

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN
KEPERCAYAAN TERHADAP LOYALITAS
NASABAH PADA PT BPR MAJESTY GOLDEN RAYA**

SKRIPSI



Oleh:
Selly
150610079

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

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN
KEPERCAYAAN TERHADAP LOYALITAS
NASABAH PADA PT BPR MAJESTY GOLDEN RAYA**

SKRIPSI

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



**Oleh:
Selly
150610079**

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

SURAT 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 lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di perguruan tinggi.

Batam, 2 Februari 2019

Yang membuat pernyataan,

Selly
150610079

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN
KEPERCAYAAN TERHADAP LOYALITAS
NASABAH PADA PT BPR MAJESTY GOLDEN RAYA**

SKRIPSI

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

**Oleh
Selly
150610079**

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

Batam, 2 Februari 2019

**Suhardianto, S.Hum., M.Pd.
Pembimbing**

ABSTRAK

Jumlah bank yang bertambah pesat seiring waktu menyebabkan setiap bank harus menciptakan keunggulan kompetitinya guna keberlangsungan jangka panjang bank. Bank harus dapat mencari strategi untuk mendapatkan nasabah yang selalu berinteraksi dengan bank dalam jangka waktu yang lama. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui apakah kualitas pelayanan dan kepercayaan berpengaruh terhadap loyalitas nasabah pada PT BPR Majesty Golden Raya. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan desain penelitian deskriptif. Data dikumpulkan dengan cara penyebaran kuesioner penelitian. Sampel yang diambil sebanyak 198 responden dengan menggunakan teknik *simple random sampling*. Analisis data yang dilakukan menggunakan program statistik komputer yaitu *Statistical Package for the Social Sciences* (SPSS) versi 25. Kualitas data diuji dengan uji validitas dan uji reliabilitas. Data dianalisis dengan menggunakan uji asumsi klasik yang terdiri dari uji normalitas, uji multikolonieritas dan uji heteroskedastisitas. Pengujian terhadap pengaruh menggunakan regresi linear berganda dan koefisien determinasi. Uji hipotesis dengan menggunakan uji t dan uji F. Uji statistik yang dilakukan menghasilkan bahwa variabel kualitas pelayanan, kepercayaan dan loyalitas nasabah bersifat valid dan reliabel serta data berdistribusi normal. Variabel independen tidak terdapat multikolinearitas dan juga tidak adanya heteroskedastisitas. Dilihat dari hasil uji t dan uji F, nilai t hitung dan nilai F hitung lebih besar dari nilai t tabel dan nilai F tabel yang artinya adalah kualitas pelayanan dan kepercayaan berpengaruh terhadap loyalitas nasabah pada PT BPR Majesty Golden Raya.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Kepercayaan, Loyalitas Nasabah

ABSTRACT

The number of banks that grew rapidly over time caused each bank to create a competitive advantage for the long-term sustainability of the bank. Banks must be able to find strategies to get customers who always interact with banks for a long time. The purpose of this research is to find out whether service quality and trust affect on customer loyalty at PT BPR Majesty Golden Raya. This study uses a quantitative approach with descriptive research design. Data was collected by distributing research questionnaires. The samples taken were 198 respondents using simple random sampling technique. Data analysis was carried out using computer statistics program, namely Statistical Package for the Social Sciences (SPSS) version 25. Data quality was tested by validity and reliability testing. Data were analyzed using classical assumption test consisting of normality test, multicollinearity test and heteroscedasticity test. Testing of the influence uses multiple linear regression and coefficient of determination. Test the hypothesis by using the t test and F test. Statistical tests conducted produce that variable service quality, trust and customer loyalty are valid and reliable and data are normally distributed. Independent variables did not have multicollinearity and also the absence of heteroscedasticity. Judging from the results of the t test and F test, the value of t test and the value of F test are higher than the value of t table and the value of F table which means service quality and trust have an affect on customer loyalty at PT BPR Majesty Golden Raya.

Keywords: Service Quality, Trust, 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 takkan terwujud tanpa bantuan, bimbingan, dan dorongan dari berbagai pihak. Untuk itu, dengan segala kerendahan hati, penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada:

1. Dr. Nur Elfi Husda, S.Kom., M.SI. selaku Rektor Universitas Putera Batam;
2. Mauli Siagian, S.Kom., M.Si. selaku Ketua Program Studi Manajemen Perbankan;
3. Dr. Joko Setiawan, S.E., M.M. dan Suhardianto, S.Hum., M.Pd. selaku pembimbing Skripsi pada Program Studi Manajemen Perbankan Universitas Putera Batam;
4. Dosen dan Staff Universitas Putera Batam;
5. Keluarga yang saya cintai;
6. Seluruh sahabat penulis Angkatan 2015.

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

Batam, 2 Februari 2019

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL DEPAN	i
HALAMAN JUDUL.....	ii
SURAT PERNYATAAN	iii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iv
ABSTRAK	v
ABSTRACT	vi
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR GAMBAR.....	xi
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR RUMUS	xiii

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang.....	1
1.2. Identifikasi Masalah.....	5
1.3 Pembatasan Masalah.....	6
1.4 Perumusan Masalah	7
1.5 Tujuan Penelitian	7
1.6 Manfaat Penelitian	8
1.6.1 Manfaat Teoritis.....	8
1.6.2 Manfaat Praktis	8

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Konsep Teoritis.....	9
2.1.1 Kualitas Pelayanan.....	9
2.1.1.1 Pengertian Kualitas Pelayanan	9
2.1.1.2 Karakteristik Kualitas Pelayanan	10
2.1.1.3 Manfaat Kualitas Pelayanan.....	11
2.1.1.4 Dimensi Kualitas Pelayanan.....	12
2.1.1.5 Indikator Kualitas Pelayanan	14
2.1.2 Kepercayaan.....	16
2.1.2.1 Pengertian Kepercayaan	16
2.1.2.2 Karakteristik Kepercayaan	17
2.1.2.3 Jenis-jenis Kepercayaan	19
2.1.2.4 Dimensi Kepercayaan	20
2.1.2.5 Indikator Kepercayaan	21

2.1.3	Loyalitas Nasabah.....	22
2.1.3.1	Pengertian Loyalitas Nasabah.....	22
2.1.3.2	Karakteristik Loyalitas Nasabah.....	23
2.1.3.3	Jenis-jenis Loyalitas Nasabah.....	23
2.1.3.4	Dimensi Loyalitas Nasabah.....	25
2.1.3.5	Indikator Loyalitas Nasabah.....	26
2.2	Penelitian Terdahulu.....	26
2.3	Kerangka Pemikiran.....	28
2.4	Hipotesis.....	28

BAB III METODE PENELITIAN

3.1	Desain Penelitian.....	29
3.2	Operasional Variabel.....	30
3.2.1	Variabel Independen.....	30
3.2.2	Variabel Dependen.....	31
3.3	Populasi dan Sampel.....	31
3.3.1	Populasi.....	31
3.3.2	Sampel.....	32
3.3.3	Teknik Pengambilan Sampel.....	32
3.4	Teknik Pengumpulan Data.....	33
3.5	Metode Analisis Data.....	34
3.5.1	Analisis Deskriptif.....	34
3.5.2	Uji Kualitas Data.....	34
3.5.2.1	Uji Validitas Data.....	35
3.5.2.2	Uji Reliabilitas.....	36
3.5.3	Uji Asumsi Klasik.....	37
3.5.3.1	Uji Normalitas.....	37
3.5.3.2	Uji Multikolonieritas.....	37
3.5.3.3	Uji Heteroskedastisitas.....	37
3.5.4	Uji Hipotesis.....	38
3.5.4.1	Uji t (Uji Student).....	38
3.5.4.2	Uji F (Uji Fisher).....	39
3.4	Lokasi dan Jadwal Penelitian.....	39
3.4.1	Lokasi Penelitian.....	39
3.4.2	Jadwal Penelitian.....	40

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1	Hasil Penelitian.....	44
4.1.1	Gambaran Umum Perusahaan.....	44
4.1.2	Profil Responden Penelitian.....	44
4.1.2.1	Data Jenis Kelamin.....	45
4.1.2.2	Data Usia.....	46

4.1.2.3	Data Pendidikan	47
4.1.2.4	Data Status.....	48
4.2	Analisis Deskriptif	48
4.2.1	Kualitas Pelayanan (X_1).....	48
4.2.2	Kepercayaan (X_2).....	51
4.2.3	Loyalitas Nasabah (Y)	52
4.3	Uji Kualitas Data	53
4.3.1	Uji Validitas	53
4.3.2	Uji Reliabilitas	57
4.4	Uji Asumsi Klasik	57
4.4.1	Uji Normalitas.....	57
4.4.2	Uji Multikolinearitas	61
4.4.3	Uji Heteroskedastisitas.....	61
4.5	Uji Hipotesis	62
4.5.1	Uji t (Uji Student)	62
4.5.2	Uji F (Uji Fisher)	63
4.6	Pembahasan	64

BAB V PENUTUP

5.1	Simpulan.....	69
5.2	Saran	69

DAFTAR PUSTAKA	70
-----------------------------	-----------

LAMPIRAN

- Lampiran 1. Pendukung Penelitian**
- Lampiran 2. Daftar Riwayat Hidup**
- Lampiran 3. Surat Keterangan Penelitian**

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Loyalitas Nasabah Berdasarkan Sikap Pembelian Ulang	24
Gambar 2.2 Kerangka Pemikiran.....	28

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1 Jumlah Nasabah Simpanan	4
Tabel 3.1 Operasional Variabel Independen.....	30
Tabel 3.2 Operasional Variabel Dependen	31
Tabel 3.3 Jadwal Penelitian.....	40

DAFTAR RUMUS

	Halaman
Rumus 3.1 Rumus <i>Slovin</i>	33
Rumus 3.2 Rumus <i>Pearson Product Moment</i>	36
Rumus 3.3 Rumus <i>Cronbach's Alpha</i>	36
Rumus 3.4 Rumus Uji t.....	38
Rumus 3.5 Rumus Uji F.....	39