

**PENGARUH REPUTASI, KOMITMEN, DAN
TINGKAT KEPERCAYAAN TERHADAP KEPUASAN
NASABAH BSI KCP BATAM BATU AJI**

SKRIPSI



**Oleh:
Tipani Anisah
170610017**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN PERBANKAN
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN HUMANIORA
UNIVERSITAS PUTERA BATAM
TAHUN 2024**

**PENGARUH REPUTASI, KOMITMEN, DAN
TINGKAT KEPERCAYAAN TERHADAP KEPUASAN
NASABAH BSI KCP BATAM BATU AJI**

SKRIPSI

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



**Oleh:
Tipani Anisah
170610017**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN PERBANKAN
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN HUMANIORA
UNIVERSITAS PUTERA BATAM
TAHUN 2024**

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

Yang bertanda tangan di bawah ini saya:

Nama : Tipani Anisah
NPM : 170610017
Fakultas : Ilmu Sosial dan Humaniora
Program Studi : Manajemen Perbankan

Menyatakan bahwa “Skripsi” yang saya buat dengan judul:

“Pengaruh Reputasi, Komitmen, Dan Tingkat Kepercayaan Terhadap Kepuasan Nasabah BSI KCP Batam Batu Aji”

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, 25 Januari 2024



Tipani Anisah
170610017

**PENGARUH REPUTASI, KOMITMEN, DAN TINGKAT
KEPERCAYAAN TERHADAP KEPUASAN NASABAH BSI
KCP BATAM BATU AJI**

SKRIPSI

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

**Oleh:
Tipani Anisah
170610017**

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

Batam, 25 Januari 2024



**Asron Saputra, S.E., M.Si
Pembimbing**



ABSTRAK

Bank adalah dana usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dan menyalurkan kepada masyarakat dalam bentuk kredit atau bentuk lainnya. Reputasi sebuah bank juga mampu mempengaruhi nilai keyakinan nasabah untuk menabung di Bank tersebut bersama dengan Komitmen dan Tingkat kepercayaan nasabah tersebut. Reputasi ialah hasil pengakuan yang diberikan kepada perusahaan sebagai hasil dari keunggulan yang dimiliki oleh perusahaan tersebut, seperti kemampuan-kemampuan yang dimiliki. Kepercayaan merupakan perasaan yakin nasabah terhadap pihak lain dalam hubungan antara dua pertemuan setelah adanya data yang berbeda. Kepuasan merupakan tingkat kesenangan konsumen berkaitan dengan pemenuhan kebutuhan konsumsi konsumen. Jenis penelitian ialah suatu aturan guna melaksanakan tujuan penelitian yang ditetapkan serta dijadikan sebagai pedoman peneliti saat proses penelitian. Metode yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan analisis regresi berganda dengan dilakukan pendekatan kuantitatif. Pengukuran yang digunakan dalam penelitian merupakan data primer dan sekunder dengan menyebarkan kuesioner. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pada hasil uji t variabel reputasi memiliki nilai signifikan $0,000 < 0,05$ dengan nilai t hitung $6,860 > t$ tabel $1,968$ dapat dikatakan bahwa reputasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah. Hasil uji t variabel komitmen memiliki nilai signifikan $0,000 < 0,05$ dengan nilai t hitung $2,207 > t$ tabel $1,968$ dapat diartikan bahwa komitmen berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah. Hasil uji di atas variabel tingkat kepercayaan memiliki nilai signifikan $0,000 < 0,05$ dengan nilai t hitung $10,625 > t$ tabel $1,968$ terbukti bahwa kepercayaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah. Berdasarkan hasil yang di dapat pada pengujian F didapatkan F hitung $319,177 > F$ tabel $2,64$, serta dapat disimpulkan jika reputasi, komitmen, dan tingkat kepercayaan berpengaruh secara simultan dengan kepuasan nasabah. Reputasi yang baik dapat meningkatkan rasa kepercayaan dari pihak nasabah untuk terus berkomitmen dalam berkontribusi, sehingga tidak ada kelalaian yang timbul dari pihak bank yang menimbulkan keresahan bagi nasabah.

Kata Kunci: Reputasi; Komitmen; Tingkat Kepercayaan; Kepuasan Nasabah

ABSTRACT

A bank is a business fund that collects funds from the public and distributes them to the public in the form of credit or other forms. The reputation of a bank is also able to affect the value of customer confidence to save at the Bank along with the commitment and level of customer trust. Reputation is the result of recognition given to the company as a result of the advantages possessed by the company, such as the capabilities possessed. Trust is a customer's feeling of confidence in the other party in the relationship between two meetings after different data. . Satisfaction is the level of consumer pleasure related to meeting consumer consumption needs. This type of research is a rule for carrying out the research objectives set and used as a guideline for researchers during the research process. The method used in this study uses multiple regression analysis with a quantitative approach. The measurements used in the study were primary and secondary data by distributing questionnaires. The results showed that the results of the reputation variable t test had a significant value of $0.000 < 0.05$ with a calculated t value of $6.860 > t$ table 1.968 it can be said that reputation has a positive and significant effect on customer satisfaction. The result of the commitment variable ttest has a significant value of $0.000 < 0.05$ with a calculated t value of $2.207 > t$ table 1.968 can be interpreted that commitment has a positive and significant effect on customer satisfaction. The test results above the variables tlevel k trust have a significant value of $0.000 < 0.05$ with a calculated t value of $10.625 > t$ table 1.968 it is proven that celebration has a positive and significant effect on customer satisfaction. . Based on the results obtained in the F test, F count F count 319.177 $> F$ table 2.64, and it can be concluded that reputation, commitment, and level of trust simultaneously affect the satisfaction of nasabah. A good reputation can increase the sense of trust on the part of customers to continue to be committed In contributing, so that there is no negligence arising from the bank that creates anxiety for customers.

Keywords: Reputation; Commitment; Trust Level; Customer Satisfaction

KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Allah SWT yang telah memberikan rahmatNya, sehingga dapat diselesaikannya laporan tugas akhir yang merupakan salah satu syarat untuk menyelesaikan perkuliahan strata 1 (S1) pada Program Studi Manajemen Perbankan Universitas Putera Batam.

Penulis menyadari bahwasanya laporan skripsi ini masih memiliki kekurangan. Oleh karena itu, penulis terbuka terhadap berbagai kritik dan saran. Dengan segala keterbatasan yang dimiliki penulis, tentu skripsi ini tidak akan terwujud tanpa bimbingan, bantuan, dan dorongan dari berbagai pihak terkait. Oleh karena itu, dengan segala kerendahan hati penulis menyampaikan rasa terima kasih kepada:

1. Ibu Dr. Nur Elfi Husda, S.Kom., M.Si. selaku Rektor Universitas Putera Batam;
2. Bapak Dr. Michael Jibrael Rorong, S.T., M.I.Kom. selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Humaniora;
3. Ibu Mauli Siagian, S.Kom., M.Si. selaku Ketua Program Studi Manajemen Universitas Putera Batam;
4. Bapak Asron Saputra, S.E., M.Si selaku Pembimbing Skripsi pada Program Studi Ilmu Sosial dan Humaniora Universitas Putera Batam;
5. Dosen dan Staff Universitas Putera Batam;
6. Orang Tua saya yang selalu memberikan dukungan dan dorongan kepada penulis.
7. Ibu Sri Yanti selaku Branch Manager Bank Syariah Indonesia Kcp Batam Batu Aji yang telah memberikan izin kepada Penulis untuk melakukan Penelitian;
8. Vicky Fahreza, Nada Soniya, Rohma Altika Sari, Gina Nuraini Irianti yang telah memberikan beberapa arahan dan dukungan kepada penyusun dalam menyelesaikan laporan ini;
9. Seluruh pihak yang tidak dapat disebutkan.

Dalam penyusunan skripsi ini, penulis menyadari masih jauh dari kesempurnaan, dengan penuh kerendahan hati penulis mengharapkan saran serta kritik yang bersifat membangun demi perbaikan skripsi ini. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi pembaca. Akhir kata dengan segala keterbatasan yang ada, mudah-mudahan skripsi ini dapat bermanfaat bagi kita semua, Amin.

Batam, 24 Januari 2024



Tipani Anisa



Universitas Putera Batam

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	ii
HALAMAN JUDUL	v
HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS	vi
HALAMAN PENGESAHAN	vii
ABSTRAK	v
ABSTRACT	vi
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR RUMUS	xiv
BAB I PENDAHULUAN	15
1.1 Latar Belakang	15
1.2 Identifikasi Masalah	19
1.3 Batasan Masalah	19
1.4 Rumusan Masalah	20
1.5 Tujuan Penelitian	20
1.6 Manfaat Penelitian	20
1.6.1 Teoritis	20
1.6.2 Praktis	21
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	22
2.1 Kajian Teori	22
2.1.1 Reputasi	22
2.1.1.1 Pengertian Reputasi	22
2.1.1.2. Faktor-Faktor Reputasi	22
2.1.2.3. Indikator Reputasi	23
2.1.2 Komitmen	24
2.1.2.1 Pengertian Komitmen	24
2.1.2.2 Indikator Komitmen	24
2.1.2.3 Faktor Faktor Komitmen	25
2.1.3. Kepercayaan	25
2.1.3.1. Pengertian Kepercayaan	25
2.1.3.2. Faktor-Faktor Kepercayaan	26
2.1.3.3. Indikator Kepercayaan	27
2.1.4. Kepuasan Nasabah	27
2.1.4.1 Pengertian Kepuasan Nasabah	27
2.1.4.2. Faktor-Faktor Kepuasan Nasabah	28
2.1.4.3. Indikator Kepuasan	28
2.2 Penelitian Terdahulu	29
2.3 Kerangka Pemikiran	31
2.4 Hipotesis	32
BAB III METODE PENELITIAN	34
3.2 Sifat Penelitian	34
3.3 Lokasi dan Periode Penelitian	34
3.4 Populasi dan Sample	35

3.4.1 Populasi.....	35
3.4.2 Teknik Penentuan Besar Sampel.....	35
3.5 Sumber Data.....	37
3.6 Metode pengumpulan data	37
3.7 Definisi Operasional Variabel Penelitian.....	39
3.7.1 Variabel Dependen (Y)	39
3.7.2 Variabel Independen (X).....	40
3.7.2.1 Reputasi.....	40
3.7.2.2 Komitmen.....	40
3.7.2.3 Tingkat Kepercayaan	41
3.8 Metode Analisis Data.....	42
3.8.1 Analisis Statistik Deskriptif	42
3.8.2 Uji Kualitas Data.....	43
3.8.2.1 Uji Validitas	43
3.8.2.2 Uji Reliabilitas	43
3.8.3 Uji Asumsi Klasik	44
3.8.3.1 Uji Normalitas.....	44
3.8.3.2 Uji Multikolinieritas.....	44
3.8.3.3 Uji Heteroskedastisitas.....	44
3.8.4 Analisis Regresi Linear Berganda.....	45
3.8.5 Analisis Koefisien Determinasi (R^2).....	45
3.9 Uji Hipotesis.....	46
3.9.1 Uji Parsial (Uji Statistik t).....	46
3.9.2 Uji Simultan (uji Statistik F).....	46
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	48
4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian	48
4.1.1 Sejarah Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Batam Batu Aji.....	48
4.2. Deskripsi Karakteristik Responden.....	48
4.2.1 Jenis Kelamin Responden	49
4.2.2. Pekerjaan Responden	49
4.2.3 Usia Responden.....	50
4.2.4 Pendidikan Responden	50
4.2.5 Periode Responden.....	51
4.3. Deskripsi Jawaban Responden.....	51
4.3.1. Deskripsi Reputasi	51
4.3.2. Deskripsi Komitmen	52
4.3.3. Deskripsi Tingkat Kepercayaan.....	53
4.4. Analisis Data	55
4.4.1 Uji Validitas	55
4.4.2. Uji Reabilitas.....	56
4.4.3. Uji Asumsi Klasik.....	57
4.4.3.1 Uji normalitas.....	57
4.4.3.2 Uji Multikolinieritas.....	59
4.4.3.3 Uji Heteroskedastisitas.....	60
4.4.4 Analisis Regresi Linier Berganda	61
4.5. Pengujian Hipotesis.....	62

4.5.1. Uji Parisial (Uji t).....	62
4.5.2. Uji Signifikan (Uji F).....	63
4.5.3. Uji Koefisien Determinasi (R^2).....	63
4.6. Pembahasan.....	64
4.6.1. Pengaruh Reputasi terhadap kepuasan Nasabah	64
4.6.2. Pengaruh komitmen terhadap kepuasan Nasabah	64
4.6.3 Pengaruh Tingkat Kepercayaan terhadap kepuasan Nasabah.....	64
4.6.4 Pengaruh reputasi,komitmen dengan tingkat kepercayaan terhadap kepuasan nasabah.....	65
4.7. Implikasi Penelitian.....	65
BAB V SIMPULAN DAN SARAN	67
5.1. Simpulan	67
5.2. Saran.....	67
DAFTAR PUSTAKA	68
LAMPIRAN	71
Lampiran 1	71
Lampiran 2	142
Lampiran 3	143
Lampiran 4	145

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Jumlah Nasabah BSI KCP Batam Batu Aji 2021-2023	16
Tabel 1.2 Hasil Pra <i>Survey</i> 2023	17
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu.....	29
Tabel 3.1 Waktu Penelitian	35
Tabel 3.2 Penilaian Skala Likert	39
Tabel 3.3 Operasional Variabel.....	41
Tabel 3.4 Kategori Skala	42
Tabel 4.1 Jenis Kelamin Responden	49
Tabel 4.2 Pekerjaan Responden	49
Tabel 4.3 Usia Responden.....	50
Tabel 4.4 Pendidikan Responden	50
Tabel 4.5 Periode Responden.....	51
Tabel 4.6 Indikator Variabel Reputasi (X1)	52
Tabel 4.7 Indikator Variabel komitmen (X2).....	53
Tabel 4.8 Indikator Variabel Tingkat Kepercayaan (X3).....	53
Tabel 4.9 Indikator Variabel Kepuasan Nasabah (Y)	54
Tabel 4.10 Uji Validitas	56
Tabel 4.11 Uji Variabel	57
Tabel 4.12 Uji Normalitas	57
Tabel 4.13 Uji Multikolinieritas	59
Tabel 4.14 Uji Heteroskedastitas.....	60
Tabel 4.15 Regresi Linier berganda	61
Tabel 4.16 Uji t.....	62
Tabel 4.17 Tabel Uji F.....	63
Tabel 4.18 Tabel Uji Koefisien Determinasi (R^2)	64

DAFTAR GAMBAR

Gambar 4.1 Grafik Histogram Sumber.....	58
Gambar 4.2 Grafik P-P Plot Regression Standardized.....	59
Gambar 4.3 Grafik Scatterplot.....	60

DAFTAR RUMUS

Rumus 3.1 Rumus Slovin.....	36
Rumus 3.2 Regresi Linier Berganda	45