

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN KEDEKATAN EMOSIONAL
TERHADAP LOYALITAS NASABAH BANK NEGARA INDONESIA
(BNI) CABANG MALANG**

SKRIPSI

Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan

Derajat Sarjana Manajemen



Oleh:

ERVINA WIDYATUTI

201910160311292

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MALANG**

2023

PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN KEDEKATAN EMOSIONAL TERHADAP LOYALITAS NASABAH BANK NEGARA INDONESIA (BNI) CABANG MALANG

Ervina Widyatuti

Diterima dan disetujui
da tanggal 07 Oktober 2023

Pembimbing II,

Viajeng Purnama Putri, S.E., M.M.

Ketua Jurusan

Dr. Nurul Asfiah, M.M.

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN KEDEKATAN EMOSIONAL TERHADAP LOYALITAS NASABAH BANK NEGARA INDONESIA (BNI) CABANG MALANG

Yang disiapkan dan disusun oleh :

Nama : **Ervina Widyatuti**

NIM : **201910160311292**

Jurusan : **Manajemen**

Telah dipertahankan di depan penguji pada tanggal **07 Oktober 2023** dan dinyatakan telah memenuhi syarat untuk diterima sebagai kelengkapan guna memperoleh gelar Sarjana **Manajemen** pada Universitas Muhammadiyah Malang.

Susunan Tim Penguji:

Penguji I : **Dra. Sri Nastiti Andharini, M.M.**

Penguji II : **Novi Puji Lestari, S.E., M.M.**

Penguji III : **Viajeng Purnama Putri, S.E., M.M.**

Penguji IV : **Dicky Wisnu Usdek Riyanto, Ph.D.**

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis,

Ketua Jurusan,

Dr. Idah Zuhroh, M.M.

Dr. Nurul Asfiah, M.M.

PERNYATAAN ORISINALITAS

Yang bertanda tangan dibawah ini, Saya:

Nama : Ervina Widyatuti
NIM : 201910160311292
Program Studi : Manajemen
Email : Ervinawidyatuti213@gmail.com

Dengan ini menyatakan bahwa:

1. Skripsi ini adalah asli dan benar-benar hasil karya sendiri, baik sebagian maupun keseluruhan, bukan hasil karya orang lain dengan mengatasnamakan saya, serta bukan merupakan hasil penjiplakan (plagiarisms) dari hasil karya orang lain.
2. Karya dan pendapat orang lain yang dijadikan sebagai bahan rujukan (referensi) dalam skripsi ini, secara tertulis dan secara jelas dicantumkan sebagai bahan/sumber acuan dengan menyebutkan nama pengarang dan dicantumkan didaftar pustaka sesuai dengan ketentuan penilaian ilmiah yang berlaku.
3. Pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya, dan apabila di kemudian hari terdapat penyimpangan dan atau ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademis, dan sanksi-sanksi lainnya yang sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Malang, 7 Oktober 2023
Yang membuat pernyataan



Ervina Widyatuti

KATA PENGANTAR

Bismillahirrohmanirrohhim.

Puji syukur yang teramat dalam saya haturkan ke hadirat Tuhan Yang Maha Segala, atas percikan kasih, hidayah, dan taufiq-Nya sehingga Skripsi dengan judul “Pengaruh Kualitas Layanan dan Kedekatan Emosional Terhadap Loyalitas Nasabah Bank Negara Indonesia (BNI) Cabang Malang” dapat terselesaikan pada waktu yang telah direncanakan.

Teriring do’a sholat semoga senantiasa melimpah ke haribaan Muhammad SAW., Rasul akhir zaman, penutup para Nabi yang membawa kesempurnaan ajaran Tauhid dan keutamaan budi pekerti. Dan semoga tumpahan do’a sholat menetes kepada segenap keluarga dan sahabatnya, para syuhada’, para mushonnifin, para ulama’, dan seluruh umatnya yang dengan tulus ikhlas mencintai dan menjunjung sunnahnya.

Selama proses penyusunan skripsi ini, banyak pihak yang telah memberikan bantuan dan dukungan kepada saya. Sebagai ungkapan syukur, dalam kesempatan ini saya ingin mengucapkan terimakasih kepada:

1. Bapak Rektor Universitas Muhammadiyah Malang Dr. Fauzan, M.Pd.
2. Ibu Dekan Fakultas Ekonomi & Bisnis Universitas Muhammadiyah Malang Dr. Idah Zuhroh, MM.
3. Ketua Jurusan Ibu Dr. Nurul Asfiah, MM.
4. Bapak Dicky Wisnu Usdek Riyanto, Ph.D selaku dosen pembimbing I dan Ibu Viajeng Purnama Putri, S.E., MM selaku dosen pembimbing II yang berbaik hati telah memberikan waktu, arahan, dan bimbingannya sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir skripsi ini dengan baik.
5. Seluruh jajaran Program Studi Manajemen Universitas Muhammadiyah Malang, penulis sampaikan terima kasih banyak atas ilmu yang telah diberikan selama ini.
6. Kedua orang tuaku, ayah Hari Sasongko Zainal Arifin (Alm) yang semasa hidupnya selalu memberikan semangat dan dukungan kepada penulis untuk

menjadi orang yang sukses dan terima kasih kepada mama Astutik yang tidak pernah lelah untuk mengajari arti sebuah kesabaran, kejujuran dan keikhlasan dalam hidup. Kelak cita-cita saya akan menjadi persembahan yang paling mulia untuk kalian, dan semoga Allah SWT selalu melimpahkan rahmat-Nya kepada ayah dan mama.

7. Sahabat terbaik yang kebersamaan penulis selama kuliah di Universitas Muhammadiyah Malang dan ikut andil dalam membantu penulis sehingga penyusunan tugas akhir dapat selesai dengan mudah dan lancar, terkhusus untuk Nadia, Janu Dea, Sella, Nurhabibah
8. Sahabat yang penulis sayangi Honey, Syarifa, Ara, Nesha, Bunga, Ovin, Syahira, Faye yang telah memberikan support dan perhatian dalam menemani pembuatan skripsi
9. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu. Terimakasih telah membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini. Semoga Allah SWT membalas kebaikan yang telah kalian berikan. Aamiin.

Kepada mereka semua, hanya ungkapan terimakasih dan do'a tulus yang dapat saya persembahkan, semoga segala yang telah mereka berikan kepada saya tercatat dengan tinta emas dalam lembaran catatan Roqib sebagai sebuah ibadah yang tiada ternilai. Amiin

Akhirnya, dengan segala keterbatasan dan kekurangan, saya persembahkan karya tulis ini kepada siapapun yang membutuhkannya. Kritik konstruktif dan saran dari semua pihak sangat saya harapkan untuk penyempurnaan karya-karya saya selanjutnya.

Billahittaufiq Wal Hidayah.

Malang, September 2023

Penulis,

Ervina Widyatuti

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
PERNYATAAN ORISINALITAS.....	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
ABSTRACT	x
ABSTRAK	xi
BAB I.....	1
PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	8
C. Tujuan Penelitian	8
D. Kegunaan Penelitian.....	9
BAB II	10
TINJAUAN PUSTAKA.....	10
A. Penelitian Terdahulu	10
B. Landasan Teori.....	14
C. Kerangka Pikir	22
D. Hipotesis.....	22
BAB III.....	25
METODE PENELITIAN	25
A. Lokasi Penelitian.....	25
B. Jenis Penelitian.....	25
C. Populasi, Sampel, dan Teknik Sampling.....	25
D. Definisi Operasional Variabel.....	26
E. Jenis dan Sumber Data	28

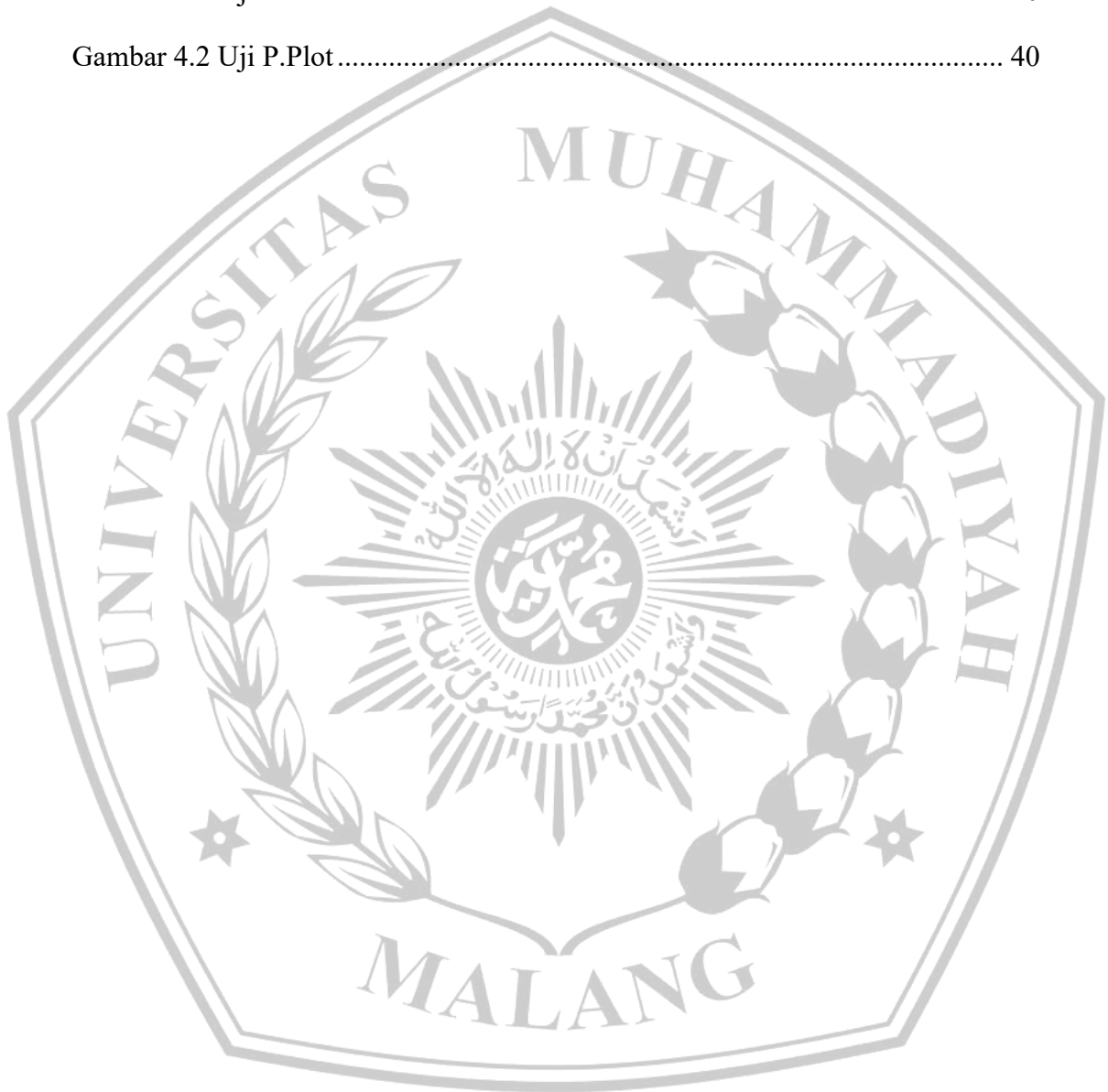
F. Teknik pengumpulan data	28
G. Teknik Pengukuran Variabel.....	29
H. Uji Instrumen	29
I. Uji Asumsi Klasik	31
J. Alat Analisis Data Alat Analisis Data.....	32
K. Uji Hipotesis.....	35
BAB IV	36
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	36
B. Uji Instrumen	38
C. Uji Asumsi Klasik	39
D. Hasil Analisis Data.....	43
E. Uji Hipotesis.....	48
F. Pembahasan.....	50
BAB V.....	54
SIMPULAN DAN SARAN	54
A. Simpulan	54
B. Saran.....	54
LAMPIRAN.....	59

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Jumlah Nasabah Periode 2018-2021	4
Tabel 1.2 Jumlah Nasabah Mengantri.....	5
Tabel 1.3 Daftar Keluhan Nasabah	5
Tabel 1.4 Review Nasabah BNI.....	7
Tabel 2.1 Tabel Penelitian Terdahulu	10
Tabel 3.1 Definisi Operasional Variabel.....	27
Tabel 3.2 Skala Likert	29
Tabel 3.3 Rentang Skala	36
Tabel 4.1 Data Responden	36
Tabel 4.2 Hasil Uji Validitas.....	38
Tabel 4.4 Uji Kolmogorov-Smirnov	41
Tabel 4.5 Hasil Uji Multikolinearitas.....	41
Tabel 4.7 Hasil Uji Autokorelasi	42
Tabel 4.8 Tabel Rentang Skala Variabel Loyalitas Nasabah	43
Tabel 4.9 Rentang Skala Variabel Kualitas Layanan.....	44
Tabel 4.10 Rentang Skala Variabel Kedekatan Emosional	45
Tabel 4. 11 Hasil Analisis Regresi Linier Berganda.....	46
Tabel 4. 12 Hasil Koefisien Determinasi	48
Tabel 4.13 Hasil Uji T.....	49
Tabel 4.14 Hasil Uji Dominan	50

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Pikir	22
Gambar 4.1 Uji Normalitas	40
Gambar 4.2 Uji P.Plot	40



*THE INFLUENCE OF SERVICE QUALITY AND EMOTIONAL
CLOSENESS ON CUSTOMER LOYALTY OF BANK NEGARA
INDONESIA (BNI) MALANG BRANCH*

Ervina Widyatuti¹ , Dicky Wisnu, Ph.D², Viajeng Purnama Putri, S.E., MM³

*Program Studies of Management , Faculty of Economics and Business University
of Muhammadiyah Malang*

Corresponding E-mail: Ervinawidyatuti213@gmail.com

ABSTRACT

This study seeks to examine the impact of service quality and emotional closeness on customer loyalty at Bank BNI (Bank Negara Indonesia) Malang Branch Office. This research falls under the category of explanatory research employing a quantitative approach to validate the proposed hypotheses. The research method is conducted through a questionnaire to 120 customers of Bank BNI Malang Branch in Malang City and data analysis using multiple linear regression, determination coefficient test, and hypothesis testing with t test and dominant test. The results show that the more service quality and emotional closeness increase, the more customer loyalty will also increase. The findings also indicate that service quality exerts the most influential impact on customer loyalty. The conclusion of this study is that service quality and emotional closeness have a positive and significant effect on customer loyalty.

Keywords: *service quality, emotional closeness, customer loyalty, Bank BNI*

PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN KEDEKATAN EMOSIONAL
TERHADAP LOYALITAS NASABAH BANK NEGARA INDONESIA (BNI)
CABANG MALANG

Ervina Widyatuti¹ , Dicky Wisnu, Ph.D², Viajeng Purnama Putri, S.E., MM³

Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas
Muhammadiyah Malang

Email: Ervinawidyatuti213@gmail.com

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh kualitas pelayanan dan kedekatan emosional terhadap loyalitas nasabah Bank BNI (Bank Negara Indonesia) Kantor Cabang Malang. Penelitian ini termasuk dalam kategori penelitian eksplanatori yang menggunakan pendekatan kuantitatif untuk memvalidasi hipotesis yang diajukan. Metode penelitian dilakukan melalui kuesioner kepada 120 nasabah Bank BNI Cabang Malang Kota Malang dan analisis data menggunakan regresi linier berganda, uji koefisien determinasi, dan uji hipotesis dengan uji t dan uji dominan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa semakin meningkat kualitas pelayanan dan kedekatan emosional maka loyalitas pelanggan juga akan meningkat. Temuan ini juga menunjukkan bahwa kualitas layanan memberikan dampak paling berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan. Kesimpulan penelitian ini adalah kualitas pelayanan dan kedekatan emosional berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan.

Kata Kunci: kualitas pelayanan, kedekatan emosional, loyalitas nasabah, Bank BNI

DAFTAR PUSTAKA

- Ahmed, I, dan A. Parasuraman (1994), "Environmental and Positional Antecedents of Management Commitment of Service Quality: A Conceptual of Framework," In *Advances in Service Marketing and Management*, Vol. 3, p. 69-93.
- Amalia, N. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Lokasi Terhadap Loyalitas Nasabah Untuk Menabung Di Btn Syariah Kantor Cabang Malang.
- Ashraf, S., Ilyas, R., Imtiaz, M., & Ahmad, S. (2018). Impact Of Service Quality, Corporate Image And Perceived Value On Brand Loyalty With Presence And Absence Of Customer Satisfaction: A Study Of Four Service Sectors Of Pakistan. *International Journal Of Academic Research In Business And Social Sciences*, 8(2), 452–474. <https://doi.org/10.6007/ijarbss/V8-I2/3885>
- Barnes, Janes G (2003), *Secret of Customer Relationship Management*, Andi, Yogyakarta
- Barnes, J. G. (2013). *Secrets Of Customer Relationship Management*. Yogyakarta; Andi
- Christoper Lovelock & Lauren K Wright. 2007. *Manajemen Pemasaran Jasa*, PT. Indeks, Indonesia
- Djaslim Saladin. 2006. *Manajemen Pemasaran*. Bandung: Linda Karya
- Fandy, Tjiptono. 2011. *Service Management Mewujudkan Layanan Prima*. Edisi 2. Yogyakarta: Andi.
- Griffin, Jill. 2003. *Customer Loyalty: Menumbuhkan Dan Mempertahankan Pelanggan*. Jakarta. Penerbit Erlangga
- Guanabara, E., Ltda, K., Guanabara, E., & Ltda, K. (N.D.). Pengaruh Nilai Pelanggan, Kualitas Pelayanan, Dan Kedekatan Emosional Terhadap Loyalitas Nasabah Bank Bni Di Purworejo. 1–14.
- Iksanudin, Puspitasari, I., & Ariningsih, E. P. (N.D.). Pengaruh Nilai Pelanggan, Kualitas Pelayanan, Dan Kedekatan Emosional Terhadap Loyalitas Nasabah Bank Bni Di Purworejo.
- Kotler, Philip, And K. L. K. (2009). *Manajemen Pemasaran* (13th Ed.). Erlangga.
- Kotler, P. (2001). *Marketing Management*, Millenium Edition. Prentice-Hall, Inc.
- Lestari, I., Salqaura, S. A., & Dalimunthe, H. (2022). *Emotional Closeness, Customer Satisfaction And Customer Loyalty Of Bumnn Banks In Medan City*. 24, 36–41. <https://doi.org/10.9790/487x-2412023641>
- Lovelock, C. (2011). *Manajemen Pemasaran Jasa* (Jilid 2). Erlangga.
- Maheswari, A. A. A. R., & Aksari, N. M. A. (2019). Peran Kepuasan Pelanggan Memediasi Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Pt. Airasia Indonesia. *E-Jurnal*

- Melanda, Y. (2019). Pengaruh Kedekatan Emosional Dan Atmosphere Terhadap Loyalitas. 28–32.
- Minta, Y. (2018). Link Between Satisfaction And Customer Loyalty In The Insurance Industry: Moderating Effect Of Trust And Commitment. *Journal Of Marketing Management*, 6(2), 2333–6099. <https://doi.org/10.15640/Jmm.V6n2a3>
- Mujib, A. (N.D.). Pengaruh Nilai Pelanggan, Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Nasabah (Pada Bank Syari'ah Mandiri Cabang. *Jurnal Ekonomi*.
- Musanto, T. 2004, Faktor-Faktor Kepuasan Pelanggan dan Loyalitas Pelanggan: Studi Kasus pada CV. Sarana Media Advertising Surabaya *Jurnal Manajemen & Kewirausahaan* Vol. 6, NO.2, September 2004: 123 – 136.
- Octavia, R. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Nasabah Terhadap Loyalitas Nasabah Pt. Bank Index Lampung. *Jurnal Manajemen Pemasaran*, 13(01), 35–39. <https://doi.org/10.9744/Pemasaran.13.1.35-39>
- Parasuraman, Valerie A. Zeithaml, and Leonard L. Berry. 1988. “SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality”. *Journal of Retailing*. Vol 64 (1) pp 12- 37
- Parasuraman, Valerie A. Zeithaml. Leonard Berry. 2011. A Conceptual Model Of Service Quality And Its Implication For Future Research. *Journal Of Marketing*, Volume 49.
- Putri, D., & Susanti, F. (2023). Nilai Pelanggan, Kualitas Pelayanan, Dan Kedekatan Emosional Terhadap Loyalitas Nasabah Tabungan Sikoci Pt. Bank Nagari Cabang Pembantu Klas D Ulak Karang Padang. *Jurnal Penelitian Ekonomi Manajemen Dan Bisnis* , 02(02), 78–98.
- Rinaldy, I. M. R., Lubis, P. H. L., & Utami, S. U. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah Mobile Banking Bni Di Banda Aceh Dengan Kepercayaan Nasabah, Kepuasan Nasabah, Komitmen Nasabah, Dan Nilai Nasabah Sebagai Variabel Mediasi. *Jurnal Perspektif Manajemen Dan Perbankan*, 8(3), 19–48. <http://infotentangbank.blogspot.co.id>
- Robbins, S. P., & Judge, T. A. (2019). *Organizational Behavior*, Eighteenth Edition, Global Edition. In *Journal Of Chemical Information And Modeling* (Vol. 53, Issue 9).
- Ronasih, M. Y., & Widhiastuti, H. (2021). Kualitas Pelayanan, Faktor Emosional Dan Persepsi Harga Terhadap Loyalitas Konsumen Melalui Kepuasan Konsumen. *Philanthropy Journal Of Psychology*, 5(01), 109–130. <http://journals.usm.ac.id/index.php/Philanthropy>
- Saladin Djaslim. (2006). *Manajemen Pemasaran*.
- Sapoetra, D. B. (2017). *Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Perbanas Program Pascasarjana Magister Manajemen S U R A B A Y A 2017*.

- Sari, Y. N., Gyatri, I. A. M. E., & Hidayah, N. R. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kedekatan Emosional Terhadap Loyalitas Konsumen Di Juragan Mode Kota Bengkulu. *Jurnal Ekonomi Manajemen Akuntansi Dan Keuangan*, 02(04), 500–507. <https://doi.org/10.53697/Emak.V2i4>
- Sugiyono. (2019). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D.
- Suhasto, R. I. N. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kedekatan Emosional Terhadap Loyalitas Nasabah. *Jurnal Inspirasi Bisnis Dan Manajemen*, 2(1), 55. <https://doi.org/10.33603/Jibm.V2i1.770>
- Sunarto. 2003. Manajemen Pemasaran. Yogyakarta: BPFE-UST.
- Suwarsito, S., & Aliya, S. (2020). Kualitas Layanan Dan Kepuasan Serta Pengaruhnya Terhadap Loyalitas Pelanggan. *Jurnal Ilmiah Bina Manajemen*, 3(1), 27–35. <https://doi.org/10.33557/Jibm.V3i1.826>
- Suwarsono. 1999. Manajemen Kualitas Pelayanan. Jakarta: PT. Mandala Krida.
- Undang-Undang RI Nomor 10 Tahun 1998 tentang Perbankan.
- Octavia, R. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Nasabah Terhadap Loyalitas Nasabah Pt. Bank Index Lampung. *Jurnal Manajemen Pemasaran*, 13(1), 35–39. <https://doi.org/10.9744/Pemasaran.13.1.35-39>
- Vanessa, Gaffar. (2007). Customer Relationship Management and Marketing Public Relations. Bandung: Alfabeta
- Zeithaml, Bitner, dan Gremler. (2009). Service Marketing: Integrating Customer Focus Across the Firm.

PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN KEDEKATAN EMOSIONAL TERHADAP LOYALITAS NASABAH BANK NEGARA INDONESIA (BNI) CABANG MALANG

ORIGINALITY REPORT

6%

SIMILARITY INDEX

6%

INTERNET SOURCES

6%

PUBLICATIONS

2%

STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

1

simki.unpkediri.ac.id

Internet Source

2%

2

ejournal.unhi.ac.id

Internet Source

2%

3

jurnal.unswagati.ac.id

Internet Source

2%

Exclude quotes On

Exclude matches < 2%

Exclude bibliography On