

**PENGARUH KEPERCAYAAN DAN KEPUASAN
TERHADAP LOYALITAS NASABAH PADA PT BANK
CENTRAL ASIA TBK DI KOTA BATAM
(STUDI KASUS: KANTOR KAS NAGOYA HILL)**

SKRIPSI



Oleh :
Nancy
160910123

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

**PENGARUH KEPERCAYAAN DAN KEPUASAN
TERHADAP LOYALITAS NASABAH PADA PT BANK
CENTRAL ASIA TBK DI KOTA BATAM
(STUDI KASUS: KANTOR KAS NAGOYA HILL)**

SKRIPSI

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



**Oleh :
Nancy
160910123**

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

SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS

Yang bertanda tangan di bawah ini saya:

Nama : Nancy

NPM/NIP : 160910123

Fakultas : Ilmu Sosial dan Humaniora

Program Studi : Manajemen

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

PENGARUH KEPERCAYAAN DAN KEPUASAN TERHADAP LOYALITAS NASABAH PADA PT BANK CENTRAL ASIA TBK DI KOTA BATAM (STUDI KASUS: KANTOR KAS NAGOYA HILL)

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, 21 Februari 2020

Materai 6000

Nancy

**PENGARUH KEPERCAYAAN DAN KEPUASAN
TERHADAP LOYALITAS NASABAH PADA PT BANK
CENTRAL ASIA TBK DI KOTA BATAM
(STUDI KASUS: KANTOR KAS NAGOYA HILL)**

SKRIPSI

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

**Oleh
Nancy
160910123**

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

Batam, 21 Februari 2020

Dr. Suhardi, S.E., M.M

Pembimbing

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh kepercayaan dan kepuasan terhadap nasabah di Bank Central Asia Kantor Kas Nagoya Hill. Metode dalam penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif. Populasi dalam penelitian ini adalah nasabah pembukaan rekening pada periode Januari-Mei 2019. Jumlah sampel dalam penelitian ini adalah 120 orang yang diambil dengan menggunakan teknik purposive sampling yaitu teknik pengambilan sampel berdasarkan sumber data dengan pertimbangan tertentu dengan menggunakan bantuan rumus slovin. Hasil uji F hitung diketahui besarnya $21,209 > F \text{ tabel } 3,07$ dengan nilai signifikan $0,000 < 0,05$, dapat disimpulkan variabel kepercayaan (X_1) dan variabel kepuasan (X_2) secara bersama-sama pengaruh signifikan terhadap variabel loyalitas nasabah (Y). Hasil uji t hitung variabel kepercayaan (X_1) $1,180 < t \text{ tabel } 1,980$ dengan nilai signifikan $0,241 < 0,05$ sehingga variabel kepercayaan (X_1) berpengaruh negatif dan tidak signifikan terhadap variabel loyalitas nasabah (Y), hasil uji t hitung variabel kepuasan (X_2) $5,807 > 1,980$ dengan nilai signifikan $0,000 > 0,05$ sehingga variabel kepuasan (X_2) berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel loyalitas nasabah (Y). Hasil perhitungan koefisien determinasi (R^2) yang diperoleh sebesar 0,266 atau 26,6% variabel loyalitas nasabah (Y) dapat dijelaskan oleh variabel kepercayaan (X_1) dan variabel kepuasan (X_2) sedangkan sisanya 73,4% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak dimasukkan dalam penelitian ini.

Kata kunci: Kepercayaan; Kepuasan; Loyalitas Nasabah.

ABSTRACT

This research aims to find out how big the influence of trust and satisfaction against the customer at Bank Central Asia Branch in Batam city of Nagoya Hill. This method in this study uses quantitative research methods. The population in this research is the account opening customers in the January-May 2019 period. The number of samples in this research is the 120 people which was taken by using purposive sampling technique is sampling technique based on data sources with certain considerations using the help of the Slovin formula.. The calculated F test results known the magnitude of $21.209 > F \text{ table } 3.07$ with a significant value of $0.000 < 0.05$, it can be concluded that the trust variable (X1) and satisfaction variable (X2) together have a significant influence on customer loyalty variables (Y). T test results for the trust variable (X1) $1,180 < t \text{ table } 1,980$ with a significant value of $0.241 > 0.05$ so that the trust variable (X1) has a negative and not significant effect on customer loyalty variables (Y), the results of the t test for the satisfaction variable (X2) $5,807 > 1,980$ with a significant value of $0,000 > 0.05$ so that the satisfaction variable (X2) has a positive and significant effect on customer loyalty variables (Y). The results of the calculation of the coefficient of determination (R²) obtained by 0.266 or 26.6% customer loyalty variables (Y) can be explained by the trust variable (X1) and satisfaction variable (X2) while the remaining 73.4% is influenced by other factors not included in the this research.

Keywords: *trust; satisfaction; customer loyalty.*

KATA PENGANTAR

Puji dan 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 Universitas Putera Batam.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan. Karena itu, kritik dan saran akan senantiasa penulis terima dengan senang hati. Dengan segala keterbatasan, penulis menyadari pula bahwa skripsi 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 Bhakti, S.H., M.H. selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Humaniora di Universitas Putera Batam;
3. Ibu Mauli Siagian, S.Kom., M.Si., selaku Ketua Program Studi Manajemen, Fakultas Ilmu Sosial dan Humaniora, Universitas Putera Batam;
4. Dr. Suhardi, S.E., M.M., selaku pembimbing skripsi pada Program Studi Manajemen Universitas Putera Batam;
5. Bapak Heryenzus, S.Kom., M.Si., selaku dosen metodologi penelitian yang telah mengarahkan penulis dengan baik;
6. Seluruh Dosen dan Staff Univeristas Putera Batam yang telah berbagi ilmu pengetahuan dengan penulis;
7. Orang tua dan keluarga yang selalu berdoa dan memberi dukungan penuh kepada penulis;
8. Kabag dan staff karyawan Bank Central Asia Kantor Kas Nagoya Hill yang telah memberi izin penulis untuk melakukan penelitian;
9. Teman-teman se-angkatan penulis yang selalu menyemangati hingga selesai proposal skripsi ini.

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

Batam, 21 Februari 2020

Nancy

DAFTAR ISI

Halaman

HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN JUDUL	ii
SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
ABSTRAK	v
ABSTRACT	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR RUMUS	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang.....	1
1.2. Identifikasi Masalah.....	6
1.3. Batasan Masalah.....	6
1.4. Rumusan Masalah.....	7
1.5. Tujuan Penelitian.....	7
1.6. Manfaat Penelitian.....	8
1.6.1. Manfaat Teoritis.....	8
1.6.2. Manfaat Praktis.....	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	9
2.1. Teori Dasar.....	9
2.1.1. Loyalitas.....	9
2.1.1.1. Manfaat Penelitian.....	9
2.1.1.2. Karakteristik Loyalitas Nasabah.....	10
2.1.1.3. Situasi Loyalitas Nasabah.....	11
2.1.1.4. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Loyalitas Nasabah.....	12
2.1.1.5. Indikator Loyalitas Nasabah.....	13
2.1.2. Kepercayaan.....	14
2.1.2.1. Pengertian Kepercayaan.....	14
2.1.2.2. Komponen Kepercayaan.....	15
2.1.2.3. Elemen Kepercayaan.....	16
2.1.2.4. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepercayaan.....	16
2.1.2.5. Indikator Kepercayaan.....	17
2.1.3. Kepuasan.....	18
2.1.3.1. Pengertian Kepuasan.....	18
2.1.3.2. Teori Kepuasan.....	19
2.1.3.3. Elemen Kepuasan.....	20
2.1.3.4. Penyebab Kegagalan Kepuasan.....	21
2.1.3.5. Indikator Kepuasan.....	22
2.2. Penelitian Terdahulu.....	23
2.3. Kerangka Pemikiran.....	28
2.4. Hipotesis.....	28

BAB III METODE PENELITIAN	30
3.1. Desain Penelitian.....	30
3.2. Operasional Variabel.....	30
3.2.1. Variabel Independen	30
3.2.2. Variabel Dependen.....	32
3.3. Populasi dan Sampel	34
3.3.1. Populasi.....	34
3.3.2. Sampel.....	34
3.4. Teknik Pengumpulan Data.....	35
3.4.1. Wawancara.....	35
3.4.2. Kuesioner	36
3.4.3. Studi Observasi	37
3.5. Metode Analisis Data.....	37
3.5.1. Analisis Deskriptif	37
3.5.2. Uji Kualitas Instrumen.....	38
3.5.2.1. Uji Validitas Instrumen	39
3.5.2.2. Uji Reliabilitas Instrumen	39
3.5.3. Uji Asumsi Klasik.....	40
3.5.3.1. Uji Normalitas.....	41
3.5.3.2. Uji Multikolinieritas.....	41
3.5.3.3. Uji Heteroskedastisitas.....	42
3.5.4. Analisis Regresi Linear Berganda.....	42
3.5.5. Uji Hipotesis	43
3.5.5.1. Uji T (Uji Parsial).....	43
3.5.5.2. Uji F (Uji Simultan)	44
3.5.6. Analisis Koefisien Determinasi (R^2).....	45
3.6. Lokasi dan Jadwal Penelitian	46
3.6.1. Lokasi Penelitian.....	46
3.6.2. Jadwal Penelitian.....	47
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	48
4.1. Hasil Penelitian	48
4.1.1. Profil Responden.....	48
4.1.1.1. Profil Responden Berdasarkan Jenis kelamin	48
4.1.1.2. Profil Responden Berdasarkan Usia.....	49
4.1.1.3. Profil Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	50
4.1.1.4. Profil Responden Berdasarkan Pekerjaan	51
4.1.2. Analisis Deskriptif	52
4.1.2.1. Kepercayaan (X_1).....	52
4.1.2.2. Kepuasan (X_2).....	53
4.1.2.3. Loyalitas (Y)	54
4.1.3. Hasil Uji Kualitas Intrumen	55
4.1.3.1. Hasil Uji Validitas Data	55
4.1.3.2. Hasil Uji Reliabilitas	57
4.1.4. Hasil Uji Asumsi Klasik	58
4.1.4.1. Hasil Uji Normalitas	58
4.1.4.2. Hasil Uji Multikolinieritas	60

4.1.4.3. Hasil Uji Heteroskedastisitas	60
4.1.5. Hasil Uji Pengaruh	61
4.1.5.1. Hasil Analisis Regresi Linear Berganda	61
4.1.6. Hasil Uji Hipotesis	63
4.1.6.1. Hasil Uji T (Uji Parsial)	63
4.1.6.2. Hasil Uji F(Uji Simultan).....	64
4.1.6.3. Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2)	65
4.2. Pembahasan.....	66
BAB V SIMPULAN DAN SARAN	69
5.1. Simpulan	69
5.2. Saran.....	69
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	
Lampiran 1. Pendukung Penelitian	
Lampiran 2. Daftar Riwayat Hidup	
Lampiran 3. Surat Keterangan Penelitian	

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2. 1 Kerangka Pemikiran	28
Gambar 4. 1 Hasil Uji Normalitas pada Diagram Histogram.....	58
Gambar 4. 2 Hasil Uji Heteroskedastisitas	61

DAFTAR TABEL

Halaman

Tabel 1. 1 Pembukaan Rekening cabang periode Januari-Mei 2019	3
Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu.....	26
Tabel 3. 1 Definisi Operasional Variabel	33
Tabel 3. 2 Skala Likert	36
Tabel 3. 3 Rentang Skala.....	38
Tabel 3. 4 Indeks Koefisien Reliabilitas	40
Tabel 3. 5 Jadwal Penelitian	47
Tabel 4. 1 Tabel Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	49
Tabel 4. 2 Tabel Profil Responden Berdasarkan Usia.....	49
Tabel 4. 3 Tabel Profil Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	50
Tabel 4. 4 Tabel Profil Responden Berdasarkan Pekerjaan	51
Tabel 4. 5 Skor Indikator Variabel Kepercayaan	52
Tabel 4. 6 Skor Indikator Variabel Kepuasan	53
Tabel 4. 7 Skor Indikator Variabel Loyalitas	54
Tabel 4. 8 Hasil Uji Validitas Kepercayaan (X_1)	55
Tabel 4. 9 Hasil Uji Validitas Kepuasan (X_2)	56
Tabel 4. 10 Hasil Uji Validitas Loyalitas (Y).....	57
Tabel 4. 11 Hasil Uji Reliabilitas	57
Tabel 4. 12 Hasil Uji Normalitas <i>One Sample Kolmogorov Smirnov</i>	59
Tabel 4. 13 Hasil Uji Multikolinieritas.....	60
Tabel 4. 14 Hasil Uji Regresi Linear Berganda	62
Tabel 4. 15 Hasil Uji t	64
Tabel 4. 16 Hasil Uji F	65
Tabel 4. 17 Hasil Uji R Square.....	66

DAFTAR RUMUS

Halaman

Rumus 3. 1 Rumus Slovin.....	35
Rumus 3. 2 Rentang Skala	38
Rumus 3. 3 Korelasi <i>product moment</i>	39
Rumus 3. 4 Regresi Linear Berganda.....	43
Rumus 3. 5 Uji t	44
Rumus 3. 6 Uji F	44
Rumus 3. 7 Koefisien Determinasi	46