

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN,  
KEPERCAYAAN DAN KEPUASAN NASABAH  
TERHADAP LOYALITAS NASABAH PT BRAVO  
ENGINEERING BATAM**

**SKRIPSI**



**Oleh:  
Carissa Alverina  
160910236**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN HUMANIORA  
UNIVERSITAS PUTERA BATAM  
TAHUN 2022**

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN,  
KEPERCAYAAN DAN KEPUASAN NASABAH  
TERHADAP LOYALITAS NASABAH PT BRAVO  
ENGINEERING BATAM**

**SKRIPSI**

**Untuk memenuhi salah satu syarat  
memperoleh gelar Sarjana**



**Oleh:  
Carissa Alverina  
160910236**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN HUMANIORA  
UNIVERSITAS PUTERA BATAM  
TAHUN 2022**

## SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS

Yang bertanda tangan di bawah ini saya:

Nama : Carissa Alverina  
NPM : 160910236  
Fakultas : Ilmu Sosial dan Humaniora  
Program Studi : Manajemen

Menyatakan bahwa “**Skripsi**” yang saya buat dengan judul:

“PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, KEPERCAYAAN DAN KEPUASAN NASABAH TERHADAP LOYALITAS NASABAH PT BRAVO ENGINEERING BATAM”

Adalah hasil karya sendiri dan bukan “duplikasi” dari karya orang lain. Sepengetahuan saya, didalam naskah skripsi ini tidak terdapat karya ilmiah atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis dikutip didalam naskah ini dan disebutkan dalam sumber kutipan dan daftar pustaka.

Apabila ternyata di dalam naskah skripsi ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur PLAGIASI, saya bersedia naskah skripsi ini digugurkan dan gelar yang saya peroleh dibatalkan, serta diproses sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya tanpa ada paksaan dari siapapun.

Batam, 21 Januari 2022



**Carissa Alverina**  
160910236

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN,  
KEPERCAYAAN DAN KEPUASAN NASABAH  
TERHADAP LOYALITAS NASABAH PT BRAVO  
ENGINEERING BATAM**

**SKRIPSI**

**Untuk memenuhi salah satu syarat  
memperoleh gelar Sarjana**

**Oleh:  
Carissa Alverina  
160910236**

**Telah disetujui oleh Pembimbing pada tanggal  
seperti tertera di bawah ini**

**Batam, 21 Januari 2022**

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Tri Ananda Rustam', with a stylized flourish at the end.

**Tri Ananda Rustam, S.E., M.M  
Pembimbing**



## ABSTRAK

Persaingan bisnis yang kompetitif menuntut para pelaku usaha untuk secara terus menerus memantau dan menyesuaikan diri terhadap perubahan pasar. Setiap pelaku usaha tentunya menginginkan kegiatan bisnisnya dapat terus hidup dan berkembang mengikuti pasar. Perusahaan harus mencermati permintaan pelanggan terhadap jasa yang ditawarkan. Perusahaan harus selalu mengikuti keinginan dan kebutuhan pelanggan yang selalu berubah, menciptakan produk-produk yang dirancang untuk memenuhi kebutuhan dan mempelajari secara berkesinambungan kemungkinan keuntungan yang akan diperoleh atas jasa yang dilakukan. Tujuan akhir dari langkah-langkah yang dilakukan oleh perusahaan adalah menciptakan peningkatan pada kualitas pelayanan, kepercayaan, dan kepuasan pelanggan sehingga pelanggan tetap loyal terhadap barang dan jasa yang ditawarkan perusahaan. Penelitian ini bertujuan mengetahui pengaruh kualitas pelayanan, kepercayaan, dan kepuasan nasabah terhadap loyalitas nasabah PT Bravo Engineering Batam. Perancangan penelitian ini menggunakan desain penelitian dan metode penelitian kuantitatif. Teknik pengumpulan data dengan menyebarkan kuesioner kepada 123 responden yakni pelanggan PT Bravo Engineering Batam. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan (X1), kepercayaan (X2), dan kepuasan nasabah (X3) secara parsial dan simultan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah (Y). Hasil uji koefisien determinasi menunjukkan bahwa kualitas pelayanan (X1), kepercayaan (X2), dan kepuasan nasabah (X3) memengaruhi loyalitas nasabah (Y) sebesar 93,3 persen, sedangkan sisanya dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

**Kata Kunci:** Kepuasan Nasabah, Kepercayaan, Kualitas Pelayanan, Loyalitas Nasabah

## **ABSTRACT**

*Competitive business competition requires business actors to continuously monitor and adapt to market changes. Every business actor certainly wants his business activities to continue to live and develop according to the market. Companies must pay attention to customer demand for the services offered. Companies must always follow the desires and needs of customers who are always changing, create products designed to meet these needs and continuously study the possible benefits that will be obtained from the services provided. The ultimate goal of the steps taken by the company is to create improvements in service quality, trust, and customer satisfaction so that customers remain loyal to the goods and services offered by the company. This study aims to determine the effect of service quality, trust, and customer satisfaction on customer loyalty at PT Bravo Engineering Batam. This research design uses research design and quantitative research methods. Data collection techniques by distributing questionnaires to 123 respondents, namely customers of PT Bravo Engineering Batam. The results of this study indicate that service quality (X1), trust (X2), and customer satisfaction (X3) partially and simultaneously have a significant effect on customer loyalty (Y). The results of the coefficient of determination test show that service quality (X1), trust (X2), and customer satisfaction (X3) affect customer loyalty (Y) by 93.3 percent, while the rest is influenced by other variables not examined in this study.*

**Keywords:** *Customer Loyalty, Customer Satisfaction, Service Quality, Trust*

## KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kehadirat Tuhan Yang Maha Esa yang telah melimpahkan segala rahmat dan karunianya, sehingga penulis dapat menyelesaikan laporan tugas akhir yang merupakan salah satu persyaratan untuk menyelesaikan program studi strata satu (S1) pada Program Studi Manajemen Universitas Putera Batam.

Penulis juga menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna. Karena itu, kritik dan saran akan senantiasa penulis terima dengan senang hati. Dengan segala keterbatasan, penulis menyadari pula bahwa skripsi takkan terwujud tanpa bantuan, bimbingan, dan dorongan dari berbagai pihak. Untuk itu, dengan segala kerendahan hati, penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada :

1. Ibu Dr. Nur Elfi Husda, S.Kom., M.SI. selaku Rektor Universitas Putera Batam;
2. Bapak Dr. Michael Jibrael Rorong, S.T., M.I.Kom Selaku Dekan Universitas Putera Batam;
3. Ibu Mauli Siagian, S.Kom., M.SI selaku Ketua Program Studi Manajemen Universitas Putera Batam;
4. Ibu Tri Ananda Rustam, S.E., M.M selaku Pembimbing Skripsi pada Program Studi Manajemen Universitas Putera Batam;
5. Dosen dan Staff Universitas Putera Batam;
6. Orang tua dan keluarga yang selalu memberikan doa dan dukungan sepenuhnya;
7. Seluruh teman dan sahabat seperjuangan universitas putera batam yang saling memberikan dukungan untuk penyusunan skripsi ini.

Semoga Tuhan Yang Maha Esa membalas kebaikan dan selalu mencurahkan berkat-Nya, Amin.

Batam, 21 Januari 2022



**Carissa Alverina**

160910236





## DAFTAR ISI

	Halaman
<b>HALAMAN SAMPUL</b> .....	<b>i</b>
<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	<b>ii</b>
<b>SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS</b> .....	<b>iii</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN</b> .....	<b>iv</b>
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>v</b>
<b>ABSTRACT</b> .....	<b>vi</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>vii</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>viii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>x</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>xi</b>
<b>DAFTAR RUMUS</b> .....	<b>xii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	<b>16</b>
1.1 Latar Belakang .....	16
1.2 Identifikasi Masalah .....	8
1.3 Batasan Masalah.....	9
1.4 Rumusan Masalah .....	9
1.5 Tujuan Penelitian .....	10
1.6 Manfaat Penelitian.....	10
1.6.1 Manfaat Teoritis .....	10
1.6.2 Manfaat Praktis .....	10
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	<b>12</b>
2.1 Kajian Teori .....	12
2.1.1 Kualitas Pelayanan .....	12
2.1.2 Kepercayaan.....	14
2.1.3 Kepuasan Nasabah .....	17
2.1.4 Loyalitas Nasabah .....	20
2.2 Penelitian Terdahulu.....	23
2.3 Kerangka Pemikiran .....	25
2.3.1 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah.....	25
2.3.2 Pengaruh Kepercayaan Terhadap Loyalitas Nasabah .....	26
2.3.3 Pengaruh Kepuasan Nasabah Terhadap Loyalitas Nasabah .....	26
2.3.4 Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepercayaan, dan Kepuasan Nasabah Terhadap Loyalitas Nasabah.....	26
2.4 Hipotesis Penelitian.....	27
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b> .....	<b>29</b>
3.1 Jenis Penelitian.....	29
3.2 Sifat Penelitian .....	29

	Halaman
3.3 Lokasi dan Periode Penelitian.....	29
3.3.1 Lokasi Penelitian.....	29
3.3.2 Periode Penelitian.....	30
3.4 Populasi dan Sampel .....	30
3.4.1 Populasi .....	30
3.4.2 Teknik Penentuan Besar Sampel.....	30
3.4.3 Teknik <i>Sampling</i> .....	48
3.5 Sumber Data.....	31
3.6 Metode Pengumpulan Data.....	31
3.7 Definisi Operasional Variabel Penelitian .....	32
3.8 Metode Analisis Data .....	33
3.8.1 Analisis Deskriptif.....	33
3.8.2 Uji Kualitas Datta.....	352
3.8.3 Uji Asumsi Klasik .....	352
3.8.4 Uji Pengaruh .....	37
3.9 Uji Hipotesis .....	38
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>40</b>
4.1 Hasil Penelitian .....	40
4.1.1. Profil Responden .....	40
4.1.2. Analisis Deskriptif.....	43
4.1.3. Hasil Uji Kualitas Data.....	46
4.1.4. Hasil Uji Asumsi Klasik .....	50
4.1.5. Hasil Uji Pengaruh .....	566
4.1.6. Hasil Uji Hipotesis .....	66
4.2 Pembahasan .....	56
4.2.1. Kualitas Pelayanan Berpengaruh Terhadap Loyalitas Nasabah .....	56
4.2.2. Kepercayaan Berpengaruh Terhadap Loyalitas Nasabah .....	57
4.2.3. Kepuasan Nasabah Berpengaruh Terhadap Loyalitas Nasabah.....	57
4.2.4. Kualitas Pelayanan, Kepercayaan, dan Kepuasan Nasabah Secara Simultan Berpengaruh Terhadap Loyalitas Nasabah .....	57
<b>BAB V SIMPULAN DAN SARAN.....</b>	<b>60</b>
5.1 Simpulan.....	60
5.2 Saran.....	60
<b>DAFTAR PUSTAKA</b>	
<b>LAMPIRAN</b>	
1. Pendukung Penelitian	
2. Daftar Riwayat Hidup	
3. Surat Izin Penelitian	

## DAFTAR GAMBAR

	Halaman
<b>Gambar 2.1</b> Kerangka Pemikiran.....	27
<b>Gambar 4.1</b> Kurva Histogram.....	50
<b>Gambar 4.2</b> Normal P- P Plot .....	51

## DAFTAR TABEL

	Halaman
<b>Tabel 1.1</b> Data komplain nasabah PT Bravo Engineering Batam.....	6
<b>Tabel 1.2</b> Jumlah Pelanggan PT Bravo Engineering Batam .....	7
<b>Tabel 2.1</b> Penelitian Terdahulu .....	239
<b>Tabel 2.2</b> Lanjutan .....	24
<b>Tabel 3.1</b> Jadwal Penelitian .....	30
<b>Tabel 3.2</b> Skala Likert .....	32
<b>Tabel 3.3</b> Operasional Variabel Penelitian .....	33
<b>Tabel 3.4</b> Rentang Skala.....	34
<b>Tabel 4.1</b> Hasil Penyebaran dan Pengumpulan Kuisisioner .....	40
<b>Tabel 4.2</b> Responden Berdasarkan Subjek Pengguna Jasa.....	41
<b>Tabel 4.3</b> Responden Berdasarkan Jenis Penanaman Modal.....	41
<b>Tabel 4.4</b> Responden Berdasarkan Wakil atau Kuasa Responden.....	41
<b>Tabel 4.5</b> Responden Berdasarkan Frekuensi Penggunaan Jasa.....	42
<b>Tabel 4.6</b> Kualitas Pelayanan ( $X_1$ ).....	43
<b>Tabel 4.7</b> Kepercayaan ( $X_2$ ) .....	45
<b>Tabel 4.8</b> Hasil Analisis Deskriptif Variabel Kepuasan Nasabah ( $X_3$ ).....	45
<b>Tabel 4.9</b> Loyalitas Nasabah (Y) .....	46
<b>Tabel 4.10</b> Hasil Uji Validitas Kualitas Pelayanan ( $X_1$ ).....	46
<b>Tabel 4.11</b> Hasil Uji Validitas Variabel Kepercayaan ( $X_2$ ).....	46
<b>Tabel 4.12</b> Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Nasabah ( $X_3$ ) .....	47
<b>Tabel 4.13</b> Hasil Uji Validitas Variabel Loyalitas Nasabah (Y) .....	49
<b>Tabel 4.14</b> Hasil Uji Reliabilitas.....	50
<b>Tabel 4.15</b> Hasil <i>Kolmogorov-Smirnov Test</i> .....	66
<b>Tabel 4.16</b> Hasil Uji Multikolonieritas Data .....	52
<b>Tabel 4.17</b> Hasil Uji Heterokedastisitas Data.....	66
<b>Tabel 4.18</b> Hasil Analisis Regresi Linear Berganda.....	54
<b>Tabel 4.19</b> Hasil Analisis Koefisien Determinasi.....	66
<b>Tabel 4.20</b> Hasil Uji T .....	66
<b>Tabel 4.21</b> Hasil Uji F .....	66

## DAFTAR RUMUS

	Halaman
<b>Rumus 3.1</b> Rentang Skala .....	34
<b>Rumus 3.2</b> Regresi Linear Berganda .....	37
<b>Rumus 3.3</b> Uji t.....	38
<b>Rumus 3.4</b> Uji f.....	39