

**PENGARUH KEADILAN LAYANAN, KUALITAS LAYANAN, KEPERCAYAAN,  
DAN NILAI PELANGGAN TERHADAP KEPUASAN NASABAH PADA  
PT. BANK RAKYAT INDONESIA (PERSERO), TBK DI SURABAYA**

**TESIS**

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Menempuh  
Program Pascasarjana Magister Manajemen



**ARDE PRAYOGA**  
**2015 610 964**

**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI PERBANAS  
PROGRAM PASCASARJANA MAGISTER MANAJEMEN  
S U R A B A Y A  
2 0 1 7**

**PENGARUH KEADILAN LAYANAN, KUALITAS LAYANAN, KEPERCAYAAN,  
DAN NILAI PELANGGAN TERHADAP KEPUASAN NASABAH PADA  
PT. BANK RAKYAT INDONESIA (PERSERO), TBK DI SURABAYA**

Diajukan oleh:

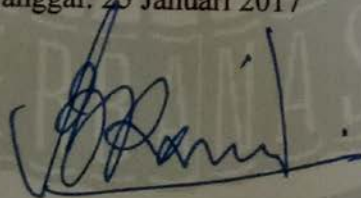
**ARDE PRAYOGA**

**2015 610 964**

Tesis ini telah dibimbing  
dan dinyatakan siap Ujian Tesis

Dosen Pembimbing,

Tanggal: 25 Januari 2017



**Dr. BASUKI RACHMAT, S.E., M.M.**

**NIP. 36080255**

TESIS

PENGARUH KEADILAN LAYANAN, KUALITAS LAYANAN, KEPERCAYAAN,  
DAN NILAI PELANGGAN TERHADAP KEPUASAN NASABAH PADA  
PT. BANK RAKYAT INDONESIA (PERSERO), TBK DI SURABAYA

Disusun oleh :

ARDE PRAYOGA

2011210327

Dipertahankan di depan Tim Penguji  
dan dinyatakan lulus Ujian Tesis  
pada tanggal 09 Februari 2017

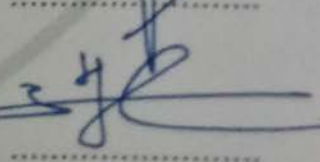
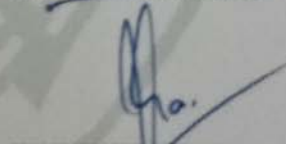
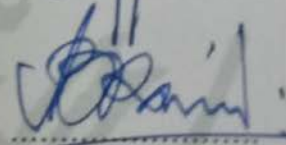
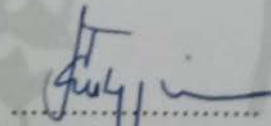
Tim Penguji

Ketua : Prof. Dr. Dra. TATIK SURYANI, Psi., M.M  
NIP. 36910088

Sekretaris : Dr. BASUKI RACHMAT, S.E., M.M.  
NIP. 36080255

Anggota : 1. Dr. Drs. Ec. SONI HARSONO, M.Si.  
NIP. 36080259

2. Dr. RONNY, S.Kom., M.Kom., M.H.  
NIP. 36140287



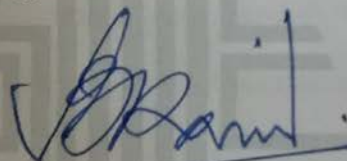
## PENGESAHAN TESIS

Nama Lengkap : Arde Prayoga  
Tempat, Tanggal Lahir : Malang, 12 Desember 1991  
N.I.M : 2015 610 964  
Program Pendidikan : Pascasarjana (Magister Manajemen)  
Judul Penelitian : Pengaruh Keadilan Layanan, Kualitas Layanan,  
Kepercayaan, dan Nilai Pelanggan Terhadap  
Kepuasan Nasabah pada PT. Bank Rakyat  
Indonesia (Persero), Tbk di Surabaya

Disetujui dan diterima baik oleh:

Dosen Pembimbing,

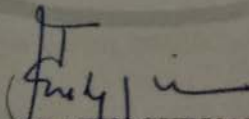
Tanggal: 24 Februari 2017



**Dr. BASUKI RACHMAT, S.E., M.M.**  
NIP. 36080255

Ketua Program Studi Magister Manajemen,

Tanggal: 24 Februari 2017



**Prof. Dr. Dra. TATIK SURYANI, Psi., M.M.**  
NIP. 36910088

## HALAMAN MOTTO DAN PERSEMBAHAN

Bismillah, Assalamua'laikum. Alhamdulillah saya ucapkan dan panjatkan kepada Allah SWT dan Rasul - RasulNya yang senantiasa memberikan anugerah, kekuatan, ilmu yang bermanfaat, kemudahan, dan kelancaran sehingga Tesis ini dapat diselesaikan. Shalawat serta salam pada Nabi Muhammad SAW yang telah membimbing ke jalan yang benar yakni Ad - Dinul Islam. Terima kasih kepada semua yang telah memberikan doa, inspirasi, dan motivasi yang positif sehingga Tesis ini dapat terselesaikan dengan baik. Dengan ini saya mengucapkan terima kasih kepada:

1. Allah SWT dan Rasul - RasulNya yang telah memberikan jalan dan kekuatan dalam penyelesaian Skripsi dengan baik. Sungguh Allah yang Maha Esa, Maha Pemurah, Maha Penyayang, Maha Pemberi Karunia, Maha Pemberi Rezeki, Maha Pemberi Rahmat, Maha Memuliakan, Maha Agung, Maha Besar, dan Maha Bijaksana.
2. Ayah Kandung saya yakni Bapak Teguh Budi Prayogo yang selama ini telah memberikan dukungannya bukan hanya secara materi namun juga doa beliau dan kegigihannya dalam memberikan semangat untuk terus belajar kepada anak - anaknya. Semoga Allah membalas kebaikan Ayah dan doa anak - anaknya beserta kepadanya. Aamiin.
3. Ibu Kandung saya yakni Ibu Siti Rokhani Andria yang selama ini telah memberikan dukungannya dalam bentuk motivasi secara spiritual dan doa agar saya sebagai seorang Muslim yang selalu mengingat bahwa dasarnya Ilmu Agama merupakan pondasi sebelum belajar Ilmu lainnya. Semoga Allah

mengabulkan seluruh doa Ibu dan saya sebagai anak mendoakan agar Ibu senantiasa tidak bosan memberikan arahan yang benar kepada saya. Aamiin.

4. Adik - Adik Kandung saya yakni Diwita Augustine dan Diesel Haidaq Pamungkas yang selama ini juga mendoakan kakaknya agar terkabul permintaan dan tercapai cita - citanya. Terima kasih ya Dik, semoga Allah selalu memberikan yang terbaik dan semoga Kakak bisa menjadi contoh tauladan kepada Adik serta janganlah mengikuti apabila ada perbuatan salah yang telah Kakak perbuat. Semoga dosa Kakak diampuni oleh Allah SWT. Aamiin.
5. Keluarga Besar Kebon Agung dan Keluarga Besar Cungal di Malang yang telah memanjatkan doa serta dukungannya agar menjadi manusia yang bermanfaat bagi manusia yang lainnya. Aamiin.
6. Kekasih Hati saya yakni Nurul Airin yang hingga saat ini selalu bersabar dan berdoa agar cita - cita saya dapat terkabul dan mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Terima kasih, semoga Allah SWT segera mempersatukan kami agar terhindar dari perbuatan dosa. Semoga Allah segera mengabulkan keinginan mu melalui doa - doa yang telah dipanjatkan. Aamiin.
7. Keluarga Besar Ibu Suharti, Ibu Amrani, Mas Firman Ahmad Ghani, dan Sepupu - Sepupu kekasih saya yang juga telah memberikan dukungan agar saya tetap bersemangat dalam belajar dan sukses mendapatkan yang terbaik. Semoga Allah SWT memberikan berkahnya kepada kita semua. Aamiin.
8. Bapak Harry Widyantoro, Ibu Tjahjani Prawitowati, dan Ibu Emma Julianti saya ucapkan terima kasih sebesar-besarnya karena telah membimbing dan

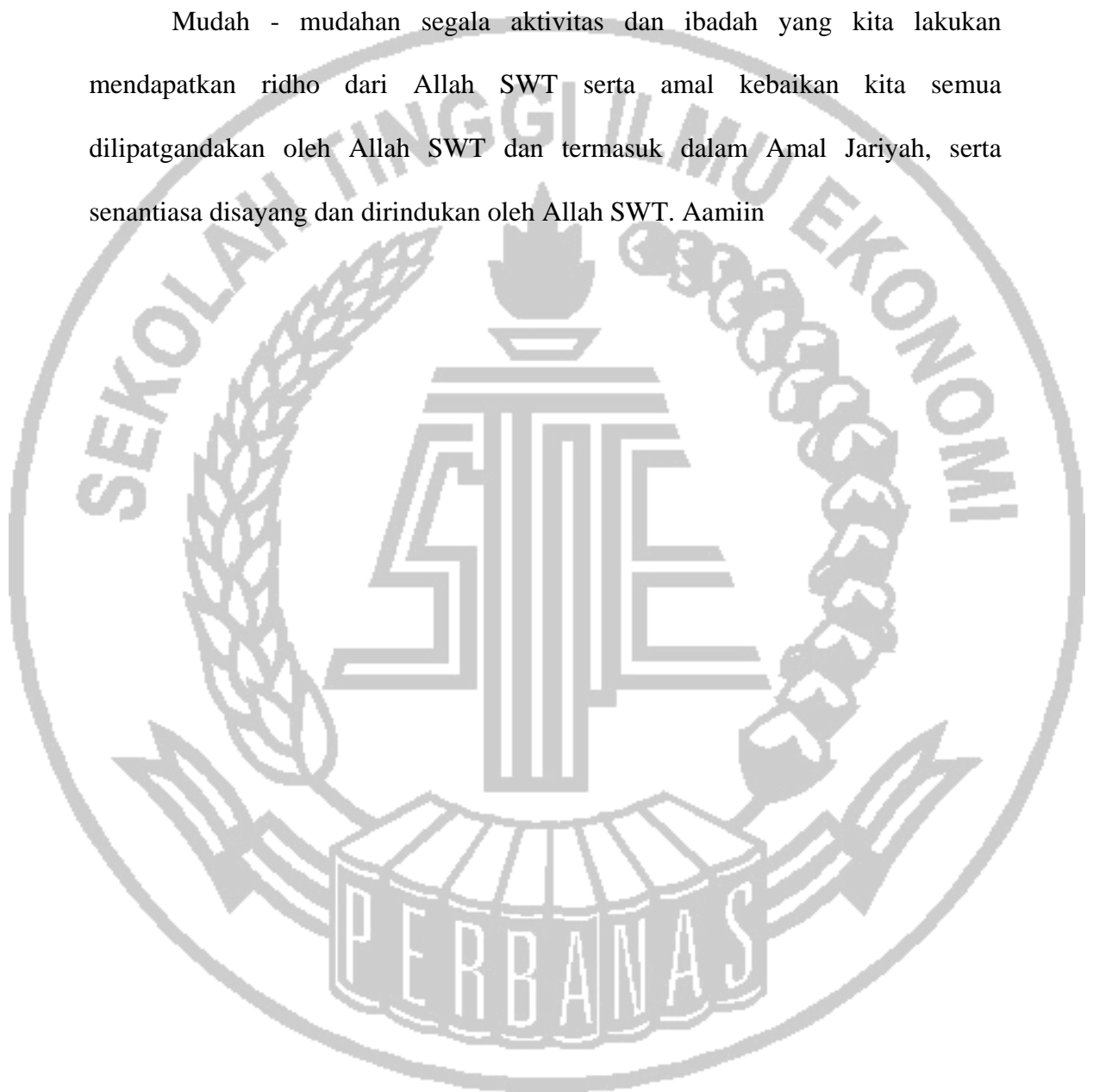
memberikan ilmu pengetahuan serta pengalaman yang sangat bermanfaat. Tidak ada yang bisa saya berikan kecuali doa semoga Allah SWT mengabulkan seluruh doa - doa beliau. Aamiin.

9. Bapak Basuki Rachmat selaku Dosen Wali dan Dosen Pembimbing, Ibu Tatik Suryani, Bapak Soni Harsono, dan Bapak Ronny selaku Dosen Penguji, terima kasih telah memberikan pembimbingan dan arahan agar Tesis saya dapat selesai dengan baik dan benar sehingga hasil yang diperoleh memuaskan. Semoga Allah SWT membalas kebaikan beliau. Aamiin.
10. Teman - teman Magister Manajemen Angkatan 18, Gani Purba Anindita, Ramadhania Intan Cahyani, Endah Novita Kusuma Wardani, Nuraini Juniawati, Maria Marsherlyn Dae, Dwiyanti Mathius, Ferdinanda Larashati, Mas Andy Pradipta Ramadhan, Mas Dimas Satrio Kendria, Mas Khoiruman, Mas Suyatno, Mbak Stephanie Astrid Ayu, Mbak Uzi Ramadhani, Mas Irwandi, Mas Rachmat Fajar, dan Mas Awaluddin Abdillah. Terima kasih atas doa dan dukungan kalian, saya doakan semoga cita - cita serta doa kalian dikabulkan dan menjadi pribadi yang bermanfaat bagi orang tua, bangsa, dan negara. Aamiin.
11. Kepada seluruh Dosen, Staff, dan Karyawan STIE Perbanas Surabaya yang telah memberikan ilmu pengetahuan yang bermanfaat hingga akhir saya nanti. Semoga ilmu yang telah disampaikan beliau - beliau dapat bermanfaat bagi saya dan yang lainnya. Aamiin.
12. Terima kasih kepada teman - teman dan orang - orang di sekitar lingkungan saya yang tidak bisa saya sebutkan namanya satu persatu, atas doa serta



motivasi atau dukungan kepada saya agar menjadi manusia yang lebih baik lagi dan terus mengingat Allah SWT. Semoga kita semua termasuk Umat yang Khusnul Khotimah. Amin.

Mudah - mudahan segala aktivitas dan ibadah yang kita lakukan mendapatkan ridho dari Allah SWT serta amal kebaikan kita semua dilipatgandakan oleh Allah SWT dan termasuk dalam Amal Jariah, serta senantiasa disayang dan dirindukan oleh Allah SWT. Aamiin





## KATA PENGANTAR

Bismillah, Assalamua'laikum. Dengan memanjatkan rasa puji syukur dan kebesaran atas kehadiran Allah SWT dan Rasul – RasulNya serta shalawat kepada Nabi Muhammad SAW atas limpahan rahmatnya sehingga peneliti dapat menyelesaikan Tesis dengan judul “Pengaruh Keadilan Layanan, Kualitas Pelayanan, Kepercayaan, Dan Nilai Pelanggan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk di Surabaya” dengan baik.

Tesis ini disusun dengan tujuan memenuhi salah satu prasyarat penyelesaian program Manajemen di Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Perbanas Surabaya. Dalam penulisan Tesis, telah banyak mendapatkan bantuan dari pihak – pihak yang mendukung. Pada kesempatan ini peneliti menyampaikan terima kasih yang sedalam – dalamnya kepada yang terhormat:

1. Bapak Dr. Basuki Rachmat, S.E, M.M. selaku Dosen Wali dan Dosen Pembimbing yang telah banyak memberikan dukungan dan motivasi serta meluangkan waktunya untuk memberikan bimbingan, saran, serta nasehat kepada peneliti.
2. Ibu Prof. Dr. Dra. Tatik Suryani, Psi., M.M. selaku Ketua Program Studi Magister Manajemen.
3. Bapak Dr. Lutfi, S.E., M.Fin. selaku Ketua STIE Perbanas Surabaya.
4. Bapak/Ibu Dosen STIE Perbanas Surabaya yang telah banyak memberikan pengetahuan kepada peneliti selama masa kuliah
5. Staf Akademika dan Staf Perpustakaan STIE Perbanas Surabaya yang telah membantu penyusunan Tesis ini.

Demikian Tesis ini dibuat semoga dapat bermanfaat bagi semua pihak pada umumnya dan bagi para peneliti lain yang ingin meneliti objek yang sama pada khususnya.

Surabaya, Februari 2017

Peneliti



## DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN.....	ii
HALAMAN LULUS UJIAN TESIS.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN TESIS.....	iv
HALAMAN MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....	v
KATA PENGANTAR.....	ix
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR GAMBAR.....	xv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvii
ABSTRAK.....	xviii
<b>BAB I    PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	6
1.3 Tujuan Penelitian.....	6
1.4 Manfaat Penelitian.....	7
1.5 Sistematika Penulisan.....	8
<b>BAB II    TINJAUAN PUSTAKA.....</b>	<b>9</b>
2.1 Penelitian Terdahulu.....	9
2.1.1 James H. Maxham III dan Richard G. Netemeyer (2002)	9
2.1.2 Ermanno Tortia (2006).....	10
2.1.3 Andreas Hermann, Lan Xia, Kent B. Monroe dan Frank Huber (2007).....	12
2.1.4 Halil Nadiri dan Cem Tanova (2010).....	13
2.1.5 Adam Finn (2011).....	15
2.1.6 Yen Chi Le dan Krystyna S. Aune (2011).....	16
2.1.7 Houn-Gee Chen, Julie Yu Chih-Liu, Tsong Shin Sheu dan Ming Hsien Yang (2012).....	18
2.1.8 Yu-Qian Zhu dan Houn-Gee Chen (2012).....	19
2.1.9 Vinita Kaura (2012).....	21
2.1.10 Muhammad Ehsan Malik, Muhammad Mudasar Ghafoor, dan Hafiz Kashif Iqbal (2012).....	22
2.1.11 Kamal Ghalandari, Leila Babaeinia, dan Maryam Ghorbani Ghale Jogh (2012).....	23
2.1.12 Ying-Feng Kuo dan Chi-Ming Wu (2012).....	25
2.1.13 Jin Qin, Qi Chen, dan Yun Wan (2012).....	26
2.1.14 Ana Belen del Rio-Lanza, Rodolfo Vazquez Casielles, dan Ana M Diaz-Martin (2013).....	28

2.1.15 Alper Ozer, Mehpare Tokay Argan, dan Metin Argan (2013).....	29
2.1.16 Mohd Shoki Md Ariff, Leong Ooi Yun, Norhayati Zakuan, dan Khalid Ismail (2013).....	30
2.1.17 Vinita Kaura, Prasad Ch. S. Durga, Sharma Shourabh (2015).....	32
2.1.18 Apostolos Giovanis, Pinelopi Athanasopoulou, Evangelos Tsoukatos (2015).....	33
2.1.19 Kurt Matzler, Andreas Strobl, Norbert Thurner, Johan Fuller (2015).....	35
2.1.20 Rania B. Mostafa, Cristiana R. Lages, Haseeb A. Shabbir, Des Thwaites (2015).....	37
2.1.21 Belghis Bavarsad, Zahra Azizi, dan Ali Akbar Hozhabri (2015).....	39
2.1.22 Sumadi dan Euis Soliha (2015).....	40
2.1.23 Penjira Kanthawongs, Penjuree Kanthawongs, dan Felicito Angeles Jabutay (2015).....	41
2.1.24 Alex Smith dan Mercy Mpinganjira (2015).....	42
2.1.25 Hung-Che Wu, Ching-Chan Cheng, dan Chi-Han Ai (2016).....	44
2.1.26 Tahira Umar, Muhammad Fahad Javaid, Hina Amir, dan Muhammad Kashif Luqman (2016).....	45
2.1.27 Albattat Ahmad, AinShamimi Arifin, Sarwana Arifuddin, Karthik Ravi, dan Alfred Hendricks (2016).....	47
2.1.28 Muhamad Saufiyudin Omar, Hashim Fadzil Ariffin, dan Rozila Ahmad (2016).....	48
2.1.29 Nimsith SI, Shibly FHA, Ishama MYF, dan Safnas I (2017).....	50
2.1.30 Weisheng Chiu, Sunyun Shin, dan Hyun-Woo Lee (2017).....	51
2.2 Landasan Teori.....	59
2.2.1 Kepuasan Pelanggan ( <i>Customer Satisfaction</i> ).....	59
2.2.2 Keadilan Layanan ( <i>Service Fairness</i> ).....	63
2.2.3 Kualitas Layanan ( <i>Service Quality</i> ).....	64
2.2.4 Kepercayaan ( <i>Trust</i> ).....	68
2.2.5 Nilai Pelanggan ( <i>Customer Value</i> ).....	70
2.2.6 Hubungan Antar Variabel.....	74
2.3 Kerangka Pemikiran.....	79
2.4 Hipotesis Penelitian.....	80
BAB III METODE PENELITIAN.....	81
3.1 Rancangan Penelitian.....	81
3.2 Batasan Penelitian.....	81
3.3 Identifikasi Variabel Penelitian.....	81
3.4 Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel.....	82

3.4.1	Definisi Operasional.....	82
3.4.2	Pengukuran Variabel.....	87
3.5	Teknik Sampling.....	88
3.5.1	Populasi dan Sampel.....	88
3.5.2	Teknik Pengambilan Sampel.....	89
3.6	Instrumen Penelitian.....	90
3.7	Uji Validitas dan Reliabilitas.....	95
3.7.1	Uji Validitas.....	95
3.7.2	Uji Reliabilitas.....	95
3.8	Data dan Metode Pengumpulan Data.....	96
3.9	Teknik Analisis Data.....	96
3.9.1	Analisis Deskriptif.....	96
3.9.2	Analisis Statistik.....	97
<b>BAB IV</b>	<b>HASIL ANALISIS DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>104</b>
4.1	Gambaran Subjek Penelitian.....	104
4.2	Analisis Data.....	110
4.2.1	Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas.....	110
4.2.2	Hasil Analisis Deskriptif.....	115
4.2.3	Hasil Analisis Statistik.....	121
4.2.4	Pembahasan.....	133
<b>BAB V</b>	<b>PENUTUP.....</b>	<b>138</b>
5.1	Kesimpulan.....	138
5.2	Keterbatasan Penelitian.....	139
5.3	Saran.....	139
<b>DAFTAR RUJUKAN</b>		

## DAFTAR TABEL

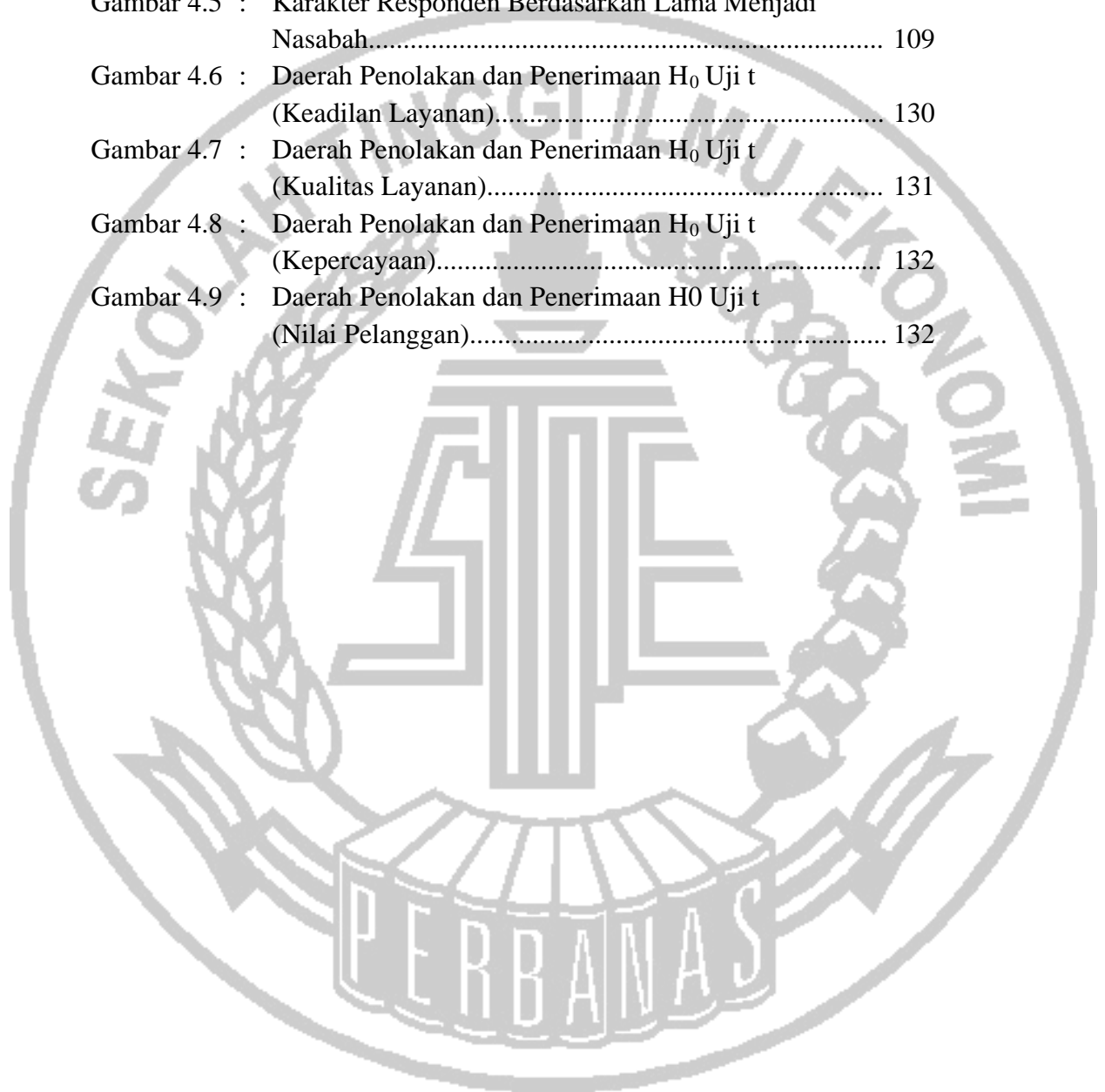
	Halaman
Tabel 1.1 : Bank yang Terbaik dalam Layanan Prima.....	2
Tabel 1.2 : Indonesia Bank Loyalty Index (IBLI) 2013-2014.....	3
Tabel 2.1 : Perbedaan dan Persamaan Peneliti Terdahulu.....	53
Tabel 3.1 : Interval Kelas.....	88
Tabel 3.2 : Kisi - Kisi Kuesioner.....	90
Tabel 4.1 : Karakter Responden Berdasarkan Usia.....	105
Tabel 4.2 : Karakter Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	106
Tabel 4.3 : Karakter Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir.....	107
Tabel 4.4 : Karakter Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	109
Tabel 4.5 : Karakter Responden Berdasarkan Lama Menjadi Nasabah.....	110
Tabel 4.6 : Uji Validitas Sampel Kecil.....	111
Tabel 4.7 : Uji Reliabilitas Sampel Kecil.....	113
Tabel 4.8 : Uji Validitas Sampel Besar.....	113
Tabel 4.9 : Uji Reliabilitas Sampel Besar.....	115
Tabel 4.10 : Tanggapan Responden Terhadap Variabel Keadilan Layanan.....	116
Tabel 4.11 : Tanggapan Responden Terhadap Variabel Kualitas Layanan.....	117
Tabel 4.12 : Tanggapan Responden Terhadap Variabel Kepercayaan.....	119
Tabel 4.13 : Tanggapan Responden Terhadap Variabel Nilai Pelanggan.....	120
Tabel 4.14 : Tanggapan Responden Terhadap Variabel Kepuasan Nasabah.....	121
Tabel 4.15 : Hasil Uji Multikolinearitas.....	122
Tabel 4.16 : Hasil Uji Autokorelasi.....	124
Tabel 4.17 : Hasil Uji Normalitas.....	125
Tabel 4.18 : Hasil Regresi Linier Berganda.....	126
Tabel 4.19 : Hasil Uji Simultan (Uji F).....	129
Tabel 4.20 : Hasil Hipotesis Uji Simultan (Uji F).....	129
Tabel 4.21 : Hasil Uji Parsial (Uji t).....	130

## DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 : Kerangka Pemikiran James H. Maxham III, <i>et al</i> (2002).....	10
Gambar 2.2 : Kerangka Pemikiran Ermanno Tortia (2006).....	11
Gambar 2.3 : Kerangka Pemikiran Andreas Hermann, <i>et al</i> (2007)...	13
Gambar 2.4 : Kerangka Pemikiran Halil Nadiri, <i>et al</i> (2010).....	14
Gambar 2.5 : Kerangka Pemikiran Adam Finn (2011).....	16
Gambar 2.6 : Kerangka Pemikiran Le, <i>et al</i> (2011).....	17
Gambar 2.7 : Kerangka Pemikiran Chen, <i>et al</i> (2012).....	19
Gambar 2.8 : Kerangka Pemikiran Zhu, <i>et al</i> (2012).....	20
Gambar 2.9 : Kerangka Pemikiran Vinita Kaura (2012).....	22
Gambar 2.10: Kerangka Pemikiran Muhammad Ehsan Malik, <i>et al</i> (2012).....	23
Gambar 2.11: Kerangka Pemikiran Kamal Ghalandari, <i>et al</i> (2012)...	24
Gambar 2.12: Kerangka Pemikiran Kuo, <i>et al</i> (2012).....	26
Gambar 2.13: Kerangka Pemikiran Qin, <i>et al</i> (2012).....	27
Gambar 2.14: Kerangka Pemikiran Ana Belen del Rio-Lanza, <i>et al</i> (2013).....	28
Gambar 2.15: Kerangka Pemikiran Alper Ozer, <i>et al</i> (2013).....	30
Gambar 2.16: Kerangka Pemikiran Mohd Shoki Md Ariff, <i>et al</i> (2013).....	31
Gambar 2.17: Kerangka Pemikiran Vinita Kaura, <i>et al</i> (2015).....	33
Gambar 2.18: Kerangka Pemikiran Apostolos Giovanis, <i>et al</i> (2015)	35
Gambar 2.19: Kerangka Pemikiran Kurt Matzler, <i>et al</i> (2015).....	36
Gambar 2.20: Kerangka Pemikiran Rania B. Mostafa, <i>et al</i> (2015)...	38
Gambar 2.21: Kerangka Pemikiran Belghis Bavarsad, <i>et al</i> (2015)...	39
Gambar 2.22: Kerangka Pemikiran Sumadi, <i>et al</i> (2015).....	41
Gambar 2.23: Kerangka Pemikiran Penjira Kanthawongs, <i>et al</i> (2015).....	42
Gambar 2.24: Kerangka Pemikiran Alex Smith, <i>et al</i> (2015).....	43
Gambar 2.25: Kerangka Pemikiran Wu, <i>et al</i> (2016).....	45
Gambar 2.26: Kerangka Pemikiran Tahira Umar, <i>et al</i> (2016).....	46
Gambar 2.27: Kerangka Pemikiran Albattat Ahmad, <i>et al</i> (2016).....	48
Gambar 2.28: Kerangka Pemikiran Muhamad Saufiyudin Omar, <i>et al</i> (2016).....	49
Gambar 2.29: Kerangka Pemikiran Nimsith SI, <i>et al</i> (2017).....	51
Gambar 2.30: Kerangka Pemikiran Chiu, <i>et al</i> (2017).....	52
Gambar 2.31: Kerangka Pemikiran Peneliti.....	79



Gambar 4.1 :	Karakter Responden Berdasarkan Usia.....	105
Gambar 4.2 :	Karakter Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	106
Gambar 4.3 :	Karakter Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir.....	107
Gambar 4.4 :	Karakter Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	108
Gambar 4.5 :	Karakter Responden Berdasarkan Lama Menjadi Nasabah.....	109
Gambar 4.6 :	Daerah Penolakan dan Penerimaan $H_0$ Uji t (Keadilan Layanan).....	130
Gambar 4.7 :	Daerah Penolakan dan Penerimaan $H_0$ Uji t (Kualitas Layanan).....	131
Gambar 4.8 :	Daerah Penolakan dan Penerimaan $H_0$ Uji t (Kepercayaan).....	132
Gambar 4.9 :	Daerah Penolakan dan Penerimaan $H_0$ Uji t (Nilai Pelanggan).....	132



## DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 : Kuesioner Penelitian
- Lampiran 2 : Data Responden
- Lampiran 3 : Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Sampel Kecil
- Lampiran 4 : Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Sampel Besar
- Lampiran 5 : Hasil Uji Regresi Linier Berganda
- Lampiran 6 : Hasil *Turnitin*
- Lampiran 7 : Jadwal Penulisan Tesis
- Lampiran 8 : Surat Pernyataan
- Lampiran 9 : Daftar Perbaikan Seminar Proposal
- Lampiran 10: Daftar Perbaikan Seminar Hasil Penelitian Tesis
- Lampiran 11: Daftar Perbaikan Ujian Tesis



***EFFECTS OF SERVICE FAIRNESS, SERVICE QUALITY, TRUST, AND CUSTOMER VALUE TOWARD CUSTOMER SATISFACTION OF PT. BANK RAKYAT INDONESIA (PERSERO), TBK IN SURABAYA***

**Arde Prayoga**

STIE Perbanas Surabaya

[ardeprayoga.perbanas@gmail.com](mailto:ardeprayoga.perbanas@gmail.com)

**ABSTRACT**

*The purpose of this research is to analyze wheater Service Fairness, Service Quality, Trust, and Customer Value simultaneously and partially have significant effect toward Customer Satisfaction of PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk in Surabaya. This research was used by using questionnaires methods. Population of this study was BRI funding customers in Surabaya. Research involves to 210 BRI customers. The sampling technique in this study was used Accidental Sampling. The Technique of data analysis using multiple linier regression analysis. The result of the research showed that Service Fairness, Service Quality, Trust, and Customer Value simultaneously have significant effect toward Customer Satisfaction of PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk in Surabaya. Trust and Customer Value partially have positive significant effect towards Customer Satisfaction. Service Fairness and Service Quality partially have insignificance effect toward Customer Satisfaction*

**Keywords :** *Service Fairness, Service Quality, Trust, Customer Value, Customer Satisfaction*