

**PENGARUH KEPUASAN DAN KEPERCAYAAN TERHADAP KOMITMEN
DAN DAMPAKNYA PADA LOYALITAS NASABAH
PRODUK TABUNGAN BANK BNI
DI SURABAYA**

SKRIPSI

Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Penyelesaian
Program Pendidikan Strata Satu
Jurusan Manajemen



OLEH :

NURUL FITRIA HANDOGO

NIM : 2009210440

SEKOLAH TINNGI ILMU EKONOMI PERBANAS

SURABAYA

2013

**PENGARUH KEPUASAN DAN KEPERCAYAAN TERHADAP KOMITMEN
DAN DAMPAKNYA PADA LOYALITAS NASABAH
PRODUK TABUNGAN BANK BNI
DI SURABAYA**

Diajukan oleh :

NURUL FITRIA HANDOGO

NIM : 2009210440

Skripsi ini telah dibimbing
dan dinyatakan siap diujikan

Dosen Pembimbing,

Tanggal :19 April 2013.....


(Prof. Dr. Dra. Tatik Suryani, Psi., M.M.)

SKRIPSI

“PENGARUH KEPUASAN DAN KEPERCAYAAN TERHADAP KOMITMEN DAN DAMPAKNYA PADA LOYALITAS NASABAH PRODUK TABUNGAN BANK BNI DI SURABAYA”.

Disusun Oleh :

Nurul Fitria Handogo

2009210440

Dipertahankan didepan Tim Penguji

Dan dinyatakan Lulus Ujian Skripsi

Pada Tanggal 19 Februari 2013

Tim Penguji

Ketua : Dra. Ec. Aniek Maschudah Ilfitriah, M.Si

Sekretaris : Prof. Dr. Dra. Tatik Suryani, Psi., M.M

Anggota : Dr. Drs. Soni Harsono, M.Si

Handwritten signatures of the examiners: Dra. Ec. Aniek Maschudah Ilfitriah, Prof. Dr. Dra. Tatik Suryani, and Dr. Drs. Soni Harsono.

PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Nurul Fitria Handogo
Tempat, Tanggal Lahir : Surabaya, 14 April 1991
N.I.M : 2009210440
Jurusan : Manajemen
Program Pendidikan : Strata 1
Konsentrasi : Manajemen Perbankan
Judul : Pengaruh Kepuasan Dan Kepercayaan Terhadap
Komitmen Dan Dampaknya Pada Loyalitas Nasabah
Produk Tabungan Bank BNI Di Surabaya.

Disetujui dan diterima baik oleh :

Dosen Pembimbing,

Tanggal : ...19... April ...2013


(Prof. Dr. Dra. Tatik Suryani, Psi., M.M.)

Ketua Program Studi S1 Manajemen

Tanggal : ...19... April ...2013


(Mellyza Silvi, SE., M.Si)

MOTTO

﴿٧﴾ يَا أَيُّهَا الَّذِينَ ءَامَنُوا إِن تَنصُرُوا اللَّهَ يَنصُرْكُمْ وَيُثَبِّتْ أَقْدَامَكُمْ

Surah / surat : Muhammad Ayat : 7

Hai orang-orang Mukmin, jika kamu menolong (agama) Allah, niscaya Dia akan menolongmu dan meneguhkan kedudukanmu.

يُسِّرَ الْعُسْرَ مَعَانٍ (٥) يُسِّرَ الْعُسْرَ مَعَانٍ (٦)

Surah / surat : Al Insyirah Ayat :5-6

*Karena sesungguhnya setelah kesulitan itu ada kemudahan (5)
Sesungguhnya setelah kesulitan itu ada kemudahan (6).*

*Jiwa yang bersandar pada Allah tidak akan pernah merasa kecewa,
harta yang diinfakkan di jalan Allah tidak akan pernah sia-sia.
Karena sesungguhnya harta dan jiwa adalah milik-NYA*

[CCKAL INQILABI]

PERSEMBAHAN

Skripsi ini saya persembahkan kepada :

Persembahan suci dan tulus sebagai bentuk rasa syukur yang tak terhingga kepada Allah SWT, telah menunjukkan rasa cintaNya dengan taufik, rahmat serta hidayahNya sehingga saya dapat menyelesaikan skripsi ini.

Untuk orang tua tersayang Ayah Handogo & Ibu Rohemiyang selalu memberikan cinta dan kasih sayangnya, do'a, cinta, pengorbananmu adalah segala-galanya, hanya dengan tangan kasihnya dan do'a yang dipanjatkan setiap sholat telah membimbing, menemani, mendidik, mendukung dan memberi semangat saat aku mulai lemah dan putus asa.....

Untuk saudara perempuanku Diah Nurani H beserta suaminya Yudha AS, yang selalu memberi dukungan dalam menyelesaikan skripsi ini dari awal hingga wisuda dan tetap semangat selalu.

Untuk tante Aphink, Tante Ayu, Bunda, Eka, Tante Ais, Om Ajib, Om Alex, Mas Cahyo, Rahma, Tante dan Om Misbah atas bantuan dan dukunganmu dan menjadi teman dalam hidupku.

Untuk.....

Prof. Dr. Dra. Tatik Suryani, Psi., M.M ibu dosen pembimbing yang memberikan motivasi, ilmu dan segala waktu serta kemudahan untukku dalam penyelesaian skripsi ini. Dan Ibu Linda Purnama Sari S.E, M.Si selaku dosen wali yang mengarahkan dan membantu selama proses studi.

Ibu Aniek, bapak irawan dan bapak sony terimakasih atas inspirasi, motivasi,
dan ilmunya sebagai penguji skripsi saya.

Para sahabat-sahabatku Mbak Whena, Mas Didit, Magdalena dan Mas Angga,
yang selalu menemani di saat suka maupun duka dan telah banyak memberikan
inspirasi dan motivasi dan banyak pengalaman yang kita lewati bersama.....

Dan siapapun yang telah hadir dalam perjalanan hidupku yang telah memberikan
semangat, saya ucapkan terimakasih dan maaf tak cukup untuk kutuliskan nama
dalam goresan tintaku. Terimakasih.....

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 Kepuasan Dan Kepercayaan Terhadap Komitmen Dan Dampaknya Pada Loyalitas Nasabah Produk Tabungan Bank BNI 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. Prof. Dr. Dra. Tatik Suryani, Psi., 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. Ibu Linda Purnama Sari S.E, M.Si 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 proposal 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, 23 Februari 2013

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN SIAP DIUJI	ii
HALAMAN LULUS UJIAN SKRIPSI	iii
PENGESAHAN SKRIPSI	iv
MOTTO	v
PERSEMBAHAN	vi
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
ABSTRACT	xvi
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	7
1.3 Tujuan Penelitian	8
1.4 Manfaat Penelitian	8
1.5 Sistematika Penulisan Skripsi	9
BAB II LANDASAN TEORI	
2.1 Penelitian Terdahulu	11
2.2 Landasan Teori	15
2.3 Kerangka Pemikiran	22
2.4 Hipotesis Penelitian	22
BAB III METODE PENELITIAN	
3.1 Rancangan Penelitian	23
3.2 Batasan Penelitian	24
3.3 Identifikasi Variabel	24
3.4 Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel	25
3.5 Populasi, Sampel, dan Teknik Pengambilan Sampel	28
3.6 Instrumen Penelitian	29
3.7 Data dan Metode Pengumpulan Data	31
3.8 Uji Validitas dan Reliabilitas	31
3.9 Teknik Analisis Data	32
BAB IV GAMBARAN SUBYEK PENELITIAN DAN ANALISIS DATA	
4.1 Gambaran Subyek Penelitian	36
4.2 Analisis Data	42
4.3 Pembahasan	74

BAB V	PENUTUP	
5.1	Kesimpulan	78
5.2	Keterbatasan Penelitian	79
5.3	Saran	80
DAFTAR RUJUKAN	81

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1 Peringkat Bank Berdasarkan Pangsa Pasar Dana Pihak Ketiga....	2
Tabel 1.2 The Best Bank Services Excellent	3
Tabel 1.3 <i>Customer Loyalty Index</i> Dengan Pangsa Produk Tabungan Tahun 2009-2011 (Prosentase)	4
Tabel 1.4 <i>Customer Satisfaction Index</i> Dengan Pangsa Produk Tabungan Tahun 2009-2011 (Prosentase)	5
Tabel 2.1 Perbedaan dan Persamaan penelitian terdahulu dengan penelitian sekarang.	14
Tabel 3.1 Interval Kelas	28
Tabel 3.2 Kisi – Kisi Pertanyaan Kuesioner	30
Tabel 3.3 Goodness of fit index	35
Tabel 4.1 Interval Kelas	43
Tabel 4.2 Hasil Tanggapan Responden Terhadap Variabel Kepuasan	43
Tabel 4.3 Hasil Tanggapan Responden Terhadap Variabel Kepercayaan	44
Tabel 4.4 Hasil Tanggapan Responden Terhadap Variabel Komitmen.....	45
Tabel 4.5 Hasil Tanggapan Responden Terhadap Variabel Loyalitas	47
Tabel 4.6 Uji Normalitas	49
Tabel 4.7 Outlier Univariate	50
Tabel 4.8 Outlier Multivariate	51
Tabel 4.9 Loading Factor dan Nilai CR Indikator Kepuasan	53
Tabel 4.10 Standarized Loading Factor dan Error Variances Variabel Kepuasan	53
Tabel 4.11 Kriteria Goodness of Fit Indices Model Kepercayaan Awal	55
Tabel 4.12 Loading Factor dan Nilai CR Indikator Kepercayaan Akhir	56
Tabel 4.13 Standarized Loading Factor dan Error Variances Variabel Kepercayaan.....	57
Tabel 4.14 Kriteria Goodness of Fit Indices Model Komitmen.....	58
Tabel 4.15 Goodness of Fit Awal Model Komitmen Akhir	59
Tabel 4.16 Loading Factor dan Nilai CR Indikator Komitmen Akhir	59
Tabel 4.17 Standarized Loading Factor dan Error Variances Variabel Komitmen Akhir	60
Tabel 4.18 Kriteria goodness of Fit Indices Model Loyalitas	61
Tabel 4.19 Loading Factor dan Nilai CR Indikator Loyalitas	62
Tabel 4.20 Standarized Loading Factor dan Error Variances Variabel Loyalitas	62
Tabel 4.21 Hasil Estimasi Model Uji CFA Multivariabel	64
Tabel 4.22 Goodness of Fit Full Structural Model CFA Multivariate	65
Tabel 4.23 Modifikasi Indices Model	65
Tabel 4.24 Goodness of Fit Model Uji CFA Revisi Modifikasi	62
Tabel 4.25 hasil Estimasi Uji CFA	62
Tabel 4.21 Kriteria Goodness of Fit Indices model SEM Awal	64
Tabel 4.22 Kriteria Goodness of Fit Indices Model SEM Modifikasi	65

Tabel 4.23 Estimasi Parameter Struktur Model Akhir	71
Tabel 4.24 Direct Effect Antar Variabel Laten	72
Tabel 4.25 Indirect Effect Antar Variabel Laten	73

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Model Kerangka Pemikiran.....	22
Gambar 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia Responden	37
Gambar 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir Responden	38
Gambar 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan PEkerjan.....	39
Gambar 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Lama menjadi Nasabah	40
Gambar 4.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Frekuensi Interaksi	41
Gambar 4.6 Model CFA Variabel Kepuasan	52
Gambar 4.7 Model CFA Variabel Kepercayaan	54
Gambar 4.8 Model CFA Variabel Kepercayaan Akhir	55
Gambar 4.9 Model CFA Variabel Komitmen	57
Gambar 4.10 Model CFA Variabel Komitmen Akhir	58
Gambar 4.11 Model CFA Variabel Loyalitas	61
Gambar 4.12 Gambar Full Structural Model CFA	63
Gambar 4.13 GAMbar Full Structural Model CFA Revisi Modifikasi	66
Gambar 4.14 Full Structural Model Awal.....	68
Gambar 4.15 Full Struktur Model Awal	69
Gambar 4.16 Modifikasi Model	71

DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1 Kuesioner.....	83
Lampiran 2 Tabulasi Data Responden	86
Lampiran 3 Output SPSS Analisis Informasi Responden	95
Lampiran 4 Output SPSS Analisis Deskriptif Variabel	97
Lampiran 5 Uji Normalitas	101
Lampiran 6 Nilai Zscore	102
Lampiran 7 Nilai Mahalanobis Distance	109
Lampiran 8 Model CFA Variabel Kepuasan	116
Lampiran 9 Model CFA Variabel Kepercayaan	117
Lampiran 10 Model CFA Variabel Komitmen	120
Lampiran 11 Model CFA Variabel Loyalitas	123
Lampiran 12 Multivariate CFA	125
Lampiran 13 Full Model Pada SEM	130
Lampiran 14 Modifikasi Model Pada SEM	133

ABSTRACT

THE EFFECT OF SATISFACTION AND TRUST TO COMMITMENT AND THEIR IMPACT ON CUTOMER'S LOYALTY OF BNI

Customer's satisfaction is the most valuable thing in banking industry because customer's satisfaction is the key of the bank to collect their customer's and get the benefits from them. Data was collected by giving the quistionaire to the respondents. The population of this study is the cutomers of BNI in Surabaya. The samples are 125 respondents and used conviance sampling for the technique. The variables in this study are satisfaction, trust, commitment and loyalty of the customers.

The result of this study are 1) The satisfaction has no significantly effect to commitment 2) Trust has significantly affect to commitment, and 3) The commitment has significantly affect to loyalty. So the bank has to improve their service to keep the customer's satisfaction, trust and loyalty.

Keyword: Satisfaction, Trust, Commitment, loyalty.