

**ANALISIS PENGARUH KEPUASAN DAN  
KEPERCAYAAN TERHADAP LOYALITAS  
NASABAH PT. BANK RAKYAT INDONESIA, TBK  
UNIT TEMPUREJO**

**The Analysis Of The Satisfaction And The Faith Influence To The Loyalty  
For Bank Rakyat Indonesia Customer, Tempurejo Unit, Tbk**

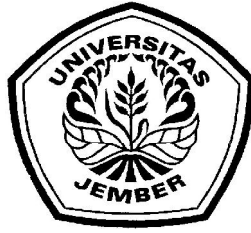
**SKRIPSI**

Oleh :

**Herlambang**

**NIM 070810201115**

**JURUSAN MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI  
UNIVERSITAS JEMBER  
2013**



**ANALISIS PENGARUH KEPUASAN DAN  
KEPERCAYAAN TERHADAP LOYALITAS  
NASABAH PT. BANK RAKYAT INDONESIA, TBK  
UNIT TEMPUREJO**

**The Analysis Of The Satisfaction And The Faith Influence To The Loyalty  
For Bank Rakyat Indonesia Customer, Tempurejo Unit, Tbk**

**SKRIPSI**

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi  
Pada Fakultas Ekonomi Universitas Jember

Oleh :

**Herlambang**

**NIM070810201115**

**JURUSAN MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI  
UNIVERSITAS JEMBER  
2013**

## TANDA PERSETUJUAN

Yang bertandatangan di bawah ini menyetujui :

Judul Skripsi : ANALISIS PENGARUH KEPUASAN DAN  
KEPERCAYAAN TERHADAP LOYALITAS NASABAH  
PADA PT. BANK RAKYAT INDONESIA, TBK UNIT  
TEMPUREJO

Nama Mahasiswa : Herlambang

NIM : 070810201115

Jurusan : Manajemen

Konsentrasi : Manajemen Pemasaran

Disetujui Tanggal : 25 Oktober 2012

Dosen Pembimbing I

Dosen Pembimbing II

Dr. Deasy Wulandari, SE, M.Si

Ana Mufida, SE, M.Si

NIP 19730908 200003 001

NIP 19800201 200501 2 001

Mengetahui,

Ketua Jurusan Manajemen

Prof. Dr. Isti Fadah, SE, M.Si

NIP 19661020 199002 2 001

**KEMENTERIAN PENDIDIKAN NASIONAL**  
**UNIVERSITAS JEMBER – FAKULTAS EKONOMI**

**SURAT PERNYATAAN**

Nama Mahasiswa : Herlambang  
NIM : 070810201115  
Jurusan : Manajemen  
Konsentrasi : Manajemen Pemasaran  
Judul Skripsi : Analisis Pengaruh Kepuasan Dan Kepercayaan Terhadap  
Loyalitas Nasabah Pada PT. Bank Rakyat Indonesia, Tbk Unit  
Tempurejo

Menyatakan dengan sesungguhnya dan sebenar-benarnya bahwa Skripsi yang saya buat adalah benar-benar hasil karya sendiri, kecuali apabila dalam pengutipan substansi disebutkan sumbernya, dan belum pernah diajukan pada institusi manapun, serta bukan karya jiplakan milik orang lain. Saya bertanggung jawab atas keabsahan dan kebenaran isinya sesuai dengan sikap ilmiah yang harus dijunjung tinggi.

Demikian pernyataan ini saya buat sebenar-benarnya, tanpa adanya tekanan dan paksaan dari pihak manapun serta bersedia mendapatkan sanksi akademik jika ternyata dikemudian hari pernyataan yang saya buat ini tidak benar.

Jember, 18 April 2013

Yang menyatakan,

Herlambang  
NIM.070810201115

## JUDUL SKRIPSI

Analisis Pengaruh Kepuasan Dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas  
Nasabah PT. Bank Rakyat Indonesia, Tbk Unit Tempurejo

Yang dipersiapkan dan disusun oleh :

**Nama** : **Herlambang**  
**NIM** : **070810201115**  
**Jurusan** : **Manajemen**

telah dipertahankan didepan panitia penguji pada tanggal :

2 April 2013

dan dinyatakan memenuhi syarat untuk diterima sebagai kelengkapan guna memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi pada Fakultas Ekonomi Universitas Jember.

## SUSUNAN PANITIA PENGUJI

**Ketua** : **Dr. Bambang Irawan, SE, M.Si** (.....)  
NIP 196103171988021001  
**Sekretaris** : **Dr. Deasy Wulandari, SE, M.Si** (.....)  
NIP 19730908 200003 001  
**Anggota** : **Ana Mufida, SE, M.Si** (.....)  
NIP 19800201 200501 2 001

Mengetahui :  
Dekan Fakultas Ekonomi  
Universitas Jember

**Dr. Mohammad Fathorrazi, M.Si**  
NIP.19630614 199002 1 001

Skripsi ini dipersembahkan untuk :

- Allah SWT
- Ayahanda tersayang
- Ibunda tercinta
- Mbak dan Mas tersayang
- Guru dan Pembimbing tersayang
- Sahabat dan Teman tersayang
- Dan Almamater tercinta

Moto :

Taqwa, Intelektualitas dan Profesionalitas

Manusia Tidak Terbatas Hanya Tuhan dan Dirinya Sendiri Yang Membatasinya

## RINGKASAN

**Analisis Pengaruh Kepuasan Dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Pada Nasabah Bank Rakyat Indonesia, Tbk Unit Tempurejo;** Herlambang; 070810201115; 2013; 108 halaman; Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Jember

Semakin ketatnya persaingan bank saat ini, diperlukan loyalitas nasabah guna dapat bertahan, karena nasabah yang loyal akan setia dan menjadi partner dalam memasarkan produk. Untuk dapat membangun loyalitas diperlukan kepuasan dan kepercayaan pada nasabah. Penelitian ini bertujuan untuk melihat pengaruh kepuasan dan kepercayaan terhadap loyalitas pada nasabah PT. Bank Rakyat Indonesia (BRI), Tbk Unit Tempurejo. Dalam penelitian ini terdapat tiga hipotesis, yaitu kepuasan berpengaruh terhadap loyalitas, kepercayaan berpengaruh terhadap loyalitas, kepuasan dan kepercayaan berpengaruh secara simultan terhadap loyalitas. Penelitian ini menggunakan *Non Probability Sampling* dengan teknik *Purposive Sampling*, didapat 100 orang responden dilakukan pada bulan Januari dan Februari 2013.

Analisis yang digunakan adalah Analisis Regresi Berganda *Confirmatory*. Setelah terbukti valid dan reliabel serta uji kelayakan model yang telah terbukti baik. Maka dilakukan uji regresi *confirmatory* dengan signifikansi  $<0,5$ . Dari hasil uji membuktikan bahwa ketiga hipotesis dapat diterima dengan positif dan signifikan. Dengan demikian maka diperlukan kepuasan dan kepercayaan dalam membangun loyalitas, karena semakin besar kepuasan dan kepercayaan maka akan semakin besar loyalitas.



## SUMMARY

**The Analysis Of The Satisfaction And The Faith Influence To The Loyalty For Bank Rakyat Indonesia Customer, Tempurejo Unit, Tbk;** Herlambang 070810201115; 2013; 108 pages; Management Department, Faculty of Economy, Jember University.

The Bank competition right now is really banding. It needs the loyalty of customer to survive, because the loyal customer will be in solidarity with the bank and also will be a partner to market the product. To build the loyalty needs the satisfaction and the faith for customer. This research aims to see the influence of them for the loyalty of customer in PT. Bank Rakyat Indonesia (BRI), Tempurejo Unit, Tbk. This research has three hypothesis, that are (1) the satisfaction influences the loyalty, (2) the faith influences the loyalty, (3) They influence simultaneously to the loyalty. It uses Non Probability Sampling with the Purpusive Sampling skill. It is taken 100 respondece which was done on January and February 2013.

The analysis used is the fold regression analysis confirmatory. It has been proven in the validity and the reliable and also the model feasibility test is good, so regression test confirmatory has been done with the significance  $< 0.5$ . From the test result, it prove that the three hypothesis, can be received positively and signficance, thus it needs them to build the loyalty because the bigger satisfaction and the faith will make the bigger loyalty.

## PRAKATA

Puji syukur selalu penulis haturkan tidak lain kepada Alloh SWT atas nikmat, petunjuk, bimbingan dan barokah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “**Analisis Pengaruh Kepuasan dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Pada Nasabah PT. Bank Rakyat Indonesia, Tbk Unit Tempurejo**”. Sholawat dan salam semoga tetap terhadiahkan kepangkuan beliau Rasullullah SAW.

Penyusunan skripsi ini disusun guna memenuhi salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi Jurusan Manajemen di Fakultas Ekonomi Universitas Jember.

Proses penyusunan skripsi ini merupakan bagian dari perjalanan panjang penulis dalam menuntut ilmu pada jenjang pendidikan di Perguruan Tinggi, yang pada perjalannannya pasti tidak terlepas oleh berbagai pihak yang berkaitan dan berjasa dalam penyusunan skripsi ini. Oleh karena itu pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terimakasih dan rasa hormatnya kepada :

- a. Bapak Dr. M. Fathorrazi, M.Si, selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Jember.
- b. Ibu Prof. Dr. Isti Fadah, M.Si dan Bapak Mohammad Dimiyati, SE, M.Si selaku Ketua dan Sekretaris Prodi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Jember.
- c. Ibu Dr. Deasy Wulandari, SE, M.Si, selaku koordinator konsentrasi pemasaran atas totalitasnya dalam membimbing dan mendidik penulis selama proses menuntut ilmu dibangku kuliah sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi ini, juga selaku Dosen Pembimbing I yang bersedia meluangkan waktu untuk memberikan pengarahan dalam penyelesaian skripsi. Sekaligus selaku Dosen Pembimbing Akademik saya yang telah membimbing dalam proses pendewasaan keilmuan dalam kerangka kedisiplinan mencari intelektualitas yang sebenarnya.

- d. Ibu Ana Mufida, SE, M.Si selaku Dosen Pembimbing II yang telah memberikan nasehat, bimbingan dan arahan bagi penulis dalam proses penyelesaian skripsi ini.
- e. Seluruh Civitas Akademika di Lingkungan Fakultas Ekonomi Universitas Jember.
- f. Kedua Orang tuaku, Ayahku Marsudi dan Ibuku Nur Aini, yang tidak pernah lelah dan pamrih dalam mengkaderku dan membesarkanku disertai luberan cinta. Juga kepada Mas Herman, Mas Heru, Mbak Hera, Mas Hendro, Mbak Danik, Mas Gagun, Mbak Dini, Mbak P'is dan Mas Ratno, serta Mas Giok. Terima kasih atas kasih sayang yang telah mas dan mbak berikan.
- g. Teman-teman kuliahku, Sofyan, Urip, Zen, Yogik, Danim, Khoirul, Randy, Deni, Reza, Reza Katong, Resa, Dodik, Hanan, Dondy, Cita. Terima kasih telah menjadi teman dalam menuntut ilmu di Fakultas Ekonomi Universitas Jember. Semoga dapat bertemu kembali di fase hidup selanjutnya.
- h. Teman-temanku di Kelompok Studi Kewirausahaan Muda, mulai dari kepengurusan 2008/2009 yang dikomandoi mas Yoga, terima kasih telah mengayomi; periode 2009/2010 yang berisikan mas Widi, mbak Shita, mbak Retno, mbak Lutfi dan lainnya, terima kasih telah mengajarkan bagaimana menjadi seorang yang bertanggung jawab; periode 2010/2011 yang berisikan Denis, Wella, Fanni, Angga, Indah dan lainnya, terima kasih telah menjadi teman berproses dalam berorganisasi dan pengertian tentang apa itu kewirausahaan; periode 2011/2012, yang dikomandoi Nofa serta periode 2012/2013 yang dikomandoi Angel, terima kasih atas proses pematangan keorganisasianku dan pemahaman kewirausahaan yang sesungguhnya.
- i. Saudara-saudariku di Kurusetra. Angkatanku, angkatan originalitas ORAB IX, Guido, Sinyo, Adif, Eva, Rembes, Ju'on, Iril, Dinik, BCL, Cupid, Ari Lasso, Prima, Andi F, Andi T, Rendy, Deasy, Irina, Denok dan lainnya, terima kasih telah mengajarkanku arti persahabatan, kesatuan dan jiwa korsa. Juga kepada mas Cece, mas Respati, mas Krisna, mas Bayu, mas Gareng, mas Admojo, Adi, Didin, Wahyudi, Diswan, Daniar, Elli dan lainnya atas ajaran tentang makna kesenian, komunitas dan berorganisasi. Jasa kalian banyak

mempengaruhi dalam prinsip hidup berorganisasiku. Serta peserta angkatan XI dan Angkatan XII yang sedikit banyak mengajarku tentang kehidupan organisasi sebagai proses berkelanjutan serta seni sebagai hal imajiner yang rasional dalam kerangka ketakterbatasan kemungkinan yang berbatas kreatifitas.

- j. Sahabat-sahabati PMII Rayon Fakultas Ekonomi; seangkatanku, Say, Artha, Bowo, Tuban, Rama, Dika, Adit, Dewi, Hayyi, Azka, Prima, Eiy, Dedy, Dwi, Atun, Fiki. Juga kepada pengkaderku yang banyak memberi petunjuk untuk jadi lebih baik, mas Karim, mas Satrio, mas Anjar, mas Erik, cak Benu, mas Sugik, mas Pram. Juga kepada Very, Toni, Salam, Fuad, Wildan, Yapi, Kenya, Norma, Fara, Ayu', Budi, Yogi', Riski, Galih, Ika, Hesti, Ririn, Kukuh, Wafda, dan lainnya, terima kasih telah mewarnai prosesku serta hadir dalam kehidupanku.
- k. Sahabat-sahabati PMII Rayon Fakultas Ekonomi, Ranger, Ayas, Dwy, Aliph, Salju, Ana, Vee, yang memberikan ruang untuk menjadiku orang yang bertanggung jawab sebagai pengkader serta pemberi pijakan lanjutan tentang arti kedewasaan, juga Khisom, Lafif, Andy, Rofi, Angel, Rizal, Moy, Anang, Karim yang mengajarkanku arti kaderisasi, serta Ali, Vita, Azhar, Agus, Najib yang mewarnai proses kaderisasiku. Juga kepada Dufan, Yeni, Kaori, Okta, Keponakanku (Azalea, Vina, Imaniar), Tata', Ibuk Enik, Ho'is, Taufik, Tamam, 5 serangkai (Vina, Sofi, Yulia, Rinda, Vita), Diah, Silvi, Rambo, Bimo, Yohana, Anggi, Rida'i, Erry, Mutia dan lainnya. Terima kasih telah menjadi wadahku dalam pembentukan kedewasaan serta pematangan akan arti kaderisasi. Semoga menjadi kader ulul albab, tercapai kebutuhannya.
- l. Juga kepada, Hudi, Satria, Putra, Cebong, Husna, Bunga, Ula, Rosid, Diah, Anis, Rizal, Orista, Misrali, Wiwin, Iqbal serta cucuku (Samantha, Nindy, Erlin, Lintang). Juga kepada, cucuku (Dwi dan Rovy), Dio, Resi, Novi, terima kasih atas ruangnya agar dapat menjadikan aku yang lebih baik lagi, serta sahabat-sahabati lainnya, terima kasih sangat banyak dan maaf tak bisa kuhaturkan semuanya

- m. Sahabat-sahabati Pengurus PMII Komisariat Universitas Jember, Periode ke-IV, Apep, Rhipind, Duwi', Weka, Deasy, Rofik. Terima kasih atas pelajaran menjadi pengurusnya pengurus. Juga kepada tetangga sekretariat Pak RT, Bu RT, Shafa, Gaby dan Vika yang mengajakku tentang indahnya kekeluargaan dalam bingkai kesederhanaan.
- n. Teman-teman kostku, mas Andik Gathel, mas Jimmy Jihad, Dhani Mboys, Bagus Bagong, Rijal pak boss, Fandik, Tewel Bin Nongko, Erwin Makchi, Dicky, Jeffry, Emoo Gamer, Atim Sleeper, Hendrik, Vian Pukis, Dayat, Gunawan, mas Bajol, Wibi, Kiki', Faisal Ahong, Adi, Dewan, Guruh, terima kasih telah menjadi bagian dari kisah hidupku. Juga kepada Ibuk yang telah menjadi orang tuaku di kosn, mbak Nora dan mas Dayat beserta ketiga anaknya yang memberi arti lain dalam kehidupanku.
- o. Semua pihak yang telah membantu terselesaikannya skripsi ini yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu.

Penulis menyadari bahwa penyusunan skripsi ini masih terdapat kekurangan. Oleh karena itu kritik dan saran demi kemajuan penulisan berikutnya sangat terbuka dan diharapkan bagi penulis. Semoga Allah SWT memberikan rahmat dan barokah-Nya kepada semua pihak yang telah berkontribusi memberikan bantuan dalam terselesaikannya penyusunan skripsi ini. Semoga skripsi ini bermanfaat bagi semua pihak.

*Wassalamu'alaikum, wr.wb*

Jember, 18 April 2013

Penulis

## DAFTAR ISI

	<b>Halaman</b>
<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>i</b>
<b>HALAMAN PERNYATAAN .....</b>	<b>ii</b>
<b>HALAMAN PERSETUJUAN .....</b>	<b>iii</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN .....</b>	<b>iv</b>
<b>MOTO .....</b>	<b>v</b>
<b>RINGKASAN .....</b>	<b>vi</b>
<b>SUMMARY .....</b>	<b>vii</b>
<b>PRAKATA .....</b>	<b>viii</b>
<b>DAFTAR ISI .....</b>	<b>ix</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>x</b>
<b>DAFTAR GAMBAR .....</b>	<b>xi</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xii</b>
<b>BAB 1 PENDAHULUAN</b>	
<b>1.1 LatarBelakang.....</b>	<b>1</b>
<b>1.2 RumusanMasalah.....</b>	<b>5</b>
<b>1.3 Tujuan Penelitian.....</b>	<b>5</b>
<b>1.4 Manfaat Penelitian.....</b>	<b>6</b>
<b>BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA</b>	
<b>2.1 Landasan Teori.....</b>	<b>7</b>
2.1.1 Pemasaran Jasa.....	7
2.1.2 Pengertian dan Tujuan Pemasaran Bank.....	9
2.1.3 Loyalitas Nasabah.....	11
2.1.4 Kepuasan Nasabah.....	13
2.1.5 Kepercayaan Nasabah.....	16
<b>2.2 Penelitian Terdahulu.....</b>	<b>18</b>
<b>2.3 Kerangka Konseptual .....</b>	<b>20</b>
<b>2.4 Hipotesis .....</b>	<b>21</b>

2.4.1 Kepuasan Nasabah Terhadap Loyalitas Nasabah.....	21
2.4.2 Kepercayaan Nasabah Terhadap Loyalitas Nasabah..	22
2.4.3 Kepuasan dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Nasabah.....	23
<b>BAB 3 METODE PENELITIAN</b>	
<b>3.1 Rancangan Penelitian.....</b>	<b>24</b>
<b>3.2 Jenis dan Sumber Data.....</b>	<b>24</b>
3.2.1 Data Primer.....	24
3.2.1 Data Sekunder.....	24
<b>3.3 Populasi dan Sampel.....</b>	<b>25</b>
<b>3.4 Metode Pengumpulan Data dan Skala Pengukuran.....</b>	<b>26</b>
3.4.1 Metode Pengukuran.....	26
3.4.2 Skala Pengukuran.....	26
<b>3.5 Identifikasi Variabel.....</b>	<b>27</b>
<b>3.6 Definisi Operasional Variabel.....</b>	<b>27</b>
<b>3.7 Metode Analisis.....</b>	<b>29</b>
3.7.1 Analisis Instrumen Penelitian.....	29
3.7.2 Uji Asumsi Klasik.....	30
3.7.3 Analisis Regresi Berganda <i>Confirmatory</i> .....	31
3.7.4 <i>Confirmatory Technique</i> .....	31
<b>3.8 Kerangka Pemecahan Masalah.....</b>	<b>36</b>
<b>BAB 4 PEMBAHASAN</b>	
<b>4.1 Gambaran Umum .....</b>	<b>37</b>
4.1.1 Gambaran Umum PT. Bank Rakyat Indonesia, Tbk Unit Tempurejo .....	37
4.1.2 Gambaran Umum Responden.....	39
<b>4.2 Proses dan Hasil Analisis.....</b>	<b>40</b>
4.2.1 Uji Validitas dan Reliabilitas.....	40
4.2.2 Uji Asumsi Regresi <i>Confirmatory</i> .....	42
4.2.3 Analisis Regresi <i>Confirmatory</i> .....	44

<b>4.3 Pembahasan.....</b>	<b>50</b>
4.3.1 Pengaruh Kepuasan Terhadap Loyalitas.....	50
4.3.2 Pengaruh Kepercayaan Terhadap Loyalitas.....	55
4.3.3 Pengaruh Kepuasan dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas.....	59
<b>BAB 5 PENUTUP</b>	
<b>5.1 Kesimpulan.....</b>	<b>64</b>
<b>5.2 Saran.....</b>	<b>65</b>
<b>DAFTAR PUSTAKA</b>	
<b>LAMPIRAN</b>	



## DAFTAR TABEL

	<b>Halaman</b>
2.1 Penelitian Terdahulu.....	20
3.1 Uji Keseuaian Model.....	34
4.1 Statistik Deskriptif Responden.....	39
4.2 Hasil Uji Validitas.....	41
4.3 Hasil Uji Reliabilitas.....	42
4.4 Hasil Uji Keseuaian Model.....	44
4.6 Hasil Uji Regresi dengan Pendekatan <i>Confirmatory</i> .....	46
4.5 <i>Total Effect</i> .....	48

## DAFTAR GAMBAR

	<b>Halaman</b>
2.1 KerangkaKonseptual.....	21
3.1 Kerangka Pemecahan Masalah.....	36

## DAFTAR LAMPIRAN

	<b>Halaman</b>
1. Kuisisioner Penelitian .....	69
2. Rekapitulasi Kuisisioner .....	73
3. Hasil Uji Regresi Berganda <i>Confirmatory</i> dengan menggunakan AMOS 5.....	76