

**PENGARUH LOKASI, KUALITAS PELAYANAN DAN
KEPERCAYAAN TERHADAP LOYALITAS
NASABAH PADA PT BPR DANA MITRA UTAMA**

SKRIPSI



Oleh:

Susi Fernianti

150910040

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

**PENGARUH LOKASI, KUALITAS PELAYANAN DAN
KEPERCAYAAN TERHADAP LOYALITAS
NASABAH PADA PT BPR DANA MITRA UTAMA**

SKRIPSI

**Untuk memenuhi salah satu syarat
kelulusan**



Oleh:

Susi Fernianti

150910040

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

SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS

Yang bertanda tangan di bawah ini saya:

Nama : Susi Fernianti
NPM/NIP : 150910040
Fakultas : Ilmu Sosial dan Humaniora
Program Studi : Manajemen

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

“PENGARUH LOKASI, KUALITAS PELAYANAN DAN KEPERCAYAAN TERHADAP LOYALITAS NASABAH PADA PT BPR DANA MITRA UTAMA”

Adalah hasil karya sendiri dan bukan “duplikasi” dari karya orang lain. Sepengatahuan 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 didalam 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, 02 Februari 2019

Susi Fernianti,

Materai Rp6.000

Susi Fernianti

150910040

**PENGARUH LOKASI, KUALITAS PELAYANAN DAN
KEPERCAYAAN TERHADAP LOYALITAS
NASABAH PADA PT BPR DANA MITRA UTAMA**

SKRIPSI

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

**Oleh
Susi Fernianti
150910040**

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

Batam, 02 Februari 2019

**Dr. Nur Elfi Husda, S.Kom., M.SI.
Pembimbing**

ABSTRAK

Seperti yang diketahui secara global bank merupakan lembaga yang memberikan pelayanan jasa kepada masyarakat. Persaingan yang sedemikian ketatnya di industri perbankan Kota Batam membuat Bank Perkreditan Rakyat (BPR) yang ada berlomba-lomba untuk menjadi yang terbaik di mata para nasabah. Banyaknya jumlah bank yang berdiri di Kota Batam mengakibatkan nasabah memiliki banyak bahan pertimbangan untuk memilih sesuai keinginan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh lokasi, kualitas pelayanan dan kepercayaan terhadap loyalitas nasabah pada PT BPR Dana Mitra Utama. Populasi yang digunakan merupakan nasabah yang masih aktif dalam pembiayaan kredit dua tahun di bawah tahun 2018, yaitu dari tahun 2011 sampai tahun 2016, jumlah 112 responden menggunakan teknik sampel jenuh dan dengan menyebarkan kuesioner. Teknik analisis data berdasarkan pada hasil olah data analisis regresi linear berganda menggunakan program SPSS 21. Hasil uji koefisien determinansi (R^2) menunjukkan 25,3% loyalitas nasabah dipengaruhi oleh variabel lokasi, kualitas pelayanan dan kepercayaan. Hasil uji t menunjukkan bahwa lokasi berpengaruh namun tidak signifikan terhadap loyalitas nasabah, kualitas pelayanan berpengaruh namun tidak signifikan terhadap loyalitas nasabah dan kepercayaan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah. Hasil uji F menunjukkan bahwa variabel lokasi, kualitas pelayanan dan kepercayaan berpengaruh signifikan secara simultan terhadap loyalitas nasabah dengan arti bahwa jika lokasi, kualitas pelayanan dan kepercayaan yang secara bersama-sama ditingkatkan dengan baik maka akan membuat nasabah semakin loyal terhadap bank.

Kata kunci: Lokasi, Kualitas Pelayanan, Kepercayaan dan Loyalitas Nasabah.

ABSTRACT

As we known globally, banks are institutions that provide services to the public. Such intense competition in the banking industry in Batam City has made the existing Rural Banks (BPR) vying to be the best in the eyes of customers. The large number of banks that exist in the Batam City has caused that customers having a lot of considerations to choose according to their wishes. This study aims to determine the effect of location, service quality and trust in customer loyalty at PT BPR Dana Mitra Utama. The population has used is customers that still active in credit financing two years above in 2018, namely from 2011 to 2016 with 112 respondents, using technique of saturated samples by distributing questionnaires. The data analysis technique is based on the results of multiple linear regression analysis using SPSS 21 program. The results of the determinant coefficient test (R^2) show 25.3% customer loyalty is influenced by variable of location, service quality and trust. The t test results show the location have a not significant effect on customer loyalty, service quality have a not significant effect on customer loyalty and the trust has a significant effect on customer loyalty. The results of the F test show that variable of location, service quality and trust have a simultaneously significant effect on customer loyalty. Which that means, if location service quality and trust are jointly improved, it will make customers more loyal to the bank.

Keywords: Location, Service Quality, Trust and Customer Loyalty.

KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa yang telah melimpahkan segala rahmat dan karunia-Nya, 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 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 Dr. Nur Elfi Husda, S.Kom., M.SI. selaku Rektor Universitas Putera Batam dan pembimbing Skripsi Program Studi Manajemen Universitas Putera Batam;
2. Ibu Mauli Siagian, S.Kom., M.Si. selaku Ketua Program Studi Manajemen;
3. Bapak Dr. Jontro Simanjuntak, S.Pt., S.E., M.M. selaku dosen Pembimbing Akademik;
4. Bapak Dr. Hendri Herman, S.E., M.Si. selaku dosen pengampu mata kuliah Teknik Penulisan Karya Ilmiah Manajemen;
5. Ibu Dr. Realize, S.Kom., M.SI. selaku dosen pengampu mata kuliah Metodologi Penelitian Program Studi Manajemen;
6. Seluruh Dosen dan Staff Universitas Putera Batam;
7. Teristimewa kedua Orangtua tercinta dan terkasih yang telah mendukung dalam bentuk materiil dan non-materiil dalam kuliah serta mendoakan dalam setiap langkah penulis;
8. Satu-satunya kakak kandung Fujianto Haktono, S.Kom. yang telah banyak memberikan arahan dan mengajari penulis dalam berbagai hal;
9. Seluruh pihak PT BPR Dana Mitra Utama beserta nasabah-nasabah atas kesempatan dan izinnya dalam pengumpulan data pada penelitian ini.
10. Seluruh sahabat, teman-teman serta rekan-rekan yang tidak dapat disebutkan satu-persatu yang telah banyak memberikan pengaruh positif terhadap penulis dan juga seluruh pihak yang telah terlibat dalam penulisan penelitian ini.

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

Batam, 28 Desember 2018

Susi Fernianti

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 TABEL	xii
DAFTAR RUMUS	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I PENDAHULUAN	
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Identifikasi Masalah.....	6
1.3. Batasan Masalah	7
1.4. Rumusan Masalah.....	8
1.5. Tujuan Penelitian	8
1.6. Manfaat Penelitian	9
1.6.1. Manfaat Teoritis.....	9
1.6.2. Manfaat Praktis	9
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
2.1. Teori Dasar.....	10
2.1.1. Lokasi.....	10
2.1.1.1. Faktor-Faktor Penentuan Lokasi.....	11
2.1.1.2. Indikator Lokasi	11
2.1.2. Kualitas Pelayanan.....	12
2.1.2.1. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan	12
2.1.2.2. Indikator Kualitas Pelayanan	13
2.1.3. Kepercayaan.....	14
2.1.3.1. Indikator Kepercayaan	15
2.1.4. Loyalitas Nasabah.....	16
2.1.4.1. Faktor-Faktor Penentu Loyalitas Nasabah.....	16
2.1.4.2. Indikator Loyalitas Nasabah	17
2.2. Penelitian Terdahulu	17
2.3. Pengaruh Antar Variabel.....	20
2.4. Kerangka Pemikiran.....	21
2.5. Hipotesis	21

BAB III METODE PENELITIAN

3.1.	Desain Penelitian	23
3.2.	Operasional Variabel	24
3.3.	Populasi dan Sampel	27
3.3.1.	Populasi.....	27
3.3.2.	Sampel.....	27
3.4.	Teknik Pengumpulan Data dan Sumber Data	28
3.4.1.	Teknik Pengumpulan Data.....	28
3.4.2.	Sumber Data.....	29
3.5.	Teknik Analisis Data.....	29
3.5.1.	Analisis Deskriptif	29
3.5.1.1.	Statistik Deskriptif	29
3.5.1.2.	Statistik Inferensi	29
3.5.2.	Uji Kualitas Data.....	30
3.5.2.1.	Uji Validitas Data	30
3.5.2.2.	Uji Reliabilitas Data.....	31
3.5.3.	Uji Asumsi Klasik.....	32
3.5.3.1.	Uji Normalitas.....	32
3.5.3.2.	Uji Multikolinearitas	33
3.5.3.3.	Uji Heteroskedastisitas.....	34
3.5.4.	Uji Pengaruh	34
3.5.4.1.	Analisis Regresi Linear Berganda	34
3.5.4.2.	Uji Koefisien Determinansi (R^2).....	35
3.5.5.	Uji Hipotesis	36
3.5.5.1.	Uji Parsial (Uji t).....	36
3.5.5.2.	Uji Simultan (Uji F).....	37
3.6.	Lokasi dan Jadwal Penelitian.....	38

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1.	Hasil Penelitian	39
4.1.1.	Data Responden	39
4.1.1.1.	Deskripsi Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	39
4.1.1.2.	Deskripsi Profil Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	40
4.1.1.3.	Deskripsi Profil Responden Berdasarkan Penghasilan	40
4.1.2.	Analisis Deskriptif	41
4.1.2.1.	Deskripsi Variabel Lokasi.....	41
4.1.2.2.	Deskripsi Variabel Kualitas Pelayanan.....	44
4.1.2.3.	Deskripsi Variabel Kepercayaan.....	51
4.1.2.4.	Deskripsi Variabel Loyalitas Nasabah.....	55
4.1.3.	Uji Kualitas Data.....	61
4.1.3.1.	Uji Validitas Data	61
4.1.3.2.	Uji Reliabilitas Data.....	63
4.1.4.	Uji Asumsi Klasik.....	63
4.1.4.1.	Uji Normalitas.....	63
4.1.4.2.	Uji Multikolinearitas	65

4.1.4.3. Uji Heteroskedastisitas.....	65
4.1.5. Uji Pengaruh	66
4.1.5.1. Analisis Regresi Linear Berganda	66
4.1.5.2. Uji Koefisien Determinansi (R^2).....	68
4.1.6. Uji Hipotesis	68
4.1.6.1. Uji Parsial (Uji t).....	68
4.1.6.2. Uji Simultan (Uji F).....	69
4.2. Pembahasan.....	70

BAB V SIMPULAN DAN SARAN

5.1. Kesimpulan	76
5.2. Saran	77

DAFTAR PUSTAKA	78
-----------------------------	-----------

Lampiran I Kuesioner

Lampiran II Hasil Kuesioner

Lampiran III Hasil Uji Data

Lampiran IV Daftar Riwayat Hidup

Lampiran V Surat Keterangan Penelitian

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran.....	21
Gambar 3.1 Desain Penelitian.....	23
Gambar 3.2 Bell-shaped Curve	33
Gambar 3.3 Lokasi Objek Penelitian	38

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Daftar Keluhan 20 Nasabah pada Bulan September s.d Oktober Tahun 2018.....	3
Tabel 1.2 Persentase Kenaikan pada Jumlah Nasabah Pelunasan Status non-Aktif Bulan Agustus s.d Oktober Tahun 2018	5
Tabel 3.1 Operasional Variabel Lokasi (X1)	24
Tabel 3.2 Operasional Variabel Kualitas Pelayanan (X2)	25
Tabel 3.3 Operasional Variabel Kepercayaan (X3)	26
Tabel 3.4 Operasional Variabel Loyalitas Nasabah (Y)	26
Tabel 3.5 Skala Likert	28
Tabel 3.6 Kriteria Analisis Deskriptif	30
Tabel 3.7 Interval Reliabilitas	32
Tabel 3.8 Jadwal Penelitian.....	38
Tabel 4.1 Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	39
Tabel 4.2 Profil Responden Berdasarkan Pekerjaan	40
Tabel 4.3 Profil Responden Berdasarkan Penghasilan	40
Tabel 4.4 Jawaban pernyataan akses ke lokasi mudah dijangkau berbagai kendaraan transportasi.	41
Tabel 4.5 Jawaban pernyataan lokasi bank mudah diakses dari berbagai arah	41
Tabel 4.6 Jawaban pernyataan lokasi bank mudah dilalui ketika hujan	42
Tabel 4.7 Jawaban pernyataan lokasi bank mudah terlihat dari muka jalan.....	42
Tabel 4.8 Jawaban pernyataan lokasi bank berada di daerah strategis	43
Tabel 4.9 Jawaban pernyataan lokasi bank mudah ditemukan	43
Tabel 4.10 Hasil Rekapitulasi Data Variabel Lokasi (X1)	44
Tabel 4.11 Jawaban pernyataan fasilitas bank yang memadai.....	44
Tabel 4.12 Jawaban pernyataan perlengkapan perbankan yang lengkap.....	45
Tabel 4.13 Jawaban pernyataan pegawai bank melayani dengan ramah.....	45
Tabel 4.14 Jawaban pernyataan pegawai bank yang cekatan dan peduli	46
Tabel 4.15 Jawaban pernyataan pegawai bank handal dalam melayani keluhan konsumen	46
Tabel 4.16 Jawaban pernyataan pegawai bank melayani secara profesional	47
Tabel 4.17 Jawaban pernyataan pegawai bank menyelesaikan masalah dan memberikan solusi	47
Tabel 4.18 Jawaban pernyataan pegawai bank melayani nasabah dengan cepat..	48
Tabel 4.19 Jawaban pernyataan pegawai bank melayani nasabah dengan tanggap	48
Tabel 4.20 Jawaban pernyataan bank memberikan jaminan yang jelas.....	49
Tabel 4.21 Jawaban pernyataan bank memberikan komitmen yang terpercaya ...	49

Tabel 4.22 Hasil Rekapitulasi Data Variabel Kualitas Pelayanan (X2).....	50
Tabel 4.23 Jawaban pernyataan bank berkompeten dalam melakukan tugas.....	51
Tabel 4.24 Jawaban pernyataan bank berstandarisasi baik.....	51
Tabel 4.25 Jawaban pernyataan bank sanggup dalam menangani masalah nasabah	52
Tabel 4.26 Jawaban pernyataan saya percaya dan puas dengan pelayanan bank .	52
Tabel 4.27 Jawaban pernyataan bank mengutamakan nasabah	53
Tabel 4.28 Jawaban pernyataan bank memberikan informasi yang terpercaya....	53
Tabel 4.29 Jawaban pernyataan kejujuran pihak bank dapat dipercaya	54
Tabel 4.30 Jawaban pernyataan bank konsisten dan menjunjung tinggi kebenaran	54
Tabel 4.31 Hasil Rekapitulasi Data Variabel Kepercayaan (X3)	55
Tabel 4.32 Jawaban pernyataan Saya akan kredit lagi setelah lunas	55
Tabel 4.33 Jawaban pernyataan Saya akan bertransaksi kembali walaupun belum lunas	56
Tabel 4.34 Jawaban pernyataan Saya akan lebih prioritas untuk menggunakan pelayanan disini.....	57
Tabel 4.35 Jawaban pernyataan Saya tidak akan berpindah ke bank lain	57
Tabel 4.36 Jawaban pernyataan Saya tidak akan terpengaruh isu negatif tentang bank.....	58
Tabel 4.37 Jawaban pernyataan Saya akan loyal walaupun ada penawaran dari bank lain.....	58
Tabel 4.38 Jawaban pernyataan Saya bersedia ditawarkan produk layanan bank yang baru.....	59
Tabel 4.39 Jawaban pernyataan Saya bersedia merekomendasikan layanan bank kepada orang lain	59
Tabel 4.40 Jawaban pernyataan Saya bersedia menggunakan produk layanan bank yang baru.....	60
Tabel 4.41 Hasil Rekapitulasi Data Variabel Loyalitas Nasabah(Y).....	60
Tabel 4.42 Hasil Uji Validitas Data	62
Tabel 4.43 Hasil Olah Data Uji Reliabilitas Data	63
Tabel 4.44 Hasil Olah Data Uji <i>One-Sample Kolmogorov-Smirnov</i>	64
Tabel 4.45 Hasil Olah Data Uji Multikolinearitas	65
Tabel 4.46 Hasil Olah Data Uji Park Gleyser	66
Tabel 4.47 Hasil Olah Data Uji Regresi Linear Berganda.....	66
Tabel 4.48 Hasil Olah Data Uji Koefisien Determinansi (R^2)	68
Tabel 4.49 Hasil Olah Data Uji Parsial (Uji t)	68
Tabel 4.50 Hasil Olah Data Uji Simultan (Uji F)	69

DAFTAR RUMUS

Rumus 3.1 Rumus Uji Validitas Product Moment	31
Rumus 3.2 Rumus Uji Reliabilitas.....	32
Rumus 3.3 Regresi Linear Berganda	35
Rumus 3.4 Koefisien Determinansi	35
Rumus 3.5 t Hitung	36

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran I Kuesioner
Lampiran II Hasil Kuesioner
Lampiran III Hasil Uji Data
Lampiran IV Daftar Riwayat Hidup
Lampiran V Surat Keterangan Penelitian