

# LAPORAN AKHIR

*RESEARCH IN ACTION*



**PERAN KUALITAS JASA DAN KEPUASAN NASABAH TERHADAP KESETIAAN  
NASABAH SERTA MINAT UNTUK BERPINDAH  
(STUDI PADA SEKTOR PERBANKAN DI PALEMBANG)**

**Disusun oleh:**

CATHARINA CLARA, S.E., M.SI.

0211047601

**Program Studi Manajemen  
Fakultas Bisnis dan Akuntansi  
UNIVERSITAS KATOLIK MUSI CHARITAS  
PALEMBANG  
Januari 2017**

## HALAMAN PENGESAHAN PENELITIAN

**Judul penelitian** : Peran Kualitas Jasa dan Kepuasan Nasabah terhadap Kesetiaan Nasabah serta Minat untuk Berpindah (Studi pada Sektor Perbankan di Palembang)

**Kode>Nama Rumpun Ilmu** : 0574/ Manajemen Pemasaran

**Ketua peneliti**

a. Nama Lengkap : Catharina Clara, S.E., M.Si.

b. NIDN : 0211047601

c. Jabatan Fungsional : Lektor

d. Program Studi : Manajemen

e. Nomor HP : 087897045235

f. Alamat surel/email : [clara@ukmc.ac.id](mailto:clara@ukmc.ac.id)  
: [kawaclaire@yahoo.com](mailto:kawaclaire@yahoo.com)

**Anggota peneliti 1**

a. Nama Lengkap : .....

b. NIDN : .....

c. Perguruan Tinggi : .....

**Anggota peneliti 2** :

a. Nama Lengkap : .....

b. NIDN : .....

c. perguruan tinggi : .....

**Penelitian Tahun ke-** : 1


**Biaya penelitian** : Rp 3.000.000,00

**Sumber Dana** : UKMC

Mengetahui  
Dekan

  
( M.Y. Dedi Haryanto, S.E., M.Si. )  
NIDN/NIK.0205107401

Palembang, Januari 2017  
Ketua Tim Pengusul,

  
( Catharina Clara, S.E., M.Si. )  
NIDN/NIK. 0211047601

Menyetujui,  
Kepala LPPM

  
( Fransiska Soejono, S.E., M.Sc. )  
NIDN: 0216117701

**SURAT PERNYATAAN  
KEABSAHAN KARYA ILMIAH**

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Catharina Clara, S.E., M.Si.  
 NIP : 4520001  
 NIDN : 0211047601  
 Tempat, tanggal lahir : Palembang, 11 April 1976  
 Pangkat, golongan ruang, TMT : Penata, IIIIC, 1 Februari 2013  
 Jabatan, TMT : Lektor 200, 1 Agustus 2006  
 Bidang Ilmu/Mata Kuliah : Manajemen/ Manajemen Pemasaran  
 Jurusan/Program Studi : Manajemen/Manajemen  
 Unit Kerja : Prodi Manajemen Fakultas Bisnis dan Akuntansi pada Unika  
 Musi Charitas

Dengan ini menyatakan bahwa Karya Ilmiah, seperti di bawah ini :

No.	Karya Ilmiah	Judul	Identitas Karya Ilmiah (ISBN/ISSN/Edisi/Tahun Terbit/Penerbit)	Alamat Uggah Online
1	Penelitian	Peran Kualitas Jasa dan Kepuasan Pelanggan terhadap Kesetiaan Pelanggan serta Minat untuk Berpindah (Studi pada Sektor Perbankan di Palembang)	Dalam Proses	Dalam Proses

1. Adalah benar karya saya sendiri atau bukan plagiat hasil karya orang lain dan saya ajukan sebagai bahan Laporan Beban Kerja Dosen;
2. Apabila dikemudian hari terbukti bahwa karya ilmiah ini bukan karya saya sendiri atau plagiat hasil karya orang lain, maka saya bersedia menerima sanksi sesuai ketentuan perundang-undangan yang berlaku.

Demikian surat pernyataan ini saya buat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Palembang, Agustus 2016

Yang membuat pernyataan,



Catharina Clara, S.E., M.Si.

NIP 010.2000.2 NIDN 0211047601

## ABSTRAKSI

Dengan begitu banyaknya bank dalam sistem perbankan di Indonesia maka dipastikan persaingan di antara perbankan semakin sengit. Masing- masing bank harus mau tidak mau menciptakan kualitas jasa yang superior dibandingkan dengan pesaing sehingga memuaskan nasabah yang akhirnya berakibat pada loyalitas nasabah ataupun minat untuk berpindah bank mengingat biaya berpindah bank (*switching cost*) yang rendah. Di sisi lain bank juga harus mematuhi rambu-rambu Bank Indonesia dan Otoritas Jasa Keuangan (OJK). Berdasarkan fenomena ini maka diteliti apakah kualitas yang dirasakan nasabah dalam hal ini adalah nasabah bank berhubungan dengan kepuasannya dan mempengaruhi loyalitasnya serta keinginan atau minat untuk berpindah bank. Maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah: 1) Bagaimana pengaruh kualitas jasa dengan kepuasan nasabah bank dan 2) Bagaimana dampak kepuasan nasabah terhadap loyalitas nasabah dan minat untuk berpindah. Penelitian ini merupakan penelitian survey yang dilakukan di Palembang kepada masyarakat yang merupakan nasabah bank yang ada di Palembang. Teknik Analisis data menggunakan model persamaan regresi linier untuk hubungan antar variabel. Untuk menjawab masalah pertama, variabel independen kualitas jasa (dengan 3 sub variabel yaitu *customer expectation*, *perceived quality*, *perceived value*) diregresi berganda dengan kepuasan nasabah. Sedangkan untuk menjawab masalah kedua, variabel independen kepuasan konsumen diregresi sederhana masing-masing dengan loyalitas nasabah dan minat berpindah merek. Hasil pengujian reliabilitas dan validitas menunjukkan bahwa instrumen penelitian sudah menunjukkan reliabilitas dan validitas yang baik. Demikian pula dengan hasil uji asumsi klasik. Pengaruh kualitas jasa yang diukur menggunakan subvariabel *Customer Expectation*, *Perceived Quality*, dan *Perceived Value*, terhadap kepuasan konsumen menunjukkan signifikansi untuk variabel *Perceived Quality*. Kepuasan nasabah terhadap loyalitas nasabah berpengaruh secara signifikan positif. Kepuasan nasabah terhadap minat berpindah juga berpengaruh secara signifikan namun positif. Secara keseluruhan, ketiga model ini belum dapat memprediksi variabel dependen dengan baik.

Kata Kunci : Kualitas Jasa, Kepuasan Nasabah, Loyalitas Nasabah, Minat Berpindah

## ABSTRACT

With so many banks in the banking system in Indonesia then certainly competition between banks is getting fierce. Each bank must inevitably create a superior quality of service compared to competitors so as to satisfy customers who ultimately result in customer loyalty or intention to switch banks considering the cost of bank switching (switching cost) is low. On the other hand banks must also comply with the guidelines of Bank Indonesia and the Financial Services Authority (FSA/ OJK). Based on this phenomenon then examined whether the perceived quality of the customer in this case is related to the bank customer satisfaction and loyalty as well as affect the desire or interest to switch banks. So the research problems are: 1) How does the quality of services and customer satisfaction bank and 2) What is the impact of customer satisfaction to customer loyalty and switch intention. This research is a survey conducted in Palembang to the people who are customers of banks in Palembang. Linear regression model used to measure the relationship between variables. To answer the first question, the independent variables of service quality (with 3 sub-variables: customer expectation, perceived quality, perceived value) regressed multiple with customer satisfaction. Meanwhile, to answer the second question, simple regression used to measure effect of customer satisfaction with customer loyalty and switch intention. The test results show that the reliability and validity of research instrument is already showing good reliability and validity. Similarly result with the classical assumption test. The influence of the quality of services measured using subvariable Customer Expectation, Perceived Quality and Perceived Value, to the customer satisfaction showed significance for the variable Perceived Quality. Customer satisfaction on customer loyalty significantly positive effect. Customer satisfaction against shifting interest also significant but positive influence. Overall, these three models can not predict the dependent variable properly.

Keywords: Service Quality, Customer Satisfaction, Customer Loyalty, Switch Intention

