

**PENGARUH KEPUASAN TERHADAP LOYALITAS DENGAN
MEDIASI KOMITMEN PADA NASABAH BANK BCA
KCP NGORO MOJOKERTO**

SKRIPSI

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



Oleh :

IKA RISKIYATI
NIM : 2008210471

**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI PERBANAS
SURABAYA
2012**

**PENGARUH KEPUASAN TERHADAP LOYALITAS DENGAN
MEDIASI KOMITMEN PADA NASABAH BANK BCA
KCP NGORO MOJOKERTO**

Diajukan oleh :

IKA RISKIYATI

2008210471

Skripsi ini telah dibimbing
dan dinyatakan siap diujikan

Dosen Pembimbing,

Tanggal : 2-2-2012



(Dra. Psi. TJAHHANI PRAWITOWATI, M.M.)

SKRIPSI
PENGARUH KEPUASAN TERHADAP LOYALITAS
DENGAN MEDIASI KOMITMEN PADA NASABAH BANK BCA KCP
NGORO MOJOKERTO

Disusun oleh

IKA RISKIYATI
NIM : 2008.210.471

Dipertahankan di depan Tim Penguji
dan dinyatakan Lulus Ujian Skripsi
Pada tanggal 13 Februari 2012

Tim Penguji

Ketua : (Drs. IRAWAN, M.M)
Sekretaris : (Dra. Psi. TJAHHANI PRAWITOWATI, M.M)
Anggota : (BAGUS SUMINAR, S.E., S.Psi., M.M)



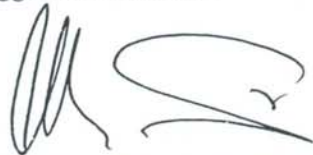
PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Ika Riskiyati
Tempat, Tanggal Lahir : Surabaya, 29 Oktober 1990
N.I.M : 2008.210.471
Jurusan : Manajemen
Program Pendidikan : Strata 1
Konsentrasi : Manajemen Pemasaran
Judul : Pengaruh Kepuasan terhadap Loyalitas dengan
Mediasi Komitmen pada Nasabah Bank BCA KCP
Ngoro Mojokerto

Disetujui dan diterima baik oleh :

Ketua Program Studi SI Manajemen

Tanggal : 5-3-2012



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

Dosen Pembimbing,

Tanggal : 1-3-2012



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

Motto

Jadilah seperti karang di lautan yang kuat dihantam ombak dan kerjakanlah hal yang bermanfaat untuk diri sendiri dan orang lain, karena hidup hanyalah sekali. Ingat hanya pada Allah apapun dan di manapun kita berada Dia-lah tempat meminta dan memohon.

.....

Saya datang, saya bimbingan, saya ujian, saya revisi dan saya menang!

PERSEMBAHAN

Puji syukur yang akan selalu saya panjatkan kepada Allah SWT, Tuhan yang Maha Segalanya, atas segala jalan yang diberikan meski tak selalu mulus namun pasti terbaik bagi saya! *Because I always believe that everything happens for reasons, rite!* Skripsi ini disusun sebagai salah satu persyaratan untuk menyelesaikan program sarjana Ekonomi.

Enggan memungkiri bahwa dalam pengerjaan skripsi ini tidak lepas dari peran banyak pihak yang disadari ataupun tidak, langsung ataupun tidak langsung yang memberikan kontribusi atas selesainya skripsi ini. Dan pada bagian ini, saya melayangkan ucapan terima kasih yang setinggi-tingginya kepada :

1. My beloved family, "Ayah dan Ibu", serta My beloved Sista Dewi Nur Aprilia, Diyah Setyowati dan Aden

Akbar Runindya yang selalu dan tak pernah putus member semua dukungan yang dapat diberikan , dari yang bersifat fisik, mental, dan juga spiritual, terutama Ibu yang selalu member motivasi, *support*, dan ketenangan pada saat menjelang sidang proposal dan sidang skripsi dan Ayahku juga sangat membantuku dalam menjalankan tugas observasi secara langsung di Bank BCA KCP Ngoro.. tanpa usaha beliau penyebaran kuesionerku tidak akan selancar ini. Terima kasih pula untuk kepercayaannya sejak saya memutuskan untuk berkuliah di fakultas Ekonomi inil. *U're all my truly inspiration of this thesis!!* Tak lupa kepada semua Tante, Oom, Pa'de, Bu'de, Mas, Mbak, Mbah Kiswati satu-satunya nenek yang saya miliki saat ini "cepat sembuh yah nek, *we love you*" dan saudara-saudara saya yang lain yang selalu mendo'akan kebaikan bagi saya juga memberikan dukungan dalam bentuk apapun untuk kelancaran studi saya ini.

2. My beloved boyfriend Muhammad Sholeh Ardiansyah (Pap's Anca calon suami tercinta) makasih buat do'a,

motivasi, saran, dan dukungan mulai dari awal mengerjakan skripsi sampai lulus. Makasih juga hampir tiap malam selalu dengerin keluh kesahku seputar skripsi biarpun capek banget habis pulang kerja tapi pap's anca masih mau jadi pendengar setiaku serta selalu menemaniku disaat aku butuh kamu. Lugh u sweety ;-*..

3. Dra. Psi. Tjahjani Prawitowati, M.M. selaku dosen pembimbing skripsi utama yang selalu meluangkan waktu di tengah kesibukannya yang sangat luar biasa untuk member bimbingan dengan sabar, saran dan kritik yang membangun, menebarkan semangat dan keceriaan serta optimismenya kepada saya dan akan selalu saya ingat, "*U're at the point of NO return!!*".
4. My beloved friends yang sangat besar bantuannya dalam membuat skripsi ini menajdi lebih berbobot karena bersedia meluangkan waktu untuk mengerjakan skripsi bersama-sama, terutama Ma'azza Khoirunnisa Barmawi yang paling besar kontribusinya (banyak info yang saya dapat dari Azza serta udah dibolehin nebeng

software SPSS & AMOS 18.0 dari awal sampai akhir..sampai-sampai lappy-nya lemoet kebanyakan data hehe :-p Thank U So Much :-*, Ruth Lilla Wijayanti yang kalem banget kayak putrid solo makasih buat do'a dan supportnya, thanks juga udah diajarin makan cepat jadinya aku sekarang lebih sehat dan kuat :-D

KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Allah SWT atas rahmat, hidayah serta karunia-Nya, sehingga peneliti dapat menyelesaikan penelitian ini yang berjudul “Pengaruh Kepuasan terhadap Loyalitas dengan Mediasi Komitmen pada Nasabah Bank BCA KCP Ngoro Mojokerto” tepat pada waktunya.

Penelitian ini menganalisis pengaruh kepuasan nasabah dan komitmen atas apa yang dirasakan nasabah selama menggunakan jasa Bank BCA, untuk tetap loyal menggunakan produk dan jasa Bank BCA secara terus-menerus.

Penulis menyampaikan terima kasih kepada :

1. Ibu Prof. Dr. Dra. Tatik Suryani, Psi. M.M selaku Ketua STIE Perbanas Surabaya.
2. Ibu Mellyza Silvy, S.E., M.Si., selaku Ketua Jurusan Program Studi S1 Manajemen STIE Perbanas Surabaya.
3. Ibu Linda Purnamasari, S.E., M.Si., selaku dosen wali.
4. Ibu Dra. Psi. Tjahjani Prawitowati, M.M., selaku dosen pembimbing skripsi.
5. Seluruh Dosen, Karyawan, Staff, dan Civitas Akademika STIE Perbanas Surabaya.

Surabaya, Februari 2012

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN SIAP DIUJI	ii
HALAMAN LULUS UJIAN SKRIPSI	iii
HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI	iv
HALAMAN MOTTO DAN PERSEMBAHAN	v
KATA PENGANTAR	ix
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
ABSTRACT/ RINGKASAN	xvi
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Perumusan Masalah	5
1.3 Tujuan Penelitian	6
1.4 Manfaat Penelitian	6
1.5 Sistematika Penulisan	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Penelitian Terdahulu	10
2.2 Landasan Teori	14
2.2.1 Kepuasan Pelanggan	14
2.2.2 Komitmen Pelanggan.....	16
2.2.3 Loyalitas.....	19
2.2.3 Hubungan antara Kepuasan dengan Komitmen.....	23
2.2.3 Hubungan antara Komitmen dengan Loyalitas.....	24
2.2.3 Hubungan antara Kepuasan dengan Loyalitas	25
2.2.3 Hubungan antara Kepuasan terhadap Loyalitas dengan Mediasi Komitmen.....	26
2.3 Kerangka Pemikiran	27
2.4 Hipotesis Penelitian.....	27
BAB III METODE PENELITIAN	
3.1 Rancangan Penelitian	28
3.2 Batasan Penelitian	29
3.3 Identifikasi Variabel.....	29
3.4 Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel	30
3.4.1 Definisi Operasional	30
3.4.2 Pengukuran Variabel.....	33

3.5	Populasi, Sampel dan Teknik Pengambilan Sampel	34
3.6	Instrumen Penelitian.....	35
3.7	Data dan Metode Pengumpulan Data	37
3.8	Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen Penelitian	37
	3.8.1 Uji Validitas.....	37
	3.8.2 Uji Reliabilitas	39
3.9	Teknik atau Metode Analisis Data	40
	3.9.1 Analisis Deskriptif	40
	3.9.2 Analisis Statistik	40

BAB IV GAMBARAN SUBYEK PENELITIAN DAN ANALISA DATA

4.1	Gambaran Subyek Penelitian	
	4.1.1 Karakteristik Responden menurut Usia.....	48
	4.1.2 Karakteristik Responden menurut Pendidikan Terakhir	49
	4.1.3 Karakteristik Responden menurut Jenis Kelamin	50
	4.1.4 Karakteristik Responden menurut Pekerjaan	50
4.2	Analisis Data	52
	4.2.1 Analisis Deskriptif.....	52
	4.2.1.1 Analisis Tanggapan Responden terhadap Kepuasan Nasabah	53
	4.2.1.2 Analisis Tanggapan Responden terhadap Komitmen asabah.....	54
	4.2.1.3 Analisis Tanggapan Responden terhadap Loyalitas Nasabah	55
	4.2.2 Analisis Statistik	56
	4.2.3 Analisis Model Persamaan Struktural	61
	4.2.4 Uji Kesesuaian.....	63
4.3	Pembahasan.....	77
	4.3.1 Variabel Kepuasan terhadap Komitmen.....	78
	4.3.2 Variabel Komitmen terhadap Loyalitas.....	78
	4.3.3 Variabel Kepuasan terhadap Loyalitas	79
	4.3.4 Variabel Kepuasan terhadap Loyalitas dengan Mediasi Komitmen.....	79

BAB V PENUTUP

5.1	Kesimpulan.....	80
5.2	Keterbatasan Penelitian	81
5.3	Saran.....	81
	5.3.1 Saran bagi Bank BCA KCP Ngoro di Mojokerto.....	81
	5.3.2 Saran bagi Peneliti yang Akan Datang.....	84

DAFTAR PUSTAKA

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 2.1 : Persamaan dan Perbedaan Penelitian Terdahulu dan Penelitian Sekarang	13
Tabel 3.1 : Kriteria Nasabah Bank BCA KCP Ngoro Mojokerto	34
Tabel 3.2 : Kisi-kisi Pernyataan Kuesioner	36
Tabel 3.3 : Uji Validitas	39
Tabel 3.4 : Uji Reliabilitas	40
Tabel 3.5 : <i>Goodness of Fit Index</i>	46
Tabel 4.1 : Karakteristik Responden Menurut Usia	48
Tabel 4.2 : Karakteristik Responden Menurut Pendidikan Terakhir	49
Tabel 4.3 : Karakteristik Responden Menurut Jenis Kelamin	50
Tabel 4.4 : Karakteristik Responden Menurut Pekerjaan	50
Tabel 4.5 : Karakteristik Responden Menurut Domisili	51
Tabel 4.6 : Karakteristik Responden Menurut Kriteria Lama Menjadi Nasabah	51
Tabel 4.7 : <i>Interval Class</i>	53
Tabel 4.8 : Tanggapan Responden terhadap Kepuasan Nasabah	53
Tabel 4.9 : Tanggapan Responden terhadap Komitmen Nasabah	54
Tabel 4.10 : Tanggapan Responden terhadap Loyalitas Nasabah	55
Tabel 4.11 : Pengukuran Normalitas Data	58
Tabel 4.12 : <i>Descriptive Statistic</i>	60
Tabel 4.13 : <i>Goodness of Fit Index</i> (CFA-Model Awal)	62

Tabel 4.14	: <i>Goodness of Fit</i> Awal Model Kepuasan Nasabah	64
Tabel 4.15	: <i>Goodness of Fit</i> Akhir Model Kepuasan Nasabah	66
Tabel 4.16	: Uji Signifikan Model Kepuasan Nasabah	66
Tabel 4.17	: <i>Goodness of Fit</i> Awal Model Komitmen Nasabah	68
Tabel 4.18	: Uji Signifikan Model Komitmen Nasabah	69
Tabel 4.19	: <i>Goodness of Fit</i> Awal Model Loyalitas Nasabah	70
Tabel 4.20	: <i>Goodness of Fit</i> Akhir Model Loyalitas Nasabah	72
Tabel 4.21	: Uji signifikan Model Loyalitas Nasabah	73
Tabel 4.22	: <i>Goodness of Fit</i> Awal Full Model Struktural	75
Tabel 4.23	: <i>Goodness of Fit</i> Akhir Full Model Struktural	76
Tabel 4.24	: Uji Signifikan Full Model Struktural	77
Tabel 4.25	: Uji Hipotesis	77

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 : Kerangka Pemikiran	27
Gambar 3.1 : Diagram	41
Gambar 4.1 : SEM – Model Awal	62
Gambar 4.2 : Model Awal Kepuasan Nasabah	64
Gambar 4.3 : Model Akhir Kepuasan Nasabah	65
Gambar 4.4 : Model Awal Komitmen Nasabah	67
Gambar 4.5 : Model Awal Loyalitas Nasabah	70
Gambar 4.6 : Model Akhir Loyalitas Nasabah	71
Gambar 4.7 : Gambar Awal Full Struktural	74
Gambar 4.8 : Model Akhir Full Struktural	76

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 : Data Karakteristik Responden
- Lampiran 2 : Uji Validitas dan Reliabilitas
- Lampiran 3 : Deskriptif Responden
- Lampiran 4 : Uji Normalitas
- Lampiran 5 : CFA Model Awal
- Lampiran 6 : CFA Revisi
- Lampiran 7 : *Structural Equation Model*

**THE INFLUENCE OF SATISFACTION TO LOYALTY WITH
COMMITMENT AS A MEDIATING TO THE CUSTOMER OF BANKING
BCA KCP NGORO MOJOKERTO**

Ika Riskiyati

STIE Perbanas Surabaya

Email : ika.tensan@ymail.com

Jl. Nginden Semolo 34-36 Surabaya

ABSTRACT

Research show that how customer satisfaction, loyalty and commitment are defined and relate to each other. The design of this study using judgment sampling. The data was collected using questionnaire. It is based on 110 responses collected from Banking BCA KCP Ngoro Mojokerto. The method analysis used in this research is maximum likelihood test using the program AMOS version 18.0. the results showed that just three hypothesis was accepted, customer satisfaction to customer commitment has a significant influence, customer commitment to customer loyalty has a significant influence, and customer satisfaction to customer loyalty with a customer commitment as a mediating has a significant influence.

Keyword : *Customer satisfaction, Customer commitment, Customer loyalty.*