

SKRIPSI

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, KEPERCAYAAN DAN KEPUASAN TERHADAP LOYALITAS
NASABAH PADA BANK BTN MALANG

Oleh :

RAHMA CITRA MAHARANI

K 2014.1.33050

Telah dipertahankan di depan dosen penguji pada tanggal
15 Maret 2019 dan dinyatakan LULUS

Menyetujui

Dosen Pembimbing

Drs. TAUFIK DJAFRI, MM



Mengetahui,

Ketua S.P.E. Malangkuçeçwara

Drs. BUNYAMIN, M.M., Ph.D

NIK 202.710.182



SURAT KETERANGAN
NO: 127/BTN/SK/07/2018

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Donny
Jabatan : General Manager
Alamat Kantor : Jl. Ade Irma Suryani No.2-4 Malang

Menerangkan bahwa :

Nama : Rahma Citra Maharani
Nomor Pokok : K.2014.1.33050
Program Studi : Managemen

Bahwa yang bersangkutan di atas adalah benar-benar karyawan **ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, KEPERCAYAAN, KEPUASAN TERHADAP LOYALITAS NASBAH PADA BANK BTN MALANG** yang di tugaskan di Area Malang dengan kantor beralamat di Ruko Regency Kav.4-5 Jl. Raya Singosari - Malang.

Demikian surat keterangan ini kami buat untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Hormat kami,



DONNY
General Manager

PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI

Saya menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa sepanjang pengetahuan saya, didalam naskah skripsi ini tidak terdapat karya ilmiah yang pernah diajukan oleh orang lain untuk memperoleh gelar akademik di suatu perguruan tinggi, dan tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis dikutip dalam naskah ini dan disebutkan dalam sumber kutipan dan daftar pustaka.

Apabila ternyata di dalam naskah skripsi ini terdapat dibuktikan terdapat unsur-unsur jiplakan, saya bersedia Skripsi dibatalkan serta diproses sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku (UU nomor 20 tahun 2003, pasal 25 ayat 2 pasal 70).

Malang, 25 Februari 2019

Mahasiswa

Ttd



Rahma Citra Maharani

NPK K.2014.1.33050

CURRICULUM VITAE

Nama : Rahma Citra Maharani
Tempat dan Tanggal Lahir : Sidoarjo, 21 Juni 1996
Jenis Kelamin : Perempuan
Bangsa : Indonesia
Agama : Islam
Alamat : Jln. Candi Panggung Permai No.29 Malang

Nama Orangtua

Ayah : Arief Syaifudhin
Ibu : Erma Herweni

Pekerjaan Orangtua

Ayah : Wiraswasta
Ibu : Wiraswasta
Alamat Orang Tua : Perum. Pondok Jati Blok AC no.21 Sidoarjo

Riwayat Pendidikan : 1. SDN Sidokumpul 1 lulus tahun 2008
: 2. SMP PGRI 9 lulus tahun 2011
: 3. SMA Muhammadiyah 3 lulus tahun 2014

Hasil Karya Tulis/Research : Tahun 2018 melakukan penelitian pada Bank BTN Malang yang berjudul : **“Analisis Pengaruh Kualitas Layanan, Kepercayaan, Kepuasan Terhadap Loyalitas Nasabah (Studi pada Bank BTN Malang)**

Ucapan Terima Kasih

Sehubungan dengan selesainya skripsi ini peneliti menyampaikan penghargaan dan ucapan terima kasih sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Drs. Bunyamin, M.M., Ph.D selaku ketua STIE Malangkuçeçwara Malang.
2. Ibu Dra. Lindananty, MM., selaku Ketua Program Studi Manajemen STIE Malangkuçeçwara Malang.
3. Bapak Drs. Taufik Djafri MM, selaku Dosen Pembimbing

Rekan-rekan penulis dan semua pihak yang telah banyak memberikan bantuan untuk ikut berperan serta dalam memperlancar penelitian dan penulisan skripsi ini. Sujud dan terima kasih yang dalam penulis sampaikan kepada ayah ibu tercinta, atas dorongan yang kuat serta kebijaksanaan dan doa yang tiada putus-putusnya dipanjatkan kehadiran Tuhan Yang Maha Esa sehingga penulis bisa menyelesaikan studi.

Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu per satu, terima kasih atas segala dukungan dan do'a restu yang telah diberikan kepada peneliti hingga terselesaikan skripsi ini.

Malang, 15 Maret 2019

Penulis,

Rahma Citra Maharani

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Wr.Wb.

Alhamdulillah robbi' alamin, puji syukur penulis panjatkan atas kehadiran Allah SWT atas limpahan rahmat dan hidayah-Nya. Sehingga pada akhirnya saya sebagai penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul "ANALISIS PENGARUH KUALITAS LAYANAN, KEPUASAN DAN KEPERCAYAAN TERHADAP LOYALITAS NASABAH PADA BANK BTN MALANG."

Penyusunan skripsi ini merupakan salah satu syarat untuk mencapai gelar Sarjana Ekonomi di Jurusan Manajemen, STIE Malangkecewara Malang. Dalam penyusunan skripsi ini, penulis telah banyak mendapat bantuan dari berbagai pihak, skripsi ini tidak akan berhasil baik tanpa bantuan dan dukungan baik moral maupun materi yang telah diberikan, sehingga penulis berhasil menyelesaikan penulisan ini, maka pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Bapak Drs. Bunyamin, MM, Ph.D, selaku Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Malangkecewara Malang.
2. Ibu Dra. Lindananty, MM, selaku Ketua Jurusan Manajemen STIE Malangkecewara Malang.
3. Bapak Drs. Taufik Djafri, MM, selaku dosen wali dan sebagai dosen pembimbing yang telah banyak membantu dan sabar dalam penyusunan skripsi ini.
4. Ibu dan bapak dosen yang telah memberikan seluruh materi selama perkuliahan, semoga memberi bekal nantinya di dunia kerja.
5. Bank BTN Malang, perusahaan jasa yang telah memberi izin dan bersedia membantu penulis dalam melakukan penelitian ini.
6. Papa dan mama tercinta yang telah memberi dukungan, dorongan, motivasi serta doa sehingga saya dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik, terutama untuk alm. Papa yang belum sempat melihat saya wisuda. Mudah-mudahan kelak saya bisa membahagian kalian.
7. Sahabat dan teman-teman kost yang telah ada disaat saya membutuhkan bimbingan dan arahan dalam penyelesaian skripsi saya ucapkan banyak terimakasih kepada Anggi, Andre, Icha, Dinda, Digda, Rendra, Sinta, Sindi, Desi, Agustin, Niken, Windi, Saiful, Tatak, Lintang, Devita, Dhanni, dan Diki putra (Mantan pujaan hati dikampus) atas dukungannya selama penulis studi di Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi (STIE) Malangkecewara Malang.

Semoga Tuhan Yang Maha Esa senantiasa memberikan rahmat dan karunia-Nya kepada semua pihak yang telah memberikan segala bantuan tersebut diatas.

Skripsi ini jauh dari sempurna oleh karena itu, dengan segala kerendahan hati penulis mengharapkan saran dan kritik yang bersifat membangun dari para pembaca guna membenahi jika ada kekurangan dan terdapat kesalahan dalam skripsi ini.

Akhir kata, besar harapan penulis semoga skripsi ini dapat bermanfaat untuk semua yang membacanya.

Wassalamu 'alaikum Wr.Wb.

Malang, 15 Maret 2019

Penulis,

Rahma Citra Maharani

DAFTAR ISI

COVER	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
LEMBAR RISET	iii
LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS	iv
LEMBAR RIWAYAT HIDUP	v
UCAPAN TERIMA KASIH	vi
ABSTRAK	vii
ABSTRACT	viii
KATA PENGANTAR	ix
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah	5
1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian	5

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Penelitian Terdahulu	7
2.2 Landasan Teori.....	8
2.2.1 Kualitas Pelayanan	8
2.2.2 Kepercayaan	14
2.2.3 Kepuasan Nasabah	17
2.2.4 Loyalitas Konsumen	21
2.3 Model Teori.....	24
2.4 Hipotesis Penelitian.....	25

BAB III METODE PENELITIAN

3.1 Jenis Penelitian.....	26
3.2 Variabel Penelitian dan Definisi Operasional Variabel	26
3.3 Populasi, Sampel Penelitian	30
3.4 Metode Pengumpulan Data	31
3.5 Uji Instrumen Penelitian	31
3.6 Teknik Analisis Data dan Uji Hipotesis	32

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Hasil Penelitian	36
4.1.1 Gambaran Umum Bank BTN Cabang Malang	36
4.1.2 Profil Bank BTN Cabang Malang	37
4.2 Diskripsi Variabel	41
4.3 Hasil Uji Instrumen Penelitian	46
4.4 Analisis Data dan Interpretasi	47
4.4.1 Pengujian Asumsi Klasik	47
4.4.2 Analisis Korelasi Berganda.....	52
4.4.3 Analisis Regresi	54
4.5 Pembahasan Hasil Penelitian	55

BAB V PENUTUP

5.1 Kesimpulan	60
5.2 Saran	60

DAFTAR PUSTAKA	62
-----------------------------	----

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel 1 Distribusi Responden Berdasarkan Usia.....	39
Tabel 2 Distribusi responden Berdasarkan pekerjaan	39
Tabel 3 Distribusi Responden Berdasarkan Tingkat Pendapatan	40
Tabel 4 Distribusi Responden Berdasarkan Lamanya Menjadi Nasabah	41
Tabel 5 Analisis Deskriptif Variabel Kualitas Layanan (X1).....	42
Tabel 6 Analisis Deskriptif Variabel Kepercayaan (X2)`	43
Tabel 7 Analisis Deskriptif Variabel Kepuasan Nasabah (X3)	44
Tabel 8 Analisis Deskriptif Variabel Loyalitas Nasabah (Y)	45
Tabel 9 Hasil Uji Validitas	46
Tabel 10 Uji Reliabilitas Item-Item	47
Tabel 11 Nilai Tolerance dan VIF	48
Tabel 12 Hasil Perhitungan Korelasi Berganda (R), Koefisien Determinasi Berganda (R ²)	53
Tabel 13 Hasil Pengujian Koefisien Regresi Antara peubah Bebas Dan peubah Terikat	53
Tabel 14 Hasil Perhitungan Anova	55
Tabel 15 Hasil Pengujian Uji t.....	56

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.2 Model Pengaruh Variabel Bebas terhadap Variabel Terikat	25
Gambar 4.1 Klasifikasi Nilai Durbin-Watson (D-W)	49
Gambar 4.2 Grafik Pedeteksi Heterokedastisitas	51
Gambar 4.3 Grafik Pendeteksi Normalitas.....	52