

**PENGARUH KEPUASAN DAN KEPERCAYAAN
KONSUMEN TERHADAP LOYALITAS NASABAH PT.
BANK RAKYAT INDONESIA (PERSERO) TBK
(Studi Kasus KCP BRI Unit Pondok Ungu Permai)**

SKRIPSI

Oleh :

**DENO WIJOYO WARTONO
201410325011**



**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS BHAYANGKARA JAKARTA RAYA
2018**

LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING

Judul Skripsi : Pengaruh Kepuasan dan Kepercayaan
Konsumen Terhadap Loyalitas Nasabah
PT. Bank Rakyat Indonesia (persero).
Tbk. (Studi Kasus KCP BRI Unit Pondok
Ungu Permai)

Nama Mahasiswa : Deno Wijoyo Wartono

Nomor Pokok Mahasiswa : 201410325011

Program Studi/Fakultas : Manajemen/Ekonomi

Tanggal Lulus Skripsi : 20 Juli 2018



Neng Siti Komariah, S.E., M.M
NIP. 0801124

Haryudi Anas, S.E., MSM
NIP. 031503028

LEMBAR PENGESAHAN

Judul Skripsi : Pengaruh Kepuasan dan Kepercayaan
Konsumen Terhadap Loyalitas Nasabah
PT. Bank Rakyat Indonesia (persero).
Tbk. (Studi Kasus KCP BRI Unit Pondok
Ungu Permai)

Nama Mahasiswa : Deno Wijoyo Wartono

Nomor Pokok Mahasiswa : 201410325011

Program Studi/Fakultas : Manajemen/Ekonomi

Tanggal Lulus Skripsi : 20 Juli 2018

Bekasi, 20 Juli. 2018

MENGESAHKAN,

Ketua Tim Penguji : M. Fadhli Nursal, S.E., M.M
NIP. 1602212

Penguji I : Neng Siti Komariah, S.E., M.M
NIP. 0801124

Penguji II : Dewi Sri Wulandari, S.E., M.Sc
NIP. 031806082

MENGETAHUI,

Ketua Program Studi
Manajemen



M. Fadhli Nursal, S.E., M.M
NIP. 1602212

Dekan
Fakultas Ekonomi



Dr. Rorim Panday, M.M., M.T
NIP. 1508228

LEMBAR PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

Skripsi yang berjudul Pengaruh Kepuasan dan Kepercayaan terhadap Loyalitas Nasabah Tabungan pada PT Bank Rakyat Indonesia KCP Unit Pondok Ungu Permai Bekasi.

Ini adalah benar-benar merupakan hasil karya saya sendiri dan tidak mengandung materi yang ditulis oleh orang lain kecuali pengutipan sebagai referensi yang sumbernya telah dituliskan secara jelas sesuai dengan kaidah penulisan karya ilmiah.

Apabila di kemudian hari ditemukan adanya kecurangan dalam karya ini, saya bersedia menerima sanksi dari Universitas Bhayangkara Jakarta Raya sesuai dengan peraturan yang berlaku.

Saya mengizinkan skripsi ini dipinjam atau digandakan melalui Perpustakaan Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.

Saya memberikan izin kepada Perpustakaan Universitas Bhayangkara Jakarta Raya untuk menyimpan skripsi ini dalam bentuk digital dan mempublikasikannya melalui Internet selama publikasi tersebut melalui portal Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.

Bekasi, 2018

Yang membuat pernyataan,



Deno Wijoyo Wartono

201410325011

ABSTRAK

Deno Wijoyo Wartono. 201410325011. Pengaruh Kepuasan dan Kepercayaan terhadap Loyalitas Nasabah PT Bank Rakyat Indonesia (persero) Tbk. Studi kasus Kantor Cabang Pondok Ungu Permai Bekasi.

Penelitian ini berkenaan tentang fenomena yang terjadi pada era perusahaan perbankan. Bisnis Perbankan merupakan bisnis kepercayaan dan kepuasan. Dalam hal ini, rasa kepercayaan dan kepuasan nasabah merupakan faktor penting dalam kemajuan perusahaan perbankan. Bank BRI merupakan objek penelitian dalam penelitian ini, sedangkan yang diteliti adalah Kepuasan dan Kepercayaan pada Nasabah Bank BRI. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah Kepuasan dan Kepercayaan berpengaruh terhadap Loyalitas Nasabah. Penelitian ini menggunakan analisis regresi linear berganda dan untuk mengolah data dengan menggunakan program SPSS versi 22. Populasi yang digunakan adalah Nasabah Kantor Cabang Pembantu BRI Unit Pondok Permai. Sampel penelitian ini adalah 100 Nasabah yang diambil dengan teknik penarikan sampel *Stratified Random Sampling*. Pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan kuesioner. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Loyalitas Nasabah dipengaruhi oleh Kepuasan dan Kepercayaan dengan nilai R^2 0,200. Uji F menunjukkan bahwa Loyalitas Nasabah dipengaruhi oleh Kepuasan dan Kepercayaan dengan nilai F hitung 12,147 dengan tingkat signifikansi 0,000. Berdasarkan uji t, Loyalitas Nasabah dipengaruhi oleh Kepuasan dengan nilai t hitung sebesar 2,884 dan tingkat signifikansi 0,005, sedangkan t hitung untuk Kepercayaan sebesar 2,671 dengan tingkat signifikansi 0,009.

Kata Kunci : Kepuasan, Kepercayaan Konsumen, Loyalitas Nasabah

ABSTRACT

Deno Wijoyo Wartono. 201410325011. The Influence of Satisfaction and Trust on Customer Loyalty PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Case study of Pondok Ungu Permai Bekasi Branch Office.

This study concerns the phenomenon that occurred in the era of banking companies. Business Banking is a business of trust and satisfaction. In this case, the trust and satisfaction of customers is an important factor in the progress of banking companies. Bank BRI is the object of research in this study, while the studied is Satisfaction and Trust in Bank BRI Customers. This study aims to determine whether Satisfaction and Trust influence on Customer Loyalty. This study uses multiple linear regression analysis and to process data using SPSS version 22 program. The population used is the Customer Branch Office Assistant BRI Unit Pondok Permai. The sample of this research is 100 Customer taken with Stratified Random Sampling sampling technique. The data were collected by using questionnaires. The results of this study indicate that Customer Loyalty is influenced by Satisfaction and Trust with a value of R square 0.200. Test F indicates that Customer Loyalty is influenced by Satisfaction and Trust with the value of F arithmetic 12.147 with a significance level of 0.000. Based on the t test, Customer Loyalty is influenced by the satisfaction with the value of t arithmetic sebesar 2.884 and significance level 0.005, t count for Trust of 2.671 with a significance level of 0.009.

Keyword : Satisfaction, Trust, Customer Loyalty



KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Alhamdulillah robbil 'alamin, puji syukur penulis panjatkan atas kehadiran Allah SWT atas rahmat-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan Skripsi. Skripsi ini disusun dalam rangka memenuhi salah satu syarat untuk menyelesaikan program strata 1 pada Program Sarjana Fakultas Ekonomi Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan Skripsi ini penulis masih terdapat kesalahan-kesalahan dan kekurangan. Oleh karena itu, untuk itu dari hati yang paling dalam penulis menyampaikan ucapan terima kasih khususnya penulis sampaikan kepada :

1. Tuhan Yang Maha Esa yang memberikan rahmat dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan Skripsi ini.
2. Bapak Irjen Pol. (Purn) Dr. Drs. Bambang Karsono, SH., MM., selaku Rektor Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.
3. Bapak Dr.Rorim Panday MM.,MT selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.
4. Bapak Fadhli Nursal, SE, MM., selaku Kepala Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.
5. Bapak Adi Wibowo Noor Fikri „SKom.,MBA selaku Dosen Pembimbing akademik.
6. Ibu Neng Siti Komariah, S.E., M.M selaku Dosen Pembimbing I dan Bapak Haryudi Anas, S.E., MSM Selaku Dosen Pembimbing II
7. Bapak H. Nanang H Jaelani, S.E., selaku Kepala Unit BRI Pondok Ungu Permai yang telah mengizinkan penulis untuk melakukan penelitian.

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan Skripsi ini masih banyak kekurangan karena keterbatasan pengetahuan dan pengalaman, oleh karena itu kritik dan saran sangat diharapkan. Semoga Skripsi ini bermanfaat dan dapat digunakan sebagai tambahan informasi dan wacana bagi semua pihak yang membutuhkan.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Bekasi, Juni 2018

Deno Wijoyo Wartono

DAFTAR ISI

| | Halaman |
|--|---------|
| LEMBAR JUDUL | i |
| LEMBAR PERSETUJUAN | ii |
| LEMBAR PENGESAHAN | iii |
| ABSTRAKSI | iv |
| LEMBAR PERNYATAAN PUBLIKASI | vi |
| KATA PENGANTAR | vii |
| DAFTAR ISI | vii |
| DAFTAR TABEL | viii |
| DAFTAR GAMBAR | ix |
| BAB I PENDAHULUAN | |
| 1.1 Latar Belakang..... | 1 |
| 1.2 Rumusan Masalah..... | 5 |
| 1.3 Tujuan Penelitian..... | 5 |
| 1.4 Batasan Masalah..... | 6 |
| 1.5 Manfaat Penelitian..... | 6 |
| 1.6 Sistematika Penulisan..... | 6 |
| BAB II LANDASAN TEORI | |
| 2.1. Kepuasan Pelanggan..... | 8 |
| 2.1.1 Dampak Kepuasan..... | 8 |
| 2.1.2 Konsep Inti Kepuasan..... | 9 |
| 2.1.3 Tujuan Kepuasan..... | 10 |
| 2.1.4 Pendekatan Kepuasan..... | 11 |

| | |
|---------------------------------------|----|
| 2.2. Kepercayaan Pelanggan..... | 11 |
| 2.2.1 Dimensi Kepercayaan..... | 12 |
| 2.2.2 Tujuan Kepercayaan..... | 13 |
| 2.2.3 Manfaat Kepercayaan..... | 13 |
| 2.2.4 Indikator Kepercayaan..... | 13 |
| 2.3. Loyalitas Pelanggan..... | 15 |
| 2.3.1 Indikator Loyalitas..... | 15 |
| 2.3.2 Proses Loyalitas Pelanggan..... | 16 |
| 2.4. Penelitian Terdahulu..... | 17 |
| 2.5. Kerangka Pemikiran..... | 18 |
| 2.6. Hipotesis..... | 20 |

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

| | |
|--|----|
| 3.1. Design Penelitian..... | 21 |
| 3.2. Metode Pengumpulan Data..... | 21 |
| 3.3. Definisi Konseptual | 22 |
| 3.4. Operasionalisasi Variable..... | 23 |
| 3.5. Metode Pengambilan Sampel..... | 27 |
| 3.6. Metode Analisis Data..... | 29 |
| 3.6.1. Uji Validitas..... | 29 |
| 3.6.2. Uji Reabilitas..... | 29 |
| 3.6.3. Uji Asumsi Klasik..... | 30 |
| 3.6.4. Analisis Regresi Linear Berganda..... | 31 |
| 3.6.5. Uji Hipotesis..... | 32 |
| 3.6.6. Uji Koefisien Determinasi..... | 33 |

BAB IV ANANLISIS DAN PEMBAHASAN

| | |
|---|----|
| 4.1. Data Dan Profil Obyek Penelitian..... | 34 |
| 4.2. Analisis Statistik Deskriptif..... | 38 |
| 4.2.1. Analisis Deskriptif Responden..... | 38 |
| 4.2.2. Analisis Deskriptif Variabel Penelitian..... | 41 |
| 4.3. Analisis Data..... | 45 |
| 4.3.1. Uji Validasi..... | 45 |
| 4.3.2. Uji Reabilitas..... | 47 |
| 4.4. Uji Asumsi Klasik..... | 48 |
| 4.4.1. Uji Normalitas | 49 |
| 4.4.2. Uji Multikolinearitas..... | 52 |
| 4.4.3. Uji Heterokedastisitas | 53 |
| 4.4.4. Uji Autokorelasi..... | 54 |
| 4.5. Analisis Regresi Linear Berganda..... | 55 |
| 4.6. Uji Hipotesis..... | 55 |
| 4.6.1. Uji Signifikan Simultan (F)..... | 55 |
| 4.6.2. Uji Parsial (t)..... | 56 |
| 4.7. Uji koefisien Determinasi..... | 58 |
| 4.8. Pembahasan | 59 |

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

| | |
|--------------------------------|----|
| 5.1. Kesimpulan..... | 60 |
| 5.2. Implikasi Manajerial..... | 60 |

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR GAMBAR

| | Halaman |
|---|---------|
| Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran | 19 |
| Gambar 3.1 Model Konseptual | 23 |
| Gambar 4.1 Struktur Organisasi | 35 |
| Gambar 4.2 Responden Berdasarkan Usia..... | 39 |
| Gambar 4.3 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin | 40 |
| Gambar 4.4 Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan | 40 |
| Gambar 4.5 Grafik Normal Variabel (Y) | 50 |
| Gambar 4.6 Grafik Normal Variabel (X1) | 51 |
| Gambar 4.7 Grafik Normal Variabel (X2) | 51 |
| Gambar 4.8 Grafik <i>scatterplot</i> Heterokedastisitas | 53 |





DAFTAR LAMPIRAN

| | |
|-------------|---|
| Lampiran 1 | Kuisisioner |
| Lampiran 2 | Tabulasi Variabel Kepuasan X1 |
| Lampiran 3 | Tabulasi Variabel Kepercayaan X2 |
| Lampiran 4 | Tabulasi Variabel Loyalitas Nasabah Y..... |
| Lampiran 5 | Tabel Uji Validitas |
| Lampiran 6 | Tabel Uji Reliabilitas |
| Lampiran 7 | Tabel Uji Asumsi Klasik |
| Lampiran 8 | Tabel Analisis Linier Berganda |
| Lampiran 9 | Tabel Uji Hipotesis |
| Lampiran 10 | Tabel Koefisien Determinasi (R^2) |
| Lampiran 11 | Uji Referensi Skripsi |
| Lampiran 12 | Tabel r |
| Lampiran 13 | Tabel t |
| Lampiran 14 | Tabel F |
| Lampiran 15 | Tabel DW |

DAFTAR TABEL

| | Halaman |
|--|---------|
| Tabel 3.1 Parameter Variabel | 24 |
| Tabel 3.2 Jumlah Populasi | 28 |
| Tabel 4.1 Responden Berdasarkan Usia..... | 39 |
| Tabel 4.2 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin | 39 |
| Tabel 4.3 Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan | 40 |
| Tabel 4.4 Tanggapan Respondeon (X1)..... | 41 |
| Tabel 4.5 Tanggapan Responden (X2) | 43 |
| Tabel 4.6 Tanggapan Responden (Y) | 44 |
| Tabel 4.7 Hasil Uji Validitas Kepuasan (X1) | 46 |
| Tabel 4.8 Hasil Uji Validitas Kepercayaan (X2) | 46 |
| Tabel 4.9 Hasil Uji Validitas Loyalitas (Y) | 47 |
| Tabel 4.10 Hasil Uji Reliabilitas Kepuasan (X1) | 47 |
| Tabel 4.11 Hasil Uji Reliabilitas Kepercayaan (X1) | 48 |
| Tabel 4.12 Hasil Uji Reliabilitas Loyalitas (X2) | 48 |
| Tabel 4.13 Hasil Uji Normalitas | 49 |
| Tabel 4.14 Hasil Uji Multikolinearitas | 52 |
| Tabel 4.15 Hasil Uji Autokorelasi | 54 |
| Tabel 4.16 Hasil Analisis Regresi Linear Berganda..... | 55 |
| Tabel 4.17 Hasil Analisis Uji Simultan | 56 |
| Tabel 4.18 Uji t (Parsial) | 56 |

Tabel 4.19 Model Summary (Koefisien Determinasi R²) 57

