

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



**Disusun Sebagai Salah Satu Syarat Menyelesaikan Program Studi Strata I
Pada Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis**

Oleh:

GALIH HADI DANU KUSUMO
B100150192

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA
2019**

HALAMAN PERSETUJUAN

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

PUBLIKASI ILMIAH

oleh:

GALIH HADI DANU KUSUMO
B100150192

Telah diperiksa dan disetujui untuk diuji oleh:

Dosen Pembimbing



Dra. Chuzaimah, M.M.

HALAMAN PENGESAHAN

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


**OLEH
GALIH HADI DANU KUSUMO
B100150062**

**Telah dipertahankan di Depan Dewan Penguji
Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Muhammadiyah Surakarta
Pada hari Sabtu, 20 Juli 2019
dan dinyatakan telah memenuhi syarat**

Dewan Penguji:

1. Sri Murwanti, S.E., M.M.
(Ketua Dewan Penguji)
2. Dra. Chuzaimah, M.M.
(Anggota I Dewan Penguji)
3. Drs. Sri Padmantlyo, MBA.
(Anggota II Dewan Penguji)


(.....)


(.....)


(.....)

**Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Muhammadiyah Surakarta**




(Dr. Syamsudin, M.M.)

PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa dalam publikasi ilmiah ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu perguruan tinggi dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan orang lain, kecuali secara tertulis diacu dalam naskah dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Apabila kelak terbukti ada ketidakbenaran dalam pernyataan saya diatas, maka akan saya pertanggung jawabkan sepenuhnya.

Surakarta, 20 Juli 2019

Penulis



GALIH HADI DANU KUSUMO

B100150062

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

Abstrak

Penelitian ini bertujuan menganalisis kepercayaan dan kepuasan nasabah terhadap loyalitas nasabah pada PT Bank BRI (Studi pada bank BRI cabang Klambu). Tujuan penelitian ini untuk mengetahui pengaruh kepercayaan dan kepuasan nasabah terhadap loyalitas nasabah pada PT Bank BRI (Studi pada bank BRI cabang Klambu). Penelitian ini menggunakan sampel nasabah Bank BRI cabang klambu sebanyak 100 responden. Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer berupa kuisioner. Metode analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis regresi linier berganda dengan menggunakan variabel kepercayaan dan kepuasan nasabah terhadap loyalitas nasabah. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kepercayaan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah, kepuasan berpengaruh terhadap loyalitas nasabah.

Kata kunci: kepercayaan, kepuasan, loyalitas nasabah

Abstract

This study aims to analyze customer trust and satisfaction with customer loyalty at PT Bank BRI (Study at the BRI bank Klambu branch). The purpose of this study was to determine the effect of customer trust and satisfaction on customer loyalty to PT Bank BRI (Study at BRI bank Klambu branch). This research used 100 respondents as customer samples from BRI branch of Klambu branch. The data used in this study are primary data in the form of questionnaires. The analytical method used in this study is multiple linear regression analysis using variables of customer trust and satisfaction towards customer loyalty. The results of this study indicate that trust has a significant effect on customer loyalty, satisfaction influences customer loyalty.

Keywords: trust, satisfaction, customer loyalty

1. PENDAHULUAN

Pada saat ini industri perbankan dihadapkan dalam persaingan yang sangat sengit. Setiap bank berlomba-lomba untuk menarik masyarakat untuk menjadi nasabah di bank mereka. Hal ini sejalan dengan apa yang dinyatakan oleh Lovelock (2004:7) bahwa sektor jasa merupakan sektor yang paling besar mengalami perubahan akibat dari cepatnya perubahan yang dialami oleh faktor lain, seperti perubahan teknologi yang secara langsung menaikkan iklim kompetisi di dalam industri, karena itu para pengelola perbankan berusaha untuk memberikan pelayanan yang terbaik kepada nasabahnya demi terciptanya loyalitas dari nasabahnya. Menurut

Kotler (2005), perusahaan dalam memenangkan persaingan harus menampilkan produk terbaik dan dapat memenuhi selera konsumen yang selalu berkembang dan berubah-ubah. Maka dari itu, sangat penting bagi perusahaan untuk mengetahui perilaku konsumen yang selalu berkembang dengan cara memahami perilaku konsumen tersebut karena hal ini akan menentukan pengambilan keputusan.

Bank Rakyat Indonesia (BRI) sebagai salah satu pelaku usaha dalam industri perbankan tidak lepas dari fenomena perubahan yang timbul dari intensitas persaingan untuk mendapatkan hati nasabah mereka. Saat ini perilaku nasabah bank di Indonesia makin tidak mudah untuk ditebak, ada nasabah yang menginginkan suku bunga yang rendah (contoh pinjaman) atau suku bunga yang tinggi (contoh tabungan, giro dan deposito), biaya administrasi yang rendah dan ada pula nasabah yang menginginkan transaksi keuangan yang cepat, efisien, nyaman dan mudah dalam pengaksesannya, kapanpun, dan dimanapun. Industri perbankan saat ini telah menyadari bahwa nasabah saat ini tidak hanya mempertimbangkan faktor bunga atau kecanggihan dan kelengkapan fitur dari suatu produk perbankan, tetapi saat ini yang dicari oleh nasabah adalah *value* (nilai) yang akan didapatkan dari apa yang ditawarkan oleh pihak bank, sehingga pada akhirnya akan bersedia untuk menjadi nasabah yang loyal (Bielen *et al.*,2007).

2. METODE

Jenis penelitian ini adalah kuantitatif yaitu peneliti berusaha untuk menemukan pengaruh langsung dan tidak langsung dari variabel bebas, yaitu kepuasan nasabah dan kepercayaan nasabah terhadap loyalitas nasabah pada bank BRI cabang Klambu

Populasi dalam penelitian ini adalah nasabah dari PT Bank BRI cabang Klambu yang berjumlah 100 sampai 200 nasabah. Pengambilan sampel didasarkan pada populasi dipilih atas dasar pertimbangan pribadi peneliti bahwa mereka dapat mewakili populasi.

Data yang digunakan dalam penelitian ini merupakan data primer yang didapat dari transformasi sebuah data yang berjenjang dengan memberikan simbol

angka. Kuesioner yang berisikan suatu pernyataan yang harus di isi oleh para nasabah bagian pada PT. Bank BRI cabang Klambu yang diperlukan dalam penelitian ini adalah data mengenai Analisis pengaruh kepercayaan dan kepuasan nasabah pada loyalitas nasabah pada PT Bank BRI (Studi pada cabang Klambu).

Teknik pengumpulan data yang dilakukan dalam penelitian ini menggunakan metode kuesioner. Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan memberikan seperangkat pernyataan tertulis pada responden untuk dijawabnya, dengan cara memberi tanda tertentu pada alternatif jawaban yang disediakan.

Uji validitas dilakukan untuk ketepatan/kelayakan instrumen yang digunakan untuk mengukur apa yang akan diukur tipe validitas yang digunakan adalah validitas konstruk yang menentukan validitas dengan cara mengkorelasikan antar skor yang diperoleh masing-masing item yang dapat berupa pernyataan maupun pertanyaan dengan skor total menyatakan bahwa uji validitas digunakan untuk mengukur sah, atau valid tidaknya suatu kuesioner. Untuk menghitung korelasi dalam penelitian ini menggunakan *pearson product moment*.

Uji reliabilitas dalam penelitian ini menggunakan rumus *Cronbach Alpha*, untuk mengetahui tingkat reliabilitas instrumen dari variabel sebuah penelitian. Metode statistik Cronbach Alpha dengan signifikansi yang digunakan sebesar 0,6 dimana jika nilai Cronbach Alpha dari suatu variabel lebih besar dari 0,6 maka butir pernyataan yang diajukan dalam pengukuran instrumen tersebut memiliki reliabilitas yang memadai.

Dalam penelitian ini normalitas data diuji dengan menggunakan uji *kolmogrov-smirnov*, yang mana dengan uji ini dapat diketahui data yang digunakan berdistribusi normal atau tidak. Apabila signifikan hitung $> 0,05$, maka data tersebut berdistribusi normal. Sebaliknya apabila signifikan hitung $< 0,05$, maka data tersebut berdistribusi tidak normal

Multikolinearitas dapat dilihat dari nilai tolerance dan *variance inflation faktor* (VIF). Kedua ukuran ini menunjukkan setiap variabel independen manakah yang dijelaskan oleh variabel lainnya. Jadi nilai *tolerance* yang rendah sama

dengan nilai VIF tinggi. Nilai *cut off* yang umum dipakai untuk menunjukkan adanya multikolinearitas adalah nilai $\leq 0,10$ atau sama dengan ≥ 10 .

Untuk mendeteksi adanya heteroskedastisitas dari tingkat signifikansi dapat digunakan uji *gletser* atau *absolute residual* dari data. Jika tingkat signifikan benda di atas 5% berarti tidak terjadi heteroskedastisitas, tetapi jika berada di bawah 5% berarti terjadi heteroskedastisitas

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1 Diksiresi responden

Penelitian ini memiliki tujuan yaitu untuk mengetahui analaisi pengaruh kepercayaan dan kepuasan terhadap loyalitas nasabah pada Bank BRI cabang Klambu

3.2 Karakteristik responden

Tabel 1. Responden berdasarkan jenis kelamin

Jenis Kelamin	Jumlah	Prosentase
Laki-laki	58	58%
Perempuan	42	42%
Jumlah	100	100%

Sumber: Data primer yang diolah, 2018

Tabel 2. Responden berdasarkan usia

Usia	Jumlah	Prosentase
20 – 35	17	17%
35 – 45	40	40%
> 45 tahun	43	43%
Jumlah	100	100%

Sumber: Data primer yang diolah, 2018

Tabel 3. Responden berdasarkan pekerjaan

Kota Asal	Jumlah	Prosentase
PNS	28	28%
Wiraswasta	21	21%
Swasta	22	22%

Petani	29	29%
Jumlah	100	100%

Sumber: Data primer yang diolah, 2018

3.3 Uji instrumen

Tabel 4. Hasil uji validitas instrumen variabel kepercayaan

Item	r_{xy}	r_{tabel}	Keterangan
1.	0,620	0,195	Valid
2.	0,737	0,195	Valid
3.	0,647	0,195	Valid
4.	0,688	0,195	Valid
5.	0,517	0,195	Valid

Sumber: Dataprimer yang diolah, 2018

Tabel 5. Hasil uji validitas instrumen variabel kepuasan

Item	r_{xy}	r_{tabel}	Keterangan
1.	0,712	0,195	Valid
2.	0,775	0,195	Valid
3.	0,638	0,195	Valid
4.	0,680	0,195	Valid
5.	0,632	0,195	Valid

Sumber: Dataprimer yang diolah, 2018

Tabel 6. Hasil uji validitas instrumen variabel loyalitas

Item	r_{xy}	r_{tabel}	Keterangan
1.	0,586	0,195	Valid
2.	0,556	0,195	Valid
3.	0,555	0,195	Valid
4.	0,693	0,195	Valid
5.	0,715	0,195	Valid

Sumber: Dataprimer yang diolah, 2018

Tabel 7. Hasil uji reliabilitas

Variabel	<i>Cronbach's Alpha</i>	Keterangan
Kepercayaan	0,645	Reliabel
Kepuasan	0,724	Reliabel
Loyalitas Nasabah	0,601	Reliabel

Sumber: Dataprimer yang diolah, 2018

3.4 Pembahasan

3.4.1 Variabel kepercayaan mempunyai pengaruh terhadap loyalitas nasabah.

Variable kepercayaan diketahui nilai t_{hitung} (6,471) lebih besar daripada t_{tabel} (1,984) atau dapat dilihat dari nilai signifikansi $0,000 < \alpha = 0,05$. Oleh karena itu, H_0 ditolak maka H_1 diterima, dengan demikian kepercayaan mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap loyalitas nasabah). Berdasarkan penelitian maka dapat diartikan nasabah menggantungkan harapan pada bank BRI Cabang Klambu untuk memperoleh manfaat tabungan yang dijanjikan, percaya bahwa Bank BRI Cabang Klambu mampu memberikan layanan yang baik, percaya bahwa BRI Cabang Klambu mampu memberikan pelayanan yang cepat, kejujuran karyawan Bank BRI Cabang Klambu dalam memberikan layanan dapat dipercaya dan memberikan perhatian yang baik kepada nasabah.

3.4.2 Variabel kepuasan mempunyai pengaruh terhadap loyalitas nasabah.

Variable kepuasan diketahui nilai t_{hitung} (3,925) lebih besar dari pada t_{tabel} (1,984) atau dapat dilihat dari nilai signifikansi $0,000 < \alpha = 0,05$. Oleh karena itu, H_0 ditolak maka H_2 diterima, artinya kepuasan mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap loyalitas nasabah. Berdasarkan penelitian ini maka dapat diartikan nasabah memiliki ikatan dengan Bank BRI Cabang Klambu karena sudah terbangun hubungan yang baik dengan pihak bank, perasaan senang dan puas karena manfaat setelah menabung telah terpenuhi, sangat membutuhkan menabung di Bank BRI Cabang

Klambu, merasa hubungan jangka panjang penting untuk dipertahankan karena saling menguntungkan dan merasa rugi kehilangan kerjasama dengan bank BRI Cabang Klambu.

4. PENUTUP

Berdasarkan hasil penelitian ini menunjukkan bahwa : 1) kepercayaan berpengaruh positif signifikan terhadap loyalitas nasabah, oleh karena itu Hipotesis I dinyatakan terbukti diterima. 2) kepuasan mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap loyalitas nasabah, oleh karena itu Hipotesis II dinyatakan terbukti diterima. 3) Berarti secara bersama-sama variabel kepercayaan dan kepuasan nasabah secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah sehingga dalam penelitian dapat digunakan adalah fit.

DAFTAR PUSTAKA

- Bielen, *et al.* (2007). *Examining the effect of retail service quality dimensions on customer satisfaction and loyalty: The case of the supermarket shopper*. *Acta Commercii* 2012 ISSN: 1680-7537.
- Kotler, Philip. (2000). *Marketing Management*, Twelfth Edition, PerasonPrenntice Hall, Pearson Education International
- Lovelock, Christopher and Evert Gummesson. (2004). Whither Services Marketing : In Search of a New Paradigm and Fresh Perspectives. *Journal of Service Research* 2004 7: 20