

DISERTASI

**PENGARUH KEMAMPUAN KOMUNIKASI KARYAWAN, KOMITMEN
KARYAWAN, PENGETAHUAN KARYAWAN, DAN KEADILAN
INTERAKSI KARYAWAN, TERHADAP PARTISIPASI NASABAH DAN
LOYALITAS NASABAH MELALUI SIKAP NASABAH
STUDI PADA KANTOR CABANG BANK MANDIRI KOTA MADYA
SURABAYA**



**PROGRAM PASCASARJANA DOKTOR ILMU MANAJEMEN
UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDALA
SURABAYA
2015**

DISERTASI

**PENGARUH KEMAMPUAN KOMUNIKASI KARYAWAN,
KOMITMEN KARYAWAN, PENGETAHUAN KARYAWAN,
DAN KEADILAN INTERAKSI KARYAWAN, TERHADAP
LOYALITAS NASABAH MELALUI SIKAP NASABAH DAN
PARTISIPASI NASABAH
(STUDI PADA BANK MANDIRI DI SURABAYA)**



ALEXANDRE PIRES

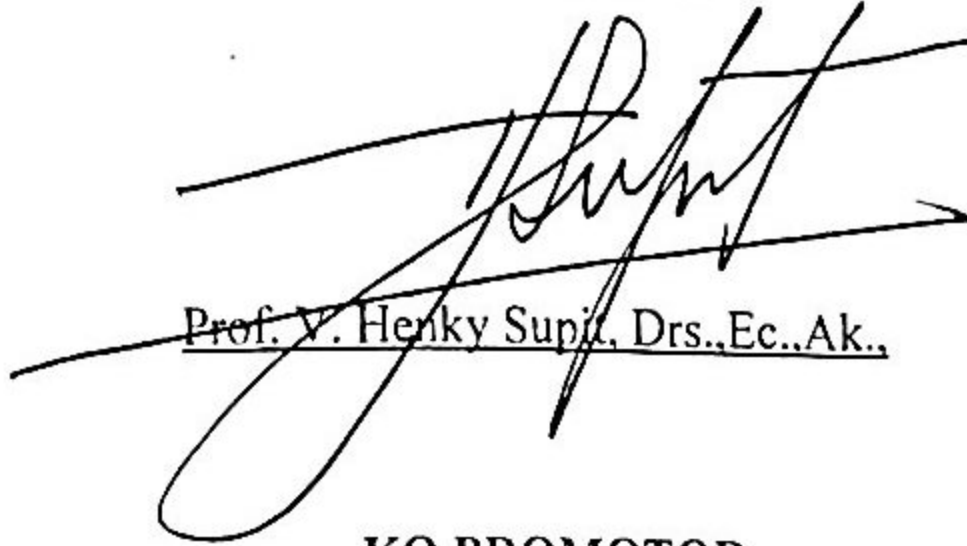
**PROGRAM PASCASARJANA DOKTOR ILMU MANAJEMEN
UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDALA
SURABAYA
2015**

NASKAH DISERTASI INI TELAH DISETUJUI

PADA TANGGAL...1...../.....*June*...../2015

Oleh

PROMOTOR



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

KO PROMOTOR



Prof. Dr. Sri Wahyuni Astuti, SE., M.si

Menyetujui,

Ketua Program Doktor Ilmu Studi Manajemen

Program Pascasarjana Universitas Katolik Widaya Mandala Surabaya



Dr. Mudjilah Rahayu

Acara Persetujuan Revisi Materi Disertasi.

Berdasarkan pada masukan dan saran yang di sampaikan oleh para penguji pada ujian tertutup pada tanggal 6 Mei tahun 2015, maka dengan ini saya menyatakan bahwa disertasi ini telah direvisi sesuai dengan masukan dan saran para penguji. Telah di setuju oleh para penguji sebagai berikut :

Promotor

1. Prof. V. Hengky Supit, Drs. Akt

Co Promotor:

Prof.Dr. Sri Wahyuni Astuti

Dewan Penguji

1. Prof. Budiman Christianata,MA.,Ph.D

2. Prof. Dr.H.Andi Sularto

3. Prof.Dr. Soedjono Abipraja

4. Dr. Bambang

Demikian Berita acara persetujuan revisi dapat ditampirkan sebagai bahan pertimbangan untuk mengikuti ujian terbuka.

Ucapan Terima Kasih

Puji Syukur Kepada Tuhan Yang Maha Pengasih, atas berkat dan perlindungan Nya sehingga Disertasi dengan Judul ”Pengaruh Kemampuan Komunikasi Karyawan, Komitmen Karyawan, Pengetahuan Karyawan, Keadilan Interaksi Karyawan, Terhadap Loyalitas Nasabah Melalui Sikap Nasabah dan Partisipasi Nasabah studi empirik pada Bank Mandiri di Surabaya.

Disadari bahwa disertasi ini merupakan presentasi dari sebuah perjuangan yang sangat panjang dan rumit, sehingga dalam proses penulisan Disertasi yang berjudul “Pengaruh Kemampuan Komunikasi Karyawan, Komitmen Karyawan, Pengetahuan Karyawan, Keadilan Interaksi Karyawan, Terhadap Loyalitas nasabah melalui Sikap nasabah dan partisipasi nasabah studi empirik pada Bank Mandiri di Surabaya.

Menjadi Doktor merupakan khayalan fiktif, karena sesungguhnya tidak akan terjadi , ibaratnya keinginanya untuk mengawinkan langit dan bumi, yang tidak mungkin bisa terwujud, tetapi faktanya hari ini menjadi kenyataan dalam perjalanan hidup bagi saya dan keluarga. Tentunya keberhasilan ini banyak kontribusi dari berbagai pihak yang selama ini telah memberikan ketulusan untuk membesarkan saya dan patut saya ucapkan terima kasih kepada bapak/ibu:

Prof. V. Henky Supit, Drs.,Ec.,Ak., Promotor, yang telah ikhlas dan tulus tanpa menghitung kelelahan membimbing saya, sampai menyelesaikan penulisan Disertasi ini.

Prof. Dr., Sri Wahyuni Astuti.,SE.,M.si, selaku Ko-promotor saya yang telah meluangkan waktunya untuk membimbing saya.

Prof. Anita Lie.Ed.D Selaku Directur Program Pascasarjana Doktor Ilmu manajemen Universitas Katolik Widaya Mandala, dengan kepedulian dan keberanian mengambil keputusan terhadap proses perkuliahan saya.

Prof., Budiman Christiananta, Drs., M.A.Ph.D., yang selalu memberikan kepedulian dan membagi waktunya untuk membimbing serta memberikan masukan-masukan dan memberi semangat dalam penulisan Disertasi ini.

Prof. Dr. H.R.Andi Sularso,SU, selaku penguji tetap dari ujian kualifikasi sampai dengan ujian tertutup. Serta selalu memberikan masukan berupa teori sampai pada hal-hal teknis.

Prof., Dr., Soedjono Abipraja. Guru besar Universitas Katolik Widaya Mandala yang selalu mengarahkan penulis mulai ujian prakualifikasi sampai ujian tertutup.

Dr. Mudjilah Rahayu, selaku ketua program studi Doktor Ilmu Manajemen

Prof. Dr. Augusty Ferdinand selain mengajar, juga memberikan masukan- masukan demi penyelesaian disertasi ini.

Prof. Romo Armada selain mengajar meluangkan waktu untuk memberikan masukan kepada penulis serta motivasi dalam penulisan disertasi ini.

Prof. Dr. Lucas da costa,S.E.M.si sebagai Rektor saya dan sekaligus menjadi mentor mulai dari pendidikan sarjana sampai pada tingkat Doktor.

Dr. Elidio.,Lic.,E.c.,M.M. Dekan fakultas ekonomi dan Bisnis di Universitas da Paz Dili, Timor-Leste, yang ikut memberikan dukungan baik materi maupun semangat kepada penulis sampai penulisan disertasi ini selesai.

Bapak, Manuel Leosiga., Lic.Ec.,M.M, selaku pembantu Rektor bidang keuangan dan administrasi umum di Universidade da Paz.

Guido Moniz, SH,M.Hum.,Dr. (cand) selaku dekan fakultas Hukum Universitas da Paz yang turut memberikan sumbangsi berupa motivasi dan semangat dalam penulisan disertasi ini.

Lourenco de Deus Mau Lulo, S.H., M.H. mantan pembantu dekan fakultas Hukum bidang akademik di Universitas da Paz.

Saudara Alex Souza, Lic.Ec., M.M. selaku dosen fakultas Ekonomi di Universitas da Paz yang turut memberikan motivasi dan semangat dalam penulisan disertasi ini.

Bapak Fernando Gusmao, S.ip., MPA selaku dosen fakultas Internasional sosial Humaniora di Universidade da Paz yang turut memberikan sumbangsi dalam penulisan disertasi ini.

Kepada Civitas Akademik Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya, yang telah memberikan kontribusi baik berupa ide maupun fasilitas kepada penulis sampai penulisan disertasi ini selesai.

Kepada keluarga besar Vicencia Wahyu Dewi, S.Sos., M.A. dan Veronika Ninik, S.H., M.Hum. Mayor Lucas, .SH., SIK yang telah memberikan dukungan berupa materi maupun motivasi selama proses perkuliahan.

Kepada ibu Agnes Wulandari beserta keluarganya di Jawa Tengah yang ikut memberikan dukungan baik materi maupun doa-doa kepada penulis.

Kepada kedua orang tua Martha Martins (almarhum) dan Alcino Martins yang selalu memberikan motivasi dan doa-doa kepada penulis sampai penulisan disertasi ini selesai.

Mely Jaury, .S.E., M.si bersama Jeslin Jaury yang selama ini setia mendampingi dan mendukung dengan berbagai fasilitas baik materi maupun tenaga sampai penulisan disertasi ini selesai.

Sandra Liana Maria Takesan yang memberikan semangat dan ketabahan dalam melakukan revisi serta materi.

Kepada Kak Bendita Martins bersama suaminya Ir. Jose Manuel Nunes yang memberikan dukungan baik materi maupun tenaga sejak dari bangku SMA sampai pada pendidikan Doktor.

Kepada Kak dan adik-adik yang selama ini menaruh harapan dan doa-doa mereka kepada penulis sampai dalam menyelesaikan proses perkuliahan sampai pada penulisan disertasi ini.

Peneliti menyadari bahwa penulisan disertasi ini, baik dari isi maupun kualitas belum menemukan kebenaran dan kesempurnaan. Tetapi dalam suatu studi empirik, Ilmu pengetahuan tidak memiliki ambisi untuk menjadi seperti iman dalam agama. Ilmu Pengetahuan tidak pernah akan memberikan formulasi final dan absolut tentang seluruh Universum hal ini disebut falibisme yang berarti suatu studi harus dikritik melalui berbagai jalan baik melalui penelitian maupun dari sisi teoritisnya terhadap apa yang sudah temukan.

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
RINGKASAN	viii
SUMMARY	x
ABSTRAK	xii
ABSTRACT	xiv
DAFTAR ISI.....	xvi
DAFTAR TABEL	xviii
DAFTAR GAMBAR.....	xx
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang.....	1
1.2. Rumusan Masalah Penelitian.....	15
1.3 Tujuan Penelitian	16
1.4. Manfaat Penelitian	17
1.4.1 Manfaat Praktis	17
1.4.2 Manfaat Teoritis	17
BAB II KAJIAN PUSTAKA.....	18
2.1 Landasan Teori	18
2.1.1.Loyalitas Pelanggan.....	20
2.1.2 Sikap Pelanggan	36
2.1.3 Partisipasi Pelanggan.....	44
2.1.4 Kemampuan Komunikasi Karyawan	56
2.1.5 Pengetahuan Karyawan	68
2.1.6 Komitmen Karyawan	78
2.1.7 Keadilan Interaksi Karyawan	83
2.2 Penelitian Terdahulu	88
BAB III METODE PENELITIAN.....	94
3.1. Kerangka Proses Berpikir	94
3.2 Hipotesis Penelitian	105
3.3 Rancangan Penelitian.....	105
3.4 Populasi, Sampel, Besar Sampel, dan Teknik Penarikan Sampel	106
3.5 Variabel Penelitian.....	107
3.5.1 Klasifikasi Variabel	107
3.5.2 Definisi Operasional Variabel	108
3.6 Instrumen Penelitian	117
3.7 Prosedur Pengumpulan Data	117
3.8 Teknik Analisis Data	118
3.8.1 Penggunaan SEM dalam Pengujian Hipotesis.....	119
3.9 Interpretasi dan Modifikasi Model	126

BAB IV HASIL ANALISIS DATA PENELITIAN.....	127
4.1. Gambaran Umum PT. Bank Mandiri Kota Surabaya.....	127
4.2. Analisis Hasil Penelitian.....	128
4.2.1 Karakteristik Responden	128
4.2.2 Distribusi Frekuensi Indikator Variabel Penelitian	131
4.2.3 Uji Validitas dan Reliabilitas	132
4.3 <i>Structural Equation Modelling</i>	135
4.3.1 Pengujian Asumsi.....	135
4.3.2 Uji <i>Confirmatory Factor Analysis</i>	138
4.4 Pengaruh Kemampuan Komunikasi, Pengetahuan Karyawan, Komitmen Karyawan Keadilan Interaksi Terhadap Loyalitas Pelanggan, Sikap Pelanggan dan Partisipasi Pelanggan.....	155
 BAB V PEMBAHASAN	 162
5.1 Pembahasan Hasil Studi	162
5.2 Temuan Teoritis dan Empiris	187
 BAB VI PENUTUP	 200
6.1 Kesimpulan.....	200
6.2 Saran	204

DAFTAR PUSTAKA
LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Halaman

Tabel 3.1	Justifikasi Indikator dari tiap-tiap variabel	103
Tabel 3.2	Distribusi responden dari tiap-tiap kantor cabang.....	107
Tabel 3.3	Uji Kesesuaian Model.....	123
Tabel 4.1	Jumlah Kuesioner dan Data Akhir	128
Tabel 4.2.	Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	129
Tabel 4.3.	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	130
Tabel 4.4	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	130
Tabel 4.5.	Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan	131
Tabel 4.6.	Karakteristik Responden Lama Menjadi Pelanggan	131
Tabel 4.7.	Distribusi Frekuensi Indikator Variabel	132
Tabel 4.8.	Uji Validitas Variabel Penelitian	133
Tabel 4.9.	Uji Reliabilitas Variabel Penelitian	134
Tabel 4.10.	Output Outlier dan Normalitas	136
Tabel 4.11.	<i>Assessment of normality (Group number 1)</i>	137
Tabel 4.12.	Hasil Pengujian Faktor Kemampuan Komunikasi Dan Kriteria Goodness Of Fit Indices	138
Tabel 4.13.	Loading factor dan critical ratio indikator Faktor kemampuan komunikasi	139
Tabel 4.14.	Uji Reliabilitas Kemampuan Komunikasi	140
Tabel 4.15.	Hasil Pengujian Faktor Pengetahuan Karyawan Dan Kriteria Goodness Of Fit Indices	141
Tabel 4.16.	Loading factor dan critical ratio indikator Faktor pengetahuan karyawan.....	142
Tabel 4.17.	Uji Reliabilitas Pengetahuan Karyawan.....	143
Tabel 4.18.	Hasil Pengujian Faktor Komitmen Karyawan Dan Kriteria Goodness Of Fit Indices	144
Tabel 4.19.	Loading factor dan critical ratio indikator Faktor komitmen karyawan.....	144
Tabel 4.20	Uji Reliabilitas Komitmen Karyawan	145
Tabel 4.21	Hasil Pengujian Faktor Outcome Relasioal (Relationship Outcomes) Dan Kriteria Goodness Of Fit Indices	146
Tabel 4.22	Loading Factor Dan Critical Ratio Indikator Faktor Keadilan Interaksi Karyawan.....	147
Tabel 4.23	Uji Reliabilitas Keadilan Interaksi Karyawan.....	148
Tabel 4.24	Hasil Pengujian Faktor Sikap Nasabah Dan Kriteria Goodness Of Fit Indices	149
Tabel 4.25	Loading Factor Dan Critical Ratio Indikator Faktor Sikap Nasabah	149
Tabel 4.26	Uji Reliabilitas Sikap Nasabah.....	150
Tabel 4.27	Hasil Pengujian Faktor Partisipasi Nasabah Dan Kriteria Goodness Of Fit Indices	151
Tabel 4.28	Loading Factor Dan Critical Ratio Indikator Faktor partisipasi Nasabah.....	151
Tabel 4.29	Uji Reliabilitas Partisipasi Nasabah	152

Tabel 4.30	Hasil Pengujian Faktor Loyalitas Nasabah dan Kriteria Goodness Of Fit Indices	153
Table 4.31	Loading Factor Dan Critical Ratio Indikator Faktor Loyalitas Nasabah	154
Tabel 4.32	Uji Reliabilitas Loyalitas Nasabah	155
Tabel 4.33	Hasil Pengujian Tahap Akhir Kemampuan Komunikasi, Pengetahuan Karyawan, Komitmen Karyawan, Keadilan Interaksi Terhadap Partisipasi Nasabah, Sikap Nasabah Dan Loyalitas Nasabah	156
Tabel 4.34	Hasil Pengujian Tahap Akhir Kemampuan Komunikasi, Pengetahuan Karyawan, Komitmen Karyawan, Keadilan Interaksi Terhadap Loyalitas Nasabah Melalui Sikap Nasabah dan Partisipasi Nasabah.....	157

DAFTAR GAMBAR

Halamar

Gambar 2.1	Skema Umum Service Dominant Logic.....	51
Gambar 3.1	Kerangka Proses berpikir.....	95
Gambar 3.2	Kerangka Konseptual.....	102
Gambar 4.1	Diagram Uji Hipotesis.....	161
Gambar 5.1	Schema Organic Service Quality	189

ABSTRACT

The influence of Employee Communication Skills, Employee Knowledge, Employee Commitment, Employee Interaction Justice To Customer Loyalty Through Customer Attitudes and Customer Participation On Bank Mandiri Surabaya.

This study aimed to test and analyze the effect of employee communication skills, employee knowledge, employee commitment, and employee interactional justice toward customer loyalty through customer attitude and customer participation at Bank Mandiri of Surabaya. This study used free variables, i.e. employee communication skills, employee knowledge, employee commitment, and employee interactional justice; intervening variables, i.e. customer attitude, customer participation, and independent variable, i.e. customer loyalty.

This study focused the review on marketing strategy management field. Respondents in this study were the customers for more than 3 years in total of 194 persons spread in 9 branch offices of Bank Mandiri in Surabaya , i.e. KCP Basuki Rahmat, Tunjungan Plaza Surabaya, Bratang Binangun, Rungkut Industri, Mandiri KCP Surabaya Kusuma Bangsa, Mandiri KCP Surabaya Darmo Permai, Mandiri KCP Surabaya Kertajaya, Mandiri KCP Surabaya Pemuda, and Mandiri KCP Surabaya Citra Raya G-Walk.

The analysis result indicated that: First, the employee communication skills had a significant effect toward a customer attitudes. It indicated that all indicators in employee communication skills were in line with the customer attitudes. The employee communication skills became a motivation for customers, so that customers felt comfortable and satisfied by the employee communication skills. Second, the employee knowledge had a significant effect toward customer attitudes. It indicated that all indicators in employee knowledge were in line with the customer attitudes. The employee knowledge became a motivation for customers; customer's knowledge could cause positive customer attitudes to the company.

Third, the employee commitment had a significant effect toward customer attitudes. It indicated that all indicators in employee commitment were in line with the customer attitudes that caused customer attitudes to the company became positive. Employee commitment became a tool to change a negative customer attitude to be positive. Fourth, the interactional justice had a significant effect toward customer attitudes. It indicated that all indicators used in interactional justice were in line with the customer attitudes.

The employee interactional justice became one of the techniques to affect customer attitudes. Fifth, the customer attitudes had a significant effect toward customer participation. It indicated that all values in customer attitudes were in line with customer participation. It was caused by positive customer attitudes that led a customer interest to participate in the service. In contrast, if the customers behaved negatively, it was likely to cause a customer interest not to participate in the service.

Sixth, the customer attitudes had a significant effect toward customer loyalty. The correlation of customer attitude had a significant effect toward loyalty that was motored by positive customer attitudes. Seventh, the customer participation had a significant effect toward customer loyalty. It indicated that all indicators used in customer participation were in line with the values in customer loyalty. The customer participation in service became an important factor for organization to develop customer loyalty.

Keywords:

Employee Communication Skills, Employee Knowledge, Employee Commitment, Employee Interactional justice, Customer Attitude, Customer Participation, Customer Loyalty.