

**PENGARUH KEPUASAN, CITRA MEREK, KEMUDAHAN
PENGUNAAN TERHADAP KEPERCAYAAN DAN
KOMITMEN NASABAH TAHAPAN
XPRESI BCA DI SURABAYA**

SKRIPSI

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



Disusun Oleh:

RIZKI DEVI ARISANDI
2012210629

**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI PERBANAS
SURABAYA
2016**

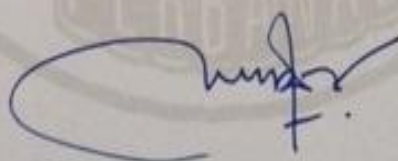
PENGARUH KEPUASAN, CITRA MEREK, KEMUDAHAN
PENGUNAAN, TERHADAP KEPERCAYAAN DAN
KOMITMEN NASABAH TAHAPAN XPRESI BCA
DI SURABAYA

Diajukan oleh :

RIZKI DEVI ARISANDI
2012210629

Skripsi ini telah dibimbing
dan dinyatakan siap diujikan

Dosen Pembimbing,
Tanggal: 20-10-2016



Mochammad Nurhadi, S. Kom, MM

**PENGARUH KEPUASAN, CITRA MEREK, KEMUDAHAN
PENGUNAAN, TERHADAP KEPERCAYAAN DAN
KOMITMEN NASABAH TAHAPAN XPRESI
BCA DI SURABAYA**

Di susun oleh

RIZKI DEVI ARISANDI

2012210629

Dipertahankan di depan Tim Penguji
dan dinyatakan Lulus Ujian Skripsi
Pada tanggal :

Tim Penguji

Ketua : Dra.TJAHJANI PRAWITOWATI, Psi, MM

Sekretaris : MOCHAMMAD NURHADI, S.Kom., MM

Anggota : Dr. RONNY, S.Kom., M.Kom

PENGESAHAN SKRIPSI

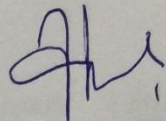
Nama : RIZKI DEVI ARISANDI
Tempat, Tanggal Lahir : Gresik, 25 Oktober 1994
N.I.M. : 2012210629
Jurusan : Manajemen
Program Pendidikan : Strata 1
Konsentrasi : Manajemen
Judul : Pengaruh Kepuasan, Citra Merek, Kemudahan
Penggunaan, Terhadap Kepercayaan Dan
Komitmen Nasabah Tahapan Xpresi BCA Di
Surabaya

Disetujui dan diterima baik oleh :

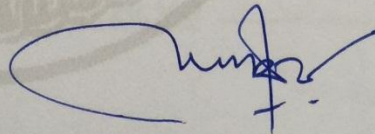
:

Ketua Program Sarjana Manajemen
Tanggal :

Dosen Pembimbing
Tanggal : 20-10-2016



Dr. Muazaroh, SE., M. T.



Mochammad Nurhadi, S. Kom, MM

MOTTO

**RIDHO ORANG TUA ADALAH RIDHO ALLAH SWT
DON'T HAVE REPINED, TO TRY AND WORK HARD
DAN PERCAYA BAHWA ALLAH BISA MEMBUAT SEGALANYA MENJADI MUNGKIN**

**“AND HE FOUND YOU LOST AND GUIDED [YOU],
DAN DIA MENDAPATIMU SEBAGAI SESEORANG YANG BINGGUNG,
LALU DIA MEMBERIKAN PETUNJUK”**

[93;7]

PERSEMBAHAN

Assalamualaikum ww.

“Skripsi ini saya persembahkan untuk orang-orang yang membantu dan memberi dukungan dalam menyelesaikan skripsi ini.”

- ❖ Puji syukur kepada ALLAH SWT atas rahmat dan hidayah-Nya sehingga saya mampu menyelesaikan pendidikan sarjana manajemen ini dengan baik, sholawat serta salam tetap tercurahkan kepada Nabi Muhammad SAW yang telah membawa umat manusia menuju jalan yang terang benerang yakni Agama Islam.
- ❖ Sebagai tanda bakti, hormat, dan rasa terimakasih yang tiada terhingga kupersembahkan karya kecil ini untuk Ayah Abah saya Bapak H. Saikun, Ibu Umik Saya Ibu Hj. Sukarmi yang telah memberikan kasih sayang, segala dukungan, dan cinta kasih yang tiada terhingga sehingga tiada mungkin dapat kubalas hanya dengan selembar kertas yang bertuliskan kata cinta dan

persembahan. Semoga ini menjadi langkah awal untuk membuat Ayah Abah Ibu Umik bahagia karna kusadar selama ini belum bisa berbuat yang lebih baik. Untuk Ayah Abah dan Ibu Umik yang selalu membuatku termotivasi dan selalu menyirami kasih sayang, selalu mendoakanku, selalu menasehatiku menjadi lebih baik, terima kasih. Untuk adik tercinta, Muhammad Reyhan S.mbak berjanji akan memberikan yang terbaik dan menjadi panutan untukmu.

- ❖ Terimakasih kepada Keluarga besar saya, teteh tersayangku Nunik Ika Dwi Jayanti, mbak Inin yang selalu membantu memberikan dukungan dan doanya, saya berharap bisa memberikan yang terbaik untuk kalian semua, Amin.
- ❖ Terimakasih sebesar-besarnya kepada Dosen pembimbing saya Bapak Nurhadi yang telah memberikan waktu, tenaga, serta pikiranya dan mohon maaf atas kesalahan saya selama proses bimbingan bapak. Serta terimakasih kepada Dosen Wali saya Ibu Meliyza dan semua dosen Stie Perbanas yang selama ini sudah memberikan semua ilmunya kepada saya. Saya berjanji untuk lebih baik dan mengamalkan ilmu yang telah kalian berikan.
- ❖ Terimakasih kepada keluarga yang ada di Surabaya, Khususnya kepada Lek Adin dan Mbak Idha yang selalu memberikan perhatian dan bantuannya kepada saya selama saya tinggal dirumah surabaya dan sudah menjadi orang tua Kedua saya, sangking banyaknya terimakasih atas dedikasi kalian sebagai orang tua Kedua saya dan membantu saya hingga bisa menyelesaikan pendidikan sarjana saya.

- ❖ Kepada Sahabat tersayangku (Redi Amin Jiwantoro, Citra MP Setia Wati Desi, Nabila Al-Madinah, , Novita, Winda, Diah Ayu) dan teman-teman seperjuangan angkatan 2012 (Ivtha Subroto, Rita Nataliawati, Shella Angelina A, Rizky Aleft Rahmanita, Rizqika, Amru, Taufan, Munir, Bayu Septian, Fauzi, dan lain-lain) serta untuk teman sebingingan selama skripsi ini. Terimakasih atas bantuan, doa, dukungan, hiburan, traktiran, ojekkan, semangat dan sambutan hangat kalian selama ini, saya bangga dengan kalian semua, semoga kita SUKSES dengan cara kita masing-masing. Mohon maaf kalau ada yang belum saya sebutkan namanya tapi saya ucapkan beribu terimakasih untuk kalian.
- ❖ Sebagai tanda cinta kasihku, kiki persembahkan karya kecil ini untukmu. Terima kasih atas kasih sayang, perhatian, dan kesabaranmu yang telah memberikanku semangat dan inspirasi dalam menyelesaikan Tugas Akhir ini. Terima kasih untuk sahabat, teman, musuh, abang terhebatku “Muhammad Fauzan”
- ❖ Kepada Bapak Alex dan kawan - kawan, teman organisasi (PASKIBRA dan SSM), teman Karang Taruna, Geng hero, teman Traveling, crew Butik Griya Safina, teman Ngmall, teman Gosip, Teman Cangkruk, Mas-mas tergokil (mas aan, mas arif, mas deddy, mas jaya, mas agus dan lain-lain). Terimakasih atas bantuan, doa, nasehat, hiburan, traktiran, ojekkan, dan semangat yang kalian berikan selama ini.

**SEMOGA KITA SEMUA MENJADI MANUSIA YANG LEBIH BAIK
LEBIH TAAT KEPADA AGAMA DAN ORANG TUA
MENJADI MANUSIA YANG BERGUNA BAGI KELUARGA DAN BANGSA**

KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada ALLAH SWT yang telah memberikan rahmat dan hidayahnya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “Pengaruh Kepuasan, Citra Merek, Kemudahan Penggunaan, Terhadap Kepercayaan Dan Komitmen Nasabah Tahapan Xpresi BCA 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 penyelesaian skripsi ini tidak terlepas dari bantuan serta dukungan dari semua pihak. Oleh karena itu, Penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih kepada:

1. Bapak Dr. Lutfi, S.E., M.Fin. Selaku Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Surabaya.
2. Ibu Dr. Muazaroh, SE., M. T. Selaku Ketua Jurusan Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Surabaya.
3. Bapak Mochammad Nurhadi, S. Kom, MM. Selaku Dosen Pembimbing yang berperan banyak atas selesainya penulisan skripsi ini karena banyak meluangkan waktu dan tenaga untuk memberikan bimbingan, sehingga skripsi dapat terselesaikan dengan baik.
4. Ibu Melliza Silvy, SE, M.Si. Selaku Dosen Wali yang telah membimbing Penulis selama menempuh studi di STIE PERBANAS Surabaya.
5. Bapak/Ibu Dosen Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Perbanas Surabaya yang dengan ikhlas memberikan ilmu kepada Penulis selama proses pembelajaran.
6. Kedua orang tua serta adik Penulis yang telah memberikan dukungan sepenuhnya, menuntun Penulis dengan sabar serta doa restu yang selalu diberikan kepada Penulis.
7. Seluruh Dosen dan Rekan-rekan Mahasiswa Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Perbanas Surabaya yang telah memberikan dukungan serta saran dalam skripsi ini.

Akhirnya, Peneliti berharap agar skripsi ini dapat menjadi kontribusi yang baik untuk kedepannya. Berharap terdapat saran-saran yang membangun agar dapat melahirkan berbagai motivasi kepada orang lain serta dapat memberikan kontribusi yang jauh lebih baik bagi Peneliti.

Surabaya,

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN SIAP UJI SKRIPSI	ii
HALAMAN LULUS UJIAN SKRIPSI	iii
HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI.....	iv
HALAMAN MOTO DAN PERSEMBAHAN	v
KATA PENGANTAR.....	viii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
ABSTRACT	xv
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang	1S
1.2 Rumusan Masalah	6
1.3 Tujuan Penelitian.....	7
1.4 Manfaat Penelitian.....	7
1.5 Sistematika Penulisan Proposal.....	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Penelitian Terdahulu	10
2.1.1 M. Suki (2012).....	10
2.1.2 Patawayati <i>et al</i> (2013).....	11
2.1.3 Bricci (2016).....	13
2.1.4 Penelitian Saat Ini	14
2.2 Landasan Teori	16
2.2.1 Kepuasan.....	16
2.2.2 Citra Merek.....	18
2.2.3 Kemudahan Penggunaan	20
2.2.4 Kepercayaan	21
2.2.5 Komitmen	22
2.3 Pengaruh Variabel Bebas Terhadap Variabel Tergantung	23
2.3.1 Pengaruh Kepuasan Terhadap Kepercayaan	23
2.3.2 Pengaruh Citra Merek Terhadap Kepercayaan.....	24
2.3.3 Pengaruh Kemudahan Penggunaan Terhadap Kepercayaan	25
2.3.4 Pengaruh Kepercayaan Terhadap Komitmen.....	26
2.4 Kerangka Pemikiran	27
2.5 Hipotesis Penelitian	29
BAB III METODE PENELITIAN	
3.1 Rancangan penelitian.....	30
3.2 Batasan Penelitian	30
3.3 Identifikasi Variabel	30
3.4 Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel	31
3.4.1 Definisi Operasional	31
3.4.2 Pengukuran Variabel	34

3.5 Instrumen Penelitian.....	35
3.6 Populasi, Sampel, dan Teknik Pengambilan Sampel	36
3.6.1 Populasi	37
3.6.2 Sampel	37
3.6.3 Teknik Pengambilan Sampel	38
3.7 Data dan Metode Pengumpulan Data	38
3.7.1 Data.....	38
3.7.2 Metode Pengumpulan Data.....	39
3.8 Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen Penelitian	40
3.8.1 Uji Validitas.....	40
3.8.2 Uji Reliabilitas	40
3.9 Teknik Analisis Data	41
BAB IV GAMBARAN SUBYEK PENELITIAN DAN ANALISIS DATA	
4.1 Gambaran Subjek Penelitian	46
4.1.1 Karakteristik Responden berdasarkan Jenis Kelamin.....	46
4.1.2 Karakteristik Responden berdasarkan Usia Nasabah.....	47
4.1.3 Karakteristik Responden berdasarkan Pendidikan Nasabah	47
4.1.4 Karakteristik Responden berdasarkan Lama menjadi nasabah Tahapan Xpresi BCA Di Surabaya	48
4.2 Analisis Data	49
4.2.1 Analisis Deskriptif.....	49
4.2.2 Analisis Statistik.....	55
4.2.2.1 Uji Validitas dan Reliabilitas.....	55
4.2.2.2 Evaluasi Outer Model.....	64
4.2.2.3 Uji Struktural Model.....	68
4.2.2.4 Persamaan Struktural	71
4.2.2.5 Pengujian Hipotesis	72
4.3 Pembahasan	74
4.3.1 Pengaruh Kepuasan terhadap Kepercayaan Nasabah Tahapan Xpresi BCA di Surabaya.....	74
4.3.2 Pengaruh Citra Merek Terhadap Kepercayaan Nasabah Tahapan Xpresi BCA di Surabaya.....	75
4.3.3 Pengaruh Kemudahan Penggunaan Terhadap Kepercayaan Nasabah Tahapan Xpresi BCA di Surabaya.....	76
4.3.4 Pengaruh Kepercayaan Nasabah terhadap Komitmen Nasabah Tahapan Xpresi BCA di Surabaya	78
BAB V PENUTUP	
5.1 Kesimpulan.....	79
5.2 Keterbatasan Penelitian	80
5.3 Saran	80

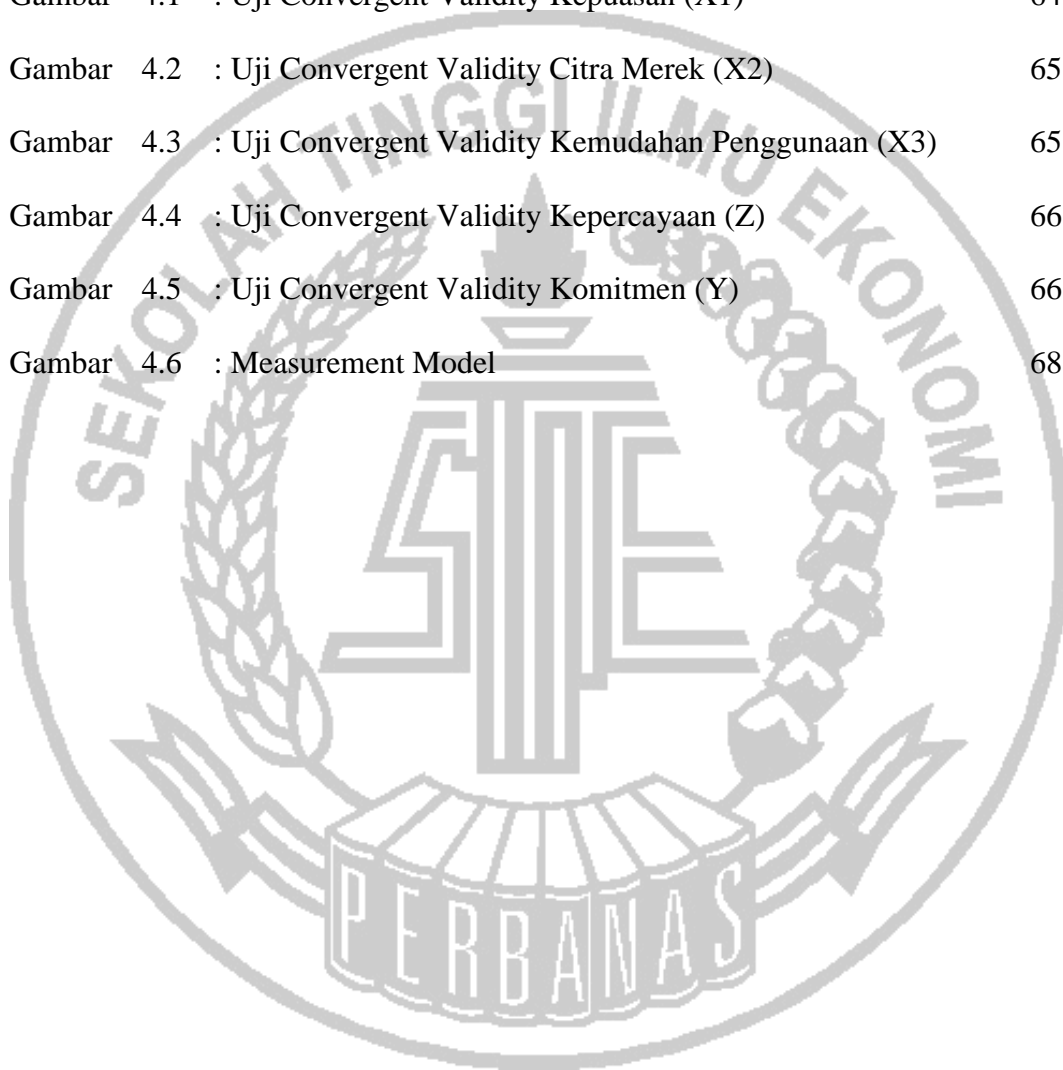
DAFTAR RUJUKAN

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1 : Perbandingan Perkembangan Permintaan Produk Tahapan Dan Xpresi	2
Tabel 2.1 : Perbedaan Dan Persamaan Penelitian Terdahulu Dengan Penelitian Sekarang	15
Tabel 3.1 : Kisi-Kisi Kuesioner	35
Tabel 4.1 : Deskripsi Jenis Kelamin Nasabah	46
Tabel 4.2 : Deskripsi Usia Nasabah	47
Tabel 4.3 : Deskripsi Lama Responden Menjadi Nasabah Tahapan Xpresi Bca Di Surabaya	47
Tabel 4.4 : Deskripsi Lama Responden Menjadi Nasabah Tahapan Xpresi Bca Di Surabaya	48
Tabel 4.5 : Rentang skala interval dari kategori lima skor	49
Tabel 4.6 : Hasil Tanggapan Responden Terhadap Variabel Kepuasan(X1)	50
Tabel 4.7 : Hasil Tanggapan Responden Terhadap Variabel Citra Merek(X2)	51
Tabel 4.8 : Hasil Tanggapan Responden Terhadap Variabel Kemudahan Penggunaan(X3)	52
Tabel 4.9 : Hasil Tanggapan Responden Terhadap Variabel Kepercayaan(Z)	53
Tabel 4.10 : Hasil Tanggapan Responden Terhadap Variabel Komitmen (Y)	54
Tabel 4.11 : Hasil Uji Validitas Sampel Kecil	56
Tabel 4.12 : Hasil Uji Reliabilitas Sampel Kecil	57
Tabel 4.13 : Hasil Uji Normalitas Data <i>Assessment Of Normality (Group Number 1)</i>	58
Tabel 4.14 : Statistik Deskriptif <i>Z-Score</i>	59
Tabel 4.15 : <i>Mahalanobis Distance</i>	60
Tabel 4.16 : <i>Mahalanobis Distance</i>	61
Tabel 4.17 : Hasil Uji <i>Construct Reliability Dan Variance Extracted</i>	67
Tabel 4.18 : Evaluasi Kriteria <i>Goodness Of Fit Indices</i>	69
Tabel 4.19 : Hasil Pengujian Hipotesis Pengaruh Langsung	72

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 : Model Kepuasan/Ketidakpuasan Pelanggan	17
Gambar 2.2 : Kerangka Pemikiran	27
Gambar 4.1 : Uji Convergent Validity Kepuasan (X1)	64
Gambar 4.2 : Uji Convergent Validity Citra Merek (X2)	65
Gambar 4.3 : Uji Convergent Validity Kemudahan Penggunaan (X3)	65
Gambar 4.4 : Uji Convergent Validity Kepercayaan (Z)	66
Gambar 4.5 : Uji Convergent Validity Komitmen (Y)	66
Gambar 4.6 : Measurement Model	68



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 : Kuesioner

Lampiran 2 : Data Responden

Lampiran 3: Tabulasi

Lampiran 4: Statistik Deskriptif

Lampiran 5: Uji Validitas

Lampiran 6: Uji Reliabilitas

Lampiran 7: Output AMOS



INFLUENCE OF SATISFACTION, BRAND IMAGE, EASE OF USE ON TRUST AND CUSTOMER COMMITMENT TAHAPAN XPRESI BCA IN SURABAYA

Rizki Devi Arisandi
2012210629@students.perbanas.ac.id
2012210629

ABSTRACT

PT Bank Central Asia Tbk is the largest private bank in Indonesia that focuses as Transactional Bank. BCA has a wide range of products offered to consumers in order to provide customer satisfaction, image building or provide ease of use to customers. One of the products offered BCA is a tahapan Xpresi BCA, where the product has many advantages compared to other phases of the BCA. This study aimed to analyze the significance of the influence of satisfaction, brand image, and ease of use on customer trust tahapan Xpresi BCA in Surabaya, as well as to analyze the influence of the significance of customer trust on commitment tahapan Xpresi BCA in Surabaya.

This research is a quantitative research that analyzes the data in the form of numbers and secondary data. The population in this study is the customer tahapan Xpresi BCA in Surabaya were 120 respondents. The analysis technique used is The Structural Equation Model (SEM) with AMOS software.

The results of this study indicate that (1) there is a positive significant influence of satisfaction on customer trust tahapan Xpresi BCA in Surabaya; (2) there is a positive significant influence of brand image on customer trust tahapan Xpresi BCA in Surabaya; (3) there is a positive significant influence of ease of use on customer trust tahapan Xpresi BCA in Surabaya; (4) there is a positive significant influence of customer trust on commitment tahapan Xpresi BCA in Surabaya.

Keywords: Satisfaction, Brand Image, Ease of Use, Customer Trust, Commitment.

**PENGARUH KEPUASAN, CITRA MEREK, KEMUDAHAN
PENGUNAAN, TERHADAP KEPERCAYAAN DAN
KOMITMEN NASABAH TAHAPAN
XPRESI BCA DI SURABAYA**

Rizki Devi Arisandi
2012210629@students.perbanas.ac.id
2012210629

ABSTRAK

PT Bank Central Asia Tbk merupakan Bank Swasta terbesar di Indonesia yang berfokus sebagai Bank Transaksional. BCA memiliki berbagai penawaran produk kepada konsumen guna dapat memberikan kepuasan nasabah, membangun citra ataupun memberikan kemudahan penggunaan kepada nasabah. Salah satu produk yang ditawarkan BCA adalah tahapan Xpresi BCA, dimana produk ini memiliki banyak keunggulan dibandingkan dengan tahapan BCA yang lainnya. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh signifikansi kepuasan, citra merek, dan kemudahan penggunaan terhadap kepercayaan nasabah tahapan Xpresi BCA di Surabaya, serta untuk menganalisis pengaruh signifikansi kepercayaan terhadap komitmen nasabah tahapan Xpresi BCA di Surabaya.

Jenis penelitian ini adalah penelitian kuantitatif dengan menganalisis data yang berbentuk angka dan data-data sekunder. Populasi dalam penelitian ini adalah nasabah tahapan Xpresi BCA di Surabaya sebanyak 120 responden. Teknik analisis yang digunakan adalah *The Structural Equation Model* (SEM) dengan *software* AMOS.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa (1) terdapat pengaruh signifikan positif kepuasan terhadap kepercayaan nasabah tahapan Xpresi BCA di Surabaya; (2) terdapat pengaruh signifikan positif citra merek terhadap kepercayaan nasabah tahapan Xpresi BCA di Surabaya; (3) terdapat pengaruh signifikan positif kemudahan penggunaan terhadap kepercayaan nasabah tahapan Xpresi BCA di Surabaya; (4) terdapat pengaruh signifikan positif kepercayaan terhadap komitmen nasabah tahapan Xpresi BCA di Surabaya.

Kata Kunci : Kepuasan, Citra Merek, Kemudahan Penggunaan, Kepercayaan, Komitmen.