



**PENGARUH *CUSTOMER INTIMACY* DAN KEPERCAYAAN
SERTA KOMITMEN TERHADAP LOYALITAS NASABAH
BANK JATIM CABANG JEMBER**

SKRIPSI

diajukan guna melengkapi tugas akhir dan memenuhi salah satu syarat
untuk menyelesaikan Program Studi Manajemen (S1)
dan mencapai gelar Sarjana Ekonomi

Oleh:

Akhmad Fahrur Rozi

070810201070

JURUSAN MANAJEMEN

FAKULTAS EKONOMI

UNIVERSITAS JEMBER

2012

PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Akhmad Fahrur Rozi

NIM : 070810201070

menyatakan dengan sesungguhnya bahwa karya ilmiah yang berjudul **“Pengaruh *Customer Intimacy* dan Kepercayaan serta Komitmen terhadap Loyalitas Nasabah Bank Jatim Cabang Jember”** adalah benar-benar karya sendiri, kecuali kutipan yang sudah saya sebutkan sumbernya, belum pernah diajukan pada institusi mana pun, dan bukan karya jiplakan. Saya bertanggung jawab atas keabsahan dan kebenaran isinya dengan sikap ilmiah yang harus dijunjung tinggi.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya, tanpa ada tekanan dan paksaan dari pihak mana pun serta bersedia mendapat sanksi akademik jika ternyata di kemudian hari pernyataan ini tidak benar.

Jember, Juli 2012

Yang menyatakan,

Akhmad Fahrur Rozi

NIM: 070810201070

PENGESAHAN

**PENGARUH CUSTOMER INTIMACY DAN KEPERCAYAAN SERTA
KOMITMEN TERHADAP LOYALITAS NASABAH BANK JATIM
CABANG JEMBER**

Yang dipersiapkan dan disusun oleh:

Nama : Akhmad Fahrur Rozi
NIM : 070810201070
Jurusan : Manajemen
Konsentrasi : Pemasaran

Telah dipertahankan di depan tim penguji pada tanggal 26 Juni 2012

Dan dinyatakan telah memenuhi syarat untuk diterima sebagai kelengkapan gelar Sarjana dalam Ilmu Ekonomi pada Fakultas Ekonomi Universitas Jember.

Susunan Tim Penguji

Ketua	: <u>Dra. Lilik Farida, M.Si</u>	:.....
	NIP. 19631128 198902 1 001	
Sekretaris	: <u>Drs. Ec Sriono, M.M</u>	:.....
	NIP. 19591013 198802 1 001	
Anggota	: <u>Dr. M. Dimyati, SE, MM</u>	:.....
	NIP. 19670421 199403 1 008	



Mengetahui/Menyetujui
Universitas Jember
Fakultas Ekonomi
Dekan,

Prof. Dr. H. Moh. Saleh, M.Sc
NIP. 19560831 198403 1 002

PERSEMBAHAN

Skripsi ini dipersembahkan kepada :

1. Kedua orang tuaku Bapak (alm)H. Saiful Bahri dan Ibu Hj. Siti Musfiroh

Atas segala tetesan keringat untuk membiayai sekolahku, kasih sayang yang tiada henti dan lantunan doa disetiap sujudnya yang tidak akan mungkin bisa aku balas sampai kapanpun

2. Kakak ku tercinta Agus Fathullohur Rosadi, S.E, M.kes

Atas semangat dan perhatian, tak lupa atas segala keluh kesah dan tawanya selama ini.

3. Sahabat-sahabat ku

Yang telah memberikan warna dalam masa-masa kuliah

4. Almamater yang kubanggakan Fakultas Ekonomi Universitas Jember.

MOTTO

“hiduplah seperti pohon kayu yang lebat buahnya; hidup ditepi jalan dan dilempari orang dengan batu, tetapi dibalas engan buah”

(abu bakar sidli)

“hidup ini menuntut kontribusi setiap orang dan terserah kepada individu itu sendiri untuk menemukannya”

(viktor franky)

“terus berjuan apa yang kita impika suatu saat impian kita akan menjadi kenyataan, tetep semangat, dan jangan lupa berdo'a”

(penulis)

ABSTRAKSI

Tujuan penelitian ini adalah mengetahui pengaruh *customer intimacy* dan kepercayaan serta komitmen terhadap nasabah bank jatim cabang jember. Objek yang diteliti adalah nasabah umum dari bank jatim cabang jember. Pada penelitian ini menggunakan metode *purposive sampling* dengan jumlah responden sebanyak 120 orang. Alat analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah regresi linier berganda dengan pendekatan *confirmatory*. Hasil analisis data menunjukkan bahwa tidak ada pengaruh variabel *customer intimacy* terhadap loyalitas sedangkan variabel kepercayaan dan komitmen berpengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah bank jatim cabang jember.

Kata kunci: customer intimacy, kepercayaan, komitmen, dan loyalitas.

PRAKATA

Dengan mengucapkan puji syukur atas kehadiran Allah SWT atas segala rahmat dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Pengaruh *Customer Intimacy* dan Kepercayaan serta Komitmen terhadap Loyalitas Nasabah Bank Jatim Cabang Jember”. Skripsi ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat dalam menyelesaikan pendidikan strata satu (S1) pada Jurusan Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Jember.

Penyusunan skripsi ini tidak lepas dari bantuan berbagai pihak baik secara langsung maupun tidak langsung, oleh karena itu, penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Prof. Dr. H. Moh. Saleh, M.Sc., selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Jember.
2. Ibu Prof. Dr. Hj. Isti Fadah, M.Si dan Bapak Dr. M. Dimiyati, SE, M.Si selaku Ketua dan Sekretaris jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Jember.
3. Dr. M. Dimiyati, SE, M.Si., selaku Dosen Pembimbing I yang telah meluangkan waktu dan pikiran serta perhatiannya guna memberikan bimbingan dan pengarahan demi terselesaikannya penulisan skripsi ini.
4. Drs. Ec Sriono, M.M., selaku Dosen Pembimbing II yang telah meluangkan waktu dan pikiran serta perhatiannya guna memberikan bimbingan dan pengarahan demi terselesaikannya penulisan skripsi ini.
5. Bapak dan Ibu Dosen serta segenap karyawan Fakultas Ekonomi Universitas Jember, yang telah memberikan ilmu pengetahuan, nasehat serta bimbingan selama peneliti menjalani perkuliahan dari periode 2007-2012.
6. Kedua orang tuaku Bapak (alm)H. Saiful Bahri dan Hj. Siti Musfiroh, atas kerja keras, doa-doa, perhatian dan kasih sayang selama ini yang telah diberikan.
7. Kakakku Agus Fathullohur Rosadi S.E, M.kes., yang selalu mendengarkan keluh kesah disetiap aku sedih dan berbagi tawa dalam keceriaan bersama.
8. Buat Mbak wati, Mbak ina, dan Mas dedy terima kasih banyak atas dukungan

dan motivasinya.

9. Seluruh keluarga besar Sulaiman yang selalu mendoakan aku untuk menjadi orang yang berguna dan berhasil.. maaf hanya ini yang bisa aku persembahkan untuk kalian.
10. Crew Bebek goreng dan Jumbo jus 88 serta Sentro Ice dan Iga Bakar terima kasih selama ini telah memberi semangat dan dorongan.
11. Sahabat-sahabat yang selalu ada dalam suka maupun duka dan memberi warna dalam hidupku: Enggar, Doyok(nico), Nyos, Sisil, Dyah, Afrik, Zen, Robby, Reza, dan lainnya yang tidak bisa saya sebutkan satu-satu.
12. Semua teman-teman “Manajemen 2007” terima kasih untuk semua bantuan, dukungan dan juga kenangan kuliah kita selama ini.
13. Teman-teman Kiprut Cumunity dan Mbolang Community yang telah mengajarkanku arti hidup, dan selalu ada saat senang dan susah.
14. Semua orang yang telah datang dan pergi yang terlalu banyak untuk disebutkan satu persatu, Terima Kasih.

Akhir kata, semoga skripsi ini banyak memberikan manfaat kepada pembaca sekalian.

Jember, juni 2012

Penulis

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERNYATAAN.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
HALAMAN PERSETUJUAN.....	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	v
HALAMAN MOTTO.....	vi
ABSTRAKSI.....	vii
PRAKATA.....	ix
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL.....	xv
DAFTAR GAMBAR.....	xvi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvii
BAB 1. PENDAHULUAN.....	1
1.1.Latar Belakang Masalah.....	1
1.2.Perumusan Masalah.....	4
1.3.Tujuan dan Manfaat Penelitian.....	4
1.3.1.Tujuan Penelitian.....	4
1.3.2.Manfaat Penelitian.....	4
BAB 2. TINJAUAN PUSTAKA.....	6
2.1.Penelitian Terdahulu.....	6
2.2.Landasan Teori.....	7

2.2.1. <i>Customer Intimacy</i>	7
2.2.2. Kepercayaan.....	8
2.2.3. Komitmen.....	9
2.2.4. Loyalitas Konsumen.....	10
2.3. Kerangka Konseptual Penelitian.....	11
2.4. Hipotesis.....	13
BAB 3. METODE PENELITIAN.....	14
3.1. Rancangan Penelitian.....	14
3.2. Jenis Data.....	14
3.3. Metode Pengumpulan Data.....	14
3.4. Populasi dan Sampel.....	15
3.5. Identifikasi Variabel.....	16
3.6. Definisi Operasional Variabel.....	16
3.7. Teknik Pengukuran.....	17
3.8. Pengujian instrument.....	18
3.8.1. Uji Validitas.....	18
3.8.2. Uji Reliabilitas.....	18
3.9. Metode Analisis Data.....	19
3.9.1. Uji Asumsi Regresi Linier Berganda dengan Pendekatan Analisis Faktor Konfirmatory.....	19
3.9.2. Analisis Regresi Linier Berganda dengan Pendekatan Konfirmatory.....	21
3.9.3. <i>Confirmatory Technique</i>	21
3.10. Kerangka Pemecahan Masalah.....	25
BAB 4. HASIL DAN PEMBAHASAN.....	28
4.1. Hasil Penelitian.....	28
4.1.1. Gambaran Umum Perusahaan.....	28
4.1.1.1. Sejarah Singkat PT. Bank Jawa Timur Cabang Jember....	28
4.1.1.2. Kegiatan Usaha PT. Bank Jawa Timur Cabang Jember....	29

4.1.1.3.Fungsi dan Tugas PT. Bank Jawa Timur.....	30
4.1.1.4.Struktur Organisasi.....	31
4.2.Analisis Uji Validitas dan Reliabilitas.....	37
4.2.1.Uji Validitas dan Reliabilitas Konstruk <i>Customer Intimacy</i>	38
4.2.2.Uji Validitas dan Reliabilitas Konstruk Kepercayaan.....	39
4.2.3.Uji Validitas dan Reliabilitas Konstruk Komitmen.....	40
4.2.4.Uji Validitas dan Reliabilitas Konstruk Loyalitas.....	41
4.3.Analisis Data.....	42
4.3.1.Uji Asumsi Regresi <i>Confirmatory</i>	42
4.3.2.Analisis Regresi dengan Pendekatan <i>Confirmatory</i>	43
4.3.3.Kesesuaian Model.....	45
4.3.4.Pengujian Hipotesis.....	46
4.3.4.1.Model Struktural (<i>structural model</i>).....	46
4.3.4.2.Pengujian Hipotesis.....	48
4.4.Pembahasan	49
4.4.1.Pengaruh <i>Customer Intimacy</i> terhadap Loyalitas Nasabah.....	49
4.4.2.Pengaruh Kepercayaan terhadap Loyalitas Nasabah.....	50
4.4.3.Pengaruh Komitmen terhadap Loyalitas Nasabah.....	51
4.5.Keterbatasan Studi.....	52
BAB 5.KESIMPULAN DAN SARAN.....	53
5.1.Kesimpulan.....	53
5.2.Saran.....	53
DAFTAR PUSTAKA.....	55
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
2.1: Perbedaan dan Persamaan Penelitian Terdahulu dengan Penelitian Sekarang.....	7
3.1: Uji Kesesuaian Model.....	24
4.1: Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Konstruk <i>Customer Intimacy</i>	39
4.2: Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Konstruk Kepercayaan.....	40
4.3: Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Konstruk Komitmen.....	41
4.4: Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Konstruk Loyalitas.....	42
4.5: <i>Goodnes Of Fit Model</i> Sebelum Modifikasi.....	48
4.6: Pengujian Hipotesis.....	48

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
2.1: Kerangka Konseptual Penelitian.....	12
3.1: Kerangka Pemecahan Masalah.....	26
4.1: Struktur Organisasi PT.Bank Jatim Cabang Jember.....	32
4.2: Hasil Analisis <i>Confirmatory</i>	44