

**ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI
LOYALITAS NASABAH BPR-BKK UNGARAN**

Skripsi

Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan Memperoleh Gelar
Sarjana Pada Fakultas Ekonomi Jurusan Manajemen
Universitas Islam Sultan Agung Semarang



Diajukan Oleh :
Nama : Puguh Budhi Parwanto
NIM : 04976073

**FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS ISLAM SULTAN AGUNG
SEMARANG
JUNI 2001**

ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUH
LOYALITAS NASABAH SPR-BIKK UNGARAN

Skripsi

Ditulis Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan Menempuh Gelar
Sarjana Pada Fakultas Ekonomi Jurusan Manajemen
Universitas Islam Sultan Agung Semarang



PERPUSTAKAAN UNISSULA

No. Reg. : _____

Tgl. : _____



FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS ISLAM SULTAN AGUNG
SEMARANG
JUNI 2001

P.E. UNISSULA

3057/C, 24.5.02

HALAMAN PENGESAHAN

Nama : Puguh Budhi Parwanto
Nim : 04976073
Judul Skripsi : ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG
MEMPENGARUHI LOYALITAS NASABAH
BPR-BKK UNGARAN
Pembimbing : Siti Sumiati, S.E, M.Si.

Semarang, Juni 2001

Menyetujui,
Ketua Jurusan Manajemen

(Heru Sulistyono, S.E, M.Si.)

Menyetujui,
Dosen Pembimbing

(Siti Sumiati, S.E, M.Si.)

Mengetahui,
Dekan Fakultas Ekonomi

(Drs.M. Zulfa Kamal, MM)

ABSTRAKSI

Nama : Puguh Budhi Parwanto
Nim : 04976073
Judul Skripsi : ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG
MEMPENGARUHI LOYALITAS NASABAH BPR-
BKK UNGARAN
Pembimbing : Siti Sumiati, S.E, M.si

Bank Perkreditan Rakyat (BPR) adalah bank yang kegiatannya menerima simpanan hanya dalam bentuk deposito berjangka, tabungan dan atau bentuk lainnya yang dapat dipersamakan dengan itu. Larangan bagi BPR adalah menerima rekening giro serta melaksanakan kliring. Jangkauan wilayah operasi BPR juga sangat terbatas di kecamatan-kecamatan dan pedesaan saja. Menurut penelitian yang telah dilakukan pada BPR-BKK Ungaran yang berlokasi di Jl. Moh. Yamin no.11 Ungaran, dengan segala keterbatasan yang ada ternyata tidak memberikan banyak pengaruh terhadap nasabah dalam hal menyimpan dananya di BPR-BKK Ungaran. Hal ini dibuktikan dengan jumlah nasabah yang semakin meningkat dari tahun ke tahun pada empat tahun terakhir.

Berdasarkan latar belakang tersebut maka timbul suatu gagasan untuk mengadakan penelitian dengan judul : “Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Loyalitas Nasabah BPR-BKK Ungaran”.

Pembatasan masalah didalam penelitian ini yaitu : Obyek penelitian adalah nasabah yang loyal terhadap deposito berjangka maupun tamades dengan kategori telah menjadi nasabah BPR-BKK lebih dari empat tahun. Variabel Pelayanan diukur dari penilaian nasabah terhadap : sikap dan perilaku karyawan bank, produk , tingkat bunga yang ditawarkan dan kecepatan serta ketepatan waktu dalam melayani nasabah. Variabel Fasilitas Penunjang diukur dari penilaian nasabah terhadap : manajemen bank, teknologi yang digunakan, fasilitas parkir, tata ruang dan keamanan. Variabel Lokasi diukur dari penilaian nasabah terhadap lokasi bank yang mudah dijangkau nasabah, dan lokasi yang terhindar dari kemacetan. Variabel Loyalitas diukur dari penilaian nasabah terhadap : pelayanan, fasilitas penunjang dan lokasi bank.

Berdasarkan uraian diatas maka permasalahan didalam penelitian ini adalah :

- Apakah pelayanan mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap loyalitas nasabah BPR-BKK Ungaran.
- Apakah fasilitas penunjang mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap loyalitas nasabah BPR-BKK Ungaran.

- Apakah lokasi bank mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap loyalitas nasabah BPR-BKK Ungaran.

Sedangkan tujuan diadakannya penelitian ini adalah untuk mengetahui :

- Pengaruh yang signifikan antara pelayanan terhadap loyalitas nasabah BPR-BKK Ungaran.
- Pengaruh yang signifikan antara fasilitas penunjang terhadap loyalitas nasabah BPR-BKK Ungaran.
- Pengaruh yang signifikan antara lokasi bank terhadap loyalitas nasabah BPR-BKK Ungaran.

Hipotesis yang dikemukakan adalah ada pengaruh yang signifikan antara pelayanan terhadap loyalitas, fasilitas penunjang terhadap loyalitas, lokasi terhadap loyalitas nasabah BPR-BKK Ungaran. Hipotesis tersebut dibuktikan dengan analisis statistik regresi berganda, determinasi, uji F dan uji t, dengan bantuan komputer program SPSS 6.0 *for windows*.

Dari hasil analisis uji validitas dan reliabilitas diperoleh koefisien korelasi untuk masing-masing item pertanyaan dalam variabel (r hitung) lebih dari 0,195 (r tabel), sehingga dapat dikatakan semua item pertanyaan yang diajukan adalah valid dan layak untuk digunakan dalam penelitian.

Melalui hasil analisis dengan menggunakan Regresi Berganda diketahui persamaan : $Y = 0,212799 + 0,026024X_1 + 0,128006X_2 + 0,075381X_3$.

Dari hasil perhitungan koefisien determinasi (R^2) adalah sebesar 59,784 %, maka dapat dikatakan bahwa variabel pelayanan, fasilitas penunjang dan lokasi secara bersama-sama memiliki pengaruh terhadap variabel loyalitas sebesar 59,784% sedangkan sisanya sebesar 40,216% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak termasuk didalam penelitian diatas.

Pengujian hipotesis dengan menggunakan uji t_{test} dapat diketahui bahwa :

1. Uji t_{test} antara Pelayanan (X_1) dengan Loyalitas (Y).
Dari hasil analisis uji t_{test} dapat dilihat bahwa t hitung (2,241) > t tabel (1,98) maka dapat dikatakan signifikan, jadi terdapat pengaruh antara pelayanan (X_1) dengan loyalitas (Y).
2. Uji t_{test} antara Fasilitas Penunjang (X_2) dengan Loyalitas (Y).
Dari hasil analisis uji t_{test} dapat dilihat bahwa t hitung (7,930) > t tabel (1,98) maka dapat dikatakan signifikan, jadi terdapat pengaruh antara fasilitas penunjang (X_2) dengan loyalitas (Y).
3. Uji t_{test} antara Pelayanan (X_3) dengan Loyalitas (Y).
Dari hasil analisis uji t_{test} dapat dilihat bahwa t hitung (2,273) > t tabel (1,98) maka dapat dikatakan signifikan, jadi terdapat pengaruh antara lokasi (X_3) dengan loyalitas (Y).

Dari hasil pengujian hipotesis dengan menggunakan uji F_{test} diketahui bahwa ada pengaruh yang signifikan secara serentak antara pelayanan, fasilitas penunjang, lokasi terhadap loyalitas nasabah BPR-BKK Ungaran. Hal ini dibuktikan Bahwa F hitung (47,57108) > F tabel (2,68).

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

Motto : “ Sesungguhnya sesudah kesulitan itu pasti ada kemudahan ”
(Alam nasyrah ayat 6)

“ Barang siapa yang bersungguh-sungguh pasti ia akan mendapatkannya ” (Al-Hadist)

“ Ilmu adalah harta yang paling berharga, karena dengan ilmu kita dapat mencari harta dan dengan ilmu pulalah kita dapat menjaganya ”

Skripsi ini kupersembahkan untuk yang tercinta :

- Keluargaku.
- Teman-temanku
- Pembaca skripsi ini.



KATA PENGANTAR

Bissmillahirrohmanirrohim.

Dengan memanjatkan puji syukur kehadiran Allah SWT atas segala rahmat dan anugerah-Nya, Alhamdulillah akhirnya peneliti dapat menyusun Skripsi ini dengan judul :

“ ANALISIS FAKTOR – FAKTOR YANG MEMPENGARUHI LOYALITAS NASABAH BPR-BKK UNGARAN”.

Skripsi ini disusun untuk memenuhi salah satu persyaratan memperoleh Gelar Sarjana pada Fakultas Ekonomi Universitas Islam Sultan Agung Semarang Jurusan Manajemen.

Dalam penyusunan skripsi ini, peneliti menyadari bahwa masih banyak terdapat kesalahan mengingat pengetahuan dan kemampuan peneliti yang terbatas. Meskipun demikian peneliti telah berusaha sebaik mungkin agar skripsi ini dapat memenuhi syarat-syarat yang diperlukan.

Selama penyusunan skripsi ini, peneliti telah banyak mendapat bantuan, bimbingan, do'a restu serta dorongan dari beberapa pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini peneliti tidak lupa mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Bapak Drs. M Zulfa Kamal, MM selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Islam Sultan Agung Semarang.

2. Ibu Siti Sumiati, SE, Msi, selaku dosen pembimbing yang penuh ketulusan telah membimbing dan memberikan wawasan yang luas dalam penyusunan skripsi ini dari awal sampai akhir.
3. Bapak-bapak dan Ibu-ibu dosen yang telah mendidik dan membimbing kami selama belajar di Universitas Islam Sultan Agung Semarang.
4. Bapak Zarul Faisal, SH, selaku Direktur BPR-BKK Ungaran yang telah memberikan izin guna mengadakan penelitian dan pengumpulan data guna penyelesaian penyusunan skripsi.
5. Bapak Suyanto, SH, selaku seksi dana pada BPR-BKK Ungaran yang telah membantu pengumpulan data-data yang dibutuhkan didalam penyusunan skripsi ini.
6. Bapak dan Ibu yang tercinta beserta adik-adikku yang telah banyak memberikan dorongan serta bantuan baik moril maupun materiil yang tak ternilai harganya untuk menyelesaikan skripsi ini.
7. Mas Agus yang telah membantu dan memberikan dorongan sehingga peneliti dapat menyelesaikan penyusunan skripsi ini.
8. Teman-teman yang telah memberikan masukan, pertimbangan serta bantuan sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini.

Semoga Allah SWT berkenan memberikan balasan yang berlipat ganda atas segala bantuan dan perhatian yang telah diberikan

Peneliti menyadari kekurangan dalam penulisan skripsi ini, untuk itu kritik dan saran yang bersifat membangun selalu kami harapkan, demi untuk

kesempurnaan skripsi ini, sehingga bermanfaat bagi semua pihak yang memerlukan.

Amin.....Amin.....Amin.

Semarang, Juni 2001

Peneliti

