



**PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN KEPERCAYAAN
TERHADAP LOYALITAS NASABAH BANK BNI DI
MARGONDA DEPOK**

SKRIPSI

AGUNG PRIHANDI

1110111018

**UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN" JAKARTA
FAKULTAS EKONOMI
PROGRAM STUDI S1 MANAJEMEN
2015**



**PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN KEPERCAYAAN
TERHADAP LOYALITAS NASABAH BANK BNI DI
MARGONDA DEPOK**

SKRIPSI

**Diajukan sebagai Salah satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar
Sarjana Ekonomi**

AGUNG PRIHANDI

1110111018

**UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN" JAKARTA
FAKULTAS EKONOMI
PROGRAM STUDI S1 MANAJEMEN
2015**

PERNYATAAN ORISINALITAS

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

Nama : Agung Prihandi

NIM : 1110111018

Tanggal : 29 Juli 2015

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

Jakarta, 29 Juli 2015

Yang Menyatakan



Agung Prihandi

**PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI
SKRIPSI UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

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

Nama : Agung Prihandi

NIM : 1110111018

Fakultas : Ekonomi

Program Studi : S1 Manajemen

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

Pengaruh Kualitas Layanan dan Kepercayaan terhadap Loyalitas Nasabah Bank BNI di Margonda Depok

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti ini Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jakarta berhak menyimpan, mengalih media/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 : 29 Juli 2015

Yang Menyatakan,



Agung Prihandi

PENGESAHAN

Skripsi diajukan oleh :

Nama : Agung Prihandi
NRP : 1110111018
Program Studi : S1 Manajemen
Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Layanan dan Kepercayaan Terhadap
Loyalitas Nasabah Bank BNI di Margonda Depok

Telah berhasil dipertahankan di hadapan Tim Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi pada Program Studi S1 Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jakarta.



Tati Handayani, S.E., M.M.

Ketua Penguji



MB. Nani Ariani, S.E., M.M.

Penguji I

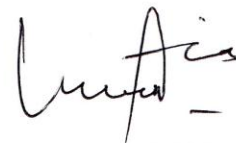


Lina Ariyani, S.E., M.M.

Penguji II (Pembimbing)



Dr. Erna Hernawati, Ak., CPMA., CA.
Dekan



Drs. Nurmatias, M.M.

Ka. Prodi

Ditetapkan di : Jakarta

Tanggal Ujian : 29 Juli 2015

PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN KEPERCAYAAN TERHADAP LOYALITAS NASABAH BANK BNI DI MARGONDA DEPOK

Agung Prihandi

Abstrak

Krisis keuangan global yang melanda dunia, tak terkecuali Indonesia, membuat semua sektor bisnis harus melakukan antisipasi untuk menyelamatkan aset dan keuangannya. Salah satu sektor yang menerima dampak tersebut adalah sektor perbankan. Penelitian ini dilakukan untuk menganalisis pengaruh kualitas layanan dan kepercayaan terhadap loyalitas nasabah bank BNI. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini dilakukan dengan menggunakan purposive sampling. Teknik pengumpulan data menggunakan data primer dengan menyebarkan kuesioner kepada 100 responden. Teknik analisis yang digunakan adalah regresi berganda. Hasil analisis dengan menggunakan SPSS Versi 20. Hasil penelitian menunjukkan secara simultan dan parsial kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah. Disarankan perusahaan agar memperhatikan hal-hal yang berkaitan dengan kualitas layanan dan kepercayaan. Sebaiknya penerapan strategi perlu memperhatikan faktor-faktor tersebut.

Kata Kunci: Kualitas Layanan, Kepercayaan, Loyalitas

***THE INFLUENCE OF QUALITY OF SERVICE AND TRUST ON
CUSTOMER LOYALTY BANK BNI46 BRANCH MARGONDA
DEPOK***

Agung Prihandi

Abstract

The global financial crisis that hit the world, including Indonesia, making all business sectors need to anticipate to save assets and finances. One sector that receives the impact is the banking sector. This study was conducted to analyze the effect of service quality on customer loyalty and trust bank BNI. The sampling technique in this research is done by using purposive sampling. Data collection techniques using primary data by spreading questionnaires to 100 respondents. The analysis technique used is multiple regression. Results of analysis using SPSS version 20. Results showed simultaneous and partial service quality and significant positive effect on customer loyalty. Companies are advised to pay attention to matters relating to the quality of service and reliability. We recommend the implementation of the strategy needs to consider these factors.

Keywords: Quality of Service, Trust, Loyalty

KATA PENGANTAR

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 Januari 2015 ini adalah Pengaruh Kualitas Layanan Dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Nasabah Bank BNI di Margonda Depok. Terima kasih penulis ucapkan kepada Ibu Dr. Erna Hernawati, AK., CPMA., CA. selaku Dekan Fakultas Ekonomi UPN “Veteran” Jakarta dan terima kasih penulis ucapkan kepada Bapak Drs. Nurmatias, M.M. selaku Ka. Prodi S1 Manajemen serta Ibu Lina Ariyani, S.E., M.M. selaku dosen pembimbing yang telah memberikan saran yang sangat bermanfaat dalam proses penyusunan penelitian.

Disamping itu, ucapan terima kasih juga disampaikan kepada Mamah, Papah serta seluruh keluarga yang tidak henti-hentinya memberikan semangat dan doa. Ucapan terima kasih juga disampaikan kepada Savira, Stevia, Irma, Izhmi, Claudya, Caca, Anis, Dini, Ria, Risna, Alvan, Indra, serta teman, kawan satu manajemen yang tidak bisa penulis sebutkan satu per satu yang selalu memberikan semangat ketika penulis merasa lelah bahkan ingin menyerah ketika mengerjakan penelitian ini.

Jakarta, 29 Juli 2015

Agung Prihandi

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
PERNYATAAN ORISINALITAS	ii
PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI	iii
PENGESAHAN	iv
ABSTRAK	iv
<i>ABSTRACT</i>	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR LAMPIRAN	xi
BAB I PENDAHULUAN	
I.1 Latar Belakang	1
I.2 Rumusan Masalah	4
I.3 Tujuan Penelitian	5
I.4 Manfaat Penelitian	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
II.1 Penelitian Terdahulu	6
II.2 Landasan Teori	8
II.3 Pengembangan Hipotesis	13
II.4 Kerangka Penelitian	15
BAB III METODE PENELITIAN	
III.1 Operasional dan Pengukuran Variabel	16
III.2 Penentuan Populasi dan Sampel	17
III.3 Metode Pengumpulan Data	18
III.4 Metode Analisis Dan Uji Hipotesis	19
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	
IV.1 Deskripsi Obyek Penelitian	25
IV.2 Uji Validitas Dan Realibilitas	27
IV.3 Analisis Data dan Uji Hipotesis	32
IV.4 Uji Hipotesis	36
IV.5 Pembahasan	39
BAB V PENUTUP	
V.1 Kesimpulan	42
V.2 Saran	42
DAFTAR PUSTAKA	43
RIWAYAT HIDUP	
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel 1	Tabel Nasabah Bank	2
Tabel 2	Matriks Penelitian Terdahulu	8
Tabel 3	Pengukuran Variabel	16
Tabel 4	Skala Likert	19
Tabel 5	Kisi-Kisi Instrumen Penelitian.....	19
Tabel 6	Tingkat Reliabilitas Berdasarkan Nilai Alpha	20
Tabel 7	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	27
Tabel 8	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	27
Tabel 9	Validitas Kualitas Layanan	28
Tabel 10	Validitas Butir Pernyataan Kualitas Layanan.....	28
Tabel 11	Validitas Kepercayaan	29
Tabel 12	Validitas Butir Pernyataan Kepercayaan	29
Tabel 13	Validitas Loyalitas	30
Tabel 14	Validitas Butir Pernyataan Loyalitas	30
Tabel 15	Reliabilitas Kualitas Layanan	31
Tabel 16	Reliabilitas Kepercayaan	31
Tabel 17	Reliabilitas Loyalitas	31
Tabel 18	Uji Normalitas	33
Tabel 19	Multikorelasi	35
Tabel 20	Linearitas Kualitas Layanan	35
Tabel 21	Linearitas Kepercayaan.....	36
Tabel 22	Uji T.....	37
Tabel 23	Uji F.....	37
Tabel 24	Hasil Koefisien Determinasi	38
Tabel 25	Hasil Uji Regresi Berganda	39

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1	Kerangka Penelitian	15
Gambar 2	Hasil Grafik P-P Plot Uji Normalitas	32
Gambar 3	Hasil Grafik Scatterplot Uji Heterokedatisitas	34

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Daftar Kuesioner
Lampiran 2	Data 30 Responden
Lampiran 3	Hasil Output Uji Validitas dan Reliabilitas
Lampiran 4	Deskripsi Data Responden
Lampiran 5	Data 100 Responden
Lampiran 6	Hasil Uji Asumsi Klasik
Lampiran 7	Hasil Output Uji Regresi
Lampiran 8	R tabel
Lampiran 9	F table
Lampiran 10	T Tabel
Lampiran 11	Surat Riset