

**PENGARUH KEPERCAYAAN NASABAH DAN
KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN
PEMBELIAN PRODUK JASA PERBANKAN PT BANK
PERMATA TBK KOTA BATAM**

SKRIPSI



**Oleh:
Hendi
130610061**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN PERBANKAN
UNIVERSITAS PUTERA BATAM
2017**

**PENGARUH KEPERCAYAAN NASABAH DAN
KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN
PEMBELIAN PRODUK JASA PERBANKAN PT BANK
PERMATA TBK KOTA BATAM**

SKRIPSI

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



**Oleh:
Hendi
130610061**

PROGRAM STUDI MANAJEMEN PERBANKAN

UNIVERSITAS PUTERA BATAM

2017

PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

1. Skripsi ini adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik (sarjana, dan/atau magister), baik di Universitas Putera Batam maupun di perguruan tinggi lain.
2. Skripsi ini adalah murni gagasan, rumusan, dan penelitian saya sendiri, tanpa bantuan pihak lain, kecuali arahan pembimbing.
3. Dalam skripsi ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan disebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar pustaka.
4. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila di kemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh, serta sanksi sesuai dengan norma yang berlaku di perguruan tinggi.

Batam, 05 Februari 2017

Yang membuat pernyataan,

Hendi
130610061

**PENGARUH KEPERCAYAAN NASABAH DAN KUALITAS
PELAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN
PRODUK JASA PERBANKAN PT BANK PERMATA TBK
KOTA BATAM**

Oleh:

Hendi

130610061

SKRIPSI

Untuk memenuhi salah satu syarat

Guna memperoleh gelar Sarjana

Telah disetujui oleh Pembimbing pada tanggal

Seperti tertera di bawah ini

Batam, 9 Februari 2017

Jontro Simanjuntak, S. Pt., S.E., M.M.

NIDN: 1031088003

Pembimbing

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh variabel kepercayaan nasabah dan kualitas pelayanan terhadap keputusan pembelian produk jasa perbankan Bank Permata. Data yang diolah adalah data dari hasil pembagian kuesioner pada 124 sampel dari 180 populasi yang merupakan nasabah Bank Permata kota Batam. Metode pengambilan sampel yang digunakan adalah *convenience sampling*. Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan model analisis regresi linier berganda. Dari hasil pengujian dapat diketahui bahwa hipotesa pertama (H1) ditolak, ini dibuktikan dengan hasil uji t hitung variabel X1 sebesar $(-0,124) < t \text{ tabel } 1,979$ dengan nilai signifikansi $0,902 < 0,05$ ini menjelaskan variabel bebas (X1) berpengaruh negatif dan tidak signifikan terhadap variabel terikat (Y). untuk hipotesa kedua (H2) diterima, hal ini dibuktikan dengan t hitung $4,417 > t \text{ tabel } 1,979$ dan nilai signifikansi $0,000 < 0,05$, ini menjelaskan bahwa variabel bebas (X2) berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel terikat (Y). Hasil uji F hipotesa ketiga (H3) diterima, dibuktikan dengan F hitung $16,819 > F \text{ tabel } 3,07$ dengan nilai signifikansi $0,000 < 0,05$ hal ini menjelaskan bahwa kedua variabel bebas yakni kepercayaan nasabah dan kualitas pelayanan secara bersama-sama berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel terikat yakni keputusan pembelian produk jasa perbankan PT Bank Permata Tbk Kota Batam.

Kata kunci: kepercayaan nasabah, kualitas pelayanan, keputusan pembelian

ABSTRACT

The study aimed to determine the variable effect of customer trust and service quality to decide the product purchase for banking services product of Bank Permata. The processed data base on collected questionnaires distribution on 124 sample of 180 population are customers of Bank Permata Batam city. The sampling method used is convenience sampling. This collected questioner research is a quantitative model of multiple linear regression analysis. From the test, results can be seen that the first hypothesis (H1) is rejected, is evidenced by the results of the t test variable X1 for $(-0.124) < t \text{ table } 1.979$ with 0.902 significance value < 0.05 describe independent variables (X1) negative and not significant on the dependent variable (Y). The second hypothesis (H2) is accepted, this is evidenced by $4.417 > t \text{ table } 1.979$ and 0.000 significance value < 0.05 , it explains that the independent variable (X2) positive and significant effect on the dependent variable (Y). F-test a third hypothesis (H3) is accepted, evidenced by $16.819 > F \text{ table } 3,07$ with significant value $0.000 < 0.05$ the test to explain that two independent variables namely is customers trust and service quality, both influence positively and significantly to the dependent variable that decisions for purchase the banking services product of PT Bank Permata Tbk Batam City.

Key words: *customer trust, quality of service, purchase decisions*

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur atas kehadiran 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 Perbankan Universitas Putera Batam.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini jauh dari sempurna. 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 Nur Elfi Husda, S.Kom., M.SI selaku Rektor Universitas Putera Batam.
2. Bapak Jontro Simanjuntak S.Pt., S.E., M.M selaku Ketua Program Studi Manajemen.
3. Bapak Jontro Simanjuntak S.Pt., S.E., M.M selaku pembimbing Skripsi pada Program Studi Manajemen Perbankan Universitas Putera Batam.
4. Dosen dan Staff Universitas Putera Batam.
5. Keluarga penulis yang senantiasa memberikan dukungan, semangat, dan perhatian yang luar biasa sangat berarti bagi penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
6. Ibu Dian Puspita Novrianti, S.E., M.Sc., terima kasih sudah menjadi motivator pribadi yang tanpa henti memberikan dukungan, arahan, semangat, dan kesetiaannya menuntun penulis untuk menyelesaikan skripsi ini. *God bless you.*
7. Pimpinan beserta seluruh staff PT Bank Permata Tbk Kota Batam.
8. Teman seperjuangan di Universitas Putera Batam serta semua pihak yang telah membantu dan memberikan masukan bagi penulis dalam menyelesaikan laporan skripsi ini.

Semoga Tuhan Yang Maha Esa membalas kebaikan dan selalu mencurahkan hidayah serta taufikNya, Amin.

Batam, 9 Februari 2017

Hendi

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN PERNYATAAN	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
ABSTRAK	iii
<i>ABSTRACT</i>	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI	vi
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR RUMUS	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
 BAB I PENDAHULUAN	 1
1.1. Latar Belakang Penelitian	1
1.2. Identifikasi Masalah	6
1.3. Pembatasan Masalah	7
1.4.	7
Perumusan Masalah	7
1.5.	8
Tujuan Penelitian	8
1.6. Manfaat Penelitian	8
1.6.1. Manfaat Teoritis	8
1.6.2. Manfaat Praktisi	9
 BAB II LANDASAN TEORI	 10
2.1. Konsep Pemasaran Bank	10
2.2. Kepercayaan Nasabah	11
2.3. Kualitas Pelayanan	14
2.3.1. Pengertian Kualitas Pelayanan	14
2.3.2. Perspektif terhadap Kualitas	15
2.3.3. Dimensi Mutu Pelayanan	17
2.4. Keputusan Pembelian	19
2.4.1. Pengertian Keputusan Pembelian	19
2.4.2. Teori-Teori Perilaku Konsumen	24
2.4.3. Faktor-Faktor Keputusan Pembelian	25
2.5. Penelitian Terdahulu	27
2.6. Kerangka Berpikir	31
2.7. Hipotesis Penelitian	33
 BAB III METODE PENELITIAN	 34
3.1. Desain Penelitian	34
3.2. Operasional Variabel	35

3.2.1. Variabel Independen	35
3.2.2. Variabel Dependen.....	36
3.3. Populasi dan Sampel	37
3.3.1. Populasi.....	37
3.3.2. Sampel.....	38
3.4. Teknik Pengumpulan Data.....	39
3.4.1. Jenis dan Sumber Data.....	39
3.4.2. Metode Pengumpulan Data.....	40
3.4.3. Alat Pengumpul Data	40
3.5. Metode Analisis Data.....	41
3.5.1. Analisis Deskriptif	41
3.5.2. Uji Kualitas Data.....	42
3.5.2.1.1. Uji Validitas	42
3.5.2.1.2. Uji Reliabilitas	44
3.5.3. Uji Asumsi Klasik.....	45
3.5.3.1.1. Uji Normalitas.....	45
3.5.3.1.2. Uji Multikolinieritas.....	46
3.5.3.1.3. Uji Heteroskedastisitas.....	47
3.5.4. Uji Pengaruh	47
3.5.4.1.1. Analisis Regresi Linier Berganda	47
3.5.4.1.2. Rancangan Uji Hipotesis.....	48
3.6. Lokasi dan Jadwal Penelitian.....	51
3.6.1. Lokasi Penelitian.....	51
3.6.2. Jadwal Penelitian	51
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	53
4.1. Profil Responden.....	53
4.1.1. Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	54
4.1.2. Responden Berdasarkan Usia	55
4.1.3. Responden Berdasarkan Pendidikan	57
4.1.4. Responden Berdasarkan Lama menjadi Nasabah	58
4.2. Hasil Penelitian	59
4.2.1. Analisis Deskriptif	59
4.2.1.1.1. Deskripsi Variabel Kepercayaan Nasabah (X1)	60
4.2.1.1.2. Deskripsi Variabel Kualitas Pelayanan (X2)	65
4.2.1.1.3. Deskripsi Variabel Keputusan Pembelian (Y).....	70
4.2.2. Hasil Uji Kualitas Data	74
4.2.2.1.1. Hasil Uji Validitas Data	74
4.2.2.1.2. Hasil Uji Reliabilitas.....	76
4.2.3. Hasil Uji Asumsi Klasik.....	77
4.2.3.1.1. Hasil Uji Normalitas	77
4.2.3.1.2. Hasil Uji Multikolinieritas	80
4.2.3.1.3. Hasil Uji Heteroskedastisitas	81
4.2.4. Hasil Uji Pengaruh.....	82
4.2.4.1.1. Hasil Analisis Regresi Linier Berganda.....	82
4.2.4.1.2. Hasil Rancangan Uji Hipotesis	84

4.3.	Pembahasan	88
BAB V SIMPULAN DAN SARAN.....		92
5.1.	Simpulan	92
5.2.	Saran	93
DAFTAR PUSTAKA		95
RIWAYAT HIDUP		
SURAT KETERANGAN PENELITIAN		
LAMPIRAN		

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	30
Tabel 3.1 Operasional Variabel Kepercayaan Nasabah.....	35
Tabel 3.2 Operasional Variabel Kualitas Pelayanan.....	36
Tabel 3.3 Operasional Variabel Keputusan Pembelian	36
Tabel 3.4 Jumlah Pembelian Nasabah Baru Bank Permata	37
Tabel 3.5 Skala Ukur	42
Tabel 3.6 Indeks Koefisien Reliabilitas	45
Tabel 3.7 Jadwal Kegiatan Penelitian	52
Tabel 4.1 Tingkat Pengembalian Kuesioner	53
Tabel 4.2 Frekuensi Profil Responden	54
Tabel 4.3 Frekuensi dan Persentase Jenis Kelamin	54
Tabel 4.4 Frekuensi dan Persentase Usia.....	56
Tabel 4.5 Frekuensi dan Persentase Pendidikan	57
Tabel 4.6 Frekuensi dan Persentase Lama menjadi Nasabah	58
Tabel 4.7 Pernyataan 1 Variabel Kepercayaan Nasabah (X1).....	60
Tabel 4.8 Pernyataan 2 Variabel Kepercayaan Nasabah (X1).....	60
Tabel 4.9 Pernyataan 3 Variabel Kepercayaan Nasabah (X1).....	61
Tabel 4.10 Pernyataan 4 Variabel Kepercayaan Nasabah (X1).....	62
Tabel 4.11 Pernyataan 5 Variabel Kepercayaan Nasabah (X1).....	62
Tabel 4.12 Pernyataan 6 Variabel Kepercayaan Nasabah (X1).....	63
Tabel 4.13 Pernyataan 7 Variabel Kepercayaan Nasabah (X1).....	63
Tabel 4.14 Pernyataan 8 Variabel Kepercayaan Nasabah (X1).....	64
Tabel 4.15 Pernyataan 9 Variabel Kepercayaan Nasabah (X1).....	64
Tabel 4.16 Pernyataan 1 Variabel Kualitas Pelayanan (X2).....	65
Tabel 4.17 Pernyataan 2 Variabel Kualitas Pelayanan (X2).....	65
Tabel 4.18 Pernyataan 3 Variabel Kualitas Pelayanan (X2).....	66
Tabel 4.19 Pernyataan 4 Variabel Kualitas Pelayanan (X2).....	67
Tabel 4.20 Pernyataan 5 Variabel Kualitas Pelayanan (X2).....	67
Tabel 4.21 Pernyataan 6 Variabel Kualitas Pelayanan (X2).....	68
Tabel 4.22 Pernyataan 7 Variabel Kualitas Pelayanan (X2).....	68
Tabel 4.23 Pernyataan 8 Variabel Kualitas Pelayanan (X2).....	69
Tabel 4.24 Pernyataan 9 Variabel Kualitas Pelayanan (X2).....	69
Tabel 4.25 Pernyataan 1 Variabel Keputusan Pembelian (Y)	70
Tabel 4.26 Pernyataan 2 Variabel Keputusan Pembelian (Y)	70
Tabel 4.27 Pernyataan 3 Variabel Keputusan Pembelian (Y)	71
Tabel 4.28 Pernyataan 4 Variabel Keputusan Pembelian (Y)	71

Tabel 4.29 Pernyataan 5 Variabel Keputusan Pembelian (Y)	72
Tabel 4.30 Pernyataan 6 Variabel Keputusan Pembelian (Y)	72
Tabel 4.31 Pernyataan 7 Variabel Keputusan Pembelian (Y)	73
Tabel 4.32 Pernyataan 8 Variabel Keputusan Pembelian (Y)	73
Tabel 4.33 Pernyataan 9 Variabel Keputusan Pembelian (Y)	74
Tabel 4.34 Hasil Uji Validitas X1 dan X2	75
Tabel 4.35 Hasil Uji Reliabilitas.....	77
Tabel 4.36 Hasil <i>Kolmogorow-Smirnov</i>	80
Tabel 4.37 Hasil Uji Multikolinieritas	81
Tabel 4.38 Hasil Uji Spearman's rho Heteroskedastisitas	82
Tabel 4.39 Hasil Analisis Regresi Berganda	83
Tabel 4.40 Hasil Uji t.....	85
Tabel 4.41 Hasil Uji F.....	86
Tabel 4.42 Hasil Uji Koefisien Determinasi.....	87
Tabel 4.43 Ringkasan Hasil Uji Hipotesis	91

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Empat Tipe Keputusan Konsumen	23
Gambar 2.2 Kerangka Berpikir	32
Gambar 3.1 <i>Bell Shaped Curve</i>	46
Gambar 4.1 Diagram Responden Berdasarkan Jenis kelamin	55
Gambar 4.2 Diagram Responden Berdasarkan Usia	56
Gambar 4.3 Diagram Responden Berdasarkan Pendidikan	58
Gambar 4.4 Diagram Responden Berdasarkan Lama menjadi Nasabah	59
Gambar: 4.5 <i>Histogram Regression Residual</i>	78
Gambar: 4.6 Diagram Normal <i>P-P Plot Regression Standardized</i>	79

DAFTAR RUMUS

	Halaman
Rumus 3.1 Slovin	38
Rumus 3.2 Korelasi <i>Product Moment</i>	43
Rumus 3.3 <i>Cronbach Alpha</i>	44
Rumus 3.4 Analisis Regresi Linier Berganda.....	48
Rumus 3.5 t Hitung.....	48
Rumus 3.6 Uji F.....	49
Rumus 3.7 Koefisien Determinasi	50

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran I Kuesioner Penelitian
Lampiran II Frekuensi Data Responden
Lampiran III Uji Validitas
Lampiran IV Uji Reliabilitas
Lampiran V Uji Asumsi Klasik
Lampiran VI Uji F, T, dan Regresi Berganda
Lampiran VII Hasil Tabulasi SPSS
Lampiran VIII Tabel r
Lampiran IX Tabel t
Lampiran X Tabel Distribusi F