

**PENGARUH KEPUASAN DAN KEPERCAYAAN TERHADAP LOYALITAS  
MELALUI MEDIASI KOMITMEN NASABAH PRODUK TABUNGAN BNI  
DI SURABAYA**

**SKRIPSI**

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



**OLEH :**

**Siti Tri Asmawati**

**NIM : 2009210312**

**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI PERBANAS**

**SURABAYA**

**2013**

**PENGARUH KEPUASAN DAN KEPERCAYAAN TERHADAP  
LOYALITAS MELALUI MEDIASI KOMITMEN NASABAH PRODUK  
TABUNGAN BANK BNI DI SURABAYA**

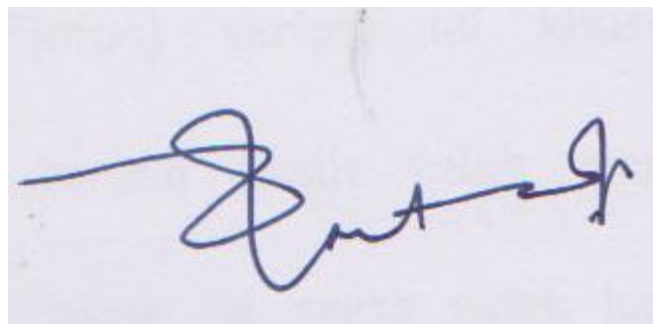
Diajukan Oleh :

**SITI TRI ASMAWATI  
NIM : 2009210312**

Skripsi ini telah dibimbing  
dan dinyatakan siap diujikan

Dosen Pembimbing,

Tanggal : 30 Agustus 2013

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'Tjahjani Prawitowati', is written on a light-colored background.

**(Dra.Psi. Tjahjani Prawitowati, M.M.)**

# **S K R I P S I**

## **PENGARUH KEPUASAN DAN KEPERCAYAAN TERHADAP LOYALITAS MELALUI MEDIASI KOMITMEN NASABAH PRODUK TABUNGAN BANK BNI DI SURABAYA**

Disusun oleh :

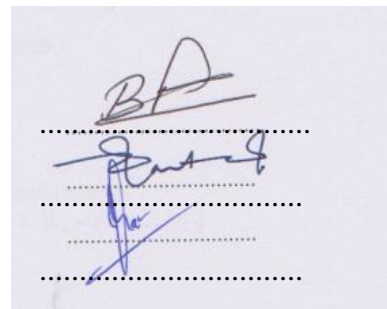
**SITI TRI ASMAWATI**

**NIM : 2009210312**

Dipertahankan di depan Tim Penguji  
dan dinyatakan Lulus Ujian Skripsi  
pada tanggal 26 September 2013

Tim Penguji

Ketua : Bagus Suminar, S.E., S.Psi., MM  
Sekretaris : Dra.Psi. Tjahjani Prawitowati, M.M  
Anggota : Dr. Drs. Soni Harsono, M.Si

A photograph of a document with three handwritten signatures in blue ink. The signatures are written over horizontal dotted lines. The top signature is the most prominent and appears to be 'BA'. The middle signature is more cursive and less legible. The bottom signature is also cursive and less legible.

## PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Siti Tri Asmawati

Tempat, Tanggal Lahir : Surabaya, 11 Agustus 1991

N.I.M : 2009210312

Jurusan : Manajemen

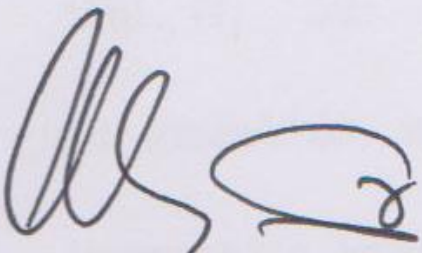
Program Pendidikan : Strata 1

Konsentrasi : Manajemen Perbankan

Judul : Pengaruh Kepuasan Dan Kepercayaan Terhadap  
Loyalitas Melalui Mediasi Komitmen Nasabah  
Produk Tabungan Bank BNI Di Surabaya

**Disetujui dan diterima baik oleh :**

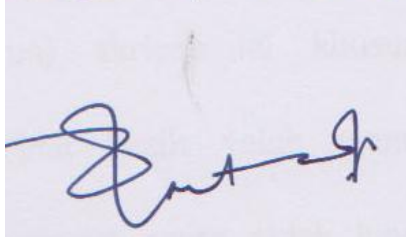
Ketua program Studi S1 Manajemen  
Tanggal : 15 November 2013



**(Mellyza Silvi, SE.,M.Si)**

Dosen Pembimbing

Tanggal : 14-11-2013



**(Dra.Psi. Tjahjani Prawitowati, M.M.)**

## *Motto*

*Hidup adalah pilihan, tentukan pilihanmu dan lakukan yang terbaik, jangan pernah menyesali pilihan tersebut dan buatlah pilihan itu indah pada akhirnya. Yakinlah bahwa KAU pasti BISA. ☺*

*(Siti Tri Asmawati\_11 Agustus 1991)*

## PERSEMBAHAN

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

1. Ucapan syukur Alhamdulillah kepada Allah SWT yang selalu memberikan campur tanganNya kedalam kehidupan saya sehingga segala urusan yang saya jalani terselesaikan dengan baik dan sempurna. (٩٩٠)
2. Untuk orang tuaku tersayang (Abah H. Abuniran Al-Mubarak dan Umi Hj. Siti Aminah Al-Fiatun) skripsi ini khusus saya persembahkan untuk kalian terima kasih telah memberikan kesempatan yang sangat luar biasa ini serta tidak lupa untuk

memberikan do'a, semangat, kasih sayang dan cinta yang tulus disela keputus asaan dan lelah yang tak terhingga. You Are My Everythink ☺ #BigKissAndHugForYou (๓~)ε~c) (๓~3(~~c) (づ~ど)'~ど)

3. Untuk My Brother (Achmad Taufiq Sulton Hidayatullah) beserta istri dan anaknya (Noviati dan Krisna Maulana Sulton) dan untuk My Sister (Siti Astutik) beserta suami dan putrinya (Farid Adi Fitrianto dan Shiva Alfiatus Sholeha ) saya ucapkan terima kasih banyak atas doa dan dukungan serta memberikan hiburan saat lelah dan penat menghampiri ☺
4. Untuk My Sistaa Lina Dwi Rahayu dan keluarga besar terima kasih atas semangat dan do'a serta telah menjadi keluarga ke dua waktu orang tua menunaikan ibadah haji. Your Are The Best ☺
5. Untuk sahabat-sahabatku (Monkey, Caphie, Nyunyun, Enyung, Bayu, Nicho Nheni, Icha, Tresna, Juwita, Shella, Amala, Zie dan masih banyak yang lain yang tidak bisa saya sebutkan satu-satu karena terlalu banyak) saya pribadi mengucapkan banyak terima kasih atas do'a dan dukungan yang telah kalian berikan kepada saya ☺

6. Untuk Dra. Tjahjani Prawitowati M.M selaku dosen pembimbing yang telah memberikan ilmu dan kesabaran yang ekstra dalam penulisan skripsi ini saya ucapkan terima kasih. Maav telah banyak merepotkan ibu atas sikap saya selama proses skripsi berlangsung 😊
7. Untuk Emma Julianti S.E.,MM. selaku dosen wali yang telah membimbing setiap mata kuliah dan skripsii ini sampai selesai dibuat. Terimakasih buu atas bimbingan dan kesabaran ibu meskipun ibu bukan dosen pembimbing sayaa tapi ibu sudah mau membimbing saya saat saya tidak tahu apa yang harus saya lakukan pada waktu proposal dan skripsi 😊

😊 TERIMA KASIH 😊

## 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 Loyalitas Melalui Mediasi Komitmen 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 :

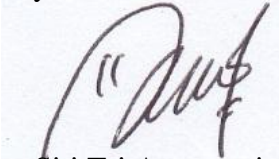
1. Dra.Psi. Tjahjani Prawitowati, M.M. selaku Dosen pembimbing yang selalu sabar memberikan bimbingan serta pengarahan sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini.
2. Mellyza Silvy, S.E., M.Si. selaku Ketua Jurusan Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Perbanas Surabaya.
3. Ibu Emma Julianti S.E.,MM. selaku 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 dosen, karyawan Staf Perpustakaan serta civitas akademika Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Perbanas Surabaya yang telah memberikan semangat dan nasihat dalam penulisan skripsi ini.

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, 14 November 2013



Siti Tri Asmawati

## DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN SIAP DIUJI.....	ii
HALAMAN LULUS UJIAN SKRIPSI.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI.....	iv
HALAMAN MOTTO & PERSEMBAHAN.....	v
PERSETUJUAN SKRIPSI.....	vi
KATA PENGANTAR.....	Viii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xv
ABSTACT / RINGKASAN.....	xvi
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Perumusan Masalah.....	6
1.3 Tujuan Penelitian.....	7
1.4 Manfaat Penelitian.....	7
1.5 Sistematika Penulisan Skripsi.....	8
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA.</b>	
2.1 Penelitian Terdahulu.....	11
2.2 Landasan Teori.....	17
2.3 Kerangka Pemikiran.....	25
2.4 Hipotesis Penelitian.....	26
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b>	
3.1 Rancangan Penelitian.....	27
3.2 Batasan Penelitian.....	28
3.3 Identifikasi Variabel.....	28
3.4 Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel.....	29
3.5 Populasi, Sampel Dan Teknik Pengambilan Sampel.....	32
3.6 Instrumen Penelitian.....	33
3.7 Data dan Metode Pengumpulan Data.....	35
3.8 Uji Validitas dan Realibilitas Instrumen Penelitian.....	36
3.9 Teknik Analisis Data.....	38
<b>BAB IV GAMBARAN SUBYEK PENELITIAN DAN ANALISIS DATA</b>	
4.1 Gambaran Subyek Penelitian.....	41
4.2 Analisis Data.....	44
4.3 Pembahasan .....	63

BAB V PENUTUP	
5.1 Kesimpulan.....	71
5.2 Keterbatasan Penelitian.....	72
5.3 Saran.....	74

DAFTAR RUJUKAN  
LAMPIRAN

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 <i>Customer Loyalty Index</i> dengan pangsa produk tabungan tahun 2009-2011 (presentase).....	2
Tabel 1.2 <i>Customer Satisfaction Index</i> dengan Pangsa Produk Tabungan Tahun 2009-2011 (Prosentase).....	3
Tabel 1.3 Pelayanan Prima tahun 2010 –2012.....	4
Tabel 2.1 Perbedaan dan Persamaan penelitian terdahulu dengan penelitian sekarang.....	15
Tabel 3.4.2 Interval Kelas Dan Kategori Penilaian Variabel Bebas dan Terikat.....	31
Tabel 3.6 Kisi – Kisi Kuesioner.....	34
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Menurut Usia.....	42
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Menurut Pekerjaan.....	42
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Menurut Lamanya Menjadi Nasabah.....	43
Tabel 4.4 Karakteristik Responden Menurut Pendidikan Terakhir.....	43
Tabel 4.5 Karakteristik Responden Menurut Frekuensi Interaksi.....	44
Tabel 4.6 Interval Kelas.....	45
Tabel 4.7 Tanggapan Responden Terhadap Kepuasan.....	46
Tabel 4.8 Tanggapan Responden Terhadap Kepercayaan.....	47
Tabel 4.9 Tanggapan Responden Terhadap Loyalitas.....	48
Tabel 4.10 Tanggapan Responden Terhadap Komitmen.....	49
Tabel 4.11 Uji Validitas Kepuasan Sampel Kecil.....	51
Tabel 4.12 Uji Validitas Kepercayaan Sampel Kecil.....	51
Tabel 4.13 Uji Validitas Komitmen Sampel Kecil.....	52
Tabel 4.14 Uji Validitas Loyalitas Sampel Kecil.....	52
Tabel 4.15 Uji Validitas Kepuasan Sampel Besar.....	53
Tabel 4.16 Uji Validitas Kepercayaan Sampel Besar.....	53
Tabel 4.17 Uji Validitas Komitmen Sampel Besar.....	54
Tabel 4.18 Uji Validitas Loyalitas Sampel Besar.....	54

Tabel 4.19 Uji Reliabilitas Sampel Kecil.....	55
Tabel 4.20 Uji Reliabilitas Sampel Besar.....	56
Tabel 4.21 Hasil Uji Normalitas.....	56
Tabel 4.22 Estimasi Parameter Jalur.....	58

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Skema Kerangka Pemikiran Jurnal Acuan.....	13
Gambar 2.2 Skema Kerangka Pemikiran Jurnal Pendukung.....	15
Gambar 2.3 Skema Kerangka Pemikiran Penelitian.....	25
Gambar 3.9 Skema Analisis Jalur ( <i>Path Analysis</i> ).....	39
Gambar 4.1 Skema Analisis Jalur ( <i>Path Analysis</i> ).....	57
Gambar 4.2 Hasil Perhitungan Analisis Jalur ( <i>Path Analysis</i> ).....	60

## **DAFTAR LAMPIRAN**

- Lampiran 1 : Kuesioner Penelitian
- Lampiran 2 : Data Responden
- Lampiran 3 : Tabulasi Data
- Lampiran 4 : Output SPSS Frekuensi Karakteristik Responden
- Lampiran 5 : Output SPSS Analisis Deskriptif Tanggapan Responden
- Lampiran 6 : Uji Validitas Reliabilitas Sampel Kecil
- Lampiran 7 : Uji Validitas Reliabilitas Sampel Besar
- Lampiran 8 : Output SPSS Uji Normalitas
- Lampiran 9 : Regresi Analisis Path
- Lampiran 10 : Jadwal Penulisan Skripsi

# **The Influence Of Satisfaction And Trust In The Commitment Of Customer Loyalty Through Mediation BNI Bank Savings Products In Surabaya**

*Siti Tri Asmawati*

*Student of Faculty Economic, Banking Management  
STIE Perbanas Surabaya*

## **ABSTRACT**

*Loyalty is a fixed price for the company, especially in the banking world. In growing satisfaction and confidence did little capital that has been issued by the bank. Therefore if the bank squandered the trust that has been given by the custome, the bank must be ready with people's complaints that would be fatal to the bank itself. Purpose of the present study was to determine the effect of satisfaction on loyalty and trust through the mediation of customer commitment BNI bank savings products in surabaya . population of this study are all BNI bank customers in surabaya while for the research sample were 120 respondents BNI bank customers in surabaya. This study analyzes techniques using path analysis. the results of this study are not significantly impact customer satisfaction positively to commitmen, customer trust is not significantly positive effect on commitment, commitment is significant positive to loyalty, satisfaction is not a significant positive effect on loyalty, trust insignificant slight positive effect on loyalty, satisfaction and confidence insignificant positive effect on loyalty through the mediation of commitment. the implication is that the satisfaction and confidence that is based on the commitment is not always loyal. But if the customer is committed it will be loyal .*

**Keyword** : *Customer satisfaction, customer trust, customer commitment and customer loyalty.*