



**PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN KEPERCAYAAN
NASABAH TERHADAP LOYALITAS NASABAH BANK
SYARIAH DI JAKARTA SELATAN**

SKRIPSI

MELIANA UTAMI 1510111148

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN PROGRAM SARJANA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL “VETERAN” JAKARTA
2019**



**PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN KEPERCAYAAN
NASABAH TERHADAP LOYALITAS NASABAH BANK
SYARIAH DI JAKARTA SELATAN**

SKRIPSI

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

MELIANA UTAMI 1510111148

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN PROGRAM SARJANA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL “VETERAN” JAKARTA
2019**

PERNYATAAN ORISINALITAS

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

Nama : Meliana Utami

NIM : 1510111148

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

Jakarta, 04 Juli 2019

Yang menyatakan



Meliana Utami

**PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI
SKRIPSI UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

Sebagai civitas akademika Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jakarta, saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Meliana Utami
NIM. : 1510111148
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 Ekklusif (*Non Exclusive Royalty Free Right*) atas Skripsi saya yang berjudul:

**Pengaruh Kualitas Layanan Dan Kepercayaan Nasabah Terhadap Loyalitas
Nasabah Bank Syariah Di Jakarta Selatan**

Berserta 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 : 04 Juli 2019

Yang Menyatakan,



Meliana Utami

SKRIPSI

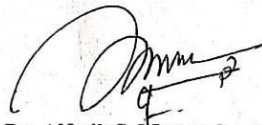
**PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN KEPERCAYAAN
NASABAH TERHADAP LOYALITAS NASABAH BANK
SYARIAH DI JAKARTA SELATAN**

Dipersiapkan dan disusun oleh:

MELIANA UTAMI

1510111148

Telah dipertahankan di depan Tim Penguji pada tanggal : 04 Juli 2019
dan dinyatakan memenuhi syarat untuk diterima



Dr. Alfatih S. Manggabarani, SE, M.Si

Ketua Penguji



Rosali, SE, MM

Penguji I



Dr. Juhaedah, SE, MM

Kepala Jurusan Manajemen



Tati Handayani, SE, MM

Penguji II (Pembimbing)



Wahyudi, SE, MM

**Ketua Program Studi Manajemen
Program Sarjana**

Disahkan di : Jakarta
Pada Tanggal : 04 Juli 2019

The Influence of Service Quality And Customer Trust On Customer Loyalty Of Sharia Banks In South of Jakarta

By Meliana Utami

Abstract

This study is using quantitative study aimed to see whether there are influence of service quality and customer trust on customer loyalty sharia bank in South of Jakarta partially. This study used a customer population of Islamic Banks in South of Jakarta with a sample of 100 respondents and questionnaire distribution techniques to get respondents answers. The analytical tool used for this study is Partial Least Square 3.0 (PLS). The results of this study for the first variable service quality are the coefficient of 0.462 and the results of the t-statistical test show the value of $t_{count} 3.238 > t_{table} 1.985$ and a significant value of $0.000 < 0.05$ means that the service quality has a significantly influence on customer loyalty. For the second variable, customer trust shows results with a coefficient of 0.441 and the results of the t-statistic test show a t_{count} of $3.123 > t_{table} 1.985$ and a significant value of $0.000 < 0.05$ means that customer trust has a significantly influence on customer loyalty.

Keywords: Service Quality, Customer Trust, Customer Loyalty

Pengaruh Kualitas Layanan dan Kepercayaan Nasabah Terhadap Loyalitas Nasabah Bank Syariah di Jakarta Selatan

Oleh Meliana Utami

Abstrak

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif, untuk membuktikan adanya pengaruh kualitas layanan dan kepercayaan nasabah terhadap loyalitas nasabah Bank Syariah di Jakarta Selatan. Penelitian ini menggunakan populasi nasabah Bank Syariah di Jakarta dengan sampel sebanyak 100 responden dan teknik penyebaran kuesioner untuk mendapatkan jawaban responden. Alat analisis yang digunakan untuk penelitian ini adalah Partial Least Square 3.0 (PLS). Hasil dari penelitian ini untuk variabel pertama yaitu kualitas layanan adalah nilai koefisien sebesar 0,462 dan hasil uji t-statistik menunjukkan nilai thitung 3,238 > ttabel 1,985 dan nilai signifikan sebesar 0,000 < 0,05 sehingga dapat diambil kesimpulan bahwa kualitas layanan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah. Untuk variabel kedua yaitu kepercayaan nasabah menunjukkan hasil dengan nilai koefisien sebesar 0,441 dan hasil uji t-statistik menunjukkan nilai thitung 3,123 > ttabel 1,985 dan nilai signifikan sebesar 0,000 < 0,05 sehingga dapat ditarik kesimpulan bahwa kepercayaan nasabah berpengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah.

Kata Kunci: Kualitas Layanan, Kepercayaan Nasabah, Loyalitas Nasabah



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 GENAP TA. 2018/2019

Hari ini Kamis, tanggal 04 Juli 2019, telah dilaksanakan Ujian Skripsi bagi mahasiswa :

Nama : MELIANA UTAMI

No.Pokok Mahasiswa : 1510111148

Program : Manajemen S.1

Dengan judul skripsi sebagai berikut :

Pengaruh Kualitas Layanan dan Kepercayaan Nasabah Terhadap Loyalitas Nasabah Bank Syariah di Jakarta Selatan .

Dinyatakan yang bersangkutan *Lulus / Tidak Lulus **)

Penguji

No	Dosen Penguji	Jabatan	Tanda Tangan
1	Dr. Alfatih S. Manggabarani, SE, M.Si	Ketua	1.
2	Rosali, SE, MM	Anggota I	2.
3	Tati Handayani, SE, MM	Anggota II **)	3.

Keterangan :

*) Coret yang tidak perlu

**) Dosen Pembimbing

Jakarta, 04 Juli 2019
Mengesahkan
DEKAN
Kaprodi Manajemen S.1
Wahyudi, SE, MM

PRAKATA

Assalamualaikum Wr. Wb, puji syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT dan Nabi Muhammad SAW atas segala rahmat, berkah, izin dan karunia-Nya sehingga skripsi ini berhasil diselesaikan dengan judul “Pengaruh Kualitas Layanan dan Kepercayaan Nasabah Terhadap Loyalitas Nasabah Bank Syariah di Jakarta Selatan”.

Penulis mengucapkan terima kasih kepada Bapak Drs. Munasiron Miftah, MM sebagai Pelaksana Tugas Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jakarta dan Bapak Wahyudi, S.E, MM sebagai Kepala Program Studi Program Sarjana Manajemen, Ibu Tati Handayani, SE, MM sebagai dosen pembimbing I dan Ibu Dra. Pusporini, MM sebagai dosen pembimbing II dan juga kepada Ibu Dr. Alfatih S. Manggabarani sebagai ketua penguji dan Ibu Rosali S.E., MM sebagai penguji II yang telah banyak memberikan bimbingan dan arahan selama penelitian berjalan serta kepada seluruh dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis UPN “Veteran” Jakarta yang telah memberikan bimbingan akademik bagi penulis selama perkuliahan.

Disamping itu, penulis juga mengucapkan terima kasih sebesar-besarnya kepada Bapak Kuntadi Kurniawan dan Ibu Lestari selaku kedua orang tua tercinta, Bapak Joel Le Bail dan Bapak Anton Hilman sebagai penyemangat dan tutor secara langsung dari mulai kuliah sampai skripsi, untuk kucing ku tersayang Zeezee, kepada seluruh sahabat Mardiani, Gendis, Kemala, Maudila, Meilia, Nadella dan Shidiq serta teman-teman lain yang telah membantu dan memberi semangat dalam penulisan skripsi ini. Peneliti sangat mengharapkan untuk kritik dan saran dari pembaca dan diharapkan skripsi ini dapat bermanfaat untuk kedepannya.

Jakarta, 04 Juli 2019

Meliana Utami

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN JUDUL	ii
PERNYATAAN ORISINALITAS	iii
PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI	iv
PENGESAHAN	v
ABSTRACT	vi
ABSTRAK	vii
BERITA ACARA	viii
PRAKATA	ix
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Perumusan Masalah	5
1.3 Tujuan Penelitian	5
1.4 Manfaat Penelitian	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	7
2.1 Loyalitas Nasabah	7
2.1.1 Teori Loyalitas Nasabah.....	7
2.1.1.1 Tahapan Loyalitas Nasabah	7
2.1.1.2 Membangun Loyalitas Nasabah	8
2.1.2 Kualitas Layanan.....	8
2.1.2.1 Teori Kualitas Layanan	8
2.1.2.2 Dimensi Kualitas Layanan	9
2.1.2.3 Manfaat Kualitas Layanan yang Bermutu.....	9
2.1.3 Kepercayaan Nasabah	10
2.1.3.1 Teori Kepercayaan Nasabah	10
2.1.3.2 Dimensi Kepercayaan Nasabah.....	11
2.2 Model Penelitian Empirik	12
2.3 Pengembangan Hipotesis	13
BAB III METODE PENELITIAN	14
3.1 Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel	14
3.1.1 Variabel Independen	15
3.1.2 Variabel Dependen	15
3.1.3 Pengukuran Variabel	16
3.2 Penentuan Populasi dan Sampel.....	16
3.2.1 Populasi	16
3.2.2 Sampel.....	16
3.3 Teknik Pengumpulan Data	17
3.3.1 Jenis Data	17
3.3.2 Sumber Data	17

3.3.3	Pengumpulan Data	18
3.4	Teknik Analisis Data dan Uji Hipotesis	19
3.4.1	Analisis Deskriptif.....	19
3.4.2	Uji Validitas dan Uji Reliabilitas	20
3.4.3	PLS (Partial Least Square)	21
3.4.3.1	Cara Kerja PLS.....	21
3.4.4	Uji Hipotesis.....	22
3.4.4	Uji Signifikan Parsial (Uji-t).....	22
3.4.4.2	Uji Koefisien Determinasi.....	23
3.5.	Model Struktural Penelitian	24
BAB IV	HASIL DAN PEMBAHASAN	24
4.1	Deskripsi Objek Penelitian.....	24
4.1.1	Sejarah Bank Syariah	24
4.2	Deskripsi Data Penelitian	25
4.2.1	Deskripsi Data Responden	25
4.2.2	Analisis Data Deskriptif	26
4.3	Analisis Data dan Uji Hipotesis	30
4.3.1	Uji Validitas	30
4.3.2	Uji Validitas Konvergen.....	34
4.3.3	Uji Validitas Diskriminan	35
4.3.4	Uji Reliabilitas.....	36
4.3.5	Model Struktural (Inner Model	37
4.3.5.1	R Square	37
4.3.5.2	Uji T-Statistik.....	38
4.4	Pembahasan.....	39
4.4.1	Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Nasabah	40
4.4.2	Kepercayaan Nasabah Terhadap Loyalitas Nasabah	41
BAB V	SIMPULAN DAN SARAN	44
5.1	Simpulan.....	44
5.2	Keterbatasan Penelitian	44
5.3	Saran.....	45
	DAFTAR PUSTAKA	46
	RIWAYAT HIDUP	
	LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel 1.	Jumlah Aset Bank Syariah.....	3
Tabel 2.	Indikator Utama Bank Syariah	4
Tabel 3.	Pengukuran Skala.....	15
Tabel 4.	Skala Likert	17
Tabel 5.	Kisi-kisi Instrumen.....	17
Tabel 6.	Interpretasi Nilai Indeks Responden.....	18
Tabel 7.	Tingkat Reliabilitas Berdasarkan Alpha	20
Tabel 8.	Pendidikan Terakhir Responden	20
Tabel 9.	Jenis Pekerjaan Responden	25
Tabel 10.	Interpretasi Nilai Indeks Responden.....	26
Tabel 11.	Tanggapan Responden Terhadap Variabel Kualitas Layanan	27
Tabel 12.	Tanggapan Responden Terhadap Variabel Kepercayaan Nasabah...27	
Tabel 13.	Tanggapan Responden Terhadap Variabel Loyalitas Nasabah.....	28
Tabel 14.	Outer Loading Factor	34
Tabel 15.	Fornell Locker Criterium.....	35
Tabel 16.	Average Variance Extracted (AVE).....	36
Tabel 17.	Uji Reliabilitas	36
Tabel 18.	<i>R-Square</i>	37
Tabel 19.	Uji T-Statistik.....	38

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Grafik Market Share Perbankan Syariah di Indonesia	4
Gambar 2. Model Penelitian.....	12
Gambar 3. Langkah-langkah Analisis PLS	21
Gambar 4. Model Struktural Penelitian	23
Gambar 5. <i>Outer Model</i>	31
Gambar 6. Hasil Outer Model Penelitian Setelah Re-estimasi	32
Gambar 7. <i>Inner Model</i>	39

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1. Hasil Penelitian Terdahulu
- Lampiran 2. Matriks Penelitian
- Lampiran 3. Kuesioner Penelitian
- Lampiran 4. Hasil Deskripsi Data Responden
- Lampiran 5. Analisis Deskriptif
- Lampiran 6. ModelStruktural PLS
- Lampiran 7. Hasil Output Outer Model PLS
- Lampiran 8. Data Kuesioner 100 Responden
- Lampiran 9. R-Tabel dan T-Tabel
- Lampiran 10. Surat Riset
- Lampiran 11. Hasil Turnitin