

**PENGARUH KEPERCAYAAN, KOMITMEN, PENANGANAN KONFLIK DAN
KOMUNIKASI TERHADAP LOYALITAS NASABAH
BANK JATIM CABANG LAMONGAN**

TESIS

**Diajukan untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Penyelesaian
Program Studi Magister Manajemen**



Disusun Oleh:

LALA RESYAN NANDA PUTRA
2014611044

**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI PERBANAS
SURABAYA
2016**

**PENGARUH KEPERCAYAAN, KOMITMEN, PENANGANAN KONFLIK
DAN KOMUNIKASI TERHADAP LOYALITAS NASABAH
BANK JATIM CABANG LAMONGAN**

Diajukan oleh :

LALA RESYAN NANDA PUTRA

2014611044

Tesis ini telah dibimbing
dan dinyatakan siap diujikan

Dosen Pembimbing,
Tanggal : *2 Sep 2016*



Dr. Lutfi, S.E., M.Fin

T E S I S

**PENGARUH KEPERCAYAAN, KOMITMEN, PENANGANAN KONFLIK
DAN KOMUNIKASI TERHADAP LOYALITAS NASABAH
BANK JATIM CABANG LAMONGAN**

Disusun oleh :

LALA RESYAN NANDA PUTRA

2014611044

Dipertahankan di depan Tim Penguji
dan dinyatakan Lulus Ujian Tesis
pada tanggal2016

Tim Penguji

Ketua : Dr. Drs. Emanuel Kristijadi, MM.

Sekretaris : Dr. Lutfi, S.E.,M.Fin

Anggota : Dr. Basuki Rachmat, SE.,MM.

Dr. Ronny, S.Kom., M.Kom., MH.

PENGESAHAN TESIS

Nama : Lala Resyan Nanda Putra
Tempat, Tanggal Lahir : Lamongan , 14 Januari 1987
N.I.M : 2014611044
Program Pendidikan : Pascasarjana (Magister Manajemen)
Konsentrasi : Manajemen Pemasaran
Judul : Pengaruh Kepercayaan, Komitmen, Penanganan
Konflik Dan Komunikasi Terhadap Loyalitas
Nasabah Bank Jatim Cabang Lamongan.

Disetujui dan Diterima baik oleh :

Dosen Pembimbing,

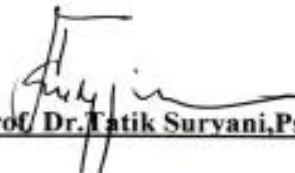
Tanggal : *18/02/2016*



Dr. Lutfi, S.E., M.Fin

Direktur Program Pascasarjana

Tanggal :



Prof. Dr. Tatik Suryani, Psi., MM.

KATA PENGANTAR

Bismillahirrahmanirrahim,

Dengan mengucapkan puji syukur kehadiran Allah SWT karena atas rahmat dan karunia-Nya sehingga tesis ini dapat terselesaikan sebagai tugas akhir yang berjudul “ **Pengaruh Kepercayaan, Komitmen, Penanganan Konflik Dan Komunikasi Terhadap Loyalitas Nasabah Bank Jatim Cabang Lamongan**”.

Pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah mendukung dan membantu penulis menyelesaikan tesis ini, terima kasih diucapkan kepada:

1. Allah SWT atas segala rencana dan kebaikan-Nya dalam setiap perjalanan hidup yang penulis lalui.
2. Dr. Lutfi, S.E., M.Fin. selaku Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Perbanas Surabaya sekaligus Dosen Pembimbing yang memberikan banyak bimbingan, saran dan arahan mulai awal hingga terselesainya tesis ini dengan baik.
3. Prof. Dr. Tatik Suryani, Psi., MM. selaku Ketua Program Studi Magister Manajemen STIE Perbanas Surabaya yang selalu memberikan semangat sampai terselesainya tesis ini dengan baik.
4. Seluruh Bapak dan Ibu dosen beserta Civitas akademik STIE Perbanas Surabaya yang telah mendidik dan memberikan ilmu pengetahuan selama masa perkuliahan.
5. Seluruh staf perpustakaan dan karyawan STIE Perbanas Surabaya atas bantuan dan kerja sama selama penulis menyusun tesis ini

6. Seluruh staf administrasi Program Studi Magister Manajemen STIE Perbanas meliputi Ibu Sunartiningsih, S.E., Ayu Pratiwi Eka Risti, S.E., dan Desi Hardianti atas bantuan dan kerja sama dalam proses administrasi selama penulis perkuliahan.
7. Bapak Pemimpin Cabang Bank Jatim Cabang yang telah mengizinkan penulis melaksanakan proses pengambilan data di Bank Jatim Cabang Lamongan.
8. Kedua orang tua, istri serta seluruh keluarga besar yang terus mendukung, memotivasi, dan memberikan semangat bagi penulis sehingga tesis ini dapat terselesaikan.
9. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu yang telah memberikan banyak bantuan dalam penyelesaian tesis ini.

Penulis juga menyadari bahwa dalam penulisan tesis ini masih terdapat banyak kekurangan, oleh karenanya penulis mengharapkan masukan dan saran yang membangun dari semua pihak. Harapan penulis semoga tesis ini dapat bermanfaat bagi semua pihak yang membutuhkan, berkepentingan, dan dapat menambah wawasan bagi para pembaca serta peneliti selanjutnya dalam melakukan penelitian di bidang manajemen.

Lamongan, September 2016

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN SIAP UJI.....	ii
HALAMAN LULUS UJIAN TESIS.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN TESIS.....	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL.....	ix
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR LAMPIRAN	xi
ABSTRAK.....	xii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Perumusan Masalah	6
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.....	24
2.2.1 <i>Relationship Marketing</i>	24
2.2.2 Kepercayaan	27
2.2.3 Komitmen.....	29
2.2.5 Penanganan Konflik	31
2.2.6 Komunikasi	38
2.2.7 Loyalitas Pelanggan.....	43
2.3 Pengaruh Antar Variabe.....	49
2.3.1 Pengaruh Kepercayaan terhadap Loyalitas Nasabah	49
2.3.2 Pengaruh Komitmen terhadap Loyalitas Nasabah	51
2.2.3 Pengaruh Penanganan Konflik terhadap Loyalitas Nasabah.....	52
2.2.4 Pengaruh Komunikasi terhadap Loyalitas Nasabah.....	53
2.4 Kerangka Pemikiran.....	54
2.5 Hipotesis Penelitian.....	55

BAB III METODE PENELITIAN.....	57
3.1 Rancangan Penelitian	57
3.2 Batasan Penelitian	59
3.3 Identifikasi Variabel Penelitian.....	59
3.4 Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel.....	60
3.5 Instrumen Penelitian.....	62
3.6 Populasi, Sampel, dan Teknik Pengambilan sampel.....	64
3.7 Data dan Metode Pengumpulan Data.....	65
3.8 Uji Validitas dan Realibilitas Instrumen Penelitian	66
3.8.1 Uji Validitas	66
3.8.2 Uji Reliabilitas	67
3.9 Teknik Analisis Data.....	67
3.9.1 Uji Asumsi Klasik.....	67
3.9.2 Analisis Regresi Linier Berganda	70
3.9.3 Analisis Koefisien Korelasi (R)	71
3.9.4 Pengujian Hipotesis.....	73
BAB IV GAMBARAN SUBYEK PENELITIAN DAN ANALISIS DATA	75
4.1 Gambaran Subyek Penelitian.....	75
4.1.1 Karakteristik Responden.....	75
4.2 Analisis Data.....	79
4.2.1 Analisis Deskriptif.....	79
4.2.2 Analisis Statistik.....	87
4.3 Pembahasan.....	97
4.3.1 Pengaruh Kepercayaan terhadap Loyalitas Nasabah.....	97
4.3.2 Pengaruh Komitmen terhadap Loyalitas Nasabah.....	100
4.3.3 Pengaruh Penanganan Konflik terhadap Loyalitas Nasabah....	101
4.3.4 Pengaruh Komunikasi terhadap Loyalitas Nasabah.....	103
4.3.5 Pengaruh Kepercayaan, Komitmen, Penanganan Konflik dan Komunikasi Secara Simultan terhadap Loyalitas Nasabah...	106
BAB V PENUTUP	108
5.1 Kesimpulan	108
5.2 Keterbatasan Penelitian.....	109
5.3 Saran.....	110

DAFTAR RUJUKAN
LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 2.1 Persamaan dan Perbedaan Penelitian Terdahulu dengan Penelitian yang Akan Dilakukan.....	22
Tabel 2.2 Klasifikasi Jenis Loyalitas	43
Tabel 3.1 Kisi-Kisi Pengembangan Instrumen	62
Tabel 3.2 Tingkat Keeratan Korelasi	72
Tabel 4.1 Karakteristik Responden	76
Tabel 4.2 Kategori Rata-rata Tanggapan Responden	80
Tabel 4.3 Tanggapan Responden Terhadap Variabel Kepercayaan	81
Tabel 4.4 Tanggapan Responden Terhadap Variabel Komitmen	82
Tabel 4.5 Tanggapan Responden Terhadap Variabel Penanganan Konflik...	83
Tabel 4.6 Tanggapan Responden Terhadap Variabel Komunikasi.....	84
Tabel 4.7 Tanggapan Responden Terhadap Variabel Loyalitas Nasabah....	86
Tabel 4.8 Hasil Uji Validitas.....	87
Tabel 4.9 Hasil Uji Reliabilitas.....	88
Tabel 4.10 Hasil Uji Multikolinieritas	89
Tabel 4.11 Hasil Analisis Regresi Linier Berganda.....	92
Tabel 4.12 Korelasi Dalam Model Regresi Linier Berganda.....	94
Tabel 4.13 Hasil Analisis Uji t	95
Tabel 4.14 Hasil Analisis Uji F.....	96

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1.1 Gafik Pertumbuhan Jumlah Rekening Bank Jatim Cabang Lamongan.....	4
Gambar 2.1 Model Konseptual <i>Relationship marketing and customer loyalty</i>	11
Gambar 2.2 Model Konseptual <i>Investigate the Impact of Relationship Marketing Orientation on Customer Loyalty: The Customer Perspective</i>	13
Gambar 2.3 Model Konseptual <i>Impact Of Relationship Marketing On Customer Loyalty On Banking Sectors</i>	15
Gambar 2.4 Model Konseptual <i>The Impact of Relationship Marketing Underpinnings on Customer's Loyalty</i>	18
Gambar 2.5 Model Konseptual <i>Customer satisfaction and loyalty in Malaysian Islamic banks:a PAKSERV investigation</i>	20
Gambar 2.6 Kerangka Pemikiran.....	54
Gambar 4.1 Uji Heteroskedastisitas.....	90
Gambar 4.2 Uji Normalitas.....	91

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 : Model Kuisisioner Penelitian
- Lampiran 2 : Tabulasi Data Penelitian
- Lampiran 3 : Hasil SPSS Deskripsi Frekuensi Biodata Responden
- Lampiran 4 : Hasil SPSS Deskripsi Frekuensi Variabel Kepercayaan
- Lampiran 5 : Hasil SPSS Deskripsi Frekuensi Komitmen
- Lampiran 6 : Hasil SPSS Deskripsi Frekuensi Variabel Penanganan Konflik
- Lampiran 7 : Hasil SPSS Deskripsi Frekuensi Variabel Komunikasi
- Lampiran 8 : Hasil SPSS Deskripsi Frekuensi Variabel Loyalitas Nasabah
- Lampiran 9 : Uji Validitas
- Lampiran 10 : Uji Reliabilitas
- Lampiran 11 : Uji Multikolinieritas
- Lampiran 12 : Uji Heteroskedastisitas
- Lampiran 13 : Uji Normalitas
- Lampiran 14 : Uji t
- Lampiran 15 : Uji F
- Lampiran 16 : Koefisien Determinasi
- Lampiran 17 : Jadwal Penulisan Tesis
- Lampiran 18 : Surat Pernyataan

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kepercayaan, komitmen, penanganan konflik dan komunikasi terhadap loyalitas nasabah di Bank Jatim Cabang Lamongan.

Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer yang diperoleh dari penyebaran kuisioner. Responden dari penelitian ini adalah 400 nasabah tabungan bank jatim cabang Lamongan non PNS yang sudah menjadi nasabah aktif minimal selama 2 tahun dengan teknik pengambilan sampel *purposive sampling*. Metode pengolahan data yang digunakan adalah model regresi linier berganda, Uji F dan t-values dengan program windows SPSS 16.0.

Dari hasil pengolahan data dan pengujian hipotesis dapat disimpulkan bahwa keempat variabel bebas yaitu kepercayaan, komitmen, penanganan konflik dan komunikasi memiliki dampak positif dan signifikan terhadap variabel loyalitas nasabah di Bank Jatim Cabang Lamongan. Dimana besar nilai pengaruh kepercayaan terhadap loyalitas nasabah sebesar 0,291, untuk variabel komitmen besar nilai pengaruhnya terhadap loyalitas nasabah sebesar 0,162, untuk variabel penanganan konflik terhadap loyalitas nasabah sebesar 0,198, dan untuk variabel komunikasi besar nilai pengaruhnya terhadap loyalitas nasabah sebesar 0,263.

Berdasarkan hasil koefisien determinasi besarnya variabel kepercayaan, komitmen, penanganan konflik dan komunikasi mampu menjelaskan variasi variabel loyalitas pelanggan sebesar 20,2%, sedangkan 79,8% dijelaskan oleh variabel lain yang tidak dijelaskan dalam penelitian ini.

Kata kunci : kepercayaan, komitmen, penanganan konflik, komunikasi, loyalitas nasabah

ABSTRACT

This study aims to examine the impact of relationship marketing strategy on customer loyalty, and identify and analyze the influence trust, commitment, conflict handling, communication, the customer loyalty in Bank Jatim in Lamongan.

The data used in this study is primary data obtained from the distribution of questionnaires. Respondents of the study were 400 bank customers saving bank jatim lamongan non PNS self that have become customer active minimal for 2 years with the last non purposive sampling technique of sampling. Data processing method used is multiple linear regression models, the f test and t-test values with the windows program SPSS 16.0.

Form the result of the data processing and hypothesis testing can be concluded that there are four variables dependent that trust, commitment, conflict handling, and communication have a significant positif impact on customer loyalty Bank Jatim in Lamongan. The value of the effect on customer loyalty trust 0,291, the influence of commitment on customer loyalty value 0,162, for the conflict handling variables influence on customerloyalty value of 0,198, and for communication on the value of customer loyalty for its effect is 0,263.

Based on the coefficient of determination of the amount of variation in the variables of trust, comminment, conflict handling and communication is jointly able to explain the variation in the variables of customer loyalty at 20,2%, while 79,8% described other variable outside the model does not studied.

Keywords : trust, commitment, conflict handling, communication, customer loyalty