

**PENGARUH KEPUASAN NASABAH TERHADAP LOYALITAS  
NASABAH YANG DIMEDIASI OLEH KEPERCAYAAN NASABAH  
PADA BANK BRI SYARIAH SURAKARTA**



**SKRIPSI**

Diajukan untuk Memenuhi Tugas dan Syarat-syarat Guna Memperoleh  
Gelar Sarjana Ekonomi Dan Bisnis Jurusan Manajemen  
Universitas Muhammadiyah Surakarta

**Disusun Oleh:**

**ROESDIAN BAYU ARDIYANTO**

**B 100 100248**

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA**

**2014**

## HALAMAN PENGESAHAN

Yang bertanda tangan di bawah ini telah membaca Skripsi dengan judul:  
"PENGARUH KEPUASAN NASABAH TERHADAP LOYALITAS  
NASABAH YANG DIMEDIASI OLEH KEPERCAYAAN NASABAH PADA  
BANK BRI SYARIAH SURAKARTA"

Yang ditulis oleh:

NAMA : ROESDIAN BAYU ARDIYANTO

NIM : B 100 100248

Telah dipertahankan di depan Dewan Penguji Fakultas Ekonomi dan Bisnis  
Jurusan Manajemen Universitas Muhammadiyah Surakarta  
pada tanggal 18 Maret 2014

Dan dinyatakan telah memenuhi syarat untuk diterima.

Surakarta, 18 Maret 2014

Pembimbing Utama



**Rini Kuswati, SE, MSi**

Mengetahui  
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis  
Universitas Muhammadiyah Surakarta



*[Handwritten signature]*  
**Dr. H. Triyono, SE., M.Si**



UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA

FAKULTAS EKONOMI

Jl. A. Yani Tromol Pos I Pabelan Kartasura Telp. (0271) 717417 Surakarta - 57102

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : ROESDIAN BAYU ARDIYANTO  
NIRM : 10.6.106.0201416.500248  
Jurusan : MANAJEMEN  
Judul Skripsi : PENGARUH KEPUASAN NASABAH  
: TERHADAP LOYALITAS NASABAH YANG  
: DIMEDIASI OLEH KEPERCAYAAN  
: NASABAH PADA BANK BRI SYARIAH  
: SURAKARTA

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa skripsi yang saya buat dan serahkan ini merupakan hasil karya saya sendiri, kecuali kutipan-kutipan dan ringkasan-ringkasan yang semuanya telah saya jelaskan sumbernya. Apabila dikemudian hari terbukti dan atau dapat dibuktikan bahwa skripsi ini hasil jiplakan, maka saya bersedia menerima sanksi apapun dari Fakultas Ekonomi dan atau gelar dan ijazah yang diberikan oleh Universitas Muhammadiyah Surakarta batal saya terima.

Surakarta, 18 MARET 2014

Yang membuat pernyataan,

ROESDIAN BAYU ARDIYANTO

## MOTTO

*Barang siapa menuntut ilmu, maka Allah akan memudahkan baginya jalan menuju surga. Dan tidaklah berkumpul suatu kaum disalah satu dari rumah-rumah Allah, mereka membaca kitabullah dan saling mengajarkannya diantara mereka, kecuali akan turun kepada mereka ketenangan, diliputi dengan rahmah, dikelilingi oleh para malaikat, dan Allah akan menyebut-nyebut mereka kepada siapa saja yang ada disisi-Nya. Barang siapa terlambat-lambat dalam amalannya, niscaya tidak akan bisa dipercepat oleh nasabnya*

*(H.R. Muslim dalam Shahih-nya)*

*Jika kita hidup setiap hari seperti hari terakhir bagi kita, kita akan menciptakan sesuatu yang benar-benar besar akhirnya*  
*(Steve Jobs)*

*Sahabat adalah keperluan jiwa yang mesti dipenuhi.  
Dialah ladang hati, yang kau taburi dengan kasih dan kau subur dengan penuh  
rasa terima kasih.*

*Dan dia pulalah naungan dan penediamu. Kerana kau menghampirinya  
saat hati lupa dan mencarinya saat jiwa memerlukan kedamaian*  
*(Kahlil Gibran)*

*Sebab kehidupan tidak berjalan mundur, pun tidak tenggelam dimasa lampau*  
*(Kahlil Gibran)*

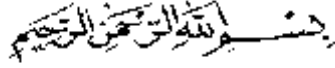
*Selalu ada jalan kalau kita mau berusaha dan semangat dalam menjalani hidup  
, dan janganlah mudah menyerah dalam menjalani hidup ini karena hidup bukan  
hanya untuk sekarang melainkan untuk kehidupan hari esok*  
*(Penulis)*

## **HALAMAN PERSEMBAHAN**

Karya ini kupersembahkan kepada :

1. Allah SWT yang tidak pernah meninggalkan hambanya dan sebagai bentuk ibadahku
2. Rasullah SAW semoga sholawat beserta salam selalu tercurah kepada beliau, keluarga dan para sahabat-sahabatnya
3. Mamah dan papah tercintayang selalu mecurahkan kasih sayangnya dan memberikan doa
4. Untuk calon istri tercinta yang selalu memberi semangat dan kasih sayang
5. Adik-adikku ku tercinta yang selalu membantu saya
6. Teman-tamanku tersayang yang selalu membantu dan memberi semangat
7. Almamater tercinta

## KATA PENGANTAR



Segala puji hanyalah milik Allah, Rabb yang menguasai pembendaharaan di alam semesta ini dan mengaruniakan kepada setiap makhluk yang ia kehendaki dan atas segala keridhaan dan hidayah-Nya, sehingga penulis bisa menyelesaikan skripsi ini.

Penulis juga menyadari ada berbagai pihak yang lain yang membantu dalam proses penggarapan skripsi ini, baik dari awal hingga akhir. Oleh karenanya penulis menyampaikan rasa terima kasih yang tak terhingga kepada segenap pihak yang turut berjasa dalam penyelesaian tulisan ini, yaitu:

1. Bapak Prof. Dr. H. Bambang Setiadji, MS., selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Surakarta.
2. Bapak Dr. H. Triyono, SE, M.Si., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surakarta.
3. Bapak Dr. Anton, M.Si., selaku Ketua Jurusan Manajemen Universitas Muhammadiyah Surakarta.
4. Bapak Drs. Wiyadi, MM.,Ph.D, selaku Pembimbing Akademik yang telah mengarahkan dan membimbing penulis selama ini.
5. Ibu Rini Kuswati, SE., M.Si., selaku pembimbing utama yang senantiasa dengan penuh kesabaran telah memberikan bimbingan dan pengarahan kepada penulis dari awal sampai terselesainya penulisan skripsi.

6. Segenap Dosen Fakultas Ekonomi Jurusan Manajemen yang telah memberikan ilmu yang bermanfaat kepada penulis.
7. Segenap staf dan karyawan Fakultas Ekonomi dan Bisnis yang telah memberikan banyak kemudahan dan bantuannya.
8. Mama dan papa, sertayang telah memberikan bantuan baik material maupun spiritual demi terselesaikannya skripsi ini.
9. Calon istriku yang selalu memberikan semangat, motivasi dankeceriaan buat ku sehari-hari
10. Teman-teman terbaikku buat aryo pamungkas, achmad buyung mahardika, anas afifudin, yanuar mardianto, budi suryanto, beny, donny indra prasetya, Abdullah rifai, shofie fadillah
11. Teman-temanku kelas H angkatan 2010 dan teman-teman kampus yang tak bisa saya sebutkan satu persatu terimakasih atas bantuan dan kebersamaan kalian selama ini.

Akhirnya penulis hanya dapat membalas dengan doa semoga Allah SWT membalas jasa serta baik budi semuanya di atas. Penulis berharap semoga karya sederhana ini dapat bermanfaat bagi para pembaca dan pengembangan ilmu pengetahuan.

Surakarta, 18Maret 2014

Penulis

Roesdian bayu ardiyanto

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PENGESAHAN .....	ii
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI .....	iii
MOTTO .....	iv
PERSEMBAHASAN .....	v
KATA PENGANTAR .....	vi
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR GAMBAR .....	x
DAFTAR TABEL.....	xi
ABSTRAK.....	xii
BAB I     PENDAHULUAN .....	1
A. Latar Belakang Masalah .....	1
B. Rumusan Masalah .....	5
C. Tujuan Penelitian .....	6
D. Manfaat Penelitian .....	7
E. Sistematika Penulisan .....	7
BAB II    TINJAUAN PUSTAKA	
A. Bank Syariah .....	9
B. Loyalitas Nasabah .....	11
C. Kepuasan Konsumen .....	20
D. Kepercayaan Konsumen .....	29



	E. Model Penelitian .....	31
	F. Hipotesis .....	32
BAB III	METODE PENELITIAN .....	35
	A. Desain Penelitian .....	35
	B. Populasi, Sampel dan Teknik Sampling .....	35
	C. Teknik Pengukuran Variabel dan Definisi Operasional .....	37
	D. Sumber Data .....	38
	E. Metode Pengumpulan Data .....	39
	F. Metode Analisis Data .....	41
BAB IV	HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....	47
	A. Gambaran Lokasi Penelitian .....	47
	B. Karakteristik Responden .....	68
	C. Hasil Pengujian Kualitas Instrumen .....	71
	1. Uji Validitas .....	71
	2. Uji Reliabilitas .....	73
	3. Tanggapan Hasil Kuesioner .....	74
	D. Analisis Data .....	78
	1. Uji Asumsi Klasik .....	78
	2. Pengujian Hipotesis .....	79
	E. Pembahasan .....	83
BAB V	PENUTUP .....	88
	A. Kesimpulan .....	88
	B. Saran .....	89

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

## DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.2 Kerangka Pemikiran .....	31
Gambar 4.1 Hasil Pengaruh Langsung dan Tidak Langsung <i>Hierarchial Regresion Analysis</i> .....	82

## DAFTAR TABEL

Table 4.1. Karakteristik Jenis Kelamin Responden .....	68
Tabel 4.2. Karakteristik Usia Responden .....	69
Tabel 4.3. Karakteristik Pendidikan Responden .....	69
Tabel 4.4. Karakteristik Pekerjaan Responden .....	70
Tabel 4.5. Karakteristik Pendapatan Responden.....	70
Tabel 4.6. Karakteristik Frekuensi Transaksi Responden .....	71
Tabel 4.8 Hasil Analisis Faktor II .....	72
Tabel 4.9 Hasil Uji Reliabilitas .....	73
Tabel 4.10 Deskripsi Tanggapan Kepuasan Nasabah .....	74
Tabel 4.11 Deskripsi Tanggapan Loyalitas Nasabah .....	75
Tabel 4.12 Deskripsi Tanggapan Kepercayaan Nasabah .....	77
Tabel 4.13. Hasil Uji Normalitas Data.....	78
Tabel 4.14. Hasil Hierarchial Regression Analysis .....	80
Tabel 4.15. Pengujian Koefisien Hierarchial Regression Analysis .....	81
Tabel 4.16. Pengaruh Langsung dan Tidak Langsung.....	82

## ABSTRAKSI

### **PENGARUH KEPUASAN NASABAH TERHADAP LOYALITAS NASABAH YANG DIMEDIASI OLEH KEPERCAYAAN NASABAH PADA BANK BRI SYARIAH SURAKARTA**

**ROESDIAN BAYU ARDIYANTO  
B100 100 248**

Penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh antara kepuasan nasabah terhadap loyalitas nasabah, menguji pengaruh antara kepuasan nasabah terhadap kepercayaan nasabah, menguji pengaruh antara kepercayaan nasabah terhadap loyalitas nasabah dan menguji kepercayaan nasabah memediasi pengaruh kepuasan nasabah terhadap loyalitas nasabah dengan dimediasi oleh kepercayaan nasabah pada Bank BRI Syariah Surakarta.

Desain penelitian ini adalah penelitian eksplasi dengan pendekatan kuantitatif. Pengumpulan data melalui kuesioner kepada nasabah Bank BRI Syariah Surakarta sebanyak 100 responden. Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah *non probability sampling* dengan teknik *convenience sampling* dan *purposive sampling* yaitu sampel yang dipilih dengan pertimbangan kemudahan dan sesuai dengan kriteria penelitian. Analisis data dalam penelitian menggunakan analisis regresi linier sederhana dan *hierarchial regression analysis*.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kepuasan nasabah berpengaruh positif pada kepercayaan nasabah. Hal ini mengindikasikan bahwa peningkatan kepuasan yang dirasakan oleh nasabah mengakibatkan meningkatnya kepercayaan, kepuasan nasabah berpengaruh positif pada loyalitas nasabah. Hal ini mengindikasikan bahwa peningkatan kepuasan nasabah mengakibatkan meningkatnya loyalitas nasabah. Kepercayaan nasabah berpengaruh positif pada loyalitas nasabah. Hal ini berarti bahwa peningkatan kepercayaan nasabah terhadap bank mengakibatkan meningkatnya loyalitas atau dengan kata lain semakin tinggi kepercayaan maka loyalitas nasabah juga semakin tinggi. Kepercayaan nasabah memediasi pada kepuasan terhadap loyalitas nasabah. Artinya, secara statistik dapat ditunjukkan bahwa kepercayaan nasabah memediasi pengaruh kepuasan pada loyalitas nasabah. Pengaruh mediasi dalam penelitian ini adalah mediasi secara parsial (*partially mediated*), karena pada model regresi kedua, pengaruh kepuasan pada loyalitas nasabah mengalami penurunan tetapi tetap signifikan.

Keywords : kepuasan nasabah, kepercayaan nasabah dan loyalitas nasabah.