pinjaman .....	23
2.1.6 Kepuasan .....	23

2.1.6.1 Indikator Kepuasan Konsumen .....	25
2.1.7 Loyalitas Pelanggan .....	26
2.1.7.1 Aspek-aspek loyalitas Pelanggan .....	27
2.1.7.2 Indikator Loyalitas Pelanggan .....	30
2.2 Tinjauan Penelitian Terdahulu .....	31
2.3 Hubungan Antar Variabel .....	33
2.3.1 Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Pelanggan	33
2.3.2 Pengaruh Biaya Peminjaman Terhadap Loyalitas Pelanggan	34
2.3.3 Pengaruh Kepuasan Terhadap Loyalitas Pelanggan ....	34
2.3.4 Pengaruh Kualitas Layanan, Biaya Peminjaman dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Pelanggan.....	35
2.4 Hipotesis Penelitian .....	35
2.5 Kerangka Pemikiran .....	36
<b>BAB 3 METODE PENELITIAN</b>	
3.1 Variabel Penelitian dan Devinisi Operasional Variabel .....	37
3.1.1 Variabel Penelitian .....	37
3.1.2 Devinisi Operasional Variabel .....	37
3.2 Populasi dan Sampel .....	39
3.2.1 Populasi .....	39
3.2.2 Sampel .....	39
3.3 Jenis Data dan Sumber Data .....	40
3.3.1 Data Primer .....	40
3.3.2 Data Sekunder .....	40
3.4 Metode Pengumpulan Data .....	40
3.5 Teknik Analisis Data .....	41
3.5.1 Uji Kualitas Data .....	41
3.5.1.1 Uji Validitas .....	41
3.5.1.2 Uji Reliabilitas .....	42
3.5.2 Uji Asumsi Klasik .....	42
3.5.2.1 Uji Linieritas .....	42
3.5.2.2 Uji Multikolinearitas .....	43
3.5.2.3 Uji Heteroskedastisitas .....	43
3.5.2.4 Uji Normalitas .....	44
3.5.3 Analisis Regresi Linier Berganda .....	44
3.5.4 Uji Hipotesis .....	45
3.5.4.1 Uji F .....	45
3.5.4.2 Uji t .....	46
3.5.4.3 Analisis Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) .....	46
<b>BAB 4 HASIL DAN PENBAHASAN</b>	
4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian .....	48

4.1.1 Sejarah Singkat Perusahaan .....	48
4.1.2 Struktur Organisasi .....	48
4.1.3 Fungsi Tugas dan Jabatan .....	50
4.1.4 Aspek Personalia .....	51
4.1.4.1 Tenaga Kerja .....	51
4.1.4.2 Jam Kerja Karyawan .....	51
4.1.4.3 Sistem Upah .....	51
4.1.5 Aspek Pemasaran .....	51
4.2 Jenis Data Untuk Kebutuhan Analisis .....	52
4.2.1 Deskripsi Statistik Responden .....	52
4.2.2 Deskriptif Variabel Penelitian .....	52
4.2.2.1 Kualitas Layanan .....	53
4.2.2.2 Biaya Peminjaman .....	54
4.2.2.3 Kepuasan .....	55
4.2.2.1 Loyalitas Pelanggan .....	56
4.3 Analisis Data .....	57
4.3.1 Pengujian Instrumen Data .....	57
4.3.1.1 Pengujian Validitas Data .....	57
4.3.1.2 Pengujian Reliabilitas Data .....	58
4.3.2 Analisis Regresi Linear Berganda .....	58
4.3.3 Pengujian Asumsi Klasik .....	60
4.3.3.1 Pengujian Normalitas .....	60
4.3.3.2 Pengujian Multikolinearitas .....	61
4.3.3.3 Pengujian Heterokedastisitas .....	61
4.3.4 Pengujian Hipotesis .....	62
4.3.4.1 Uji F .....	62
4.3.4.2 Uji t .....	63
4.3.4.3 Koefisien Determinasi .....	64
4.4 Pembahasan .....	64
<b>BAB 5 KESIMPULAN DAN SARAN</b>	
5.1 Kesimpulan .....	68
5.2 Saran .....	68
<b>DAFTAR PUSTAKA</b>	

## **DAFTAR TABEL**

Tabel 1.1: Data Jumlah Pencairan .....	3
Table 1.2: Jumlah Nasabah.....	4
Tabel 2.1: Perbandingan Penelitian Terdahulu .....	32
Tabel 3.1: Variabel Penelitian dan Indikator .....	38
Tabel 3.2: Skala Likert .....	41
Tabel 4.1: Responden Menurut Jenis Kelamin .....	52
Tabel 4.2: Responden Menurut Masa Berlangganan.....	52
Tabel 4.3: Frekuensi Pernyataan Responden Terhadap Kualitas Layanan .....	53
Tabel 4.4: Frekuensi Pernyataan Responden Terhadap Biaya Peminjaman .....	54
Tabel 4.5: Frekuensi Pernyataan Responden Terhadap Kepuasan .....	55
Tabel 4.6: Frekuensi Pernyataan Responden Loyalitas Pelanggan	56
Tabel 4.7: Hasil Pengujian Validitas .....	57
Tabel 4.8: Hasil Pengujian Reliabilitas .....	58
Tabel 4.9: Hasil Analisis Regresi Linier Berganda .....	59
Tabel 4.10: Hasil Pengujian Multikolinieritas .....	61
Tabel 4.11: Hasil Uji F .....	63
Tabel 4.12: Hasil Uji T .....	63
Tabel 4.13: Hasil Koefisien determinasi .....	64

## **DAFTAR GAMBAR**

Gambar 2.1: Kerangka Konseptual .....	36
Gambar 4.1: Struktur Organisasi PT PNM .....	49
Gambar 4.2: Hasil Pengujian Normalitas .....	60
Gambar 4.3: Hasil Pengujian Heteroskedastisitas .....	62



## **DAFTAR LAMPIRAN**

- LAMPIRAN 1 : Pengantar Kuesioner
- LAMPIRAN 2 : Petunjuk Pengisian Kuesioner
- LAMPIRAN 3 : Kuesioner Penelitian
- LAMPIRAN 4 : Rekapitulasi Kuesioner
- LAMPIRAN 5 : Frekuensi Pernyataan Responden
- LAMPIRAN 6 : Uji Validitas
- LAMPIRAN 7 : Uji Reliabilitas
- LAMPIRAN 8 : Uji Regresi Linier Berganda, Uji Asumsi Klasik, dan Uji Hipotesis
- LAMPIRAN 9 : Tabel r Product Moment, Tabel Distribusi F, dan Tabel Distribusi t

