

**PENGARUH KEANDALAN, NILAI KENYAMANAN, DAN KOMITMEN
TERHADAP LOYALITAS NASABAH TABUNGAN BANK BJB DI
SURABAYA**

SKRIPSI

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



Oleh :

NADHIRA QAYS ARIKAWATI
2013210315

**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI PERBANAS
SURABAYA
2017**

**PENGARUH KEANDALAN, NILAI KENYAMANAN, DAN KOMITMEN
TERHADAP LOYALITAS NASABAH TABUNGAN
BANK BJB DI SURABAYA**

Diajukan oleh :

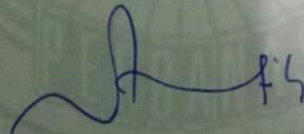
NADHIRA QAYS ARIKAWATI

NIM : 2013210315

Skripsi ini telah dibimbing
dan dinyatakan siap diujikan

Dosen Pembimbing,

Tanggal : 26-01-2017



Dra. Ec. Aniek Maschudah L., M.Si

SKRIPSI

**PENGARUH KEANDALAN, NILAI KENYAMANAN DAN KOMITMEN
TERHADAP LOYALITAS NASABAH TABUNGAN
BANK BJB DI SURABAYA**

Disusun Oleh :

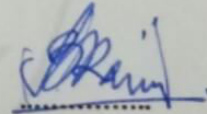
NADHIRA QAYS ARIKAWATI

2013210315

Dipertahankan di depan Tim Penguji
Dan dinyatakan Lulus Ujian Skripsi
Pada tanggal 6 Februari 2017

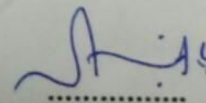
Tim Penguji

Ketua : Dr. Basuki Rachmat, S.E., M.M.



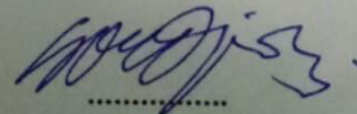
.....

Sekretaris : Dra.Ec.Aniek Maschudah I.,M.Si.



.....

Anggota : Yudi Sutarso, S.E., M.Si



.....

PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Nadhira Qays Arikawati
Tempat, Tanggal Lahir : Surabaya, 30 Mei 1995
NIM : 2013210315
Program Studi : Manajemen
Program Pendidikan : Sarjana
Konsentrasi : Manajemen Perbankan
Judul : Pengaruh Keandalan, Nilai Kenyamanan dan Komitmen Terhadap Loyalitas Nasabah Tabungan Bank BJB di Surabaya

Ketua Program Studi Sarjana Manajemen

Dosen Pembimbing

Tanggal : 31-03-2017

Tanggal : 31-03-2017

(Dr. Muazaroh, S.E., M.T)

(Dra. Ec. Aniek Maschudah L., M.Si)

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

“DO GOOD AND GOOD WILL COME TO YOU”

Terima Kasih atas segala bentuk dukungan, perhatian dan doa yang telah diberikan selama proses pengerjaan Skripsi ini sehingga Saya bisa menyelesaikan tepat waktu dan mendapatkan pengalaman yang tak ternilai serta ilmu yang bermanfaat selama 3,5 tahun ini. Saya ingin berterimakasih kepada.....

1. Terima Kasih tak terhingga beserta rasa syukur sebanyak-banyaknya Saya ucapkan kepada Allah SWT, Sang Pengasih, Sang Penyayang, Sang Maha Segalanya, atas segala kekuatan, kesabaran dan juga segala Jalan yang telah dibukakan. Pada akhirnya, doa-doa yang terlantun di tiap malam, kini salah satunya telah menjadi kenyataan.
2. Kepada Ayah dan Ibu yang selalu menguatkan, memberi dukungan, lantunan doa yang selalu dipanjatkan untuk Saya. Dan kasih sayang diberikan mulai lahir ke dunia hingga dewasa saat ini. Terimakasih atas segalanya. Secepatnya aku akan membuat kalian bangga. Aminnn..
3. Kepada my little sister Mayka yang selalu memberikan dukungan kepada saya.
4. Kepada sahabat-sahabat saya BANGKE SISTER (Tri, Anjar, Maretha aka N duty, Anggi aka andik, Indira, dan Ismi aka unda) yang as always meramaikan, menghangatkan, mencerikan masa-masa perkuliahan selama ini, support satu sama lain, tolong menolong, bahu membahu, gotong royong, bekerjasama, selalu bisa menerima ketidakstabilan emosiku :D, dan yang terpenting selalu ada saat aku membutuhkan. Im so blessed and can't stop to say thank you to Allah because giving me best friends like them. Semoga apa yang kita cita-citakan segera

terwujud dan membuat bangga kedua orangtua kita ya guys. Aminn

5. Kepada dosen pembimbing saya, Ibu Aniek Maschudah yang telah membimbing penyelesaian skripsi saya selama ini, yang telah sabar menghadapi saya, dan memberikan arahan yang baik untuk anak bimbingnya. Terimakasih Ibu Aniek semoga anda selalu diberikan kebahagiaan dan selalu dalam lindungannya.
6. Kepada Ibu Emma Julianti selaku dosen wali. Terimakasih ibu telah menjadi bagian dari masa-masa perkuliahan saya selama ini. semoga ibu selalu diberikan kebahagiaan serta dalam lindungannya.
7. Kepada bank BJB cabang Klampis, Mas doni, Mbak santi, Mbak fine, mbak audri dan staff lainnya yang telah memberikan saya tempat untuk pencarian data responden. Saya ucapkan terimakasih sebanyak banyaknya atas segala kebaikan serta sharing pengalaman di dunia kerja. Sukses selalu untuk kita semua hehehe
8. Kepada keluarga besar saya yang di Bojonegoro dan di Nganjuk yang tak henti-hentinya memberikan dukungan dan doa kepada saya selama ini.
9. Kepada seluruh rekan2 serta civitas STIE PERBANAS SBY. Terimakasih untuk pengalaman yang berkesan selama menuntut ilmu di kampus ini.
10. Kepada orang yang menemani tapi tidak sampai akhir, memberikan semangat namun hanya sesaat. Terimakasih karna 'pernah' menjadi support system dibalik penulisan skripsi ini.

Ucapan terima kasih ini mungkin masih belum bisa mendeskripsikan kebahagiaan yang Saya rasakan. Semoga kita semua kelak akan meraih kesuksesan dan menjadi pribadi yang baik dimata manusia maupun dimata Sang Pencipta. Aminnn

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Allah SWT atas berkat rahmat serta kehendak-Nya sehingga peneliti mampu menyelesaikan skripsi ini dengan judul **“Pengaruh Keandalan, Nilai Kenyamanan, dan Komitmen Terhadap Loyalitas Nasabah Tabungan Bank BJB DI Surabaya”** untuk memenuhi salah satu syarat penyelesaian program studi strata satu jurusan manajemen.

Penelitian ini tidak terlepas dari bantuan berbagai pihak terkait, sehingga dengan penuh rasa hormat peneliti mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Dra. Ec. Aniek Maschudah I., M.Si. selaku dosen pembimbing
2. Emma Julianti, S.E., M.M selaku dosen wali
3. Dr. Lutfi, S.E., M.Fin selaku Ketua STIE Perbanas Surabaya
4. Segenap dosen Manajemen Pemasaran di STIE Perbanas Surabaya
5. Seluruh dosen STIE Perbanas Surabaya beserta seluruh civitas.

Peneliti menyadari bahwa proposal skripsi ini masih jauh dari sempurna, maka dari itu peneliti masih mengharapkan adanya kritik maupun saran dari semua pihak yang diharapkan bersifat membangun kedepannya. Akhir kata peneliti mengucapkan terima kasih sebesar-besarnya kepada semua pihak terkait.

Surabaya, 26 Januari 2017

Peneliti

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	vii
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiii
ABSTRAK	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Perumusan Masalah	5
1.3 Tujuan Penelitian	6
1.3 Manfaat Penelitian	6
1.4 Sistematika Penulisan	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	9
2.1 Penelitian Terdahulu	9
2.2 Landasan Teori.....	15
2.3 Pengaruh Variabel Bebas terhadap Variabel Tergantung	21
2.4 Kerangka Pemikiran.....	23
2.5 Hipotesis Penelitian.....	23
BAB III METODE PENELITIAN.....	24
3.1 Rancangan Penelitian	24
3.2 Batasan Penelitian	24
3.3 Identifikasi Variabel.....	25
3.4 Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel.....	25
3.5 Instrumen Penelitian.....	28
3.6 Populasi, Sampel dan Teknik Pengambilan Sampel.....	30
3.7 Data dan Metode Pengumpulan Data.....	31
3.8 Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen Penelitian	32
3.9 Teknik Analisis Data.....	
BAB IV GAMBARAN SUBYEK PENELITIAN DAN ANALISIS DATA.....	40
4.1 Gambaran Subyek Penelitian	40
4.2 Analisis Data	44
4.3 Pembahasan.....	58

BAB V PENUTUP.....	62
5.1 Kesimpulan	62
5.2 Keterbatasan Penelitian	63
5.3 Saran.....	63

DAFTAR RUJUKAN

LAMPIRAN



DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Data Perbandingan Laporan Posisi Keuangan Tabungan Bank Bjb Dan Bank Jatim.....	3
Tabel 2.1	Persamaan Dan Perbedaan Penelitian Terdahulu Dengan Penelitian Sekarang.....	14
Tabel 3.1	Interval Kelas	28
Tabel 3.2	Kisi – Kisi Kuisisioner	29
Tabel 3.3	Nilai Durbin Watson	35
Tabel 4.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	41
Tabel 4.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	41
Tabel 4.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	42
Tabel 4.4	Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Menjadi Nasabah Tabungan	43
Tabel 4.5	Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Transaksi Melalui Pegawai Bank Dalam 3 Bulan Terakhir	44
Tabel 4.6	Hasil Uji Validitas Instrumen Penelitian	45
Tabel 4.7	Hasil Uji Reliabilitas Instrumen Penelitian	46
Tabel 4.8	Interval Kelas	46
Tabel 4.9	Tanggapan Responden Terhadap Keandalan.....	47
Tabel 4.10	Tanggapan Responden Terhadap Nilai Kenyamanan.....	48
Tabel 4.11	Tanggapan Responden Terhadap Komitmen.....	49
Tabel 4.12	Tanggapan Responden Terhadap Loyalitas Nasabah	50
Tabel 4.13	Uji Multikolinieritas	51

Tabel 4.14	Uji Autokorelasi.....	52
Tabel 4.15	Uji Normalitas.....	53
Tabel 4.16	Uji Linieritas	54
Tabel 4.17	Hasil Uji Regresi Linear Berganda.....	54
Tabel 4.18	Hasil Uji Simultan (Uji F)	56
Tabel 4.19	Hasil Uji t.....	57



DAFTAR GAMBAR

GAMBAR 2.1	:KERANGKA PEMIKIRAN ZEYAD M.EM.KISHADA DAN NORAILIS AB. WAHAB (2013)	10
GAMBAR 2.2	:KERANGKA PEMIKIRAN PEYMAN JESRI, <i>ET.AL</i> (2013)	12
GAMBAR 2.3	:KERANGKA PEMIKIRAN NADHIRA QAYS (2013)	23



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Kuesioner Penelitian
Lampiran 2	Data Responden Sampel
Lampiran 3	Distribusi Frekuensi
Lampiran 4	Uji Validitas dan Reliabilitas
Lampiran 5	Analisis Deskriptif
Lampiran 6	Uji Asumsi Klasik
Lampiran 7	Uji Regresi Linier Berganda
Lampiran 8	Jadwal Penulisan Skripsi



**THE INFLUENCE OF RELIABILITY, CONVENIENCE VALUE, AND
COMMITMENT ON CUSTOMER'S LOYALTY
OF BANK BJB IN SURABAYA**

Nadhira Qays Arikawati

STIE Perbanas Surabaya

Email : 2013210315@students.perbanas.ac.id

ABSTRACT

Banking industry in Indonesia was very competitive and growing. People nowadays have bank account already. This study is examining the influence of reliability, convenience value and commitment on costumers' loyalty of BJB in Surabaya. Samples are 74 respondents who are saving in BJB. Technique analysis was used multiple regression analysis. From the collected data, the results found that reliability, convenience value and commitment have significant effect on costumers' loyalty of BJB in Surabaya. The results also found that reliability has positive significant effect on costumers' loyalty of BJB in Surabaya, convenience value has significant effect on costumers' loyalty of BJB in Surabaya, and commitment also has positive significant effect on costumers' loyalty of BJB in Surabaya.

Key words : *Reliability, convenience value, Commitment, and Costumers' Loyalty*

**PENGARUH KEANDALAN, NILAI KENYAMANAN, DAN KOMITMEN
TERHADAP LOYALITAS NASABAH TABUNGAN
BANK BJB DI SURABAYA**

Nadhira Qays Arikawati

STIE Perbanas Surabaya

Email : 2013210315@students.perbanas.ac.id

ABSTRAK

Industri perbankan di Indonesia sangat kompetitif dan berkembang. Orang-orang sekarang memiliki rekening bank sudah. Studi ini meneliti pengaruh keandalan, nilai kenyamanan dan komitmen terhadap loyalitas pelanggan dari BJB di Surabaya. Sampel 74 responden yang menabung di BJB. Teknik analisis yang digunakan adalah analisis regresi berganda. Dari data yang dikumpulkan, hasil menemukan bahwa keandalan, nilai kenyamanan dan komitmen memiliki pengaruh yang signifikan terhadap loyalitas pelanggan dari BJB di Surabaya. Hasil penelitian juga menemukan bahwa keandalan berpengaruh signifikan positif terhadap pelanggan loyalitas BJB di Surabaya, nilai kenyamanan berpengaruh signifikan terhadap pelanggan loyalitas BJB di Surabaya, dan komitmen juga berpengaruh signifikan positif terhadap loyalitas pelanggan 'dari BJB di Surabaya.

Kata kunci: Keandalan, nilai kenyamanan, Komitmen, dan Loyalitas Pelanggan.