

**PENGARUH KEPERCAYAAN DAN KOMITMEN NASABAH  
TERHADAP LOYALITAS NASABAH TABUNGAN BANK  
DANAMON DI SIDOARJO**

**SKRIPSI**

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



Oleh :

**CITRA PUSPITAWARDANI**  
**2010210418**

**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI PERBANAS  
SURABAYA  
2014**

**PENGARUH KEPERCAYAAN DAN KOMITMEN NASABAH  
TERHADAP LOYALITAS NASABAH TABUNGAN BANK  
DANAMON DI SIDOARJO**

Diajukan oleh :

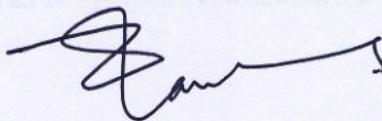
**CITRA PUSPITAWARDANI**

**2010210418**

Skripsi ini telah dibimbing  
dan dinyatakan siap diujikan

Dosen Pembimbing,

Tanggal : 19 SEPTEMBER 2014



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

# SKRIPSI

## PENGARUH KEPERCAYAAN DAN KOMITMEN NASABAH TERHADAP LOYALITAS NASABAH TABUNGAN BANK DANAMON DI SIDOARJO

Disusun oleh

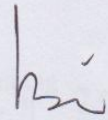
**CITRA PUSPITAWARDANI**

**2010210418**

Dipertahankan di depan Tim Penguji  
dan dinyatakan Lulus Ujian Skripsi  
pada tanggal 10 Oktober 2014

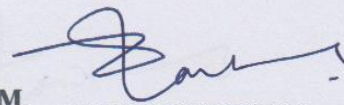
Tim Penguji

**Ketua : Laila Saleh, S.Psi.,M.MT**



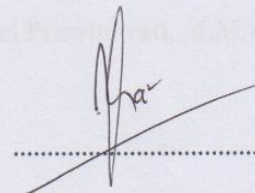
.....

**Sekretaris : Dra.Psi. Tjahjani Prawitowati, M.M.**



.....

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




.....

## PENGESAHAN SKRIPSI

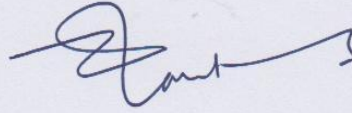
Nama : Citra Puspitawardani  
Tempat, Tanggal Lahir : Banjarmasin, 16 Oktober 1992  
N.I.M : 2010210418  
Jurusan : Manajemen  
Program Pendidikan : Strata 1  
Konsentrasi : Manajemen Perbankan  
Judul : Pengaruh Kepercayaan dan Komitmen Nasabah terhadap Loyalitas Nasabah Tabungan Bank Danamon di Sidoarjo

Disetujui dan diterima baik oleh :

Ketua Program Studi S1 Manajemen  
Tanggal 17 NOVEMBER 2014

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

Dosen Pembimbing  
Tanggal 14-11-2014

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

# Motto

**“MAJULAH TANPA MENYINGKIRKAN  
ORANG LAIN, NAIKLAH TINGGI TANPA  
MENJATUHKAN ORANG LAIN”**

**“KEMUDAHAN ADALAH UJIAN SYUKUR,  
SEDANGKAN KESULITAN ADALAH  
UJIAN SABAR”.**

# Persembahkan

## Spzcial Thanks to :

- ❖ Allah SWT yang selalu memberikan perlindungan, petunjuk dan diberi kemudahan setiap langkah saya sehingga mampu menyelesaikan skripsi ini dengan baik.
- ❖ Kedua orang tua saya, Bapak Budi Djatmiko dan Ibu Ida Hendrijani yang selalu mendoakan yang terbaik, mensupport untuk tidak menyerah untuk menyelesaikan skripsi ini, membiayai sekolah hingga menjadi Sarjana. Terima kasih sekali lagi untuk bapak dan ibu. I love you so much..
- ❖ Mas Bro... Barma Cahyadisaputro, kakak satu – satunya terima kasih dukungan dan bantuan yang telah berikan untuk saya.
- ❖ Eyang Djoemilah, terima kasih atas perhatian dan dukungannya. Dan terima kasih juga menjadi rumah kedua saya.
- ❖ Sahabat – sahabat terbaik dan seperjuangan saya.. Estu, Yuniar, Bobby. Kalian sahabat susah, senang, rumpik. Terima kasih yaaa...
- ❖ Teman – teman yang pernah sekelas dan satu kampus dengan saya yang tidak bisa disebutin satu – satu namanya. Terima kasih untuk kalian semua.
- ❖ Bapak dan Ibu dosen di STIE Perbanas Surabaya. Dosen wali saya Ibu Emma Julianti dan Dosen pembimbing skripsi saya Ibu Tjahjani saya ucapkan terima kasih atas bimbingan dan dukungannya selama ini.
- ❖ Seluruh staff karyawan STIE Perbanas Surabaya, terima kasih atas bantuannya selama saya kuliah di STIE Perbanas Surabaya.
- ❖ Pihak Bank Danamon cabang Sidoarjo, terima kasih mengizinkan untuk melakukan penyebaran kuesioner di Bank Danamon cabang di Sidoarjo.

## KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis haturkan ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa karena atas rahmatNya peneliti dapat menyelesaikan penulisan Skripsi ini dengan judul **“Pengaruh Kepercayaan dan Komitmen Nasabah terhadap Loyalitas Nasabah Tabungan Bank Danamon di Sidoarjo”** Pada kesempatan ini penulis juga menyampaikan terima kasih kepada yang terhormat:

1. Bapak Lutfi, S.E.,M.Fin. Selaku Ketua STIE Perbanas Surabaya.
2. Ibu Mellyza Silvy, S.E.,M.Si. Selaku Ketua Jurusan S1 Manajemen STIE Perbanas Surabaya.
3. Ibu Dra.Psi. Tjahjani Prawitowati, M.M. Selaku dosen pembimbing yang berperan sangat penting atas selesainya penulisan skripsi ini.
4. Ibu Emma Julianti, S.E.,MM. Selaku dosen wali yang telah memberikan saran dan pengarahan selama menempuh studi di STIE Perbanas Surabaya.
5. Ibu Laila Saleh, S.Psi.,M.MT, Bapak Drs. Ec. Harry Widyantoro, S.E.,M.Si, Ibu Emma Julianti, S.E.,MM dan Bapak Dr. Drs. Soni Harsono, M.M selaku dosen penguji proposal dan skripsi terima kasih atas pengarahan yang diberikan selama sidang.
6. Bapak dan Ibu Dosen STIE Perbanas Surabaya yang telah memberikan ilmu yang sangat bermanfaat selama proses pembelajaran.
7. Seluruh staff karyawan STIE Perbanas Surabaya, terima kasih atas bantuannya selama saya kuliah di STIE Perbanas Surabaya.

Penulis menyadari bahwa apa yang disampaikan adalah masih jauh dari sempurna, untuk itu kritik dan saran yang membangun sangat diperlukan untuk menyempurnakan penulisan ini. Semoga penulisan ini dapat memberikan manfaat dalam pengembangan pengetahuan bagi semua pihak.

Surabaya, 19 September 2014

Penulis

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN SIAP DIUJI .....	ii
HALAMAN LULUS UJIAN SKRIPSI .....	iii
HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI .....	iv
HALAMAN MOTTO .....	v
HALAMAN PERSEMBAHAN .....	vi
KATA PENGANTAR .....	vii
DAFTAR ISI .....	viii
DAFTAR TABEL .....	x
DAFTAR GAMBAR .....	xi
DAFTAR LAMPIRAN .....	xii
ABSTRAK/RINGKASAN .....	xiii
BAB I PENDAHULUAN .....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	7
1.3 Tujuan Penelitian.....	7
1.4 Manfaat Penelitian.....	7
1.5 Sistematika Penulisan.....	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	10
2.1 Penelitian Terdahulu.....	10
2.2 Landasan Teori .....	17
2.3 Kerangka Pemikiran .....	32
2.4 Hipotesis Penelitian .....	32
BAB III METODE PENELITIAN .....	33
3.1 Rancangan Penelitian .....	33
3.2 Batasan Penelitian.....	33
3.3 Identifikasi Variabel .....	34
3.4 Definisi Operasional dan Pengukuran .....	34
3.5 Instrumen Penelitian .....	37
3.6 Populasi, Sampel, dan Teknik Pengambilan Data.....	38
3.7 Data dan Metode Pengumpulan Data .....	40
3.8 Uji Validitas dan Reliabilitas Penelitian.....	41
3.9 Teknik Analisis Data .....	43
BAB IV Gambaran Subyek Penelitian dan Analisis Data .....	47
4.1 Gambaran Subyek Penelitian.....	47
4.1.1 Responden menurut Jenis Kelamin .....	47
4.1.2 Responden menurut Usia .....	48
4.1.3 Responden menurut Lama menjadi Nasabah .....	48



4.1.4 Responden menurut Pekerjaan Nasabah .....	49
4.2 Analisis Data .....	50
4.2.1.1 Uji Validitas .....	50
4.2.1.2 Uji Reliabilitas.....	51
4.2.2 Analisis Deskriptif.....	52
4.2.3 Uji Normalitas .....	56
4.2.4 Uji Regresi Linear Berganda .....	57
4.2.5 Uji F.....	61
4.2.6 Uji t .....	61
4.3 Pembahasan Hasil.....	63
4.3.1 Pengaruh Kepercayaan Nasabah terhadap Loyalitas Nasabah .....	63
4.3.2 Pengaruh Komitmen Nasabah terhadap Loyalitas Nasabah .....	64
4.3.3 Pengaruh Kepercayaan Nasabah dan Komitmen Nasabah terhadap Loyalitas Nasabah .....	65
BAB V PENUTUP .....	67
5.1 Kesimpulan.....	67
5.2 Keterbatasan Penelitian .....	68
5.3 Saran .....	68

DAFTAR RUJUKAN  
LAMPIRAN

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	: Tabel Peringkat Bank Berdasarkan Produk Tabungan.....	4
Tabel 1.2	: Tabel <i>The Best Bank Service Excellence</i> .....	5
Tabel 2.1	: Tabel Persamaan dan Perbedaan Penelitian Terdahulu .....	17
Tabel 3.1	: Kategori Mean Dari Variabel Penelitian .....	37
Tabel 3.2	: Tabel Kisi – Kisi Kuesioner .....	38
Tabel 4.1	: Distribusi Frekuensi Responden menurut Jenis Kelamin.....	47
Tabel 4.2	: Distribusi Frekuensi Responden menurut Usia .....	48
Tabel 4.3	: Distribusi Frekuensi Responden menurut Lama menjadi Nasabah .....	48
Tabel 4.4	: Distribusi Frekuensi Responden menurut Pekerjaan .....	49
Tabel 4.5	: Uji Validitas.....	50
Tabel 4.6	: Uji Reliabilitas.....	51
Tabel 4.7	: Interval Kelas.....	52
Tabel 4.8	: Hasil Analisis Deskriptif .....	52
Tabel 4.9	: Hasil Tanggapan Responden terhadap Variabel Kepercayaan Nasabah .....	53
Tabel 4.10	: Hasil Tanggapan Responden terhadap Variabel Komitmen Nasabah .....	55
Tabel 4.11	: Hasil Tanggapan Responden terhadap Variabel Loyalitas Nasabah .....	56
Tabel 4.12	: One Sample Kolmogorov-Smirnov .....	57
Tabel 4.13	: Hasil Uji Regresi Linier Berganda .....	58
Tabel 4.14	: Koefisien Determinasi .....	59
Tabel 4.15	: Koefisien Determinasi Kepercayaan terhadap Loyalitas Nasabah .....	59
Tabel 4.16	: Koefisien Determinasi Komitmen Nasabah terhadap Loyalitas Nasabah .....	60
Tabel 4.17	: Hasil Analisis Uji F .....	61
Tabel 4.18	: Hasil Analisis Uji t .....	62

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1	: Kerangka Pemikiran Penelitian Terdahulu Bilal, Afsar., Zia, Ur Rehman., Jaweria, Andleeb Qureshi., and Asad, Shahjehan. “Determinants of Customer Loyalty in the Banking Sector: The Case of Pakistan”. <i>African Journal of Business Management</i> 2010.....	11
Gambar 2.2	: Kerangka Pemikiran Penelitian Terdahulu Hatane Samuel. “Customer Relationship Marketing Pengaruhnya Terhadap Kepercayaan dan Loyalitas Perbankan Nasional”. <i>Jurnal Manajemen Pemasaran</i> .2012 .....	13
Gambar 2.3	: Kerangka Pemikiran Penelitian Terdahulu Luh Kadek Budi Martini. “Relationship Marketing, Customer Satisfaction, Customer Commitment dan Customer Loyalty. (Studi pada Sebuah Bank Nasional di Denpasar)”. <i>Buletin Studi Ekonomi</i> . 2013 .....	15
Gambar 2.4	: Kerangka Pemikiran .....	32

## DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 : Kuesioner
- Lampiran 2 : Data Responden Penelitian
- Lampiran 3 : Tabulasi Jawaban Kuesioner Penelitian
- Lampiran 4 : Distribusi Frekuensi Responden menurut Jenis Kelamin
- Lampiran 5 : Distribusi Frekuensi Responden menurut Usia
- Lampiran 6 : Distribusi Frekuensi Responden menurut Lama menjadi Nasabah
- Lampiran 7 : Distribusi Frekuensi Responden menurut Pekerjaan
- Lampiran 8 : Uji Validitas
- Lampiran 9 : Uji Reliabilitas
- Lampiran 10 : Hasil Tanggapan Responden terhadap Variabel Kepercayaan
- Lampiran 11 : Hasil Tanggapan Responden terhadap Variabel Komitmen Nasabah
- Lampiran 12 : Hasil Tanggapan Responden terhadap Variabel Loyalitas Nasabah
- Lampiran 13 : Hasil Analisis Uji t Kolmogorov-Smirnov
- Lampiran 14 : Hasil Analisis Uji Regresi Linier Berganda
- Lampiran 15 : Hasil Koefisien Determinasi Variabel Kepercayaan dan Komitmen Nasabah terhadap Loyalitas Nasabah
- Lampiran 16 : Hasil Koefisien Determinasi Variabel Kepercayaan terhadap Loyalitas Nasabah
- Lampiran 17 : Hasil Koefisien Determinasi Variabel Komitmen Nasabah terhadap Loyalitas Nasabah
- Lampiran 18 : Uji F
- Lampiran 19 : Uji t

**INFLUENCE OF TRUST AND CUSTOMER COMMITMENT ON  
CUSTOMER LOYALTY SAVINGS DANAMON BANK  
IN SIDOARJO**

**Citra Puspitawardani**

**2010210418**

**E-mail: 2010210418@students.perbanas.ac.id**

**Abstract**

*The purpose of this research is investigating trust and commitments of customers to customer loyalty savings at Danamon Bank in Sidoarjo. Here are two independent variables and dependent variable, two independent variables are customers trust and customers commitments while one variable dependent is customers loyalty. Sampling technique is purposive sampling. This research used primary data. Data selected researcher directly from the survey by relying on a questionnaire to respondents. By taking data about 100 respondents of customers savings. Data analysis method used multiple linear regression analysis. By using SPSS program for windows 15.0. The result of the research indicated that variable customer trust does not affect the customers loyalty, customers commitment influences significantly to customers loyalty at Danamon bank in Sidoarjo, while customers trust and customers commitment simultaneously influence significantly to customers loyalty of Danamon Bank in Sidoarjo.*

***Key words : Customer trust, Customer commitment, Customer loyalty***