

**PENGARUH KEPERCAYAAN TERHADAP LOYALITAS
NASABAH DI MEDIASI OLEH KEPUASAN NASABAH
(Studi Pada Nasabah Tabungan PT Bank Mandiri (Persero) Tbk.
KC Surabaya Niaga)**

SKRIPSI

**Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat
Dalam Memperoleh Gelar Sarjana
Manajemen**



Diajukan Oleh :

**MUHAMMAD DENNY PRAYOGO
NPM : 13420179**

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS WIJAYA KUSUMA SURABAYA
2019**

SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : MUHAMMAD DENNY PRAYOGO

NPM : 13420179

Alamat : JL. ANNGUR AC/01 MENGANTI

Program Studi : MANAJEMEN

Fakultas : EKONOMI DAN BISNIS

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi dengan judul :

“Pengaruh Kepercayaan Terhadap Loyalitas Nasabah Di Mediasi Oleh Kepuasan Nasabah (Studi Pada Nasabah PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk. KC Surabaya Niaga)” Adalah benar-benar karya sendiri dan bebas dari plagiat, dan apabila pernyataan ini terbukti tidak benar maka saya bersedia menerima sanksi sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Demikian surat pernyataan ini saya buat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Surabaya, 17 Januari 2019

Yang membuat pernyataan,



(Muhammad Denny Prayogo)

NPM : 13420179

SKRIPSI

**PENGARUH KEPERCAYAAN TERHADAP LOYALITAS NASABAH DI
MEDIASI OLEH KEPUASAN NASABAH
(STUDI PADA NASABAH PT. BANK MANDIRI (PERSERO) TBK. KC
SURABAYA NIAGA)**

Diajukan Oleh :

MUHAMMAD DENNY PRAYOGO

NPM : 13420179

TELAH DISETUJUI DAN DITERIMA DENGAN BAIK OLEH :

DOSEN PEMBIMBING



DEWI NURAINI, SE., M.SM

Tanggal,.....

KETUA PROGRAM STUDI



Dr. SITI DJAMILAH, SE., M.Si

Tanggal,.....

SKRIPSI

PENGARUH KEPERCAYAAN TERHADAP LOYALITAS NASABAH DI
MEDIASI OLEH KEPUASAN NASABAH
(STUDI PADA NASABAH PT. BANK MANDIRI (PERSERO) TBK. KC
SURABAYA NIAGA)

Diajukan Oleh :

MUHAMMAD DENNY PRAYOGO

NPM : 13420179

Susunan Dewan Penguji

Sekretaris Tim Penguji / Pembimbing



DEWI NURAINI, SE., M.SM

Ketua Tim Penguji



Dr. Siti Djamilah, SE., M.Si.

Anggota Tim Penguji



Dajah Julindrastuti, SE, M.Ak

Skripsi Ini Telah Diterima Sebagai Salah Satu Persyaratan
Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Manajemen

Tanggal.....



Dr. Siti Djamilah, SE., M.Si.
Ketua Program Studi

KATA PENGANTAR

Syukur Allhamdulillah, berkat rahmat Allah SWT, penulis dapat menyelesaikan skripsi ini, dengan melalui proses pembelajaran yang cukup lama dengan banyak mengalami kendala, hambatan dan tentu saja pengalaman yang luar biasa dalam penyusunan skripsi ini. Puji syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT yang selalu memberi petunjuk, membantu penulis sehingga hambatan dan kendala dapat terlewati dengan baik.

Dalam penulisan skripsi ini penulis menyadari masih banyak kekurangan dan kelemahan baik ditinjau dari segala aspek karena memang manusia tidak ada yang sempurna, dan diantara kesempurnaan manusia adalah kelebihan dan keistimewaan manusia yang saling melengkapi antara individu yang satu dengan yang lainnya maka, penulis menerima kritik dan saran yang membangun guna menambah wawasan yang lebih lanjut. Dalam kesempatan ini penulis mengucapkan juga ucapan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Bapak Prof. H. Sri Harmadji dr.SP, THT-KL.,(K) selaku rektor Universitas Wijaya Kusuma Surabaya.
2. Bapak Drs. Ec. Iman Karyadi, Ak, MM, Selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Wijaya Kusuma Surabaya.
3. Ibu Dr. Siti Djamilah, SE., M.Si selaku Ketua Program Studi Jurusan Manajemen Universitas Wijaya Kusuma Surabaya.
4. Bapak Drs.Ec. Sugeng Widodo, M.Ak. selaku dosen wali
5. Ibu Dewi Nuraini, SE, M.SM selaku dosen pembimbing penyusunan skripsi.

6. Ayah dan Ibu saya yang selama ini mendoakan saya agar cepat selesai dalam menempuh kuliah. Berkat do'a dan kasih sayang merekalah yang selalu membangkitkan harapan si penulis, betapa aku inginkan mempersembahkan yang terbaik atas semua perjuangan yang engkau lakukan untuk cita-cita dan masa depanku”.
7. Adikku (Febriana Iswara) yang selalu memberi semangat dan mendoakan supaya cepat selesai dalam mengerjakan skripsi ini.
8. Wendy Pratiwi yang selama ini sudah mensupport dan mengingatkanku buat menyelesaikan atau mengerjakan skripsi ini.
9. Dear Lino Rizal Effendi, Ach. Saiful Adi, Muhammad Subekti, Wahyu Cahyono dan seluruh Tim Seduluran Lanang sudah memberi semangat dan motivasi dalam segala apapun.
10. Dan buat rekan kerja yang juga selama ini selalu memberikan semangat dalam mengerjakan skripsi ini hingga selesai.
11. Buat teman-temanku yang belum menempuh atau menyelesaikan skripsinya mudah-mudahan diberi kelancaran buat mengerjakan atau menyelesaikan skripsinya.

Demikian kata pengantar ini sebagai pembuka dari skripsi ini dan saran yang membangun selalu terbuka lebar untuk kesempurnaan dalam penulisan.

Surabaya, 3 Januari 2019

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT.....	ii
HALAMAN PERSETUJUAN.....	iii
HALAMAN SUSUNAN DEWAN PENGUJI.....	iv
KATA PENGANTAR.....	v
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
ABSTRAKSI	xiv
<i>ABSTRACT</i>	xv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	5
1.3 Tujuan Penelitian	6
1.4 Manfaat Penelitian	6
1.5 Sistematika Penelitian.....	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	9
2.1 Landasan Teori	9
2.1.1 Pengertian Pemasaran	9
2.1.2 Manajemen Pemasaran.....	9
2.1.3 Konsep Pemasaran.....	10
2.1.4 Bauran Pemasaran (Marketing Mix)	11
2.1.5 Perilaku Konsumen	11
2.1.6 Trust (Kepercayaan)	12
2.1.6.1 Pengertian Trust (Kepercayaan)	12
2.1.6.2 Keuntungan Trust (Kepercayaan)	12
2.1.6.3 Komponen Kepercayaan	13
2.1.6.4 Dimensi Kepercayaan	14

2.1.6.5 Indikator Trust (Kepercayaan)	14
2.1.7 Kepuasan Pelanggan.....	15
2.1.7.1 Definisi Kepuasan Pelanggan.....	15
2.1.7.2 Faktor-Faktor Kepuasan Pelanggan	15
2.1.7.3 Pengukuran Kepuasan Pelanggan	16
2.1.7.4 Manfaat Kepuasan Pelanggan	18
2.1.7.5 Model Kepuasan Pelanggan	19
2.1.8 Loyalitas Pelanggan.....	19
2.1.8.1 Pengertian Loyalitas Pelanggan	19
2.1.8.2 Karakteristik Loyalitas Pelanggan.....	20
2.1.8.3 Tahapan Loyalitas Pelanggan	21
2.1.8.4 Jenis – Jenis Loyalitas	23
2.1.9 Hubungan Antar Variabel	24
2.1.9.1 Hubungan Kepercayaan dan Loyalitas Nasabah	24
2.1.9.2 Hubungan Kepercayaan dan Kepuasan	24
2.1.9.3 Hubungan Kepuasan dan Loyalitas	25
2.2. Penelitian Terdahulu.....	25
2.3 Hipotesis Dan Model Analisis	26
2.3.1 Hipotesis	26
2.3.2 Model Analisis	27
BAB III METODE PENELITIAN.....	28
3.1 Pendekatan Penelitian	28
3.2. Populasi dan Sampel	28
3.2.1 Populasi	28
3.2.2 Sampel	28
3.3 Identifikasi Variabel	29
3.4 Definisi Operasional Variabel dan Indikator.....	30
3.5 Jenis dan Sumber Data.....	31
3.6 Prosedur Pengumpulan Data.....	32
3.7 Teknik Analisis Data	33
3.8. Teknik Analisis Regresi Bertahap (Regresi Stepwise).....	33

3.9 Pengujian Hipotesis.....	34
3.9.1 Pengujian Hipotesis 1, Hipotesis 2 dan Hipotesis 3	34
3.9.2 Pengujian Hipotesis 4	35
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	37
4.1 Gambaran Umum Bank Mandiri	37
4.2 Deskripsi Identitas Responden.....	43
4.3 Deskripsi Mengenai Variabel Penelitian	45
4.3.1 Deskripsi Mengenai Variabel Kepercayaan Pelanggan (X)	46
4.3.2 Deskripsi Mengenai Variabel Kepuasan Pelanggan (Z)	47
4.3.3 Deskripsi Mengenai Variabel Loyalitas Pelanggan (Y)	49
4.4 Hasil Analisis Data	50
4.4.1 Hasil Pengujian Validitas	50
4.4.2 Hasil Pengujian Reliabilitas	51
4.5 Analisis dan Pembuktian Hipotesis	51
4.5.1 Analisis Regresi Linear Sederhana	52
4.5.1.1 Hasil Analisis Regresi Hipotesis Pertama	52
4.5.1.2 Hasil Analisis Regresi Hipotesis Kedua	53
4.5.1.3 Hasil Analisis Regresi Hipotesis Ketiga	54
4.5.1.4 Analisis Regresi Linear Berganda	55
4.6 Uji Mediasi	56
4.7. Pembahasan	58
4.7.1 Pengaruh Kepercayaan Berpengaruh Terhadap Loyalitas Nasabah Tabungan PT. Bank Mandiri.	58
4.7.2 Kepercayaan Berpengaruh Terhadap Kepuasan Nasabah Tabungan PT. Bank Mandiri	58
4.7.3 Pengaruh Kepuasan Berpengaruh Terhadap Loyalitas Nasabah Tabungan PT. Bank Mandiri	59
4.7.4 Kepuasan Sebagai Variabel Mediasi Antara Kepercayaan Terhadap Loyalitas Nasabah Tabungan PT. Bank Mandiri.	59

BAB V SIMPULAN DAN SARAN	61
5.1 Simpulan	61
5.2 Saran	61
5.3 Keterbatasan Penelitian	62
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN-LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	10 Bank Terbaik Dalam Pelayanan Prima Periode Tahun 2016-2017	5
Tabel 2.1	Penelitian Terdahulu.....	26
Tabel 4.1	Karakteristik Jenis Kelamin responden	40
Tabel 4.2	Karakteristik usia responden	41
Tabel 4.3	Karakteristik pendidikan terakhir responden	41
Tabel 4.4	Karakteristik Jenis Pekerjaan Responden	42
Tabel 4.5	Kategori Penilaian	43
Tabel 4.6	Jawaban Responden Mengenai Variabel Kepercayaan Pelanggan (X)	44
Tabel 4.7	Jawaban Responden Mengenai Variabel Kepuasan Pelanggan (Z).....	45
Tabel 4.8	Jawaban Responden Mengenai Variabel Loyalitas Pelanggan (Y)	46
Tabel 4.9	Hasil Pengujian Validitas	47
Tabel 4.10	Hasil Pengujian Reliabilitas	48
Tabel 4.11	Hasil Uji Regresi Linier Sederhana Kepercayaan (X) Terhadap Loyalitas Nasabah (Y)	49
Tabel 4.12	Hasil Uji Regresi Linear Sederhana Kepercayaan (X) Terhadap Kepuasan Pelanggan (Z).....	50
Tabel 4.13	Hasil Uji Regresi Linear Sederhana Kepuasan Pelanggan (Z) Terhadap Variabel Loyalitas Nasabah (Y)	51
Tabel 4.14	Hasil Uji Regresi Linear Berganda	52
Tabel 4.15	Tabel nilai R Square	53

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Model Analisa	27
Gambar 4.1 Analisis Mediasi Kepercayaan (X) Dan Loyalitas Nasabah (Y) Di Mediasi Kepuasan Nasabah (Z)	54

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 : Kuesioner
- Lampiran 2 : In Put SPSS
- Lampiran 3 : Out Put SPSS

ABSTRAK

Tujuan dari penelitian ini yaitu untuk mengetahui pengaruh kepercayaan terhadap loyalitas nasabah dengan kepuasan nasabah sebagai variabel intervening. Dalam penelitian ini penentuan sampel dilakukan dengan metode penarikan sampel secara tidak acak (*non probability sampling*) dengan prosedur *purposive sampling*, yang artinya teknik penentuan sampel dengan pertimbangan tertentu. Dengan jumlah sampel sebanyak 93. Pengolahan data penelitian menggunakan analisis data responden menggunakan analisis regresi berganda dengan bantuan SPSS 16 untuk menguji validitas dan reliabilitas .selanjutnya di lihat seberapa besar pengaruh kepercayaan, loyalitas nasabah dan kepuasan nasabah pada pengujian hipotesis. Hasil penelitian menyimpulkan bahwa variabel kepercayaan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah dan kepuasan nasabah tidak cocok sebagai variabel intervening.

Kata Kunci : Kepercayaan, Loyalitas Nasabah Dan Kepuasan Nasabah

ABSTRACT

The purpose of this study is to determine the effect of trust in customer loyalty with customer satisfaction as an intervening variable. In this study the determination of the sample is done by non-probability sampling method with a purposive sampling procedure, which means the technique of determining the sample with certain considerations. With a sample size of 93. The processing of research data using respondent data analysis using multiple regression analysis with the help of SPSS 16 to test the validity and reliability. Furthermore, see how much influence the trust, customer loyalty and customer satisfaction on hypothesis testing. The results of the study concluded that the trust variable had a significant effect on customer loyalty and customer satisfaction was not suitable as an intervening variable.

Keywords: Trust, Customer Loyalty and Customer Satisfaction