

**“PENGARUH KEPERCAYAAN DAN KOMITMEN
PEKERJA TERHADAP LOYALITAS NASABAH PADA
BPR SEJAHTERA BATAM”**

SKRIPSI



**Oleh :
Fredy Septiadi
140910186**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN – S1
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN HUMANIORA
UNIVERSITAS PUTERA BATAM
GANJIL 2018**

**“PENGARUH KEPERCAYAAN DAN KOMITMEN
PEKERJA TERHADAP LOYALITAS NASABAH
PADA BPR SEJAHTERA BATAM”**

SKRIPSI

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



**Oleh :
Fredy Septiadi
140910186**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN – S1
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN HUMANIORA
UNIVERSITAS PUTERA BATAM
GANJIL 2018**

SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS

Yang bertanda tangan di bawah ini saya:

Nama : Fredy Septiadi
NPM/NIP : 140910186
Fakultas : Ilmu Sosial Dan Humaniora
Program Studi : Manajemen – S1

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

PENGARUH KEPERCAYAAN DAN KOMITMEN TERHADAP LOYALITAS NASABAH BPR SEJAHTERA BATAM

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, 03 Januari 2018

Yang membuat pernyataan,

Materai Rp6.000,00

Fredy Septiadi

140910186

**“PENGARUH KEPERCAYAAN DAN KOMITMEN
PEKERJA TERHADAP LOYALITAS NASABAH PADA
BPR SEJAHTERA BATAM”**

SKRIPSI

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

**Oleh
Fredy Septiadi
140910186**

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

Batam, 03Februari 2018

**Wasiman, S.E., M.M.
Pembimbing**

ABSTRAK

Dunia perbankan sangatlah berperan penting dalam perekonomian suatu kota yang sedang berkembang. Pada kota Batam terdapat banyak sekali perusahaan perbankan yang saling bersaing seperti bank umum dengan bank perkreditan rakyat dimana masing-masing perbankan memegang peran mereka tersendiri dalam persaingan di Kota Batam. Untuk dapat menjaga persaingan antara bank tetap sehat maka masing-masing bank harus memiliki nasabah yang loyal dimana nasabah akan lebih memilih perbankan yang mereka percaya untuk bertransaksi melainkan bank yang belum nasabah kenali. Maka dari itu nasabah yang loyal amatlah penting bagi masing-masing perbankan yang ada pada Kota Batam. Maka dari itu peneliti melakukan penelitian *explanatory research* bertujuan untuk menjelaskan hubungan antara dua atau lebih gejala atau variabel. Penelitian ini bertitik pada pertanyaan dasar “apakah” pada BPR Sejahtera Batam dimana perusahaan tersebut adalah salah satu perusahaan perbankan yang berada di Kota Batam. Dari hasil penelitian yang dilakukan oleh peneliti pada BPR Sejahtera Batam menyatakan bahwa Kepercayaan dan Komitmen karyawan berpengaruh terhadap Loyalitas Nasabah dengan hasil signifikan dan dimana H_a diterima yaitu kepercayaan dan komitmen karyawan secara bersamaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah. Kontribusi yang diberikan oleh antara kepercayaan dan komitmen karyawan terhadap loyalitas nasabah bpr sejahtera batam menunjukkan bahwa sebesar 56.5% variabel loyalitas nasabah dapat dijelaskan oleh variasi dari variabel independen yaitu kepercayaan dan komitmen karyawan. Sedangkan sisanya 43.5% dapat dijelaskan oleh faktor-faktor lain atau variabel-variabel lain di luar model dalam penelitian ini.

Kata Kunci : Kepercayaan, Loyalitas Nasabah

ABSTRACT

The banking world plays an important role in the economy of a developing city. In the city of Batam there are so many competing banking companies such as commercial banks with rural banks where each banking hold their own roles in the competition in the city of Batam. To be able to keep the competition between banks stay healthy then each bank must have a loyal customer where customers will prefer banks that they trust to transact than a bank that has not the customer recognize. Therefore loyal customers are very important for each of the existing banking in Batam City. Therefore the researchers conducted explanatory research aims to explain the relationship between two or more symptoms or variables. This research focuses on the basic question of "whether" at BPR Sejahtera Batam where the company is one of the banking companies located in Batam City. From the results of research conducted by researchers at the BPR Sejahtera Batam stated that the trust and commitment of employees affect the Customer Loyalty with significant results and where H_a accepted the trust and commitment of employees simultaneously have a positive and significant impact on customer loyalty. The contribution given by the trust and commitment of the employees to the loyalty of the customer bpr sejahtera batam shows that 56.5% customer loyalty variable can be explained by the variation of independent variable that is trust and commitment of employees. While the remaining 43.5% can be explained by other factors or other variables outside the model in this study.

Keywords: Trust, Customer Loyalty

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran TUHAN Yang Maha Kuasa 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 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 Mauli Siagian, S.Kom., M.Si.;
3. Wasiman, S.E., M.M. selaku pembimbing Skripsi pada Program Studi Manajemen Bisnis Universitas Putera Batam;
4. Dosen dan Staff Universitas Putera Batam;
5. Kedua Orang Tua;
6. Teman-teman dan Kerabat;

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

Batam, 02 Januari 2018

Penulis (Fredy Septiadi)

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
<i>ABSTRACT</i>	ii
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI	iv
DAFTAR GAMBAR	vii
DAFTAR TABEL	viii
DAFTAR RUMUS	ix
DAFTAR LAMPIRAN	x
BAB IPENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Penelitian	1
1.2 Identifikasi Masalah	7
1.3 Batasan Masalah	7
1.4 Rumusan Masalah	8
1.5 Tujuan Penelitian	8
1.6 Manfaat Penelitian	9
1.6.1. Aspek Teoritis	9
1.6.2. Aspek Praktis	9
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	11
2.1 Teori Dasar	11
2.1.1 Kepercayaan	11
2.1.2 Komitmen	14
2.1.3 Loyalitas Nasabah	18
2.2 Penelitian Terdahulu	20
2.3 Kerangka Pemikiran	21
2.4 Hipotesis	22
BAB III METODE PENELITIAN	23
3.1 Desain Penelitian	23
3.2 Operasional Variabel	24

3.2.1Kepercayaan.....	24
3.2.2Komitmen.....	25
3.2.3Loyalitas Nasabah	25
3.3 Populasi dan Sampel	27
1. Populasi	27
2. Sampel Penelitian.....	28
3.4 Teknik Pengumpulan Data.....	30
3.5 Metode Analisis Data.....	32
3.5.1 Analisis Inferensial.....	33
3.5.2 Uji Kualitas Data.....	35
3.5.3 Uji Asumsi Klasik.....	37
3.5.4 Uji Pengaruh	39
3.5.5 Uji Hipotesis	40
3.6 Lokasi Dan Jadwal Penelitian	42
3.6.1 Lokasi Penelitian.....	42
3.6.2 Jadwal Penelitian.....	43
BAB IVHASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	44
4.1 Hasil Penelitian	44
4.1.1 Gambaran Umum Perusahaan.....	44
4.1.2 Hasil Analisis Deskriptif	44
4.1.3 Hasil Uji Kualitas Data	49
4.1.4 Hasil Uji Asumsi Klasik	53
4.1.5Uji Pengaruh	60
4.1.6 Uji Hipotesis	62
4.2Pembahasan.....	65
4.2.1 Pengaruh Kepercayaan Terhadap Loyalitas Nasabah	65
4.2.2 Pengaruh Komitmen Karyawan Terhadap Loyalitas Nasabah	66
4.2.3 Pengaruh Kepercayaan dan Komitmen Karyawan Terhadap Loyalitas Nasabah	67
BAB V KESIMPULAN & SARAN	68

5.1 Kesimpulan	68
5.2 Saran.....	69
Daftar Pustaka	70
LAMPIRAN	73
Lampiran 1. Pendukung Penelitian	73
Lampiran 2. Daftar Riwayat Hidup.....	81
Lampiran 3. Surat Keterangan Penelitian	82

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran.....	21
Gambar 4.1 Hasil Uji Normalitas Data Histogram	54
Gambar 4.2 Hasil Uji Normalitas Data P-P Plot.....	55
Gambar 4.3 Hasil Uji Heteroskedastisitas	58

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Daftar Produk.....	4
Tabel 1.2Daftar beberapa BPR berlokasi Nagoya di Kota Batam	6
Tabel 2.1 Indikator Komitmen Karyawan	17
Tabel 3.1 Operasional Variabel Penelitian.....	26
Tabel 3.2 Rincian Populasi Selama 6bulan.....	28
Tabel 3.3 Skala Penilaian Untuk Pernyataan Positif dan Negatif	31
Tabel 3.4 Jadwal Penelitian.....	43
Tabel 4.1 Data Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	45
Tabel 4.2 Data Responden Berdasarkan Usia	46
Tabel 4.3 Data Responden Berdasarkan Pendidikan	47
Tabel 4.4 Data Responden Berdasarkan Lama Menjadi Nasabah	48
Tabel 4.5 Hasil Uji Validitas Variabel Kepercayaan	49
Tabel 4.6 Hasil Uji Validitas Variabel Komitmen Karyawan	50
Tabel 4.7 Hasil Uji Validitas Variabel Loyalitas Nasabah	51
Tabel 4.8 Hasil Uji Reliabilitas	52
Tabel 4.9 Hasil Uji Kolmogorov-Smirnov.....	56
Tabel 4.10 Hasil Uji Multikolinearitas.....	57
Tabel 4.11 Hasil Uji Heteroskedastisitas	59
Tabel 4.12 Hasil Uji Regresi Linear Berganda	60
Tabel 4.13 Hasil Uji Koefisien Determinasi (R ²).....	62
Tabel 4.14 Hasil Uji t.....	63
Tabel 4.15 Hasil Uji F	64

DAFTAR RUMUS

Rumus 3.1 Slovin.....	29
Rumus 3.2 <i>Cronback's Alpha</i>	37
Rumus 3.3 Regresi Linear Berganda	40

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Penelitian Terdahulu	73
Lampiran 2 Kuesioner penelitian Pengaruh Kepercayaan dan Komitmen Karyawan terhadap Loyalitas Nasabah BPR Sejahtera Batam :	76
Lampiran 3 TABULASI	Error! Bookmark not defined.
Lampiran 4 Tabel T	75
Lampiran 5 Tabel F	76