

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
KEPERCAYAAN MELALUI KEPUASAN PADA
NASABAH PT. BANK RAKYAT INDONESIA CABANG
PAHLAWAN SURABAYA**



**Disusun Oleh :
Bintang Ichtianto R
8112415022**

**PROGAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN
SEKOLAH PASCASARJANA
UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDALA
SURABAYA**

2017

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
KEPERCAYAAN MELALUI KEPUASAN PADA
NASABAH PT. BANK RAKYAT INDONESIA CABANG
PAHLAWAN SURABAYA**

TESIS

Diajukan kepada
Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya
untuk memenuhi persyaratan
gelar Magister Manajemen



Disusun Oleh :
Bintang Ichtianto R
8112415022

**PROGAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN
SEKOLAH PASCASARJANA
UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDALA
SURABAYA**

2017

**PERNYATAAN KEASLIAN DAN PERSETUJUAN
PUBLIKASI KARYA ILMIAH**

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Bintang Ichtianto R

NRP : 8112415022

Judul : **PENGARUH KUALITAS PELAYANAN
TERHADAP KEPERCAYAAN MELALUI KEPUASAN
PADA NASABAH PT. BANK RAKYAT INDONESIA
CABANG PAHLAWAN SURABAYA**

Menyatakan bahwa Tesis ini adalah ASLI karya tulisan saya. Apabila karya ilmiah ini merupakan hasil plagiarism, saya bersedia menerima sanksi yang diberikan oleh Pascasarjana Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya.

Saya menyetujui pula bahwa karya tulisan ini dapat dipublikasikan / ditampilkan di internet atau media lain (Digital Library Perpustakaan Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya) untuk kepentingan akademik sesuai dengan Hak Cipta.

Demikian pernyataan keaslian Tesis ini dan persetujuan publikasi karya ilmiah ini saya buat dengan sebenarnya.

Surabaya, 06 Desember 2017


Bintang Ichtianto R
(8112415022)

PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING

Proposal Thesis berjudul “ Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepercayaan Melalui Kepuasan Pada Nasabah PT. Bank Rakyat Indonesia Cabang Pahlawan Surabaya” yang ditulis dan diajukan oleh Bintang Ichtianto R dengan NPM 8112415022 telah disetujui untuk diuji.

Surabaya, 06 Desember 2017

A handwritten signature in blue ink that reads "Christiansanti". The signature is written in a cursive style and is underlined.

Dr. Christina Esti Susanti, MM., CPM (AP)

Pembimbing Thesis

PENGESAHAN TIM PENGUJI

Tesis yang berjudul “PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPERCAYAAN MELALUI KEPUASAN PADA NASABAH PT. BANK RAKYAT INDONESIA CABANG PAHLAWANI SURABAYA” yang ditulis dan diajukan oleh Bintang Ichtianto R (8112415022) telah diuji dan dinilai oleh Tim Penguji Program Studi Magister Manajemen Sekolah Pascasarjana Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya.

Pada tanggal 14 Desember 2017

Tim Penguji

Ketua


Prof. Drs. Ec. V. Henky Supit, Ak.

Sekretaris



Dr. Christina Esti Susanti, MM., CPM (AP)

Anggota



Dr. Dyah Tulipa, SE., MM



KATA PENGANTAR

Puji syukur dan terima kasih kepada Tuhan Yang Maha Kuasa yang telah melibatkan kasih, karunia dan rahmatNya sehingga penulis dapat menyusun dan menyelesaikan tesis ini. Maksud dan tujuan dari penyusunan tesis ini adalah untuk memenuhi persyaratan untuk meraih gelar Srata 2 Pasca Sarjana di Universitas Katolik Widya Mandala.

Dalam penulisan tesis ini, memperoleh banyak bantuan dan dukungan dari berbagai pihak secara langsung maupun tidak langsung, sehingga disampikan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Kedua Orang Tua saya
2. Pasangan saya, yang selalu mendukung dan mendampingi saya didalam senang maupun susah
3. Dosen Pembimbing saya, yang selalu menyemangati dan mendukung saya selalu.
4. Teman-teman sekantor, dan masih banyak lagi yang tidak dapat saya sebutkan satu-persatu

Saran-sara yang bersifat konstruktif sangat diharapkan untuk perbaikan tesis ini. Semoga penyusunan tesis ini bisa memberikan manfaat kepada berbagai pihak. Amin

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	
KATA PENGANTAR.....	ii
DAFTAR ISI.....	iii
DAFTAR GAMBAR	vi
DAFTAR TABEL	vii
DAFTAR LAMPIRAN.....	viii
ABSTRAK	ix
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	12
1.3 Tujuan Penelitian.....	13
1.4 Manfaat Penelitian.....	13
1.5 Sistematika Penulisan.....	14
BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA	16
2.1 Penelitian Terdahulu	16
2.2. Landasan Teori.....	20
2.2.1. Kualitas Pelayanan	20
2.2.2 <i>Trust</i> (Kepercayaan).....	34
2.2.3. Kepuasan Pelanggan	41
2.3 Pengaruh Antar Variabel.....	49

2.3.1 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan	49
2.3.2 Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Trust	51
2.3.3 Pengaruh Kepuasan Pelanggan terhadap Trust.....	52
2.4 Model Penelitian	54
2.5 Hipotesis Penelitian.....	55
BAB 3 METODE PENELITIAN.....	56
3.1. Desain Penelitian	56
3.2. Variabel Penelitian	56
3.3. Definisi Operasional Variabel	57
3.4 Populasi dan Sampel	61
3.5 Teknik Pengumpulan Data	63
3.6 Skala Pengukuran	63
3.7 Analisis Data	65
BAB 4 HASIL DAN ANALISIS DATA PENELITIAN.....	67
4.1. Hasil Pengolahan Data Penelitian	67
4.1.1. Statistik Deskriptif.....	67
4.2. Pengujian Data	74
4.2.1. Uji Normalitas Data	74
4.2.2. Uji Validitas	76
4.2.3. Uji Reliabilitas.....	81
4.2.4. Pengujian <i>Model</i> fit	81

4.3. Persamaan Struktural	83
4.4. <i>Measurement model</i>	84
4.5. Pengujian Hipotesis Penelitian.....	89
4.6. Pembahasan	91
BAB 5 SIMPULAN DAN SARAN	102
5.1. Simpulan.....	102
5.2. Saran.....	103

DAFTAR KEPUSTAKAAN

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1. Jumlah Nasabah PT. BRI Cabang Pahlawan Surabaya	4
Tabel 3.1. Indeks Pengujian Kelayakan Model.....	66
Tabel 4.1. Tanggapan Nasabah Terhadap <i>Service quality</i> pada Layanan BRI Cabang Pahlawan Surabaya	68
Tabel 4.2. Tanggapan Nasabah Terhadap <i>Customer</i> <i>satisfaction</i> pada <i>Service quality</i> BRI Cabang Pahlawan Surabaya	70
Tabel 4.3. Tanggapan Nasabah Terhadap <i>Trust</i> pada <i>Service quality</i> BRI Cabang Pahlawan Surabaya	73
Tabel 4.4. Pengujian <i>Univariate</i> dan <i>Multivariate</i> <i>Normality</i>	75
Tabel 4.5. Hasil Uji Validitas Indikator <i>Service quality</i>	77
Tabel 4.6. Hasil Uji Validitas Indikator <i>Customer</i> <i>Satisfaction</i>	78
Tabel 4.7. Hasil Uji Validitas Indikator <i>Trust</i>	80
Tabel 4.8. <i>Construct reliability</i> Variabel Penelitian	81
Tabel 4.9. Pengujian <i>Model fit</i>	82
Tabel 4.10. Pengujian Pengaruh <i>Direct Effect</i>	89
Tabel 4.11. Pengujian Pengaruh <i>Indirect Effect</i>	91

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1. Model Kepuasan/Ketidakpuasan Pelanggan ...	44
Gambar 2.2. Model Kepuasan Pelanggan	
Paradikma Diskonfirmasi.....	45
Gambar 2.3. Konsep Multidimensi Kepuasan Pasien	46
Gambar 2.4. Model Penelitian.....	54
Gambar 4.1. <i>Measurement model</i> Untuk Konstruk	
<i>Service quality</i>	85
Gambar 4.2. <i>Measurement model</i> Untuk Konstruk	
<i>Customer satisfaction</i>	87
Gambar 4.3. <i>Measurement model</i> Untuk Konstruk	
Trust	88

DAFTAR LAMPIRAN

Halaman

Lampiran 1. Kuesioner	
Lampiran 2. Nilai Rata-Rata dan Standar Deviasi Variabel penelitian	
Lampiran 3. Interval Rata-Rata Variabel Penelitian	
Lampiran 4. <i>Output</i> Normalitas	
Lampiran 5. <i>Output</i> SEM	
Lampiran 6. Path Diagram	
Lampiran 7. Perhitungan Construct Reliability	

ABSTRAKSI

Tujuan penelitian ini adalah menjelaskan pengaruh kualitas layanan terhadap kepercayaan dan kepuasan pelanggan, pengaruh kepuasan pelanggan terhadap kepercayaan, dan menjelaskan kemampuan mediasi kepuasan pelanggan atas pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepercayaan pada nasabah PT. Bank Rakyat Indonesia Cabang Pahlawan Surabaya. Desain penelitian ini adalah penelitian kausal yang menjelaskan hubungan sebab akibat. Jumlah sampel penelitian sebanyak 200 sampel nasabah BRI Cabang Pahlawan Surabaya. Pengukuran variabel penelitian menggunakan skala likert, dan teknik analisis data menggunakan *structural equation model* menggunakan program lisrel.

Temuan penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dari layanan BRI Cabang Pahlawan Surabaya terbukti berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Kualitas pelayanan dari layanan BRI Cabang Pahlawan Surabaya terbukti berpengaruh secara signifikan terhadap kepercayaan. Kepuasan pelanggan berpengaruh secara signifikan terhadap kepercayaan. Temuan penelitian ini juga menunjukkan bahwa kepuasan pelanggan adalah variabel yang memediasi pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepercayaan.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pelanggan,
Kepercayaan, BRI Cabang Pahlawan Surabaya

ABSTRACT

The purpose of this research is to identify the influence of service quality on trust and customer satisfaction, the influence of customer satisfaction towards trust, and the mediation effect of customer satisfaction toward service quality on trust. The research object is BRI Cabang Pahlawan Surabaya. The research design is causal which explore the causes and effect relationship. The number of samples are 200 samples. Variables measurement using likert scale, and data analysis technique using structural equation model with lisrel program.

The finding of this research showing that service quality have impact on trust and customer satisfaction, the influence of customer satisfaction influence on trust, and customer satisfaction variable has mediation effect toward service quality on trust.

Keywords: Service Quality, Customer Satisfaction, Trust, BRI
Cabang Pahlawan Surabaya