



**ANALISIS LOYALITAS PELANGGAN PADA
INDUSTRI PERBANKAN DI DKI JAKARTA**

SKRIPSI

DAMAR NUGRAHA 2210111199

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN PROGRAM SARJANA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL “VETERAN” JAKARTA
2025**



**ANALISIS LOYALITAS PELANGGAN PADA
INDUSTRI PERBANKAN DI DKI JAKARTA**

SKRIPSI

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

DAMAR NUGRAHA 2210111199

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN PROGRAM SARJANA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN" JAKARTA
2025**

PERNYATAAN ORISINALITAS

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

Nama : Damar Nugraha

NIM : 2210111199

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

Jakarta, 18 Oktober 2025
Yang menyatakan,



Damar Nugraha

PERSUTUJUAN PUBLIKASI

PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

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

Nama : Damar Nugraha
NIM : 2210111199
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis
Program Studi : S1 Manajemen
Jenis Karya : Skripsi

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

Analisis Loyalitas Pelanggan pada Industri Perbankan di DKI Jakarta

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif ini, Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jakarta berhak menyimpan, mengalihmedia atau memformatkan, 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 : 19 Januari 2026



Damar Nugraha

LEMBAR PENGESAHAN

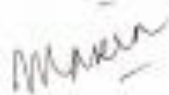
SKRIPSI

ANALISIS LOYALITAS PELANGGAN PADA INDUSTRI PERBANKAN DI DKI JAKARTA

Dipersiapkan dan disusun oleh :

DAMAR NUGRAHA 2210111199

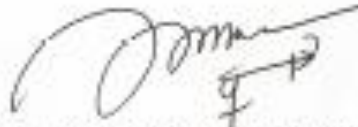
Telah dipertahankan di depan Tim Penguji pada tanggal: 12 Desember 2025
dan dinyatakan memenuhi syarat untuk diterima



Dr. Maria Assumpta Wikantari, S.S., MBA., CWM.
Ketua Penguji



Risty Rahma Dafina, S.E., M.M.
Penguji I



Dr. Alfatih Sikki Manggabarani, S.E., M.Si.
Penguji II



Dr. Jubaedah, S.E., M.M.
Dekan



Siti Hidayati, S.E., M.M.
Koordinator Program Studi

Disahkan di : Jakarta
Pada tanggal : 12 Desember 2025

ANALYSIS OF CUSTOMER LOYALTY IN THE BANKING INDUSTRY IN DKI JAKARTA

By Damar Nugraha

Abstract

This quantitative study investigates how customer trust, customer satisfaction, and service quality influence customer loyalty in the banking sector of DKI Jakarta. Primary data were gathered from 151 individuals who had utilized banking services for a minimum of six months through an online questionnaire. The dataset was processed using descriptive and inferential statistical techniques with SmartPLS 4.1. The results indicate that customer trust and customer satisfaction exert a significant positive effect on customer loyalty, with original sample coefficients of 0.296 and 0.515, respectively. Conversely, service quality does not show a statistically significant relationship with customer loyalty, as reflected by an original sample value of 0.093. Furthermore, the R-square value of 0.715 suggests that the proposed model explains 71.5% of the variance in customer loyalty, while the remaining 28.5% is attributable to factors not examined in this study. Overall, these findings highlight that trust and satisfaction serve as the primary drivers of customer loyalty in the banking industry, whereas service quality does not demonstrate a meaningful contribution within the context of this research.

Keywords: *Banking Industry, Customer Trust, Customer Satisfaction, Customer Loyalty, Service Quality.*

ANALISIS LOYALITAS PELANGGAN PADA INDUSTRI PERBANKAN DI DKI JAKARTA

Oleh Damar Nugraha

Abstrak

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif untuk menelaah peran kepercayaan. Penelitian ini menerapkan metode kuantitatif untuk mengkaji kontribusi kepercayaan pelanggan, kepuasan pelanggan, serta kualitas layanan terhadap loyalitas nasabah pada industri perbankan di DKI Jakarta. Data penelitian diperoleh dari 151 responden yang telah memanfaatkan layanan perbankan, baik secara konvensional maupun digital, dalam kurun waktu minimal enam bulan. Pengolahan data dilakukan menggunakan teknik statistik deskriptif dan inferensial dengan bantuan perangkat lunak SmartPLS 4.1. Hasil pengujian menunjukkan bahwa kepercayaan pelanggan dan kepuasan pelanggan berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah, dengan nilai *original sample* masing-masing sebesar 0,296 dan 0,515. Sementara itu, kualitas layanan tidak menunjukkan pengaruh yang signifikan terhadap loyalitas pelanggan, sebagaimana tercermin dari nilai *original sample* sebesar 0,093. Nilai *R-square* sebesar 0,715 mengindikasikan bahwa model penelitian mampu menjelaskan 71,5% variasi loyalitas pelanggan, sedangkan sisanya sebesar 28,5% dipengaruhi oleh faktor lain di luar ruang lingkup penelitian ini. Temuan tersebut menegaskan bahwa kepercayaan dan kepuasan pelanggan memiliki peran yang lebih dominan dalam membentuk loyalitas nasabah perbankan, sedangkan kualitas layanan belum memberikan kontribusi yang berarti dalam konteks penelitian ini.

Kata Kunci: Kepercayaan Pelanggan, Kepuasan Pelanggan, Kualitas Layanan, Loyalitas Pelanggan, Perbankan.

BERITA ACARA



KEMENTERIAN PENDIDIKAN TINGGI, SAINS, DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN" JAKARTA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

Jalan Rumah Sakit Fatmawati, Pondok Labu, Jakarta Selatan 12450

Telepon 021-7656971, Fax 021-7656904

Laman : www.feb.upnvj.ac.id , e-mail : febupnvj@upnvj.ac.id

BERITA ACARA SIDANG TUGAS AKHIR SEMESTER GANJIL TA. 2025/2026

Pada hari ini, Jumat, tanggal 12 Desember 2025, telah dilaksanakan Sidang Tugas

Akhir bagi mahasiswa:

Nama : Damar Nugraha

NIM : 2210111199

Program Studi : Manajemen SI

Judul Tugas Akhir :

Analisis Loyalitas Pelanggan pada Industri Perbankan di DKI Jakarta

Dinyatakan yang bersangkutan *Lulus / Tidak Lulus/Sidang Ulang**, dengan Nilai Rata-Rata
dan Nilai Huruf

Tim Penguji

No	Dosen Penguji	Jabatan	Tanda Tangan
1	Dr. Maria Assumpta Wikantari, S.S., MBA., CWM.	Ketua	
2	Risty Rahma Dafina, S.E., M.M.	Anggota I	
3	Dr. Alfatih Manggabarani, S.E., M.Si	Anggota II **)	

Keterangan:

*) Coret yang tidak perlu

**) Dosen Pembimbing

Nilai dalam Skala

85 - 100	= A
80 - 84.99	= A-
75 - 79.99	= B+
70 - 74.99	= B
65 - 69.99	= B-
60 - 64.99	= C+
55 - 59.99	= C
50 - 54.99	= D
0 - 49.99	= E

Jakarta, 12 Desember 2025

Mengesahkan

a.n. DEKAN

Koordinator Prodi Manajemen SI

Siti Hidayati, SE, MM

PRAKATA

Puji syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT atas rahmat, karunia, dan hidayah-Nya yang senantiasa diberikan, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi berjudul “Analisis Loyalitas Pelanggan pada Industri Perbankan di DKI Jakarta” sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan Program Sarjana (S1) Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jakarta. Pada kesempatan ini, penulis ingin menyampaikan rasa terima kasih yang tulus kepada pihak-pihak yang telah memberikan dukungan, doa, dan bimbingan selama proses penyusunan penelitian ini:

1. Ibu Dr. Jubaedah, S.E., M.M., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis, yang telah memberikan izin dan kesempatan kepada penulis untuk melaksanakan penulisan penelitian ini.
2. Ibu Dr. Dewi Cahyani Pangestuti, S.E., M.M., selaku Ketua Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis, atas arahan, perhatian, dan dukungan yang diberikan kepada penulis selama proses penyusunan penelitian ini.
3. Ibu Siti Hidayati, S.E., M.M., selaku Koordinator Program Studi S1 Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, yang telah memberikan dukungan dan pengarahan berharga selama proses penulisan penelitian ini.
4. Ibu Dr. Alfatih S. Manggabarani, S.E., M.Si., selaku Dosen Pembimbing, yang dengan sabar memberikan bimbingan, nasihat, dan masukan yang sangat membantu penulis hingga dapat menyelesaikan penelitian ini dengan lebih baik.
5. Ibu Maria Assumpta Wikantari, S.S., MBA., CWM., dan Ibu Risty Rahma Dafina S.E., M.M. selaku Dosen Penguji yang sudah memberikan kritik, usul dan saran kepada penelitian penulis.
6. Seluruh Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis UPN “Veteran” Jakarta, atas ilmu, pengalaman, dan wawasan yang telah dibagikan selama proses perkuliahan sehingga menjadi bekal penting bagi penulis.
7. Kedua orang tua dan keluarga besar penulis atas kasih sayang, dukungan moral dan materiil, serta doa yang tiada putus hingga penulis dapat sampai pada tahap ini.

8. Dimas, Imad, Fajar, Firli dan Haikal, yang telah menjadi sahabat bagi penulis sejak lama serta memberikan dukungan, kebersamaan, dan penghiburan yang membantu penulis tetap kuat dan konsisten dalam menyelesaikan penelitian ini.
9. Segenap sahabat WELL, yang telah menjadi pendengar dan pendorong semangat selama kuliah.
10. Ariqah Vera Putri, yang selalu hadir menemani, membantu, serta memberikan semangat dan dorongan positif yang menjadi penguat berarti dalam perjalanan penulisan ini.
11. Fina, Yesi, Vanka, Radit, Raihan, dan Agil yang telah menemani dan memberikan dukungan, bantuan, serta motivasi kepada penulis selama proses penulisan skripsi ini.
12. Kabinet Niscala Byakta, atas kebersamaan, dukungan, dan canda yang membantu penulis tetap bersemangat di tengah proses penyusunan skripsi ini.
13. The Meeks yang telah mengajarkan apa itu kebahagiaan kepada penulis.

Penulis menyadari bahwa penelitian ini masih memiliki kekurangan dan memerlukan perbaikan. Oleh karena itu, penulis dengan senang hati menerima segala bentuk kritik dan saran yang membangun demi penyempurnaan karya ini di masa mendatang.

Jakarta, 5 Desember 2025



Damar Nugraha

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	i
PERNYATAAN ORISINALITAS	iii
PERSUTUJUAN PUBLIKASI	iv
LEMBAR PENGESAHAN	v
ABSTRACT	vi
ABSTRAK	vii
BERITA ACARA	viii
PRAKATA	ix
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	9
1.3 Tujuan Penelitian	10
1.4 Manfaat Penelitian	10
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	12
2.1 Landasan Teori	12
2.1.1 Manajemen Pemasaran	12
2.1.2 Perilaku Konsumen	13
2.1.3 Pemasaran Jasa Keuangan	15
2.1.4 Loyalitas Pelanggan	16
2.1.5 Kepercayaan Pelanggan	18
2.1.6 Kepuasan Pelanggan	20
2.1.7 Kualitas Layanan	21
2.2 Penelitian Terdahulu	23
2.3 Model Penelitian	31
2.3.1 Pengaruh Kepercayaan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan	31
2.3.2 Pengaruh Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan	31
2.3.3 Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Loyalitas Pelanggan	32
2.4 Hipotesis	33
BAB III METODE PENELITIAN	34
3.1 Definisi Operasional dan Penentuan Variabel	34
3.1.1 Definisi Operasional	34
3.1.2 Penentuan Variabel	37
3.2 Penentuan Populasi dan Sampel	37
3.2.1 Populasi	37
3.2.2 Sampel	38
3.3 Teknik Pengumpulan Data	39
3.3.1 Jenis Data	39
3.3.2 Sumber Data	39
3.3.3 Metode Pengumpulan Data	40

3.4	Teknik Analisis dan Uji Hipotesis.....	42
3.4.1	Analisis Deskriptif.....	42
3.4.2	Analisis Inferensial.....	44
3.4.3	Uji Validitas.....	49
3.4.4	Uji Reliabilitas.....	49
3.4.6	Uji Koefisien Q2.....	50
3.4.7	Uji Hipotesis (<i>Resampling Bootstrapping</i>).....	50
BAB IV	HASIL DAN PEMBAHASAN	53
4.1	Deskripsi Objek Penelitian.....	53
4.2	Deskripsi Data Penelitian.....	54
4.2.1	Deskripsi Data Responden.....	55
4.2.2	Analisis Data Deskriptif.....	58
4.3	Analisis Inferensial.....	62
4.3.1	Model Pengukuran (<i>Outer Model</i>).....	62
4.3.2	Model Struktural (<i>Inner Model</i>).....	69
4.3.3	Uji Hipotesis.....	71
4.4	Pembahasan.....	73
4.4.1	Pengaruh Kepercayaan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan	73
4.4.2	Pengaruh Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan	74
4.4.3	Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Loyalitas Pelanggan	75
BAB V	SIMPULAN DAN SARAN	78
5.1	Simpulan.....	78
5.2	Keterbatasan Penelitian.....	79
5.3	Saran.....	80
DAFTAR PUSTAKA		81
RIWAYAT HIDUP		
LAMPIRAN		

DAFTAR TABEL

Tabel 1. Data Kasus Penipuan Sektor Keuangan di Indonesia (Juni 2025).....	7
Tabel 2. Penelitian Terdahulu terkait dengan Loyalitas Pelanggan.....	30
Tabel 3. Pengukuran Tabel	37
Tabel 4 Instrumen Skala <i>Likert</i>	41
Tabel 5. Kisi-kisi Pernyataan dalam Kuisisioner Penelitian.....	41
Tabel 6. Nilai Indeks dan Interpretasi Jawaban Kuesioner.....	44
Tabel 7. Tingkat Reliabilitas <i>Cronbach's Alpha</i> dan <i>Composite Reliability</i> ...	50
Tabel 8. Nilai Indeks dan Interpretasi Jawaban Kuesioner.....	58
Tabel 9. Indeks terhadap Variabel Loyalitas Pelanggan (Y)	59
Tabel 10. Indeks terhadap Variabel Kepercayaan Pelanggan (X1)	60
Tabel 11. Indeks terhadap Variabel Kepuasan Pelanggan (X2)	60
Tabel 12. Indeks terhadap Variabel Kualitas Layanan (X3).....	61
Tabel 13. Nilai <i>Outer Loading</i>	63
Tabel 14. Nilai <i>Cross Loading</i>	65
Tabel 15. Nilai <i>AVE</i>	67
Tabel 16. Nilai <i>Composite Reliability</i>	68
Tabel 17. Nilai Cronbach's alpha.....	69
Tabel 18. Nilai <i>R-square</i>	70
Tabel 19. Nilai <i>Q-square</i>	71
Tabel 20. Uji Hipotesis	72

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Struktur DPK pada Bank Umum di Indonesia Desember 2024	2
Gambar 2. Penggunaan Layanan Perbankan Digital Tahun 2024	3
Gambar 3. Tren Nilai Transaksi Perbankan Digital Indonesia 2021 - 2024	4
Gambar 4. Model Penelitian	33
Gambar 5. Langkah-langkah PLS	45
Gambar 6. Inner Model	46
Gambar 7. Outer Model.....	47
Gambar 8. Diagram Jalur	47
Gambar 9. Perusahaan-Perusahaan Perbankan yang Digunakan Responden ..	53
Gambar 10. Diagram Jenis Kelamin Responden	55
Gambar 11. Diagram Usia Responden	56
Gambar 12. Diagram Wilayah Responden	57
Gambar 13. Diagram Usia Responden	57
Gambar 14. Nilai Loading Factor Outer Model	63
Gambar 15. Inner Model	69

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1. Kuisisioner Penelitian
- Lampiran 2. Hasil Penelitian Terdahulu
- Lampiran 3. Tabulasi Data Responden
- Lampiran 4. Deskripsi Data Responden
- Lampiran 5. Analisis Data Deskriptif
- Lampiran 6. *Output Outer Model* SmartPLS 4.1.0.9
- Lampiran 7. *Output Inner Model* SmartPLS 4.1.0.9
- Lampiran 8. *Output* Analisis Data SmartPLS 4.1.0.9