



**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, DAN KEPERCAYAAN
TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN MELALUI KEPUASAN
PELANGGAN PADA NASABAH BANK BRI KANTOR CABANG
PASAR MINGGU JAKARTA SELATAN**

SKRIPSI

IMAM SANTOSO

1210111060

**PROGRAM STUDI S1 MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL “VETERAN” JAKARTA
2017**



**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, DAN KEPERCAYAAN
TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN MELALUI KEPUASAN
PELANGGAN PADA NASABAH BANK BRI KANTOR CABANG
PASAR MINGGU JAKARTA SELATAN**

SKRIPSI

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar
Sarjana Ekonomi**

IMAM SANTOSO

1210111060

**PROGRAM STUDI S1 MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL “VETERAN” JAKARTA
2017**

PERNYATAAN ORISINALITAS

Skripsi ini adalah hasil karya sendiri, dan semua sumber yang dikutip maupun yang dirujuk telah saya nyatakan dengan benar.

Nama : Imam Santoso

NIM : 1210111060

Bilamana di kemudian hari ditemukan ketidaksesuaian dengan pernyataan saya ini, maka saya bersedia dituntut dan diproses sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Jakarta, 26 Januari 2017
Yang Menyatakan,



Imam Santoso

PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai civitas akademik Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jakarta, saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama	: Imam Santoso
NIM	: 1210111060
Fakultas	: Ekonomi dan Bisnis
Program Studi	: S1 Manajemen
Jenis Karya	: Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jakarta Hak Bebas Royalti Non eksklusif (*Non-Exclusive Royalty Free Right*) atas karya ilmiah saya yang berjudul :

Pengaruh Kualitas Produk, Dan Citra Merek Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan Studi Pada Masyarakat Kelurahan Cilandak Timur Yang Pernah Berkunjung Ke Holland Bakery Cilandak Jakarta Selatan

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti ini Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jakarta berhak menyimpan, mengalihmedia/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan mempublikasikan Skripsi saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik hak cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Jakarta
Pada Tanggal : 026 Januari 2017
Yang menyatakan,



Imam Santoso

PENGESAHAN

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KEPERCAYAAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN MELALUI KEPUASAN PELANGGAN PADA NASABAH BANK BRI KANTOR CABANG PASAR MINGGU JAKARTA SELATAN

Dipersiapkan dan disusun oleh:

**IMAM SANTOSO
1210111060**

**Telah dipertahankan di depan Tim Penguji
pada tanggal : 26 Januari 2017
dan dinyatakan memenuhi syarat untuk diterima**

Maria Bernadette Nani Ariani,SE.,MM.
Ketua Penguji

Dra. Bernadin Dwi,MM.
Penguji I

Diana Triwardhani,SE.,MM.
Penguji II (Pembimbing)

Dr. Prasetyo Hadi, S.E., M.M., CFMP.
Dekan

Wahyudi, S.E., M.M.
Ketua Program Studi

Ditetapkan di : Jakarta
Tanggal Ujian : 26 Januari 2017



UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN" JAKARTA

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

Sekretariat : Jl RS. Fatmawati, Pondok Labu, Jakarta 12450, Telp. 7692856, 7692859 Fax. 7692856
Homepage : <http://www.upnvj.ac.id> Email : puskom@upnvj.ac.id

BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI SEMESTER GASAL TA. 2016/2017

Hari ini Kamis , tanggal 26 Januari 2017, telah dilaksanakan Ujian Skripsi bagi mahasiswa :

Nama : IMAM SANTOSO

No.Pokok Mahasiswa : 1210111060

Program : Manajemen S.1

Dengan judul skripsi sebagai berikut :

" Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan Pada Nasabah Bank BRI Kantor Cabang Pasar Minggu Jakarta Selatan ".
Dinyatakan yang bersangkutan *Lulus / Tidak Lulus **)

Tim Penguji

No	Dosen Penguji	Jabatan	Tanda Tangan
1	Maria Bernadette Nani Ariani, SE, MM	Ketua	1.
2	Dra. Bernadin Dwi, MM	Anggota I	2.
3	Diana Triwardhani, SE, MM	Anggota II **)	3.

Keterangan :

*) Coret yang tidak perlu

**) Dosen Pembimbing



Pengaruh Kualitas Pelayanan, Dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan Pada Nasabah Bank BRI Kantor Cabang Pasar Minggu Jakarta Selatan

Oleh

Imam Santoso

Abstrak

Penelitian ini dilakukan untuk menguji pengaruh langsung dan tidak langsung variabel Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan terhadap Loyalitas Pelanggan melalui Kepuasan Pelanggan, serta pengaruh variabel Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Nasabah Bank BRI Kantor Cabang Pasar Minggu Jakarta Selatan sampel yang diambil sejumlah 100 pada nasabah Bank BRI Pasar Minggu Jakarta Selatan. Teknik analisis yang digunakan adalah Analisis jalur (*Path Analysis*) dan hipotesis menggunakan t-statistik dengan tingkat kepercayaan 5%. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Kualitas Pelayanan berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan, Kepercayaan tidak berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan, Kualitas Pelayanan tidak berpengaruh signifikan terhadap Loyalitas Pelanggan nasabah BRI Pasar Minggu, Kepercayaan berpengaruh signifikan terhadap Loyalitas Pelanggan nasabah BRI Pasar Minggu, Kepuasan Pelanggan tidak berpengaruh signifikan terhadap Loyalitas Pelanggan nasabah BRI Pasar Minggu, serta Kepuasan Pelanggan tidak memediasi pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan terhadap Loyalitas Pelanggan pada nasabah Bank BRI Pasar Minggu.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Kepercayaan, Kepuasan Pelanggan, Loyalitas Pelanggan Nasabah Bank BRI Pasar Minggu.

**Effect Of Service Quality, And Trust On Customer Loyalty
Intervening By Customer Satisfaction To Customers Bank BRI
Branch Office Pasar Minggu Jakarta Selatan**

By

Imam Santoso

Abstract

This study was conducted to examine the effect of direct and indirect variable Service Quality and Trust on Customer Loyalty Bank BRI By customer satisfaction, as well as the effect of variable Customer Satisfaction to Customer Loyalty Bank BRI Branch Office Pasar Minggu samples taken some 100 Customers in Bank BRI Pasar Minggu and Pejaten residents. The analysis technique used is the analysis of the path (Path Analysis) and hypotheses using t-statistic with a confidence level of 5%. The results showed that the Service Quality significant effect on customer satisfaction, Trust not significant effect on customer satisfaction, service quality not significantly influence Customer Loyalty Bank BRI, Trust significant effect on Customer Loyalty Bank BRI, Customer Satisfaction not significant effect on Customer Loyalty Bank BRI Pasar Minggu, as well as the Customer Satisfaction not mediated the effects of Service Quality and Trust on Customer Loyalty Bank BRI Branch Office Pasar Minggu.

Keywords: *Service Quality, Trust, Customer Satisfaction, Customer Loyalty Bank BRI Pasar Minggu*

PRAKATA

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT atas segala karunia-Nya sehingga penelitian ini berhasil diselesaikan. Judul yang dipilih dalam penelitian ini yang dilaksanakan sejak bulan September 2016 ini adalah Pengaruh Kualitas pelayanan, dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan Pada Nasabah Bank BRI Kantor Cabang Pasar Minggu Jakarta Selatan.

Terima kasih penulis ucapkan kepada Dr. Prasetyo Hadi, S.E., M.M selaku Dekan Fakultas Ekonomi Bisnis UPN Veteran Jakarta, Bapak Wahyudi, SE,MM. selaku Ka. Prodi S1 Manajemen dan Ibu Diana Triwardhani, SE,MM. serta Ibu Dwi Siti Tjiptaningsih, SE,MM. selaku Dosen pembimbing yang telah memberikan arahan yang sangat bermanfaat dalam proses penyusunan penelitian.

Disamping itu, ucapan terima kasih juga disampaikan kepada kedua orang tua, kakak, saudara serta para sahabat khususnya Winda Novitasari, Mochamad Ichsan, Maya Marlina, Suci Damayanti yang tidak henti-hentinya memberikan penulis semangat, motivasi dan doa.

Jakarta, 26 Januari 2017

Imam Santoso

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN JUDUL	ii
PERNYATAAN ORISINALITAS	iii
PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI	iv
PENGESAHAN	v
BERITA ACARA JUDUL SKRIPSI	vi
ABSTRAK	vii
ABSTRACT	viii
PRAKATA	ix
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
 BAB I PENDAHULUAN	 1
I.1 Latar Belakang	1
I.2 Rumusan Masalah	5
I.3 Tujuan Penelitian	5
I.4 Manfaat Penelitian	6
 BAB II TINJAUAN PUSTAKA	 7
II.1 Penelitian Sebelumnya.....	7
II.2 Landasan Teori	12
II.2.1 Loyalitas Pelanggan	12
II.2.1.1 Pengertian Loyalitas Pelanggan	12
II.2.1.2 Tahap-tahap Loyalitas.....	12
II.2.1.3 Dimensi dan kajian Loyalitas pelanggan	13
II.2.1.4 Indikator Loyalitas	13
II.2.1.5 Konsep Loyalitas Pelanggan.....	13
II.2.2 Kepuasan Pelanggan	14
II.2.2.1 Pengertian Kepuasan Pelanggan	14
II.2.2.2 Riset dan Teori Kepuasan Pelanggan	14
II.2.2.3 Pengukuran Kepuasan Pelanggan	15
II.2.3 Kualitas Pelayanan.....	16
II.2.3.1 Definisi Kualitas Layanan	16
II.2.3.2 Dimensi Kualitas Layanan.....	16
II.2.3.3 Prinsip-prinsip Kualitas Layanan.....	17
II.2.3.4 Indikator Kualitas Layanan.....	17
II.2.4 Kepercayaan.....	18
II.2.4.1 Pengertian Kepercayaan	18
II.2.4.2 Kepercayaan Terhadap Perusahaan	18
II.2.4.3 Landasan Untuk Menciptakan Kepercayaan Pada Perusahaan ..	19
II.2.4.4 Mempertahankan dan Mendapatkan Kepercayaan	19
II.2.4.5 Dimensi Kepercayaan	19
II.3 Kerangka Konseptual.....	20

II.4	Pengembangan Hipotesis	21
BAB III	METODE PENELITIAN	25
III.1	Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel.....	25
III.1.1	Definisi Operasional	25
III.1.2	Pengukuran Variabel.....	26
III.2	Penentuan Populasi dan Sampel	26
III.2.1	Populasi.....	27
III.2.2	Sampel	27
III.2.3	Teknik Pengambilan Sampel	27
III.3	Teknik Pengumpulan Data.....	28
III.3.1	Jenis Data	28
III.3.2	Sumber Data	28
III.3.3	Pengumpulan Data	28
III.4	Teknik Analisis Data dan Uji Hipotesis	30
III.4.1	Teknik Analisis Data	30
III.4.1.1	Uji Validitas dan Uji Reliabilitas	30
III.4.1.2	Uji Normalitas.....	30
III.4.1.3	Uji Linieritas	31
III.4.2	Uji Hipotesis	31
III.4.2.1	Uji t dan Uji f	31
III.4.2.2	Analisis Jalur Path Analysis	34
III.4.3	Uji koefisien determinasi (R ²).....	36
III.5	Model Penelitian	37
BAB IV	HASIL DAN PEMBAHASAN	38
IV.1	Hasil Penelitian	38
IV.1.1	Deskripsi Objek Penelitian	38
IV.1.2.	Deskripsi Data Responden.....	38
IV.1.2.1	Deskripsi Data Penelitian.....	39
IV.1.3	Uji Kualitas Data	42
IV.1.3.1	Uji Validitas dan Reliabilitas	42
IV.1.3.1.1	Uji Validitas	42
IV.1.3.1.2	Uji Reliabilitas	46
IV.1.4	Analisis Data dan Pengujian Hipotesis	48
IV.1.4.1	Uji Normalitas.....	48
IV.1.4.2	Uji Linieritas	49
IV.1.4.3	Analisis Jalur.....	51
IV.2	Pembahasan	58
IV.3	Keterbatasan Penelitian.....	60
BAB V	SIMPULAN DAN SARAN.....	61
V.1	Simpulan	61
V.2	Saran	61
DAFTAR PUSTAKA		63
RIWAYAT HIDUP		
LAMPIRAN		

DAFTAR TABEL

Tabel 1.	Indonesian Bank Loyalty Index (IBLI) 2010 - 2014 : Aset Rp100 Triliun ke Atas (Saving Account) Overall Loyalty Index .	2
Tabel 2.	Indonesian Bank Loyalty Index (IBLI) 2010 - 2014 : Aset Rp100 Triliun ke Atas (Saving Account) Customer Satisfaction Index...	2
Tabel 3.	Matriks Hasil Penelitian Terdahulu.....	11
Tabel 4.	Operasional variabel.....	26
Tabel 5.	Skala Likert	29
Tabel 6.	Kisi-kisi Instrumen.....	29
Tabel 7.	Tingkat Reliabilitas Berdasarkan nilai Alpha	30
Tabel 8.	Data Responden.....	39
Tabel 9.	Karakteristik Responden Menurut Jenis Kelamin.....	39
Tabel 10.	Deskripsi Data Penelitian Skala Likert	39
Tabel 11.	Butir Kuisisioner Kualitas Pelayanan	40
Tabel 12.	Butir Kuisisioner Kepercayaan	41
Tabel 13.	Butir Kuisisioner Kepuasan Pelanggan	41
Tabel 14.	Butir Kuisisioner Loyalitas Pelanggan	42
Tabel 15.	<i>Case Procesing Summarry</i> Kualitas Pelayanan	42
Tabel 16.	<i>Item-Total Statistics</i> Kualitas Pelayanan.....	43
Tabel 17.	<i>Case Procesing Summarry</i> Kepercayaan	43
Tabel 18.	<i>Item-Total Statistics</i> Kepercayaan.....	44
Tabel 19.	<i>Case Procesing Summarry</i> kepuasan pelanggan.....	44
Tabel 20.	<i>Item-Total Statistics</i> Kepuasan Pelanggan	45
Tabel 21.	<i>Case Procesing Summarry</i> Loyalitas Pelanggan	45
Tabel 22.	<i>Item-Total Statistics</i> Loyalitas Pelanggan	46
Tabel 23.	Kriteria <i>Reliabilitas</i>	46
Tabel 24.	<i>Reliability</i> Kualitas Pelayanan	47
Tabel 25.	<i>Reliability</i> Kepercayaan	47
Tabel 26.	<i>Reliability</i> kepuasan pelanggan.....	47
Tabel 27.	<i>Reliability</i> Loyalitas Pelanggan.....	47
Tabel 28.	Uji Normalitas	49
Tabel 29.	<i>Linieritas</i> Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan	49
Tabel 30.	<i>Linearitas</i> Loyalitas Pelanggan dan Kualitas Pelayanan	50
Tabel 31.	<i>Linearitas</i> Kepuasan Pelanggan dan Kepercayaan	50
Tabel 32.	<i>Linearitas</i> Loyalitas Pelanggan dan Kepercayaan	50
Tabel 33.	<i>Linearitas</i> Loyalitas Pelanggan dan Kepuasan Pelanggan.....	51
Tabel 34.	Coefficients Sub-struktural 1	52
Tabel 35.	<i>Model Summary</i> Sub-Struktural 1	53
Tabel 36.	Perhitungan dan Pengujian Koefisien	53
Tabel 37.	<i>Coefficients</i> Sub-struktural 2.....	55
Tabel 38.	<i>Model Summary</i> Sub-struktural 2	56
Tabel 39.	Perhitungan dan Pengujian Koefisien	56
Tabel 40.	Interprestasi Hasil Koefisien Jalur	57

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.	Kerangka Konseptual.....	20
Gambar 2.	Substruktural 1 Hubungan Sub-Struktual variabel X1 dan X2 terhadap Y	34
Gambar 3.	Substruktural 1 dan 2 Hubungan Sub-Struktual variabel X1, X2 dan Y terhadap Z	35
Gambar 4.	Hubungan Struktural variabel X1, X2 dan Y terhadap Z	36
Gambar 5.	Model Penelitian	37
Gambar 6.	Hubungan Sub-Struktural X1 Dan X2 Terhadap Y	52
Gambar 7.	Hubungan Sub-Struktural 1 X1 Dan X2 Terhadap Y	54
Gambar 8.	Hubungan Sub-Struktural 2 X1, X2, dan Y Terhadap Z	54
Gambar 9.	Hubungan Kausal Empiris X1 Dan X2 Terhadap Z Dengan Y Sebagai Variabel Intervening	57

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Kuesioner
Lampiran 2	Bobot Butir Kuesioner 30 Responden
Lampiran 3	Hasil Perhitungan Uji Validitas
Lampiran 4	Hasil Perhitungan Uji Reliabilitas
Lampiran 5	Bobot Butir Kuesioner 100 Responden
Lampiran 6	Hasil Perhitungan Uji Normalitas
Lampiran 7	Hasil Perhitungan Uji Linieritas
Lampiran 8	Uji Analisis Jalur (<i>Path Analysis</i>)
Lampiran 9	t Tabel
Lampiran 10	r Tabel
Lampiran 11	Surat Riset