

**PENGARUH KEPERCAYAAN DAN KEPUASAN
TERHADAP LOYALITAS NASABAH PADA
BANK BCA KCP NAGOYA DI KOTA BATAM**

SKRIPSI



**Oleh:
ADILA
150610065**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN HUMANIORA
UNIVERSITAS PUTERA BATAM
TAHUN 2019**

**PENGARUH KEPERCAYAAN DAN KEPUASAN
TERHADAP LOYALITAS NASABAH PADA
BANK BCA KCP NAGOYA DI KOTA BATAM**

SKRIPSI

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



**Oleh
ADILA
150610065**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS BISNIS ILMU SOSIAL DAN HUMANIORA
UNIVERSITAS PUTERA BATAM
TAHUN 2019**

SURAT PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

1. Skripsi ini adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik sarjana, 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 lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di perguruan tinggi.

Batam, 2 Februari 2019

Yang membuat pernyataan,

Adila

15061006

**PENGARUH KEPERCAYAAN DAN KEPUASAN
TERHADAP LOYALITAS NASABAH PADA BANK
BCA KCP NAGOYA DI KOTA BATAM**

SKRIPSI

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

**Oleh
ADILA
150610065**

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

Batam, 2 Februari 2019

**Nanda Harry Mardika, S.Pd., M.M.
Pembimbing**

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh kepercayaan dan kepuasan terhadap nasabah pada BCA KCP Nagoya di Kota Batam. Metode dalam penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif. Populasi dalam penelitian ini adalah nasabah yang termasuk dalam segmentasi prioritas, yaitu nasabah yang memiliki saldo rata-rata minimal Rp 500.000.000,-. Jumlah sampel dalam penelitian ini adalah 138 responden dengan menggunakan rumus slovin dan dengan menggunakan teknik *purposive sampling*. Dalam penelitian ini menggunakan analisis regresi linear berganda dan analisis koefisien determinasi (R^2), sedangkan uji hipotesis dalam penelitian ini menggunakan uji t dan uji F dengan menggunakan software SPSS Versi 20. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kepercayaan dan kepuasan nasabah berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah yang dibuktikan dengan nilai t_{hitung} (5,451) > t_{tabel} (1,977), nilai signifikansi = 0,000 < 0,05 untuk variabel kepercayaan, sedangkan nilai t_{hitung} (5,186) > t_{tabel} (1,977) dan nilai signifikansi = 0,000 < 0,05 untuk variabel kepuasan. Kepercayaan dan kepuasan secara bersamaan berpengaruh dan signifikan terhadap loyalitas nasabah yang dibuktikan dengan hasil nilai F_{hitung} (182,889) > F_{tabel} 3,06 dan nilai signifikansi 0,000 < 0,05.

Kata kunci : kepercayaan, kepuasan dan loyalitas nasabah.

ABSTRACT

This research aims to find out how big the influence of trust and satisfaction against the customer at BCA KCP Nagoya in Batam city. The method in this research using quantitative research methods. The population in this research is customer segmentation are included in the priorities, namely the customer who has a minimum average balance of Rp 500.00.000,-. The number of samples in this research is the 138 respondents by using the formula of slovin and by using purposive sampling technique. In this study using multiple linear regression analysis and analysis of the coefficient of determination (R^2), and test the hypothesis in this study using a t-test and F-test by using SPSS software Version 20. Research results show that the trust and satisfaction of customers ' positive and significant effect against the customer loyalty that is evidenced by the value t_{hitung} (5.451) > t_{tabel} (1.977), significance value = 0.000 0.05 to variable < trust, while the value of the t_{hitung} (5.186) > t_{tabel} I (1.977) significance and value = 0.000 < 0.05 for the variable satisfaction. Trust and satisfaction together influential and significant customer loyalty towards the proven results with value F_{hitung} (182, 889) > F_{tabel} 3.06 significance and value 0.000 < 0.05.

Keywords: *trust, satisfaction and customer loyalty.*

KATA PENGANTAR

Dengan memanjatkan Puji syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa, yang telah melimpahkan segala rahmat dan karuniaNya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi 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 bantuna, 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 Suhardianto, S.Hum., M.Pd selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Putera Batam;
3. Ibu Mauli Siagian, S.Kom., M.Si sebagai ketua Program Studi Manajemen Studi;
4. Bapak Nanda Harry Mardika, S.Pd., M.M sebagai dosen pembimbing pada Program Studi Manajemen Perbankan Universitas Putera Batam;
5. Dosen dan Staff Universitas Putera Batam;
6. Kedua orang tua, keluarga, serta sahabat penulis terutama rekan-rekan seangkatan yang telah memberikan semangat, dukungan, dan motivasi maupun do'anya, sehingga penulis dapat menyelesaikan penelitian ini dengan baik;
7. Para nasabah BCA yang telah bersedia membantu pengumpulan data dalam penelitian ini.

Semoga dengan memanjatkan puji syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa membalas kebaikan dan selalu mencurahkan hidayah serta taufik-Nya, Amin.

Batam, 2 Februari 2019

Adila

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL DEPAN.....	i
HALAMAN JUDUL.....	ii
SURAT PERNYATAAN.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iv
ABSTRAK.....	v
<i>ABSTRACT</i>	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR GAMBAR.....	xi
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR RUMUS	xiii
BAB I.....	1
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Penelitian.....	1
1.2 Identifikasi Masalah.....	9
1.3 Batasan Masalah	10
1.4 Rumusan Masalah.....	10
1.5 Tujuan Penelitian	11
1.6 Manfaat Penelitian	11
1.6.1 Manfaat Teoritis.....	11
1.6.2 Manfaat Praktis	11
BAB II.....	13
TINJAUAN PUSTAKA	13
2.1 Teori Dasar.....	13
2.1.1 Loyalitas.....	13
2.1.1.1 Pengertian Loyalitas.....	13
2.1.1.2 Indikator Loyalitas Nasabah	14
2.1.1.3 Karakter Loyalitas Nasabah	14
2.1.1.4 Kategori Loyalitas Nasabah	15
2.1.2 Kepercayaan.....	15
2.1.2.1 Pengertian Kepercayaan.....	15
2.1.2.2 Elemen Kepercayaan.....	16
2.1.2.3 Jenis-Jenis Kepercayaan	17
2.1.2.4 Manfaat Kepercayaan	17
2.1.2.5 Indikator Kepercayaan	18
2.1.3 Kepuasan.....	19

2.1.3.1 Pengertian Kepuasan.....	19
2.1.3.2 Metode pengukuran kepuasan.....	20
2.1.3.3 Manfaat Kepuasan.....	21
2.1.3.4 Indikator Kepuasan	22
2.2 Penelitian Terdahulu	22
2.3 Kerangka Pemikiran.....	25
2.4 Hipotesis	25
BAB III	27
METODE PENELITIAN.....	27
3.1 Desain Penelitian.....	27
3.2 Operasional Variabel.....	27
3.2.1 Variabel Independen	27
3.2.2 Variabel Dependen.....	29
3.3 Populasi dan Sampel	31
3.3.1 Populasi.....	31
3.3.2 Sampel.....	32
3.4 Teknik Pengumpulan Data.....	33
3.4.1 Wawancara.....	33
3.4.2 Kuesioner	33
3.4.3 Studi observasi	34
3.5 Metode Analisa Data.....	35
3.5.1 Analisis Deskriptif	35
3.5.2 Uji Kualitas Instrumen	36
3.5.2.1 Uji Validitas Instrumen.....	36
3.5.2.2 Uji Reliabilitas Instrumen	37
3.5.3 Uji Asumsi Klasik.....	38
3.5.3.1 Uji Normalitas.....	38
3.5.3.2 Uji Multikolinieritas.....	39
3.5.3.3 Uji Heteroskedastisitas.....	39
3.5.4 Analisis Regresi Linear Berganda.....	40
3.5.5 Uji Hipotesis	41
3.5.5.1 Uji T (Uji Parsial)	41
3.5.5.2 Uji F (Uji Simultan)	42
3.5.6 Analisis Koefisien Determinasi (R^2).....	42
3.6 Lokasi dan Jadwal Penelitian.....	44
3.6.1 Lokasi Penelitian.....	44

3.6.2	Jadwal Penelitian.....	44
BAB IV		45
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAAN		45
4.1	Hasil Penelitian	45
4.1.1	Profil Responden.....	45
4.1.1.1	Profil Responden berdasarkan Jenis Kelamin.....	45
4.1.1.2	Profil Responden berdasarkan Usia	46
4.1.1.3	Profil Responden berdasarkan Pendidikan Terakhir	48
4.1.1.4	Profil Responden berdasarkan Pekerjaan.....	49
4.1.1.5	Profil Responden berdasarkan Lama Menjadi Nasabah	50
4.1.2	Analisis Deskriptif	51
4.1.2.1	Kepercayaan (X1)	51
4.1.2.2	Kepuasan (X2)	53
4.1.2.3	Loyalitas (Y)	54
4.1.3	Hasil Uji Kualitas Instrumen.....	56
4.1.3.1	Hasil Uji Validitas Data	56
4.1.3.2	Hasil Uji Reliabilitas	59
4.1.4	Hasil Uji Asumsi Klasik	60
4.1.4.1	Hasil Uji Normalitas	60
4.1.4.2	Hasil Uji Multikolinieritas	62
4.1.4.3	Hasil Uji Heteroskedastisitas	63
4.1.5	Hasil Uji Pengaruh.....	63
4.1.5.1	Hasil Analisis Regresi Linear Berganda	63
4.1.6	Hasil Uji Hipotesis	65
4.1.6.1	Hasil Uji T (Uji Parsial).....	65
4.1.6.2	Hasil Uji F (Uji Simultan).....	66
4.1.6.3	Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2).....	67
4.2	Pembahasan.....	68
BAB V		70
SIMPULAN DAN SARAN		70
5.1	Simpulan	70
5.2	Saran	71
DAFTAR PUSTAKA		72

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Grafik pengguna mobile banking nasabah prioritas.....	7
Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran.....	25
Gambar 4.1 Diagram Jenis Kelamin	46
Gambar 4.2 Diagram Usia.....	47
Gambar 4.3 Diagram Pendidikan Terakhir	48
Gambar 4.4 Diagram Pekerjaan	49
Gambar 4.5 Diagram Lama Menjadi Nasabah.....	50
Gambar 4.6 Hasil Uji Normalitas pada Diagram Histogram	61
Gambar 4.7 Hasil Uji Heteroskedastisitas	63

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Keluhan cabang periode Maret – Agustus 2018	5
Tabel 2.1 Penelitian terdahulu.....	23
Tabel 3.1. Definisi Operasional Variabel.....	30
Tabel 3.2 Skala Likert	33
Tabel 3.3 Tingkat Validitas.....	36
Tabel 3.4 Indeks Koefisien Reliabilitas	37
Tabel 3.5 Jadwal Penelitian.....	44
Tabel 4.1 Tabel Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	46
Tabel 4.2 Tabel Profil Responden Berdasarkan Usia	47
Tabel 4.3 Tabel Profil Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	48
Tabel 4.4 Tabel Profil Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	49
Tabel 4.5 Tabel Profil Responden Berdasarkan Lama Menjadi Nasabah	50
Tabel 4.6 Skor Indikator Variabel Kepercayaan.....	51
Tabel 4.7 Skor Indikator Variabel Kepuasan.....	53
Tabel 4.8 Skor Indikator Variabel Loyalitas.....	55
Tabel 4.9 Hasil Uji Validitas Kepercayaan (X_1).....	57
Tabel 4.10 Hasil Uji Validitas Kepuasan (X_2).....	58
Tabel 4.11 Hasil Uji Validitas Loyalitas (Y)	58
Tabel 4.12 Hasil Uji Reliabilitas.....	59
Tabel 4.13 Hasil Uji Normalitas <i>One Sample Kolmogorov Smirnov</i>	61
Tabel 4.14 Hasil Uji Multikolinieritas	62
Tabel 4.15 Hasil Uji Regresi Linear Berganda	64
Tabel 4.17 Hasil Uji F.....	66
Tabel 4.18 Hasil Uji R Square	67

DAFTAR RUMUS

Rumus 3.1. Rumus Slovin.....	32
Rumus 3.2 Regresi Linear Berganda	40
Rumus 3.3 Uji T	41
Rumus 3.4 Uji F	42
Rumus 3.5 Koefisien Determinasi	43