

**ANALISIS PENGARUH KEPERCAYAAN DAN
KOMITMEN NASABAH TERHADAP LOYALITAS
NASABAH PADA PT. BANK BRI
(STUDI PADA BANK BRI CABANG NGESREP)**



SKRIPSI

Diajukan Untuk Memenuhi Tugas dan Syarat-Syarat Guna Memperoleh
Gelar Sarjana Ekonomi Jurusan Manajemen Pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Muhammadiyah Surakarta

Disusun Oleh:

FERISKA YULI SAPUTRO
B100140076

**PROGRAM STUDY MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA
2018**



FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA
Jl. A. Yani Tromol Pos 1 Pabelan, Kartasura Telp. (0271) 717417, Fax. 715448 Surakarta 57102
Website: <http://www.ums.ac.id> Email: Ums@ums.ac.id

SURAT PERSETUJUAN SKRIPSI

Yang bertandatangan di bawah ini pembimbing skripsi tugas akhir.

Nama : Basworo Dibyo, S.E., M.Si.

Telah membaca dan mencermati skripsi dengan judul :

**ANALISIS PENGARUH PROMOSI KEPUASAN PELANGGAN DAN
KUALITAS PRODUK TERHADAP PEMBELIAN ULANG PADA
APLIKASI BELANJA ONLINE DI LAZADA (Studi kasus di Surakarta)**

Oleh :

FERISKA YULI SAPUTRO

B100 140 076

Penandatanganan ini berpendapat bahwa skripsi tersebut telah memenuhi syarat untuk diterima.

Surakarta, 02 Juli 2018

Pembimbing

Basworo Dibyo, S.E., M.Si.

HALAMAN PENGESAHAN

Yang bertanda tangan dibawah ini telah membaca skripsi ini dengan judul:

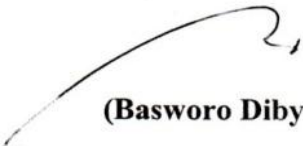
**ANALISIS PENGARUH KEPERCAYAAN NASABAH DAN KOMITMEN
NASABAH TERHADAP LAYOLITAS NASABAH PADA PT. BANK BRI
(STUDI PADA BANK BRI CABANG NGESREP)**

OLEH
FERISKA YULI SAPUTRO
B 100 140 076

Penandatanganan berpendapat bahwa skripsi tersebut telah memenuhi syarat untuk diterima.

Surakarta, 2 juni 2018

Pembimbing


(Basworo Diby, S.E., M.Si.)

Mengetahui

Dekan Fakultas Ekonomi



(Dr. Syamsudin, MM)



UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

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

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : FERISKA YULI SAPUTRO

NIM : B100140076

Jurusan : MANAJEMEN

Judul Skripsi : ANALISIS PENGARUH KEPERCAYAAN NASABAH DAN
KOMITMEN NASABAH TERHADAP LAYOLITAS
NASABAH PADA PT. BANK BRI (STUDI PADA BANK BRI
CABANG NGESREP)

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa skripsi yang saya buat dan serahkan ini merupakan hasil karya saya sendiri, kecuali kutipan 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 bersedia menerima sanksi apapun dari Fakultas Ekonomi dan atau gelar dan ijazah yang diberikan oleh Universitas Muhammadiyah Surakarta batal saya terima.

Surakarta, 2 Juni 2018

Yang membuat pernyataan,

FERISKA YULI SAPUTRO

MOTTO

*“Sesungguhnya shalatku, ibadahku, hidupku dan matiku
hanyalah untuk Allah, Tuhan semesta alam”*

(QS. Al An’aam: 162)

*“Sesungguhnya Allah tidak akan merubah keadaan suatu
kaum sampai kaum itu mengubah keadaan yang ada pada
diri mereka sendiri”*

(QS. Ar Ra’d: 11)

*“Sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan, maka
apabila kamu telah selesai (dari suatu urusan) kerjakanlah
dengan sungguh-sungguhnya (urusan) yang lain dan hanya
kepada tuhanlah hendaknya kamu berharap”*

(QS. Al Insyirah: 6-8)

*“Barang siapa menempuh satu jalan untuk mencari ilmu,
Allah akan mudahkan baginya jalan ke surga”*

(Hadist Riwayat Ibnu Majah)

PERSEMBAHAN

Dengan Menyebut Nama Allah SWT Yang Maha Pengasih lagi Maha Penyayang.

Karya ini dipersembahkan sebagai rasa syukur, sayang, hormat, cinta dan baktiku serta rasa tanggung jawabku selama ini kepada:

1. Allah SWT , yang Maha Esa dan Maha Memberi. Dengan segala kuasa-Nya telah memudahkan segala jalanku sehingga proses pembuatan karya ini dapat selesai
2. Bapak dan ibu tercinta dengan segala hormat dan baktiku, terimakasih atas kasih sayang, bimbingan, keikhlasan, dan rangkaian doamu yang tiada pernah putus dan semua yang telah engkau berikan kepadaku, semoga kudapat persembahkan sesuatu yang lebih berarti suatu saat nanti, dan bisa membuat kalian bangga terhadap anakmu ini
3. Terimakasih kepada kakakku Cici Wulandari tersayang sebagai pemacu semangat, memberikan dukungan, kasih sayang dan doa kepadaku
4. Sahabatku Arief, Deny, Hasan yang selalu memberikan semangat dan dukungan.
5. Almamater UMS tercinta, tempat dimana memberikanku banyak pengetahuan dan mendapatkan banyak sahabat dan teman yang akan selalu mendukung dan melengkapi hari-hariku

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kepercayaan nasabah dan komitmen nasabah terhadap loyalitas nasabah Bank BRI Cabang Ngesrep. Populasi penelitian ini adalah konsumen Bank BRI Cabang Ngesrep. Teknik penarikan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah *non probability sampling* dengan jenis data *convenience sampling* yang merupakan Teknik penarikan sampel berdasarkan kriteria tertentu pada responden. Berdasarkan metode dan teknik penarikan sampel diperoleh sebanyak 100 responden yang sesuai dengan kriteria. Metode pengumpulan data yang digunakan adalah kuesioner. Teknik analisis data dalam penelitian ini adalah uji validitas, uji reliabilitas, uji regresi linier berganda, uji determinasi (R^2), uji ketepatan model (uji F) dan uji ketepatan parameter penduga (uji t). Hasil penelitian menunjukkan bahwa kepercayaan nasabah dan komitmen nasabah memiliki pengaruh yang signifikan terhadap loyalitas nasabah Bank BRI Cabang Ngesrep.

Kata Kunci: Kepercayaan Nasabah, Komitmen Nasabah, Loyalitas Nasabah

Abstract

This study aims to analyze the influence of customer confidence and customer commitment to customer loyalty Bank BRI Branch Ngesrep. Population of this research is consumer BRI Branch Ngesrep. Sampling technique used in this study is non probability sampling with the type of data convenience sampling which is the technique of sampling based on certain criteria on the respondents. Based on the methods and techniques of sampling obtained as many as 100 respondents in accordance with the criteria. Data collection method used is questionnaire. Data analysis technique in this research is validity test, reliability test, multiple linear regression test, determination test (R^2), model accuracy test (F test) and parameter of estimation test (t test). The result of research shows that customer trust and customer commitment have significant influence to customer loyalty of BRI Branch Ngesrep.

Keywords: *Customer Confidence, Customer Commitment, Customer Loyalty.*

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Dengan memanjatkan puji syukur Alhamdulillah atas kehadiran Allah SWT yang telah memberikan rahmad dan karuniaNya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul **“ANALISIS PENGARUH KEPERCAYAAN NASABAH DAN KOMITMEN NASABAH TERHADAP LAYOLITAS NASABAH PADA PT. BANK BRI (STUDI PADA BANK BRI CABANG NGESREP)”**.

Skripsi ini disusun dengan maksud untuk memenuhi salah satu syarat dalam rangka menyelesaikan program pendidikan strata 1 pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Jurusan Manajemen Universitas Muhammadiyah Surakarta.

Skripsi ini tidak tersusun tanpa adanya bantuan dari berbagai pihak dalam bentuk moril maupun materil. Untuk itu penulis ingin menyampaikan rasa terimakasih dan rasa hormat kepada:

1. Bapak Dr Syamsudin, MM., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surakarta.
2. Bapak Imronudin, SE, Msi P.hD., selaku Ketua Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surakarta.
3. Bapak Basworo Dibyo, S.E., M.Si., selaku dosen pembimbing skripsi yang dengan bijaksana telah memberikan bimbingan dan pengarahan dalam penulisan skripsi ini.
4. Ibu Mabruroh, Dra.,M.M. selaku Pembimbing Akademik yang telah memberikan bimbingan dan saran selama Penulis menempuh pendidikan di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surakarta.
5. Seluruh Bapak dan Ibu dosen beserta staff Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surakarta yang telah membimbing,

6. Kedua orangtua (Sardiman & Endang Wartini), terimakasih atas doa, nasihat, perhatian, semangat, serta kasih sayang yang besar dan tanpa batas waktu.
7. Kakakku (Cici Wulandari), yang telah memberikan doa dan dukungan serta sebagai sumber semangat.
8. Buat sahabat-sahabat dan orang-orang yang menyayangiku, terimakasih atas persahabatan dan dukungannya.
9. Semua pihak yang membantu sehingga terciptanya skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih belum sempurna dan terdapat beberapa kekurangan. Oleh karena itu penulis berharap adanya masukan, kritik maupun saran yang bersifat membangun. Semoga skripsi ini juga bermanfaat bagi pembaca dan semua pihak yang membutuhkan.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb

Surakarta, 2 Juni 2018

Penulis

A handwritten signature in black ink, consisting of a large, stylized 'F' followed by a series of vertical and horizontal strokes, ending in a long horizontal line.

Feriska Yuli Saputro

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
LEMBAR KEASLIAN SKRIPSI	iv
HALAMAN MOTTO	v
HALAMAN PERSEMBAHAN	vi
ABSTRAKSI	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah	5
C. Tujuan Penelitian.....	5
D. Manfaat Penelitian.....	5
E. Sistematika Penulisan Skripsi	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
A. Kepercayaan Nasabah	8

1. Pengertian Kepercayaan Nasabah	8
2. Indikator Pengukuran Variabel Kepercayaan Nasabah	8
B. Komitmen Nasabah.....	10
1. Pengertian Komitmen Nasabah.....	10
2. Indikator Pengukuran Variabel Komitmen Nasabah	12
C. Loyalitas Nasabah.....	12
1. Pengertian Loyalitas Nasabah.....	12
2. Indikator Pengukuran Variabel Loyalitas Nasabah	13
D. Penelitian Terdahulu.....	15
E. Kerangka Pemikiran	16
F. Hipotesis dan Hubungan antar variabel	17

BAB III METODE PENELITIAN

A. Jenis dan Desain penelitian	19
B. Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel	19
1. Variabel Dependen	20
2. Variabel Independen.....	20
3. Indikator Pengukuran Variabel.....	21
C. Penentuan Populasi dan Sampel.....	22
1. Populasi	22
2. Sampel	22
D. Metode Pengumpulan Data	23
1. Jenis dan Sumber Data	23
2. Teknik Pengumpulan Data	23

E. Metode Analisis Data	24
1. Analisis Deskriptif.....	24
2. Uji Instrumen Data	24
3. Uji Ketepatan Model	25
4. Uji Hipotesis.....	26
 BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
A. Karakteristik Responden.....	28
B. Metode Penelitian.....	30
1. Deskripsi Data.....	30
2. Uji Instrumen Penelitian.....	34
3. Uji Ketepatan Model.....	36
4. Uji Hipotesis.....	38
C. Pembahasan	41
 BAB V PENUTUP	
A. Kesimpulan.....	43
B. Keterbatasan Penelitian.....	43
C. Saran.....	43
 DAFTAR PUSTAKA	
 LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1	Indikator Pengukuran Variabel	21
Tabel 4.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	28
Tabel 4.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Umur.....	29
Tabel 4.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	30
Tabel 4.4	Deskripsi Nilai Mean Variabel Kepercayaan Nasabah.....	31
Tabel 4.5	Deskripsi Nilai Mean Variabel Komitmen Nasabah.....	32
Tabel 4.6	Deskripsi Nilai Mean Variabel Loyalitas Nasabah.....	33
Tabel 4.7	Hasil Uji KMO.....	34
Tabel 4.8	Uji Validitas	35
Tabel 4.9	Rangkuman Hasil Uji Reliabilitas.....	36
Tabel 4.10	Hasil Uji F	37
Tabel 4.11	Hasil Koefisien Determinasi	38
Tabel 4.12	Hasil Uji Regresi Linier Berganda.....	39
Tabel 4.13	Hasil Uji t	40

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1	Model Penelitian.....	17
----------	-----------------------	----