

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN
KEPERCAYAAN TERHADAP LOYALITAS
MELALUI VARIABEL KEPUASAN NASABAH
PADA PT BPR INDOBARU FINANSIA**

SKRIPSI



**Oleh:
Rika
140610013**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS BISNIS
UNIVERSITAS PUTERA BATAM
TAHUN 2018**

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN
KEPERCAYAAN TERHADAP LOYALITAS
MELALUI VARIABEL KEPUASAN NASABAH
PADA PT BPR INDOBARU FINANSIA**

SKRIPSI

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



**Oleh:
Rika
140610013**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS BISNIS
UNIVERSITAS PUTERA BATAM
TAHUN 2018**

SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS

Yang bertandatangan di bawah ini saya:

Nama : Rika
NPM/NIP : 140610013
Fakultas : Bisnis
Program Studi : Manajemen

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

” Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Melalui Variabel Kepuasan Nasabah Pada PT BPR Indobaru Finansia ”

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, 9 Februari 2018

Materai 6000

Rika
140610013

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN
KEPERCAYAAN TERHADAP LOYALITAS
MELALUI VARIABEL KEPUASAN NASABAH
PADA PT BPR INDOBARU FINANSIA**

SKRIPSI

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

**Oleh:
Rika
140610013**

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

Batam, 9 Februari 2018

**Dr. Realize, S.Kom.,M.SI.
Pembimbing**

ABSTRAK

Kualitas pelayanan dalam memegang peran penting dalam perbankan karena pelayanan mampu menciptakan kepercayaan dan kepuasan yang dapat meningkatkan loyalitas nasabah. Nasabah yang sudah percaya dan merasa puas pada pelayanan dalam suatu bank maka secara tidak langsung akan menciptakan rasa loyal dalam diri nasabah. Loyalitas dalam suatu bank apabila banyak akan berdampak positif pada perusahaan karena secara tidak langsung nasabah akan mempromosikan kepada orang lain. Penelitian ini ditujukan untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan dan kepercayaan terhadap loyalitas melalui variabel kepuasan nasabah pada PT BPR Indobaru Finansia. Penelitian ini menggunakan analisis regresi linier berganda dengan program SPSS versi 20, sedangkan pengumpulan data primer yang digunakan oleh peneliti diperoleh dari kuesioner. Populasi dari penelitian ini adalah deposan BPR Indobaru Finansia. Sampel dalam penelitian ini berjumlah 135 orang. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan sensus. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dan kepercayaan berpengaruh terhadap loyalitas melalui kepuasan nasabah. Pada pengujian model tahap I kepercayaan memberikan pengaruh paling besar kepada kepuasan nasabah sebesar 9,716. Pada pengujian model tahap II, kualitas pelayanan memberikan pengaruh paling besar kepada loyalitas sebesar 3,965.

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

ABSTRACT

Quality of service in plays an important role in banking because the service is able to create trust and satisfaction that can increase customer loyalty. Customers who already believe and feel satisfied in the service in a bank then indirectly will create a sense of loyalty in the customer. loyalty in a bank if many will have a positive impact on the company because indirectly the customer will promote to others. This research is aimed to analyze the influence of service quality and trust on loyalty through customer satisfaction variable at PT BPR Indobaru Finansia. This study uses multiple linear regression analysis with SPSS version 20 program, while the primary data collection used by the researchers obtained from the questionnaire. The population of this study are BPR Indobaru Finansia depositors. The sample in this study amounted to 135 people. Data collection techniques in this study using census. The results of this study indicate that the quality of service and trust affect the loyalty through customer satisfaction. In testing phase I model of trust gives the most influence to customer satisfaction of 9,716. In phase II model testing, trust gave the biggest influence to loyalty of 3,965.

Keywords: Service Quality, Trust, Satisfaction, 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 Perbankan 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 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. Rektor Universitas Putera Batam
2. Ketua Program Studi Manajemen Universitas Putera Batam
3. Dr. Realize, S.Kom., M.SI. selaku Pembimbing Skripsi pada Program Studi Manajemen Perbankan Universitas Putera Batam
4. Dosen dan Staff Universitas Putera Batam
5. Kedua orang tua penulis yaitu Bapak Siang Huak dan Ibu Bun Luang
6. Saudara Kandung penulis Fendy, Eric dan Indra yang selalu memberikan dukungan kepada penulis
7. Suami penulis Nasuki yang selalu memberikan doa dan dukungan kepada penulis
8. Sahabat penulis terutama Yanti, Meken Mexalim, Agustina, Elvira Noviyanti, Nelli Utami, Sendy Veronika, Wenny, Fitriana, Wenny, serta bapak Frangky dan juga teman lainnya yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu yang telah memberikan semangat serta dukungan dalam penyusunan skripsi sehingga dapat terselesaikan dengan baik
9. Semua teman-teman mahasiswa jurusan manajemen perbankan yang tidak dapat saya sebutkan satu per satu

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

Batam, 9 Februari 2018

Rika

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN SAMPUL DEPAN	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 RUMUS	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv

BAB I PENDAHULUAN

1.1	Latar belakang penelitian	1
1.2	Identifikasi Masalah	5
1.3	Batasan Masalah.....	5
1.4	Rumusan Masalah	5
1.5	Tujuan Penelitian.....	6
1.6	Manfaat Penelitian.....	7
1.6.1	Manfaat Teoritis	7
1.6.2	Manfaat Teoritis	7

BAB II LANDASAN TEORI

2.1	Teori Dasar	8
2.1.1	Kualitas Pelayanan	8
2.1.1.1	Pengertian Kualitas Pelayanan	8
2.1.1.2	Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan.....	9
2.1.1.3	Indikator Kualitas Pelayanan.....	10
2.1.2	Kepercayaan	10
2.1.2.1	Pengertian Kepercayaan	10
2.1.3	Loyalitas	11
2.1.3.1	Pengertian Loyalitas	11
2.1.3.2	Tahapan Membangun Loyalitas	13
2.1.3.3	Pendekatan Loyalitas Pelanggan	14
2.1.3.4	Indikator Loyalitas	14
2.1.4	Kepuasan	15
2.1.4.1	Pengertian Kepuasan	15
2.1.4.2	Faktor-faktor yang mempengaruhi Kepuasan	16
2.1.4.3	Strategi Kepuasan.....	18
2.1.4.4	Mengukur Kepuasan	19
2.1.4.5	Indikator Kepuasan Nasabah.....	21
2.2	Penelitian Terdahulu	21
2.3	Kerangka Pemikiran	24
2.4	Hipotesis.....	24

BAB III METODE PENELITIAN

3.1	Desain Penelitian	26
3.2	Definisi Operasional Variabel	26
3.2.1	Variabel Dependen	26
3.2.2	Variabel Independen	27
3.2.3	Variabel Intervening	28
3.3	Populasi dan Sampel	30
3.3.1	Populasi	30
3.3.2	Sampel	30
3.4	Teknik Pengumpulan Data	30
3.4.1	Alat Pengumpulan Data	31
3.5	Metode Analisis Data	31
3.5.1	Analisis Deskriptif	31
3.5.2	Uji Kualitas Data	32
3.5.2.1	Uji Validitas	33
3.5.2.2	Uji Reliabilitas	34
3.5.3	Analisis Deskriptif	34
3.5.4	Uji Asumsi Klasik	34
3.5.4.1	Uji Normalitas	35
3.5.4.2	Uji Multikolinearitas	35
3.5.4.3	Uji Heteroskedastisitas	36
3.5.5	Uji Pengaruh	36
3.5.5.1	Uji Regresi Linear Berganda	36
3.5.6	Uji Hipotesis	37
3.5.6.1	Uji T	37
3.5.6.3	Uji Koefisien Determinasi (R^2)	38
3.6	Lokasi dan Jadwal Penelitian	39
3.6.1	Lokasi Penelitian	39
3.6.2	Jadwal Penelitian	39

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1	Hasil Pembahasan	41
4.1.1	Analisis Deskriptif	41
4.1.1.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	41
4.1.1.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	42
4.1.1.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	43
4.1.1.4	Karakteristik Responden Berdasarkan Penghasilan	43
4.1.2	Hasil Uji Kualitas Data	48
4.1.2.1	Hasil Uji Validitas Data	48
4.1.2.2	Hasil Uji Reliabilitas Data	51
4.1.3	Hasil Uji Asumsi Klasik	53
4.1.3.1	Uji Normalitas	53
4.1.3.2	Uji Kolmogorov-Smirnov	57
4.1.3.3	Uji Multikolinearitas	58
4.1.3.4	Uji Heteroskedastisitas	60
4.1.4	Hasil Uji Pengaruh	61

4.1.4.1 Analisis Regresi Linear Berganda.....	61
4.1.4.2 Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2).....	65
4.1.4.3 Hasil Uji T	66
4.1.4.4 Uji F.....	69
4.2 Pembahasan	70

BAB V PENUTUP

5.1 Simpulan.....	73
5.2 Saran.....	74

DAFTAR PUSTAKA	75
-----------------------------	-----------

LAMPIRAN

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

SURAT KETERANGAN PENELITIAN

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Kerangka Pemikiran	24
Gambar 4. 1 Hasil Uji Normalitas Tahap I	54
Gambar 4. 2 Hasil Uji Normalitas tahap I (P-P Plot).....	55
Gambar 4. 3 Hasil Uji Normalitas Tahap II	56
Gambar 4. 4 Hasil Uji Normalitas tahap II (P-P Plot)	56

DAFTAR RUMUS

Rumus 3. 1 Interval Kelas.....	32
Rumus 3. 2 <i>Koefisien Korelasi Pearson Product Moment</i>	33
Rumus 3. 3 Koefisien reliability instrumen (<i>Cronbachalfa</i>)	34
Rumus 3. 4 Uji F	38

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1	Jumlah Tabungan dan Deposito di BPR Indobaru Finansia	3
Tabel 3. 1	Definisi Operasional.....	29
Tabel 3. 2	Skala Likert	31
Tabel 3. 3	Rentang Skor	32
Tabel 3. 4	Jadwal Penelitian.....	40
Tabel 4. 1	Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	41
Tabel 4. 2	Responden berdasarkan Usia	42
Tabel 4. 3	Responden berdasarkan pekerjaan	43
Tabel 4. 4	Responden berdasarkan penghasilan.....	43
Tabel 4. 5	Skor Variabel Kualitas Pelayanan.....	45
Tabel 4. 6	Skor Variabel Kepercayaan.....	46
Tabel 4. 7	Skor Variabel Loyalitas.....	47
Tabel 4. 8	Skor Variabel Kepuasan Nasabah	48
Tabel 4. 9	Hasil Uji Validitas Kualitas Pelayanan	49
Tabel 4. 10	Hasil Uji Validitas Kepercayaan.....	50
Tabel 4. 11	Hasil Uji Validitas Kepuasan Nasabah	50
Tabel 4. 12	Hasil Uji Validitas Loyalitas.....	51
Tabel 4. 13	Hasil Uji Reliabilitas Kualitas Pelayanan	52
Tabel 4. 14	Hasil Uji Reliabilitas Kepercayaan	52
Tabel 4. 15	Hasil Uji Reliabilitas Kepuasan Nasabah	53
Tabel 4. 16	Hasil Uji Reliabilitas Loyalitas	53
Tabel 4. 17	Hasil uji Kolmogorov-smirnov tahap I	57
Tabel 4. 18	Hasil uji Kolmogorov-smirnov tahap II.....	58
Tabel 4. 19	Hasil pengujian multikolinieritas tahap I.....	59
Tabel 4. 20	Hasil pengujian multikolinieritas tahap II.....	59
Tabel 4. 21	Hasil pengujian heterokedastisitas tahap I.....	60
Tabel 4. 22	Hasil pengujian heterokedastisitas tahap II.....	61
Tabel 4. 23	Hasil pengujian Regresi Linier Berganda tahap I	62
Tabel 4. 24	Hasil pengujian Regresi Linier Berganda tahap II.....	63
Tabel 4. 25	Hasil pengujian Koefisien Determinasi (R^2) tahap I.....	65
Tabel 4. 26	Hasil pengujian Koefisien Determinasi (R^2) tahap II	66
Tabel 4. 27	Hasil uji T tahap I	67
Tabel 4. 28	Hasil uji T tahap II	68
Tabel 4. 29	Hasil Uji F (Uji Simultan).....	69

DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN I	Kuesioner Penelitian
LAMPIRAN II	Tabulasi Kuesioner
LAMPIRAN III	Hasil Pengolahan Data
LAMPIRAN IV	Tabel R
LAMPIRAN V	Tabel T
LAMPIRAN VI	Tabel F