

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KEPERCAYAAN
TERHADAP LOYALITAS NASABAH PADA PT BPR DANA MAKMUR**

SKRIPSI



Oleh:

Dery Tanly Wijaya

150910066

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN HUMANIORA
UNIVERSITAS PUTERA BATAM
TAHUN 2020**

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KEPERCAYAAN
TERHADAP LOYALITAS NASABAH PADA PT BPR DANA MAKMUR**

SKRIPSI



Oleh:

Dery Tanly Wijaya

150910066

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN HUMANIORA
UNIVERSITAS PUTERA BATAM
TAHUN 2020**

SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS

Yang bertanda tangan di bawah ini saya:

Nama : Dery Tanly Wijaya

NPM/NIP : 150910066

Fakultas : Ilmu Sosial dan Humaniora

Program Studi : Manajemen

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

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KEPERCAYAAN
TERHADAP LOYALITAS NASABAH PADA PT BPR DANA MAKMUR**

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 akademik 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,

Dery Tanly Wijaya

150910066

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KEPERCAYAAN
TERHADAP LOYALITAS NASABAH PADA PT BPR DANA MAKMUR**

SKRIPSI

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

Oleh

**Dery Tanly Wijaya
150910066**

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

Batam, 10 Februari 2020

**Sri Afridola, S.E., M.M
Pembimbing**

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana pengaruh kualitas pelayanan dan kepercayaan terhadap loyalitas nasabah pada PT BPR Dana Makmur, serta berapa besar pengaruh kualitas pelayanan dan kepercayaan terhadap loyalitas nasabah pada PT BPR Dana Makmur. Faktor yang diuji dalam penelitian ini adalah kualitas pelayanan dan kepercayaan sebagai variabel independen, sedangkan loyalitas nasabah sebagai variabel dependen.

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif dan verifikatif. Populasi dalam penelitian ini adalah nasabah yang pernah berkunjung ke PT BPR Dana Makmur. Teknik penentuan sampel yang digunakan dalam penelitian ini yaitu non probability sampling menggunakan teknik sampling aksidental, dengan jumlah sampel dalam penelitian ini adalah 100 orang. Sedangkan metode analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis regresi logistik pada taraf signifikansi sebesar 5%. Program yang digunakan dalam menganalisis data menggunakan Statistical Package for Social Sciences (SPSS) Ver.21.00.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh secara signifikan terhadap loyalitas Nasabah. Hasil penelitian juga menunjukkan bahwa kepercayaan berpengaruh secara signifikan terhadap loyalitas nasabah. Sedangkan besarnya pengaruh kualitas pelayan dan kepercayaan dalam memberikan kontribusi pengaruh terhadap loyalitas nasabah sebesar 60.1%, sedangkan sisanya sebesar 39.9% dipengaruhi oleh variabel-variabel lain di luar model penelitian.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Kepercayaan, Loyalitas Nasabah.

ABSTRACT

This study aims to determine how the influence of service quality and trust in customer loyalty at PT BPR Dana Makmur, and how much influence the quality of service and trust in customer loyalty at PT BPR Dana Makmur. The factors tested in this study are service quality and trust as independent variables, while customer loyalty as the dependent variable.

The research method used in this research is descriptive and verification method. The population in this study were customers who had visited PT BPR Dana Makmur. The sampling technique used in this study is non probability sampling using accidental sampling techniques, with the number of samples in this study being 100 people. While the analytical method used in this study is logistic regression analysis at a significance level of 5%. The program used in analyzing data uses Statistical Package for Social Sciences (SPSS) Ver.21.00.

The results of the study show that service quality has a significant effect on customer loyalty. The results of the study also show that trust significantly influences customer loyalty. While the magnitude of the influence of servant quality and trust in contributing influence on customer loyalty is 60.1%, while the remaining 39.9% is influenced by other variables outside the research model.

Key Words : Quality Of Service, Trust, Customer Loyalty.

KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada 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 Bisnis Universitas Putera Batam.

Penulis 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 laporan tugas akhir ini 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. Ibu Rizki Tri Anugrah Bakti, S. H., M.H. selaku Dekan Fakultas Ekonomi
3. Ibu Mauli Siagian, S.Kom.,M.Si. selaku Kepala Program Studi Manajemen di Universitas Putera Batam ;
4. Ibu Sri Afridola, S.E., M.M. selaku pembimbing Skripsi pada Program Studi Manajemen Bisnis Universitas Putera Batam;
5. Dosen dan Staff Universitas Putera;
6. Kedua orang tua dan semua saudara-saudara penulis atas dukungan baik moril maupun material serta doa yang selalu menyertai penulis;
7. Bapak, ibu beserta seluruh karyawan PT BPR Dana Makmur selaku responden yang telah bersedia untuk membantu dan telah memberikan data-data yang bermanfaat bagi penulis;
8. Seluruh teman-teman seperjuangan terutama mahasiswa jurusan manajemen bisnis yang telah memberikan dukungan dan bantuan selama masa perkuliahan serta dalam masa penyusunan skripsi ini.

Semoga Tuhan Yang Maha Esa membalas kebaikan dan selalu mencurahkan hidayah serta taufik-Nya, Amin.

Batam, 10 Februari 2020

Dery Tanly Wijaya

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN DEPAN	ii
SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS	iii
ABSTRAK	v
ABSTRACT	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR RUMUS	xiii
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Identifikasi Masalah	8
1.3 Batasan Masalah	8
1.4 Rumusan Masalah	8
1.5 Tujuan Penelitian	9
1.6 Manfaat Penelitian	9
BAB II PEMBAHASAN	11
2.1 Teori Dasar	11
2.1.1 Kualitas Pelayanan	11
2.1.2 Kepercayaan	23
2.1.3 Loyalitas Nasabah	31
2.2 Penelitian Terdahulu	40
2.3 Kerangka Pemikiran	44
2.4 Hipotesis	44
BAB III METODE PENELITIAN	46
3.1 Desain Penelitian	46
3.2 Operasional Variabel	47
3.2.1 Variabel Independen	47
3.2.2 Variabel Dependen	48

3.3	Populasi dan Sampel Penelitian	48
3.3.1	Populasi.....	49
3.3.2	Sampel Penelitian	49
3.4	Teknik Pengumpulan Data.....	50
3.5	Metode Analisis Data.....	51
3.5.1	Analisis Deskriptif.....	51
3.5.2	Uji Kualitas Data	53
3.5.3	Uji Asumsi Klasik.....	55
3.6	Uji Pengaruh	57
3.6.1	Uji Analisis Regresi Linear Berganda	57
3.6.2	Uji Analisis Koefisien Determinasi (R^2).....	57
3.7	Uji Hipotesis	58
3.7.1	Uji t (Parsial).....	58
3.7.2	Uji F (Simultan)	59
3.8	Lokasi Penelitian.....	60
3.9	Jadwal Penelitian.....	61
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....		62
4.1	Hasil Penelitian	62
4.1.1	Gambaran Umum Responden Penelitian	62
4.2	Analisis Deskriptif	65
4.2.1	Kualitas Pelayanan (X_1).....	65
4.2.2	Kepercayaan (X_2).....	67
4.2.3	Loyalitas Nasabah (Y)	68
4.3	Hasil Uji Kualitas Data	70
4.3.1	Uji Validitas	70
4.3.2	Uji Reliabilitas	72
4.4	Hasil Pengujian Asumsi Dasar.....	73
4.4.1	Uji Normalitas.....	73
4.5	Hasil Pengujian Asumsi Klasik.....	75
4.5.1	Uji Multikolinearitas.....	75
4.5.2	Uji Heteroskedastisitas.....	76
4.6	Uji Pengaruh	77
4.6.1	Hasil Uji Regresi Linear Berganda	77

4.6.2	Hasil Uji Koefisien Determinasi	78
4.7	Hasil Pengujian Hipotesis	79
4.7.1	Uji t (Parsial).....	79
4.7.2	Uji F (Simultan)	81
4.8	Pembahasan Hasil Penelitian	81
BAB V SIMPULAN DAN SARAN		84
5.1	Simpulan	84
5.2	Saran.....	84
DAFTAR PUSTAKA		86
LAMPIRAN.....		88
Lampiran 1. kuesioner		88
Lampiran 2. Data tabulasi		93
Lampiran 3. Frekuensi Analisis Deskriptif.....		104
Lampiran 4. Uji Validitas		109
Lampiran 5. Uji Realibilitas.....		110
Lampiran 6. Uji Normalitas		110
Lampiran 7. Uji Kolomogorov Smirnov		111
Lampiran 8. Uji Multikolinearitas		111
Lampiran 9. Uji Heteroskedastisitas		112
Lampiran 10. Uji Analisi Regresi Linear Berganda.....		112
Lampiran 11. Uji Koefisien determinasi.....		112
Lampiran 12. Uji t (parsial)		113
Lampiran 13. Uji F (Simultan).....		113
Lampiran 14. R-Tabel.....		113
Lampiran 15. T-Tabel		116
Lampiran 16 F-Tabel		118
Lampiran 17. Daftar Riwayat Hidup.....		123

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Komposisi Aset BPR Per Provinsi	2
Tabel 1.2 10 besar BPR di Kepulauan Riau Berdasarkan Aset.....	6
Tabel 1.3 Jumlah Nasabah Pembukaan Rekening Per Tahun 2018	7
Tabel 2.1 Tahapan Loyalitas	35
Tabel 2.2 Penelitian Terdahulu.....	40
Tabel 3.1 Operasional Variabel Independen	48
Tabel 3.2 Operasional Variabel Dependen.....	48
Tabel 3.3 Rentang Skala.....	53
Tabel 3.4 Jadwal Penelitian.....	61
Tabel 4.1 Responden Berdasarkan Usia.....	62
Tabel 4.2 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	63
Tabel 4.3 Responden Berdasarkan Pekerjaan	64
Tabel 4.4 Responden Berdasarkan Tujuan Kunjungan	64
Tabel 4.5 Rentang Skala Analisis Deskriptif	65
Tabel 4.6 Kualitas Pelayanan (X_1)	66
Tabel 4.7 Kepercayaan (X_2)	67
Tabel 4.8 Loyalitas Nasabah (Y).....	68
Tabel 4.9 Uji Validitas Kualitas Pelayanan (X_1).....	70
Tabel 4.10 Uji Validitas Kepercayaan (X_2).....	71
Tabel 4.11 Uji Validitas Loyalitas Nasabah (Y)	72
Tabel 4.12 Uji Reliabilitas.....	72
Tabel 4.13 Uji Kolmogorov Smirnov.....	74
Tabel 4.14 Uji Multikolinearitas	75
Tabel 4.15 Analisis Regresi Linear Berganda.....	77
Tabel 4.16 Uji Koefisien Determinasi (R^2).....	79
Tabel 4.17 Uji t (Parsial)	80
Tabel 4.18 Uji F (Simultan)	81

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran	44
Gambar 3.1 Bell- Shaped Curve.....	55
Gambar 4.1 Histogram Uji Normalitas.....	73
Gambar 4.2 Grafik Uji Normalitas	74
Gambar 4.3 Scatterplot Uji Heteroskedastisitas	76

DAFTAR RUMUS

Rumus 3. 1 Rumus Slovin.....	49
Rumus 3. 2 Analisis Deskriptif	52
Rumus 3.3 Rentang Skala	52
Rumus 3.4 Uji Validitas Data.....	53
Rumus 3.5 Uji Reliabilitas	54
Rumus 3.6 Uji Analisis Regresi Linear Berganda	57
Rumus 3.7 Uji t (Parsial).....	58
Rumus 3. 8 Uji F (Simultan)	60

