

**PENGARUH KUALITAS HUBUNGAN DAN KEPUASAN  
TERHADAP KOMITMEN SERTA DAMPAKNYA  
PADA LOYALITAS NASABAH TABUNGAN  
BANK BRI DI SURABAYA**

**SKRIPSI**

**Diajukan untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Penyelesaian  
Program Pendidikan Strata Satu  
Jurusan Manajemen**



**Oleh :**

**ANGGA PRADITA DAVID HAMKA**

**NIM : 2008210543**

**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI PERBANAS**

**SURABAYA**

**2013**

**PENGARUH KUALITAS HUBUNGAN DAN KEPUASAN TERHADAP  
KOMITMEN SERTA DAMPAKNYA PADA LOYALITAS  
NASABAH TABUNGAN BANK BRI  
DI SURABAYA**

Diajukan oleh :

**ANGGA PRADITA DAVID HAMKA**

**NIM : 2008210543**

Skripsi ini telah dibimbing  
dan dinyatakan siap diujikan

Dosen Pembimbing,

Tanggal : .....



**(Dr. Basuki Rachmat, SE., MM)**

**SKRIPSI**

**PENGARUH KUALITAS HUBUNGAN DAN KEPUASAN TERHADAP  
KOMITMEN SERTA DAMPAKNYA PADA LOYALITAS  
NASABAH TABUNGAN BANK BRI  
DI SURABAYA**

Disusun oleh :

**ANGGA PRADITA DAVID HAMKA  
2008210543**

Dipertahankan di depan Tim Penguji  
dan dinyatakan Lulus Ujian Skripsi  
pada tanggal 19 Februari 2013

**Tim Penguji**

**Ketua : Prof. Dr. Dra. Tatik Suryani, Psi., M.M.**

**Sekretaris : Dr. Basuki Rachmat, SE., MM**

**Anggota : Dra. Ec. Aniek Maschudah Ilfitriah, M.Si.**



## PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : ANGGA PRADITA DAVID HAMKA  
Tempat, Tanggal lahir : Lamongan, 17 juli 1990  
N.I.M : 2008210543  
Jurusan : Manajemen  
Program Pendidikan : Strata 1  
Konsentrasi : Manajemen Perbankan  
Judul : Pengaruh Kualitas Hubungan Dan Kepuasan Terhadap Komitmen Serta Dampaknya Pada Loyalitas Nasabah Tabungan Bank BRI di Surabaya

Disetujui dan diterima baik oleh :

Ketua Program Studi S1 Manajemen

Dosen Pembimbing,

Tanggal : .....

Tanggal : .....

  
(Mellyza Silvy, S.E, M.Si.)

  
(Dr. Basuki Rachmat, SE., MM)

# **MOTTO**

**Dialah yang mengajari manusia  
segala yang belum diketahui**  
(Q.S. Al-“alaq I-5).

Sekali lagi, sekali lagi dan sekali lagi

Jenius adalah 1% inspirasi dan 99% keringat. Tidak ada yang  
dapat menggantikan kerja keras

Tiada doa yang lebih indah selain doa skripsi ini sudah selesai

Wisuda setelah 9 semester adalah kesuksesan yang tertunda

**Lebih baik terlambat daripada  
tidak wisuda sama sekali**

Saya datang, saya bimbingan, saya ujian, saya revisi dan saya  
menang !!!!

**Sarjana ekonomi adalah menantu yang ideal**

Manusia tidak dirancang untuk gagal, mereka gagal untuk  
merancang

(William j.Siegel)

## PERSEMBAHAN

..... Skripsi ini khusus ku persembahkan untuk orang-orang yang sangat berarti dan telah menjadi bagian dari perjalanan hidupku.....

1. Untuk kedua orang tuaku dan seluruh keluarga besarku. Karena kalian telah mengajari bagaimana arti hidup sebenarnya. kalian semua adalah motivator dan penyemangat hidupku. Terima kasih atas doa yang selalu kalian panjatkan untukku sampai akhirnya aku bisa menyelesaikan skripsi ini.
2. Pak Basuki Rachmat, selaku dosen pembimbing yang telah memberi bimbingan dengan sabar mulai awal sampai akhir penyelesaian skripsi ini, serta memberikan masukan yang sangat baik buat skripsi ini.
3. Para dosen S1 Manajemen Perbankan yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu, terima kasih atas segala ilmu *banking* yang telah diberikan.
4. Pak Bagus Suminar selaku dosen wali, terima kasih atas bimbingannya selama semester awal sampai akhir ini bisa menyelesaikan skripsi dengan baik.
5. Buat Pakde Rheza dan Mbak Tice, Naila yang telah menjadi tutorial AMOS sampai titik darah penghabisan, disusul oleh Debi, Virgo, Yunindar yang telah menjadi sohib satu bimbingan skripsi serta mas Yakin, bung Romi, Fu, nurul dan Cak Apam S.E (Senyum eka) dan bung Vio, Wena, serta seluruh Staff para “ **Tim koruptor** (Anggara, suryadi, putu, rohim, deni, sukma, yopi)” dan para “NAGNIJAB”, terbukti kan bisa joget mundur bareng – bareng wisuda semester ini.
6. Yang terakhir buat Afif dan Dinda terima kasih sudah mengedit sistematika dalam penulisan skripsi ini.

## **KATA PENGANTAR**

Puji syukur penulis panjatkan pada Allah S.W.T yang senantiasa menyertai dan memberi kesehatan kepada penulis dalam pembuatan skripsi yang berjudul “Pengaruh Kualitas Hubungan Dan Kepuasan Terhadap Komitmen Serta Dampaknya Pada Loyalitas Nasabah Tabungan Bank BRI Di Surabaya”.

Skripsi ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat dalam menyelesaikan Studi Strata Satu Jurusan Manajemen di Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Perbanas Surabaya.

Adapun keberhasilan skripsi ini tidak terlepas dari bantuan serta dukungan dari semua pihak baik secara moril maupun materiil. Pada kesempatan ini, penulis ingin mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Dr.Basuki Rachmat,SE., M.M. selaku Dosen pembimbing yang selalu sabar memberikan pengarahan kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini.
2. Mellyza Silvy, S.E., M.Si. selaku Ketua Jurusan Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Perbanas Surabaya.
3. Bapak Bagus Suminar SE.Spsi M.M selaku dosen wali yang mengarahkan dan membantu selama proses studi.
4. Bapak dan Ibu Dosen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Perbanas Surabaya yang dengan ikhlas memberikan ilmu kepada penulis selama proses pembelajaran.
5. Seluruh Staf Perpustakaan Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Perbanas Surabaya yang telah membantu dalam penulisan skripsi ini.

6. Seluruh Civitas Akademika Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Perbanas Surabaya.

Demikian skripsi ini dibuat, semoga dapat berguna bagi semua pihak pada umumnya dan bagi para peneliti yang ingin meneliti objek yang sama pada khususnya.

Surabaya, 19 Februari 2013

Penulis



## DAFTAR ISI

|   | Halaman |
|---|---------|
| <b>HALAMAN JUDUL</b> .....                                | i       |
| <b>HALAMAN SIAP DIUJI</b> .....                           | ii      |
| <b>HALAMAN LULUS UJIAN SKRIPSI</b> .....                  | iii     |
| <b>HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI</b> .....                   | iv      |
| <b>MOTTO</b> .....  | v       |
| <b>PERSEMBAHAN</b> .....                                  | vi      |
| <b>KATA PENGANTAR</b> .....                               | viii    |
| <b>DAFTAR ISI</b> .....                                   | x       |
| <b>DAFTAR TABEL</b> .....                                 | xii     |
| <b>DAFTAR GAMBAR</b> .....                                | xiii    |
| <b>ABSTRACT</b> .....                                     | xiv     |
| <br>  |         |
| <b>BAB I PENDAHULUAN</b>                                  |         |
| 1.1 Latar Belakang .....                                  | 1       |
| 1.2 Rumusan Masalah .....                                 | 7       |
| 1.3 Tujuan Penelitian .....                               | 7       |
| 1.4 Manfaat Penelitian .....                              | 8       |
| 1.5 Sistematika Penulisan Skripsi .....                   | 8       |
| <br>  |         |
| <b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b>                            |         |
| 2.1 Penelitian Terdahulu .....                            | 10      |
| 2.2 Landasan Teori .....                                  | 14      |
| 2.3 Pengaruh Antar Variabel .....                         | 20      |
| 2.4 Kerangka Pemikiran .....                              | 20      |
| 2.5 Hipotesis Penelitian .....                            | 20      |
| <br>  |         |
| <b>BAB III METODE PENELITIAN</b>                          |         |
| 3.1 Rancangan Penelitian .....                            | 22      |
| 3.2 Batasan Penelitian .....                              | 23      |
| 3.3 Identifikasi Variabel .....                           | 23      |
| 3.4 Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel .....    | 23      |
| 3.5 Populasi, Sampel, dan Teknik Pengambilan Sampel ..... | 26      |
| 3.6 Instrumen Penelitian .....                            | 27      |
| 3.7 Data dan Metode Pengumpulan Data .....                | 28      |
| 3.8 Uji Validitas dan Reliabilitas .....                  | 30      |
| 3.9 Teknik Analisis Data .....                            | 31      |

|               |   |    |
|---------------|---|----|
| <b>BAB IV</b> | <b>GAMBARAN SUBYEK PENELITIAN DAN ANALISIS DATA</b> |    |
| 4.1           | Gambaran Subyek Penelitian .....                    | 36 |
| 4.2           | Analisis Data .....                                 | 40 |
| 4.3           | Uji Validitas Dan Reliabilitas .....                | 53 |
| 4.4           | Uji Pengukuran Model Penelitian .....               | 56 |
| 4.5           | Uji Hipotesa .....                                  | 60 |
| 4.6           | Pembahasan.....                                     | 62 |
| <br>          |   |    |
| <b>BAB V</b>  | <b>PENUTUP</b>                                      |    |
| 5.1           | Kesimpulan .....                                    | 67 |
| 5.2           | Keterbatasan Penelitian .....                       | 68 |
| 5.3           | Saran .....   | 68 |

**DAFTAR RUJUKAN**  
**LAMPIRAN**

## DAFTAR TABEL

|            |  | Halaman |
|------------|--|---------|
| Tabel 1.1  | Indeks Loyalitas Nasabah Dengan Pangsa Produk Tabungan .               | 4       |
| Tabel 1.2  | Indeks Kualitas Hubungan Pangsa Produk Tabungan .....                  | 5       |
| Tabel 1.3  | Indeks Kepuasan Nasabah Pangsa Produk Tabungan .....                   | 6       |
| Tabel 2.1  | Persamaan dan Perbedaan Penelitian Terdahulu dengan<br>Saat Ini .....  | 14      |
| Tabel 3.1  | Kisi-Kisi Kuisisioner .....  | 28      |
| Tabel 3.2  | <i>Goodness Of Fit Indices</i> .....                                   | 35      |
| Tabel 4.1  | Karakteristik Responden Berdasarkan Usia .....                         | 36      |
| Tabel 4.2  | Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....                | 37      |
| Tabel 4.3  | Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan .....                    | 38      |
| Tabel 4.4  | Karakteristik Berdasarkan Lama Menjadi Nasabah .....                   | 38      |
| Tabel 4.5  | Karakteristik Berdasarkan Lama Frekuensi Interaksi .....               | 39      |
| Tabel 4.7  | Interval Kelas .....   | 41      |
| Tabel 4.8  | Hasil Tanggapan Responden Terhadap Variabel Kualitas<br>Hubungan ..... | 41      |
| Tabel 4.9  | Hasil Tanggapan Responden Terhadap Variabel Kepuasan<br>Nasabah .....  | 42      |
| Tabel 4.10 | Hasil Tanggapan Responden Terhadap Variabel Komitmen<br>Nasabah .....  | 43      |
| Tabel 4.11 | Hasil Tanggapan Responden Terhadap Variabel Loyalitas<br>Nasabah.....  | 44      |
| Tabel 4.12 | Uji Normalitas .....   | 45      |
| Tabel 4.13 | Univariate Outliers .....  | 47      |
| Tabel 4.14 | Multivariate Outliers .....  | 48      |
| Tabel 4.15 | <i>Goodness-of-Fit</i> Uji CFA Awal .....                              | 50      |
| Tabel 4.16 | Hasil Estimasi Model Uji CFA .....                                     | 50      |
| Tabel 4.17 | <i>Goodness-of-Fit</i> Uji CFA Akhir .....                             | 52      |
| Tabel 4.18 | Uji Reliabilitas .....   | 54      |
| Tabel 4.19 | Uji Reliabilitas Kualitas Hubungan .....                               | 54      |
| Tabel 4.20 | Uji Reliabilitas Kepuasan Nasabah .....                                | 55      |
| Tabel 4.21 | Uji Reliabilitas Komitmen Nasabah .....                                | 55      |
| Tabel 4.22 | Uji Reliabilitas Loyalitas Nasabah .....                               | 56      |
| Tabel 4.23 | <i>Goodness-of-Fit</i> Uji Model Penelitian Awal .....                 | 58      |
| Tabel 4.24 | <i>Goodness-of-fit</i> Uji Model Penelitian Akhir .....                | 59      |
| Tabel 4.25 | Hasil Estimasi Uji Pengukuran Model Penelitian .....                   | 59      |
| Tabel 4.26 | Hasil Estimasi Uji Hipotesa .....                                      | 61      |

## DAFTAR GAMBAR

|   | Halaman |
|---|---------|
| Gambar 2.4 Kerangka Pemikiran .....                       | 20      |
| Gambar 4.1 (Confirmatory Factor Analysis) CFA Awal .....  | 49      |
| Gambar 4.2 (Confirmatory Factor Analysis) CFA Akhir ..... | 51      |
| Gambar 4.3 Uji Pengukuran Model Penelitian Awal .....     | 57      |
| Gambar 4.4 Uji Pengukuran Model Penelitian akhir .....    | 58      |

This research entitled “*The influence relationship quality and satisfaction of commitment and customer loyalty among saving banks BRI in Surabaya*”

## **ABSTRACT**

The background of this research is competition phenomenon of banking industry in order to gain customer loyalty. Bank Rakyat Indonesia needs to maintain and enhance a new strategy to keep its customers to remain loyal even increase the number of customers, if want to win the competition and become the market leader in the banking industry. It required an effort to maintain and continuously improve the development of strategy and innovation. A banking company which is able to offer excellence through outstanding service, ultimately to influence attitude of customers to be loyal in a banking company. Specifically, this study aimed to determine the effect of relationship quality and satisfaction of the commitment and the impact on customer loyalty in savings of BRI banks in Surabaya.

After a literature review and preparation of hypotheses, A number of data were collected through questionnaire method on 150 respondents of Bank Rakyat Indonesia customers who are using service of saving product and in the area to be reviewed BRI banks in Surabaya whom are customers for at least one year and have minimal interaction with the bank employees five times during the year. The analysis instruments which being used is Structural Equation Modeling (SEM). Then the hypothesis which had been appointed in this study are as follows : 1) Quality of relationships affect satisfaction of customers in saving of BRI banks in Surabaya, 2) Customer satisfaction affects the loyalty of customers in saving of BRI banks in Surabaya, 3) Customer satisfaction affects the commitment of customers in saving of BRI banks in Surabaya, 4) The Commitment of customers influence customers loyalty in saving of BRI banks in Surabaya.

Keyword: *Relationship quality, Satisfaction, Commitment, loyalty, SEM.*