

ABSTRAK

Banyaknya perbankan saat ini akan menimbulkan persaingan antara perbankan yang satu dengan perbankan yang lainnya. Diketahui terdapat enam faktor yang dapat mempengaruhi keunggulan bersaing perbankan yaitu faktor loyalitas pelanggan, faktor kualitas layanan, faktor kepuasan nasabah, faktor inovasi, faktor pengamatan lingkungan, dan faktor implementasi strategi diferensiasi. Keenam faktor tersebut tidak dapat diukur secara langsung sehingga harus dilakukan pengidentifikasian terhadap variabel-variabel pengukurnya.

Dalam pengolahan data dengan menggunakan analisis faktor dengan metode *confirmatory factor analysis* dan 125 responden. Dengan presentase 52.301% varians variabilitas variabel kebiasaan transaksi, pembelian ulang, rekomendasi, dan komitmen dapat dijelaskan oleh faktor loyalitas pelanggan. Dengan presentase 47.259% varians variabilitas variabel *tangible*, *emphaty*, *responsiveness*, *assurance*, cepat akurat member layanan, dan variabel perhatian sikap pegawai dalam melayani dapat dijelaskan oleh faktor kualitas layanan. Dengan presentase 52.417% varians variabilitas variabel rasa senang, kepuasan layanan, kepuasan fasilitas, dan variabel finansial dapat dijelaskan oleh faktor kepuasan nasabah. Dengan presentase 45.768% varians variabilitas variabel inovasi produk tabungan, inovasi layanan, dan variabel inovasi fasilitas yang ditawarkan dapat dijelaskan oleh faktor inovasi. Dengan presentase 51.495% varians variabilitas variabel tindakan pesaing yang kompetitif, kemajuan teknologi, dan variabel permintaan nasabah dapat dijelaskan oleh faktor pengamatan lingkungan. Dengan presentase 55.728% varians variabilitas variabel kemudahan pemeliharaan dibandingkan produk sejenis, kualitas produk yang baik dibandingkan dengan pesaing, dan variabel pengelolaan serta manfaat biaya diferensiasi dapat dijelaskan oleh faktor implementasi strategi diferensiasi.

Kata kunci : Analisis Faktor. *Confirmatory factor analysis*. Keunggulan Bersaing.

ABSTRACT

Many banks now will lead to competition between the banks with other banks. There are six factors that could affect the competition advantage banking is customer loyalty factors, factors service quality, customer satisfaction factors, factors of innovation, environmental observation factors, and factors of differentiation strategy implementation. The sixth factors can not be measured directly so it should be the identification of variables empirically.

In data processing with use factor analysis method confirmatory factor analysis and 125 respondents. With 52,301% variance percentage variability of the variable transaction habits, repeat purchase, recommendations, and commitments can be explained by factor of customer loyalty. With 47,259% variance percentage variability of the variable tangible, empathy, responsiveness, assurance, fast accurate service members, and variable employee attitudes attention in serving can be explained by factors of quality of service. With 52,417% variance percentage variability of the variable pleasure, service satisfaction, satisfaction of facilities, and financial variables can be explained by factors of customer satisfaction. With 45,768% variance percentage variability of the variable savings product innovation, service innovation, and innovation facilities offered variable can be explained by factors of innovation. With a percentage of 51,495% variability variable variance competitive actions of competitors, technological advances, and variable customer demand can be explained by the observation of environmental factors. With a percentage of 55,728% variability variable variance ease of maintenance than similar products, good product quality compared with competitors, and variable cost management and the benefits of differentiation can be explained by factors of differentiation strategy implementation.

Keywords :Factor Analysis, Confirmatory factor analysis, Competitive advantage.

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	
LEMBAR PERNYATAAN	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
KATA PENGANTAR	iii
MOTTO DAN PERSEMBAHAN	v
ABSTRAK	vi
ABSTRACT.....	vii
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Perumusan Masalah	2
1.3 Tujuan Penelitian	3
1.4 Manfaat Penelitian	3
1.5 Batasan Masalah	3
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	4
2.1 Bank	4
2.2 Jasa.....	4
2.3 Keunggulan Bersaing.....	5
2.4 Kepuasan Nasabah	8
2.5 Loyalitas Nasabah.....	9
2.6 Inovasi.....	10
2.7 Pengamatan Lingkungan.....	10
2.8 Implementasi Strategi Diferensiasi	11
2.9 Kualitas Pelayanan.....	12
2.10 Skala <i>Likert</i>	12
2.11 Analisis Faktor	13
2.11.1 Konsep Dasar Analisis Faktor	13
2.11.2 Melakukan Analisis Faktor.....	14

2.12 Penelitian Terdahulu	19
BAB III METODE PENELITIAN.....	20
3.1 Jenis Penelitian.....	20
3.2 Variabel Penelitian.....	20
3.3 Waktu Dan Tempat Penelitian	23
3.4 Jenis atau Tipe Data	23
3.5 Peralatan Dan Bahan Penelitian.....	23
3.6 Teknik Pengambilan Data Atau Prosedur Pengambilan Data	24
3.7 Jumlah Data Atau Jumlah Sampel Dan Kriteria Responden	24
3.8 Model Dasar Dan Rancangan Kuesioner	25
3.9 Metode Penyelesaian	27
3.10 <i>Flowchart</i> Atau Alur Penelitian.....	28
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	29
4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian	29
4.1.1 Sejarah BTN.....	29
4.1.2 Visi dan Misi BTN	30
4.1.3 Kegiatan Usaha BTN	30
4.1.4 Produk	32
4.2 Pengolahan Data Pre sampling	33
4.2.1 Uji Validitas <i>Pre sampling</i>	33
4.2.2 Uji Reliabilitas <i>Pre sampling</i>	35
4.3 Tahap Pengolahan Data	35
4.3.1 Karakteristik Responden	36
4.3.2 Analisis Deskriptif.....	40
4.3.3 Uji Validitas	53
4.3.4 Uji Reliabilitas.....	54
4.3.5 Analisis Faktor	55
4.3.5.1 Konfirmatori Faktor Loyalitas Pelanggan.....	57
4.3.5.2 Konfirmatori Faktor Kualitas Layanan	60
4.3.5.3 Konfirmatori Faktor Kepuasan Nasabah.....	71
4.3.5.4 Konfirmatori Faktor Inovasi	74
4.3.5.5 Konfirmatori Faktor Pengamatan Lingkungan	77

4.3.5.6 Konfirmatori Faktor Implementasi Strategi Diferensiasi.....	79
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	84
5.1 Kesimpulan	84
5.2 Saran	85
DAFTAR PUSTAKA	87
LAMPIRAN.....	89

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Tabel contoh gradasi skala <i>likert</i>	13
Tabel 2.2 Tabel penelitian terdahulu.....	19
Tabel 3.3 Tabel faktor dan variabel penelitian.....	26
Tabel 4.4 Tabel Sejarah Bank BTN	29
Tabel 4.5 Tabel KPR dab Perbankan Konsumen.....	30
Tabel 4.6 Tabel Perumahan dan Perbankan Komersial	31
Tabel 4.7 Tabel Perbankan Syari'ah	31
Tabel 4.8 Tabel produk Bank BTN.....	32
Tabel 4.9 Tabel uji validitas <i>pre sampling</i>	34
Tabel 4.10 Tabel <i>reliability statistics pre sampling</i>	35
Tabel 4.11 Tabel statistik deskriptif jenis kelamin	36
Tabel 4.12 Tabel statistik Deskriptif Umur.....	37
Tabel 4.13 Tabel statistik deskriptif pekerjaan	38
Tabel 4.14 Tabel statistik deskriptif asal kota.....	38
Tabel 4.15 Tabel lama menjadi nasabah BTN	38
Tabel 4.16 Tabel pendidikan terakhir	39
Tabel 4.17 Tabel transaksi rata-rata perbulan	39
Tabel 4.18 Tabel pengguna jasa bank lainnya	40
Tabel 4.19 Tabel analisis deskriptif faktor loyalitas pelanggan 1.....	40
Tabel 4.20 Tabel analisis deskriptif faktor loyalitas pelanggan 2.....	41
Tabel 4.21 Tabel analisis deskriptif faktor loyalitas pelanggan 3.....	41
Tabel 4.22 Tabel analisis deskriptif faktor loyalitas pelanggan 4.....	42
Tabel 4.23 Tabel analisis deskriptif faktor kualitas layanan 1	42
Tabel 4.24 Tabel analisis deskriptif faktor kualitas layanan 2	43
Tabel 4.25 Tabel analisis deskriptif faktor kualitas layanan 3.....	43
Tabel 4.26 Tabel analisis deskriptif faktor kualitas layanan 4.....	44
Tabel 4.27 Tabel analisis deskriptif faktor kualitas layanan 5.....	44
Tabel 4.28 Tabel analisis deskriptif faktor kualitas layanan 6.....	45
Tabel 4.29 Tabel analisis deskriptif faktor kualitas layanan 7	45
Tabel 4.30 Tabel analisis deskriptif faktor kualitas layanan 8.....	46

Tabel 4.31 Tabel analisis deskriptif faktor kepuasan nasabah 1	46
Tabel 4.32 Tabel analisis deskriptif faktor kepuasan nasabah 2	47
Tabel 4.33 Tabel analisis deskriptif faktor kepuasan nasabah 3	47
Tabel 4.34 Tabel analisis deskriptif faktor kepuasan nasabah 4	48
Tabel 4.35 Tabel analisis deskriptif faktor inovasi 1	48
Tabel 4.36 Tabel analisis deskriptif faktor inovasi 2	49
Tabel 4.37 Tabel analisis deskriptif faktor inovasi 3	49
Tabel 4.38 Tabel analisis deskriptif faktor pengamatan lingkungan 1	50
Tabel 4.39 Tabel analisis deskriptif faktor pengamatan lingkungan 2	51
Tabel 4.40 Tabel analisis deskriptif faktor pengamatan lingkungan 3	51
Tabel 4.41 Tabel analisis deskriptif faktor implementasi strategi diferensiasi 1..	52
Tabel 4.42 Tabel analisis deskriptif faktor implementasi strategi diferensiasi 2..	52
Tabel 4.43 Tabel analisis deskriptif faktor implementasi strategi diferensiasi 3..	53
Tabel 4.44 Tabel hasil uji validitas	54
Tabel 4.45 Tabel <i>reliability</i>	55
Tabel 4.46 Tabel <i>KMO and Bartlett's Test</i> faktor loyalitas pelanggan	58
Tabel 4.47 Tabel <i>Anti image matrices</i> faktor loyalitas pelanggan	58
Tabel 4.48 Tabel <i>communalities</i> faktor loyalitas pelanggan	58
Tabel 4.49 Tabel <i>Total variance explained</i> faktor loyalitas pelanggan	59
Tabel 4.50 Tabel <i>component matrix (a)</i> faktor loyalitas pelanggan	60
Tabel 4.51 Tabel <i>KMO and Bartlett's Test</i> faktor kualitas layanan	62
Tabel 4.52 Tabel <i>Anti image matrices</i> faktor kualitas layanan	63
Tabel 4.53 Tabel <i>communalities</i> faktor kualitas layanan	63
Tabel 4.54 Tabel <i>total variance explained</i> faktor kualitas layanan	64
Tabel 4.55 Tabel <i>KMO and Bartlett's Test</i> faktor kualitas layanan	65
Tabel 4.57 Tabel <i>communalities</i> faktor kualitas layanan	66
Tabel 4.58 Tabel <i>total variance explained</i> faktor kualitas layanan	67
Tabel 4.59 Tabel <i>KMO and Bartlett's Test</i> faktor kualitas layanan	68
Tabel 4.60 Tabel <i>Anti image matrices</i> faktor kualitas layanan	69
Tabel 4.61 Tabel <i>communalities</i> faktor kualitas layanan	69
Tabel 4.62 Tabel <i>total variance explained</i> faktor kualitas layanan	70

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 <i>Flowchart</i> pengerjaan analisis faktor secara umum (Supranto (2004:121)).....	15
Gambar 3.2 Gambar kerangka pemikiran teoritis penelitian Sunarto, 2006.....	21
Gambar 3.3 Gambar pemikiran teoritis penelitian Yenny, 2006	22
Gambar 3.5 Gambar kerangka pemikiran teoritis penelitian	25
Gambar 3.6 Alur penyelesaian analisis faktor	27
Gambar 3.7 <i>Flowchart</i> Penelitian	28