

**PENGARUH KEPERCAYAAN, PRIVASI DAN DAYA
TARIK TERHADAP LOYALITAS NASABAH PT BPR
SATYA MITRA ANDALAN**

SKRIPSI



Oleh :

Jenni

200910015

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

**PENGARUH KEPERCAYAAN, PRIVASI DAN DAYA
TARIK TERHADAP LOYALITAS NASABAH PT BPR
SATYA MITRA ANDALAN**

SKRIPSI

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



Oleh :

**Jenni
200910015**

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

SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS

Yang bertanda tangan dibawah ini saya:

Nama : Jenni
NPM : 200910015
Fakultas : Ilmu Sosial dan Humaniora
Program Studi : Manajemen

Menyatakan bahwa “skripsi” yang saya buat dengan judul:

**PENGARUH KEPERCAYAAN, PRIVASI DAN DAYA TARIK TERHADAP
LOYALITAS NASABAH PT BPR SATYA MITRA ANDALAN**

Adalah hasil karya sendiri dan bukan “duplikasi” dari karya orang lain. Sepengetahuan saya, di dalam naskah skripsi ini tidak terdapat karya ilmiah atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis dikutip di dalam 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 di gugurkan dan gelar 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, 08 Juli 2024



Jenni
200910015

**PENGARUH KEPERCAYAAN, PRIVASI DAN DAYA
TARIK TERHADAP LOYALITAS NASABAH PT BPR
SATYA MITRA ANDALAN**

SKRIPSI

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

Oleh:

Jenni

200910015

**Telah disetujui oleh pembimbing pada tanggal
Seperti tertera di bawah ini**

Batam, 08 Juli 2024



Nora Pitri Nainggolan, S.E., M.Si.

Pembimbing



ABSTRAK

Studi dilaksanakan tujuannya menyelidiki dampak dari kepercayaannya, privasinya, dan daya tarikmya pada loyalitas nasabahnya di PT BPR Satya Mitra Andalan. Metodologi riset yang dipakai ialah metode kuantitatif dengan melibatkan 100 nasabah yang berlokasi di KDA Blok C 8 sebagai sampel. Pendataan melalui kuesioner dan dianalisis memakai SPSS v26. Analisa melibatkan pengujian statistik deskriptif, validitas data, pengujian hipotesa klasik, analisis efek, dan pengujian regresi berganda. Temuan studi ini bahwasannya kepercayaan (X1) ada pengaruhnya sebesar 4,20%, privasi (X2) sebesar 25,10%, dan daya tarik (X3) sebesar 66,0% terhadap loyalitas nasabah. Koefisien determinasi (R²) menunjukkan bahwa secara bersamaan menjelaskan 69,3% variasi dalam loyalitas nasabahnya di PT BPR Satya Mitra Andalan. Temuan pengujian hipotesis memperlihatkan bahwasannya ketiga variable bebas positif signifikan pada variable terikat

Kata Kunci : Kepercayaan, Privasi, Daya Tarik, Loyalitas Nasabah

ABSTRACT

PT BPR Satya Mitra Andalan performed the research to find out how beauty, privacy, and trust affected consumer loyalty. The research used a quantitative technique, using a sample of 100 clients from KDA Blok C 8. SPSS v26 was used to evaluate the data that was gathered via questionnaires. Data validity, classical hypothesis testing, effects analysis, multiple regression testing, and descriptive statistical testing are all part of analysis. The study's conclusions show that beauty (X3), privacy (X2), and trust (X1) all had 66.0%, 25.10%, and 4.20% effects on consumer loyalty. Together, they account for 69.3% of the variance in customer loyalty at PT BPR Satya Mitra Andalan, according to the coefficient of determination (R²). The three independent factors have a considerably positive impact on the dependent variable, according to the results of the hypothesis test.

Keywords: Trust, Privacy, Attractiveness, Customer Loyalty

KATA PENGANTAR

Peneliti bersyukur pada Tuhan YME atas limpahan rahmat-Nya yang tiada henti, telah memungkinkan terselesaikannya skripsi ini. Suatu pencapaian yang sangat penting dalam perjalanan akademis penulis pada saat penulisan ini. Karya ini masih jauh dari yang diharapkan dan kelengkapan yang diinginkan, penulis dengan penuh kesungguhan menghendaki segala pengkritikan dan masukan yang disampaikan untuk memperbaiki kualitasnya.

Penulis juga melihat bahwa capaian ini tak akan terwujud tanpa arahan yang diberikan dengan sukarela dari banyak sudut pandang. Dengan demikian, penulis bermaksud imengungkapkan penghargaan yang mendalam terhadap :

1. Rektor Universitas Putera Batam Ibu Dr. Nur Elfi Husda, S.Kom., M.SI.
2. Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Humaniora Bapak Dr. Michael Jibrael Rorong, S.T., M.I.Kom.
3. Ketua Program Studi Manajemen Universitas Putera Batam Ibu Mauli Siagian, S.Kom., M.Si.
4. Ibu Nora Pitri Nainggolan, S.E., M.Si. selaku pembimbing Skripsi pada Program Studi Manajemen Universitas Putera Batam.
5. Ibu Triana Ananda Rustam, S.E., M.M. selaku pembimbing akademik pada Program Studi Manajemen Universitas Putera Batam.
6. Dosen dan Staff yang memandu saat mengampu mata kuliah pada Program Studi Manajemen.
7. Orang tua penulis, kerabat besar penulis yang memberi dukunhannya serta mendampingi dalam setiap tahap penulisan skripsi hingga selesai.

Penulis berharap Tuhan bisa memberi balasan yang setimpal pada pihak terkait.

Batam, 08 Juli 2024



Jenni



DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS	ii
SKRIPSI	iv
ABSTRAK	v
ABSTRACT	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR RUMUS	xii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Identifikasi Masalah.....	6
1.3 Batasan Masalah	7
1.4 Rumusan Masalah.....	7
1.5 Tujuan Penelitian	7
1.6 Manfaat Penelitian	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	10
2.1 Teori Dasar.....	10
2.1.1 Kepercayaan.....	10
2.1.2 Privasi	14
2.1.3 Daya Tarik	18
2.1.4 Loyalitas Nasabah.....	19
2.2 Penelitian Terdahulu	23
2.3 Kerangka Penelitian	23
2.4 Hipotesis	24
BAB III METODE PENELITIAN	25
3.1 Jenis Penelitian.....	26
3.2 Sifat Penelitian	26
3.3 Lokasi dan Periode Penelitian.....	26
3.4 Populasi dan Sampel	27
3.5 Sumber Data.....	28
3.6 Metode Pengumpulan Data	29
3.6 Definisi Operasional Variabel Penelitian	29
3.7 Metode Analisis	31
3.8 Uji Hipotesis	37
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	37
4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian	38
4.2 Deskripsi Karakteristik Responden.....	39
4.2.1 Karakteristik Responden berdasarkan pada Jenis Kelamin.....	39
4.2.2 Karakteristik Responden berdasarkan pada Usia	40

4.2.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Pada Lama Menjadi Nasabah	40
4.2.4	Karakteristik Responden Berdasarkan Pada Pekerjaan.....	41
4.3	Deskripsi Jawaban Responden.....	41
4.3.1	Deskriptif Variabel pada suatu Kepercayaan (X1)	41
4.3.2	Analisis Deskriptif Variabel Privasi (X2)	42
4.3.3	Analisis Deskriptif Variabel Daya Tarik (X3)	43
4.3.4	Analisis Deskriptif Variabel pada suatu Loyalitas Nasabah	43
4.4	Analisis Data.....	44
4.4.1	Uji Validitas serta Reliabilitas	44
4.4.2	Uji Asumsi Klasik.....	46
4.4.3	Regresi Linier Berganda	50
4.4.4	Pengujian Hipotesis.....	51
4.4.5	Hasil Uji F (Simultan).....	52
4.6	Implikasi Penelitian.....	55
BAB V SIMPULAN DAN SARAN.....		57
5.1	Simpulan	57
5.2	Saran	57

DAFTAR PUSTAKA	58
-----------------------------	-----------

LAMPIRAN

Lampiran 1. Pendukung Penelitian

Lampiran 2. Nasabah Aktif PT BPR Satya Mitra Andalan

Lampiran 3. Daftar Riwayat Hidup

Lampiran 4. Surat Keterangan Penelitian

Lampiran 5. Hasil Turnitin

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Nominal Tabungan dan Jangka Waktu	5
Tabel 3.1 Periode Penelitian	27
Tabel 3.2 Kategori Skala Likert.....	29
Tabel 3.3 Definisi Operasional Variabel	30
Tabel 3.4 Operasional Variabel Terikat.....	31
Tabel 4.1 Jumlah Responden Berdasarkan Pada Jenis Kelamin.....	39
Tabel 4.2 Jumlah Responden Berdasarkan Pada Usia	40
Tabel 4.3 Jumlah Responden Berdasarkan Pada Lama Menjadi Nasabah	40
Tabel 4.4 Jumlah Responden Berdasarkan Pada Pekerjaan.....	41
Tabel 4.5 Tanggapan Responden Mengenai Kepercayaan	42
Tabel 4.6 Tanggapan Responden Terkait Privasi	42
Tabel 4.7 Tanggapan Responden Terkait Daya Tarik	43
Tabel 4.8 Tanggapan Responden Terkait Loyalitas Nasabah.....	43
Tabel 4.9 Hasil Pengujian Validitas Variabel Kepercayaan (X^1)	44
Tabel 4.10 Hasil Pengujian Validitas Variabel Privasi (X^2)	44
Tabel 4.11 Hasil Pengujian Validitas Variabel Daya Tarik (X^3).....	45
Tabel 4.12 Hasil Pengujian Validitas Variabel Loyalitas Nasabah (Y).....	45
Tabel 4.13 Hasil Pengujian Reliabilitas	46
Tabel 4.14 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Loyalitas Nasabah (Y).....	48
Tabel 4.15 Hasil Uji Multikolinearitas	48
Tabel 4.16 Hasil Uji Heteroskedastitas (Uji Glejser)	49
Tabel 4.17 Hasil Uji Regresi Linear Berganda.....	50
Tabel 4.18 Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2)	51
Tabel 4.19 Hasil Uji T (Parsial).....	52
Tabel 4.20 Hasil Uji F (Simultan)	52

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran.....	24
Gambar 4.1 Logo PT BPR Satya Mitra Andalan.....	39
Gambar 4.2 Histrogram	47
Gambar 4.3 Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual.....	47

DAFTAR RUMUS

Rumus 3.1 Rentang Skala.....	31
Rumus 3.2 Uji Validitas	32
Rumus 3.3 Uji Validitas	33
Rumus 3.4 Uji Reliabilitas.....	34
Rumus 3.5 Regresi Linear Berganda	36