

**PENGARUH KOMUNIKASI, PENANGANAN MASALAH,
KEPERCAYAAN, KEPUASAN, DAN KOMITMEN TERHADAP
LOYALITAS NASABAH BANK PRIMA MASTER DI SURABAYA**

SKRIPSI

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



Oleh :

FRANSISCA MERISTA DESSY VIANA PUTRI
2010210376

**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI PERBANAS
SURABAYA**

2014

SKRIPSI

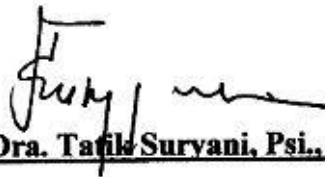
PENGARUH KOMUNIKASI, PENANGANAN MASALAH, KEPERCAYAAN, KEPUASAN, DAN KOMITMEN TERHADAP LOYALITAS NASABAH DI BANK PRIMA MASTER SURABAYA

Diajukan oleh :

**FRANSISCA MERISTA DESSY VIANA PUTRI
2010210376**

Skripsi ini telah dibimbing
dan dinyatakan siap diujikan

Dosen pembimbing,
Tanggal : 27/8-2014



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

SKRIPSI

PENGARUH KOMUNIKASI, PENANGANAN MASALAH, KEPERCAYAAN, KEPUASAN, DAN KOMITMEN TERHADAP LOYALITAS NASABAH DI BANK PRIMA MASTER SURABAYA

Disusun Oleh :

FRANSISCA MERISTA DESSY VIANA PUTRI

NIM : 2010210376

Di pertahankan didepan Tim Penguji

Dan dinyatakan Lulus Ujian Skripsi

Pada Tanggal : *30/9/14*

Tim Penguji

Ketua : Drs. Irawan. M.M

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

Anggota : Drs. Ec. Harry Widyantoro M.Si



PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Fransisca Merista Dessy Viana Putri
Tempat, Tanggal Lahir : Madiun, 06 Maret 1992
N.I.M. : 2010210376
Jurusan : Manajemen
Program Pendidikan : Strata 1
Konsentrasi : Manajemen Perbankan
Judul : Pengaruh Komunikasi, Penanganan Masalah, Kepercayaan, Kepuasan, Dan Komitmen Terhadap Loyalitas Nasabah Di Bank Prima Master Surabaya

Disetujui dan diterima baik oleh :

Dosen Pembimbing,

Tanggal : 17/10-14


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

Ketua Program Studi S1 Manajemen

Tanggal :


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



KEMAMPUAN Saja Tidak Cukup Untuk Menghasilkan Kesuksesan Tanpa Adanya **KEMAUAN**

ILMU, Jika Digunakan Akan Bertambah Banyak ,,

DUIT, Jika Digunakan Akan Bertambah Sedikit ,,

OLEH KARENA ITU GUNAKANLAH KEDUANYA AGAR MEMBERI
MANFAAT BAGI KITA

ILMU Jika Digunakan Dengan Baik Akan Menghasilkan **DUIT** Dan Masa

Depan Yang Cemerlang



...PERSEMBAHAN... ...PERSEMBAHAN...

Puji Tuhan kepada Yang Maha Esa akhirnya skripsi ku kelar juga reeeekkk,,ciihuuuuuiiii.. Skripsi ini khusus ku persembahkan untuk orang-orang yang sangat berarti dalam perjalanan hidupku :

1. Untuk mamah papah dan seluruh keluarga besarku. Kalian telah mengajarku bagaimana cara menjalani hidup dan menghadapi hidup ini. Kalian semua adalah motivator dan penyemangat hidupku. Maafkan kalau selama ini aku banyak menyusahkan kalian dan belum bisa sepenuhnya menjadi apa yang kalian inginkan. Terima kasih atas doa yang selalu kalian panjatkan untukku dan terima kasih yang tiada tara sampai akhirnya aku bisa menyelesaikan skripsi ini. Terima kasih atas tenaga dan jerih payah mamah dan papah atas dukungan materi yang telah diberikan sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik. Aku bahagia memiliki orang tua seperti kalian. Love You mamah papah and Good Bless You.

2. Untuk sahabat ku tercinta : Ratna Dwi Selia (Ocha), Lisna Roma Ida (Ida), LisnaMirnawati (Nana) kalian memang sahabat luar biasa.

➤ Ocha yang slalu menemani aku wisata kuliner dan selalu mengingatkan aku untuk tetep makan saat lagi ribetngerjain skripsi walaupun kamu sedikit memaksa siiitih,,,hahahahaha.

Kamu yang slalu antar jemput aku saat kita lagi hangout, bener-bener the best banget kamu cha. Makasih banget yaaocha buat jasa mu slama ini.

- Ida yang selalu menghilangkan diri tanpa jejak tapi slalu minta ditemenin kalo bimbingan,,hadeeeeehhhh dan gak betah sama bau bantal pasti langsung ngorok,,guuuuuubraaakk,,hahahahhaha.. Selalu bawa duit ngepres kalo di ajakin makan ataupun hangout,,hmmmmm,,dasarridaaaa.
- Mana si'tangan jahil yang gak pernah bisa diemslalu buat kita semua jengkel. Kalo lagi makan bareng tangannya gak pernah bisa diem slalu ngambil makanan temennya, tapi kalo gak ada dia sepi juga sihh,, Suaranya itu looh bikin gendang telinga pecah apalagi kalo lagi ketawa,,beeeuuuuuhh,,bikin bulu kuduk merinding kayak mbak kuntiketawanya,,hiiiiihiii,,sereeeeeemmm..

(special for nana) makaciiihyaabeb udah maunemeni aku di kos buat ngerjain skripsi bareng-bareng. Kita slalubergadang sampai pagi demi skripsi, menahan laper demi ngerjain skripsi, menahan jalan-jalan demi skripsi pokoknya semua demi skripsi. Tapi sekarang apa yang kita tanam sudah kita tuai kita tinggal menikmati hasilnya saja. Jerih payah kita slama ini membuahakan hasil.Makasih sahabat ku buat perjuangan ini.

Makasih buuuuunyaakya sobat-sobat ku kalian benar-benar luar biasa.Slalunemeni aku saat aku lagi sibuk-sibuknya ngerjain skripsi, kalian slalu support aku saat aku dalam kondisi apapun. Empat tahun kita temenanreek,,wiiiiihh,,lama juga yaaaa. Semoga persahabatan ini selalu langgeng sampai maut memisahkan kita.Amiiiiinn....Puji Tuhan,,

3. Buat arek-arek kos Anita Dyahindraswari, Ria Puspita Dewi, Aldilamahardinamaulidya, makaciiihyaaudah nyempetindateng buat semangatn aku waktu sidang skripsi. Kalian memang adek-adekkos ku yang buuuuaekbuuanget.

(special for Ria) makacihyaa buat pinjaman laptop mu, tanpa laptop mu mungkin skripsi ini tidak akan selesai..Ciiiiieeeee,,hehehehe,,,

4. Prof.Dr. Dra.TatikSuryani, Psi., M.M. selaku dosen pembimbing yang telah membimbing ku dengan sabar mulai awal sampai akhir penyelesaian skripsi ini, serta mengajarku untuk terus berusaha melakukan yang terbaik dalam berkarir agar tidak mudah menyerah dan putus asa.

5. Para dosen penguji: Drs.Irawan.M.M, Drs. Ec. Harry WidyanoroM.Si dan Dr.Ronny,S.Kom.,M.Kom.,MH. Terima kasih atas segala ilmu yang telah diberikan.Terima kasih atas kritik dan saran yang diberikan sehingga membangun saya untuk belajar lebih baik dan lebih giat lagi dalam mencapai hasil yang terbaik dalam skripsi ini.

6. Emma Julianti,S.E.,MMselaku dosen wali, terima kasih atas bimbinganya selama semester awal sampai akhir ini bisa menyelesaikan skripsi dengan baik.



Dan yang terakhir ini pengennyasihh,,,akupersembahinbuat pacar,,tapi berhubung gak punya pacar jadi skripsi ini aku persembahin buat calon pacar atau calon husband ku nantinya,,hehehee..Semoga skripsi ku ini bisa buat kamubangga,,amiiinn..Aku udah SE (Sarjana Ekonomi)loohhh..aseekk,,

KATA PENGANTAR

Puji Tuhan penulis panjatkan atas kehadiran Tuhan Yang Maha Esa atas limpahan rahmatnya sehingga penulis dapat menyelesaikan Skripsi dengan judul “Pengaruh Komunikasi, Penanganan Masalah, Kepercayaan, Kepuasan, Dan Komitmen Terhadap Loyalitas Nasabah Di Bank Prima Master Surabaya” dengan baik dan tepat pada waktunya.

Skripsi ini penulis susun dengan tujuan memenuhi salah satu syarat penyelesaian program pendidikan Strata 1 Jurusan Manajemen di Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Perbanas Surabaya.

Dalam penulisan skripsi ini, penulis telah banyak mendapatkan bantuan dari berbagai pihak baik dari pihak intern maupun ekstern STIE Perbanas Surabaya yang mana penulis tidak mungkin menyebutkan seluruhnya. Pada kesempatan ini penulis menyampaikan terima kasih yang sedalam-dalamnya kepada yang terhormat :

1. Prof. Dr. Dra. Psi. Tatik Suryani, M.M. selaku dosen pembimbing yang telah banyak mencurahkan perhatian dan waktunya untuk membimbing penulis dengan penuh kesabaran dan keuletan.
2. Melliza Silvy S.E, M.Si. selaku Ketua Program Studi S1 Manajemen.
3. Emma Julianti S.E, MM.Selaku DosenWali yang selama ini telah memberikan petunjuk, arahan, serta nasihat selama proses perkuliahan di STIE Perbanas Surabaya.
4. Seluruh Dosen, Karyawan, Staff, dan Civitasakademika STIE Perbanas Surabaya yang telah memberikan banyak bekal ilmu pengetahuan.

5. Kedua orang tua serta keluarga saya yang selalu mendukung dan membimbing saya selama saya menyelesaikan studi.
6. Teman-teman yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu yang selalu bersedia membantu dan menemani saya pada waktu bersamaan menyelesaikan studi di STIE Perbanas Surabaya.

Penulis mohon maaf apabila dalam penulisan skripsi ini terdapat banyak kesalahan, dan kekurangan. Oleh karena itu penulis sangat berbesar hati untuk menerima segala kritik dan saran yang membangun untuk penulis.

Penulis berharap skripsi ini dapat bermanfaat bagi para pembaca khususnya bagi teman-teman di STIE Perbanas Surabaya.

Surabaya, Oktober 2014

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMANJUDUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN SIAP DIUJI	ii
HALAMAN LULUS UJIAN SKRIPSI.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI.....	iv
HALAMAN MOTTO	v
HALAMAN PERSEMBAHAN	vi
KATA PENGANTAR	ix
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xv
ABSTRAK	xvi
BAB IPENDAHULUAN	
1.1 LatarBelakang.....	1
1.2 PerumusanMasalahpenelitian.....	6
1.3 Tujuan Penelitian.....	6
1.4 ManfaatPenelitian.....	7
1.5 Sistematika Penulisan Skripsi.....	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 PenelitianTerdahulu.....	9
2.2 LandasanTeori	17
2.3 KerangkaPemikiran	30
2.4 HipotesisPenelitian	31
BAB IIIMETODE PENELITIAN	
3.1 RancanganPenelitian	32
3.2 BatasanPenelitian	32
3.3 IdentifikasiVariabel	33
3.4 DefinisiOperasionaldanPengukuranVariabel	33
3.5 Populasi, Sampel, dan Teknik Pengambilan Sampel	37
3.6 Intrumen Penelitian	39
3.7 Jenis Data danMetodePengumpulan Data	41
3.8 Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen Penelitian	41
3.9 TeknikAnalisis Data	43
3.10 Pembahasan	52
Bab IV GAMBARAN SUBYEK PENELITIAN DAN ANALISIS DATA	
4.1 GambaranSubyekPenelitian.....	53
4.2 Analisis Data	58
4.3 Pembahasan	77
Bab V PENUTUP	
5.1 Kesimpulan	82

5.2 Keterbatasan Penelitian.....	84
5.3 Saran	84

DAFTAR RUJUKAN

DAFTAR LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1	Persamaan dan Perbedaan Peneliti Terdahulu dan Sekarang.....	16
Tabel 3.1	Interval Variabel.....	37
Tabel 3.2	Kisi-kisi Kuesioner.....	39
Tabel 3.3	Kriteria Pengambilan Keputusan Autokorelasi.....	47
Tabel 4.1	Interval Variabel.....	59
Tabel 4.2	Tanggapan Responden Terhadap Komunikasi.....	59
Tabel 4.3	Tanggapan Responden Terhadap Penanganan Masalah	60
Tabel 4.4	Tanggapan Responden Terhadap Kepercayaan	61
Tabel 4.5	Tanggapan Responden Terhadap Kepuasan	62
Tabel 4.6	Tanggapan Responden Terhadap Komitmen	62
Tabel 4.7	Tanggapan Responden Terhadap Loyalitas	63
Tabel 4.8	Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas	64
Tabel 4.9	Nilai Kurtosis dan Skewness.....	66
Tabel 4.10	Uji Heterokedastisitas Dengan Korelasi Rank Spearman	68
Tabel 4.11	Coefficients	69
Tabel 4.12	Koefisien Determinasi Simultan (R^2).....	72
Tabel 4.13	Anova ^b (Uji F).....	73
Tabel 4.14	Ringkasan Hasil Uji T dan Koefisien Determinasi Parsial	73

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1	Kerangka Penelitian Fitri Ningtyas dan Basuki Rachmad	11
Gambar 2.2	Kerangka Penelitian Peyman, Freyedo, Motreza	13
Gambar 2.3	Kerangka Penelitian Nelson Oly Ndubisi.....	15
Gambar 2.4	Perbedaan Loyalitas dan Inersia	19
Gambar 2.5	Kerangka Pemikiran	30
Gambar 3.1	Daerah PenerimaandanPenolakanUji F.....	50
Gambar 3.2	Daerah PenerimaandanPenolakanUji t SisiKanan.....	52
Gambar 4.1	KarakteristikRespondenBerdasarkanJenisKelamin.....	54
Gambar 4.2	KarakteristikRespondenBerdasarkanUsiaNasabah	55
Gambar 4.3	KarakteristikRespondenBerdasarkan Lama MenjadiNasabah .	56
Gambar 4.4	KarakteristikRespondenBerdasarkanJenisPekerjaan.....	57
Gambar 4.5	KarakteristikRespondenBerdasarkanFrekuensiKunjungan	57
Gambar 4.6	Grafik Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual	66
Gambar 4.7	Scatter Plot Standardized Residual vs Standardized Predict....	67

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Kuesioner
Lampiran 2	Tabulasi Data
Lampiran 3	Analisis Deskriptif Karakteristik Responden
Lampiran 4	Analisis Deskriptif Tanggapan Responden
Lampiran 5	Uji Validitas
Lampiran 6	Uji Reliabilitas
Lampiran 7	Uji Asumsi Klasik
Lampiran 8	Uji Analisis Regresi Linear Uji F dan Uji t
Lampiran 9	Tabel Durbin Watson

ABSTRACT

THE INFLUENCE OF COMMUNICATION, CONFLICT HANDLING, TRUST, SATISFACTION AND COMMITMENT TOWARD CUSTOMER'S LOYALTY OF PRIMA MASTER IN SURABAYA

FransiscaMeristaDessyVianaPutri
STIE Perbanas Surabaya
E-Mail: siscamerista@yahoo.com

Recently, marketing paradigm has shifted, not only created the transaction to achieve marketing success, but maintained a relationship with a customer for a long period in order to obtain long-term success. This study is a replication of previous study conducted by Ndubisi (2007). The objective of this study is to to examine the effect of relationship marketing strategy consisting of five variables, namely: communication, conflict handling, trust, satisfaction, and commitment toward customer loyalty. The results of this study indicate that conflict handling has significantly effect on customer loyalty. The implication of this research is bank should improve it's ability to handle of conflict during delivering services.

Key words : Communication, Conflict Handling, Trust, Satisfaction, Commitment, And Customer Loyalty.