

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN, KEPERCAYAAN
DAN KOMITMEN TERHADAP LOYALITAS
NASABAH TABUNGAN SIMPEDA
BANK JATIM DI SURABAYA**

SKRIPSI

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



Oleh :

EVIE SUYANTO PUTRI
2013210893

**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI PERBANAS
SURABAYA
2018**

**Pengaruh Kualitas Layanan, Kepercayaan dan
Komitmen terhadap Loyalitas Nasabah
Tabungan Simpeda Bank Jatim
di Surabaya**

SKRIPSI

Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Penyelesaian
Program Pendidikan Sarjana
Program Manajemen



Oleh :

EVIE SUYANTO PUTRI
2013210893

**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI PERBANAS
SURABAYA
2018**

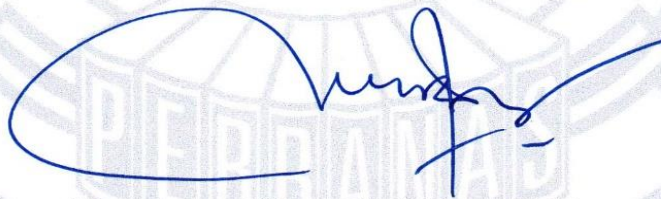
Pengaruh Kualitas Layanan, Kepercayaan dan
Komitmen terhadap Loyalitas Nasabah
Tabungan Simpeda Bank Jatim
di Surabaya

Di ajukan oleh :

Evie Suyanto Putri
2013210893

Skripsi ini di bimbing
Dan dinyatakan siap diuji

Dosen Pembimbing
Tanggal : 30 Januari 2018



Mochammad Nurhadi, S.Kom.,M.M

SKRIPSI

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN, KEPERCAYAAN
DAN KOMITMEN TERHADAP LOYALITAS NASABAH
TABUNGAN SIMPEDA BANK JATIM
DI SURABAYA**

Disusun Oleh :

EVIE SUYANTO PUTRI


NIM : 2013210893


Dipertahankan Di depan Tim Penguji

Dan Dinyatakan Lulus Ujian Skripsi

Pada Tanggal : 26 Februari 2018

Tim Penguji :

Ketua : Dra. Ec. Aniek Maschudah Ilfitriah, M.Si 

Sekretaris : Mochamad Nurhadi S.Kom., M.M 

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

PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Evie Suyanto Putri
Tempat, Tanggal Lahir : Madiun, 26 Juni 1995
Nim : 2013210893
Program Studi : Manajemen
Program Pendidikan : Sarjana
Konsentrasi : Manajemen Perbankan
Judul : Pengaruh Kualitas Layanan, Kepercayaan, Komitmen
Terhadap Loyalitas Nasabah Tabungan Simpeda Bank
Jatim Di Surabaya

Disetujui dan diterima baik oleh :

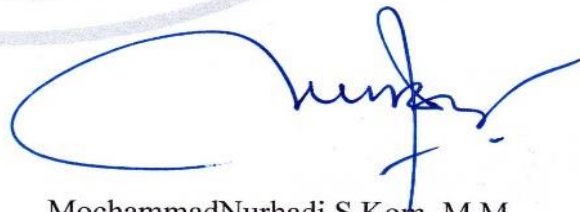
Ketua Program Studi Sarjana Manajemen Dosen Pembimbing

Tanggal : 24 - 09 - 2018

Tanggal : 24 - 09 - 2018



Dr. Muazaroh, SE, M.T



MochammadNurhadi, S.Kom., M.M

"Motto"

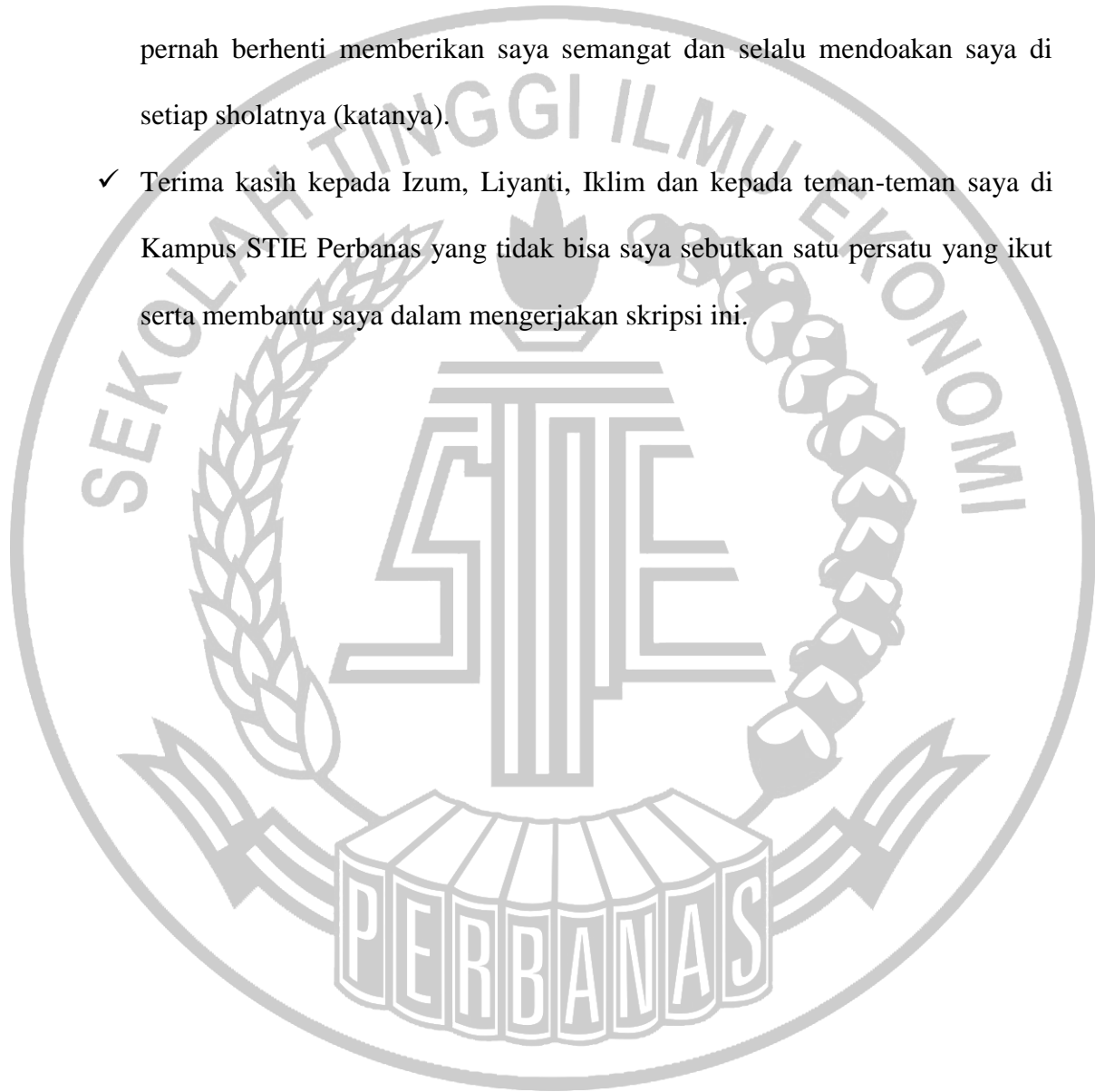
*Jangan jadikan suatu kegagalan mejadikan sesuatu keterpurukan
bagimu tetapi jadikan suatu kegagalan sebagai kunci
keberhasilanmu*

PERSEMBAHAN

- ✓ Alhamdulillahirobil'amin saya selalu bersyukur atas nikmat Allah dan Karunia yang Allah berikan kepada saya, karena atas Nikmat dan KaruniaNya akhirnya saya bisa menyelesaikan kuliah dari semester 1-9 sampai tugas akhir dengan mendapatkan gelar Sarjana Manajemen. Terimakasih ya Allah telah memberikan saya kemudahan dan kelancaran dalam mengerjakan Skripsi ini.
- ✓ Terima Kasih kedua orang tua saya, Ayah Suwito , Ibu Sumarni, adikku Aziz yang selalu mendoakan saya, yang selalu setia di samping saya dalam keadaan apapun dan memberikan dukungan serta semangat yang tak pernah berhenti.
- ✓ Terima kasih kepada dosen pembimbing saya Bapak Nurhadi yang dengan sabar memberikan arahan dan bimbingan sehingga saya bisa menyelesaikan Skripsi ini dengan baik.
- ✓ Terima kasih buat Lia dan Putri Syntia teman sekaligus sahabat sekaligus sodara yang selalu sabar menghadapi amarah saya ketika saya sudah mulai lelah dan gak pernah berhenti untuk mengingatkan saya. Berkali kali

perbedaan pendapat terjadi di antara kami tapi tidak melunturkan arti persahabatan kita.

- ✓ Terimakasih kepada Mba Tutik meskipun jauh tapi dialah orang yang tak pernah berhenti memberikan saya semangat dan selalu mendoakan saya di setiap sholatnya (katanya).
- ✓ Terima kasih kepada Izum, Liyanti, Iklim dan kepada teman-teman saya di Kampus STIE Perbanas yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu yang ikut serta membantu saya dalam mengerjakan skripsi ini.



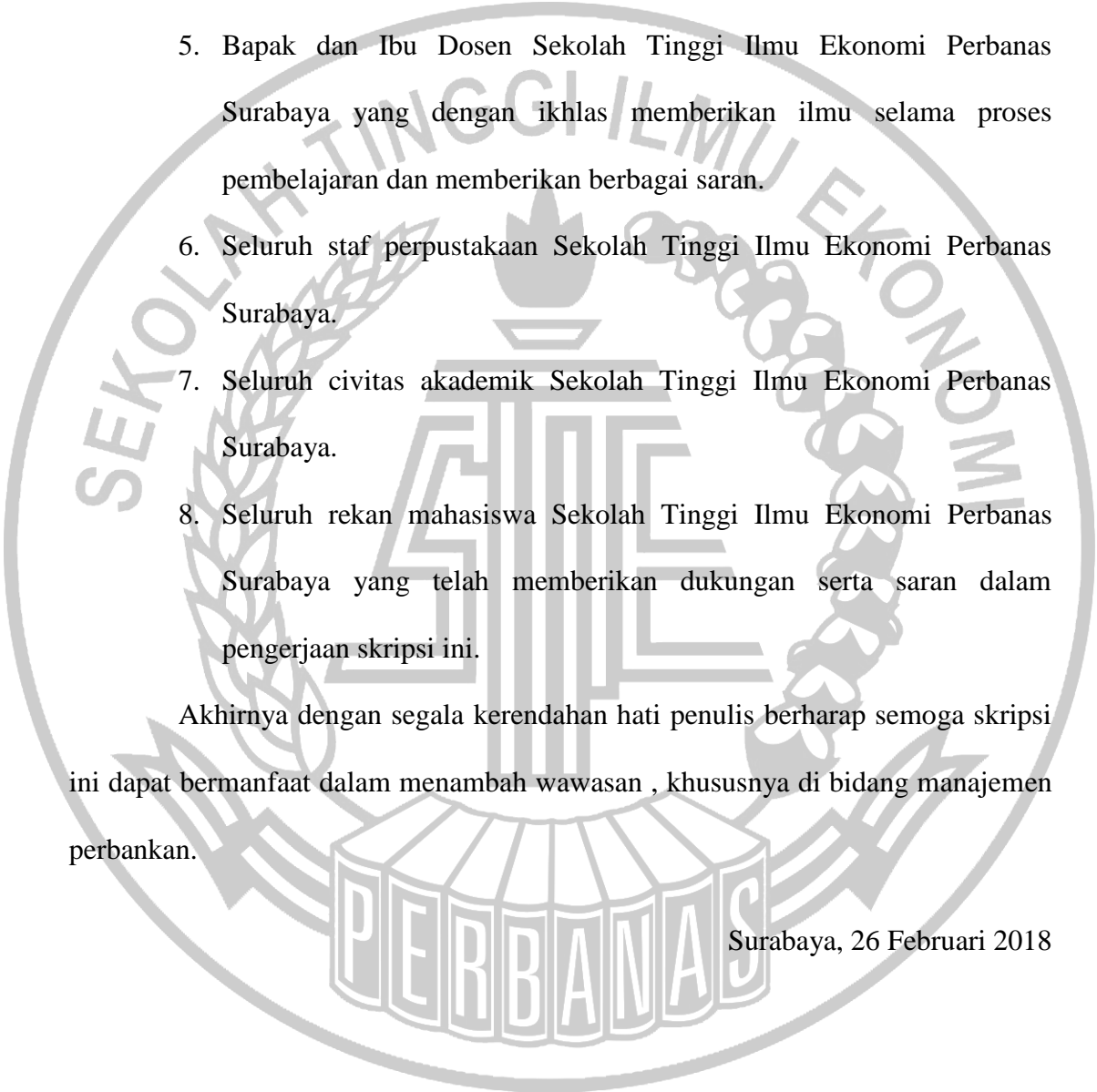
KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur saya panjatkan kehadirat Allah SWT atas limpahan rahmat, taufiq, dan hidayahNya, sehingga saya dapat menyelesaikan penyusunan skripsi yang diberikan oleh dosen pembimbing manajemen perbankan pemasaran dengan baik dan tepat waktu.

Skripsi ini saya susun untuk memenuhi tugas akhir (Skripsi) semester ganjil tahun 2018. Dengan adanya penyusunan skripsi ini semoga dapat membantu mendapatkan pemahaman bagi para pembaca khususnya dikalangan mahasiswa mengenai “ pengaruh kualitas layanan, kepercayaan, komitmen terhadap loyalitas nasabah dalam menggunakan produk tabungan simpeda Bank Jatim di Surabaya”;

Dalam penyusunan skripsi ini banyak pihak yang membantu dan membimbing, maka dengan kesempatan ini dengan ketulusan hati, penulis menyampaikan rasa hormat dan terima kasih kepada :

1. Bapak Dr.Lutfi,SE., M.Fin. selaku ketua Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Perbanas Surabaya
2. Ibu Dr.Muazaroh,S.E.,M.T. selaku ketua program studi sarjana manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Perbanas Surabaya.
3. Bapak Dr. Ronny,S.Kom.,M.Kom.,MH selaku dosen wali yang telah membimbing dari semester satu sampai semester sembilan.

- 
4. Bapak Mochamad Nurhadi, S.Kom, M.M.selaku dosen pembimbing dalam penyusunan skripsi yang telah banyak memberikan ilmu dan meluangkan waktu selama pengerjaan skripsi.
 5. Bapak dan Ibu Dosen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Perbanas Surabaya yang dengan ikhlas memberikan ilmu selama proses pembelajaran dan memberikan berbagai saran.
 6. Seluruh staf perpustakaan Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Perbanas Surabaya.
 7. Seluruh civitas akademik Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Perbanas Surabaya.
 8. Seluruh rekan mahasiswa Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Perbanas Surabaya yang telah memberikan dukungan serta saran dalam pengerjaan skripsi ini.

Akhirnya dengan segala kerendahan hati penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat dalam menambah wawasan , khususnya di bidang manajemen perbankan.

Surabaya, 26 Februari 2018

(Evie Suyanto Putri)

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI	ii
DAFTAR ISI	iii
DAFTAR TABEL	iv
DAFTAR GAMBAR	v
ABSTRAK	vii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	4
1.3 Tujuan Penelitian	5
1.4 Manfaat Penelitian	5
1.5 Sistematika Penulisan Skripsi	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	8
2.1 Penelitian Terdahulu	8
2.2 Landasan Teori	15
2.3 Hubungan Antar Variabel	22
2.4 Kerangka Pemikiran	25
2.5 Hipotesis Penelitian	26
BAB III METODE PENELITIAN	27
3.1 Rancangan Penelitian	27
3.2 Batasan Penelitian	28
3.3 Identifikasi Variabel	28
3.4 Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel	29
3.5 Populasi, Sampel dan Teknik Pengambilan Sampel	33
3.6 Instrumen Penelitian	35
3.7 Data dan Metode Pengumpulan Data	36
3.8 Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen Penelitian	37
3.9 Teknik Analisis Data	38
BAB IV GAMBARAN SUBYEK PENELITIAN DAN ANALISIS DATA	46
4.1 Gambaran Subyek Penelitian	46
4.2 Analisis Data	49
4.3 Pembahasan	65
BAB V PENUTUP	70
5.1 Kesimpulan	70
5.2 Keterbatasan Penelitian	71
5.3 Saran	71
DAFTAR RUJUKAN	
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	BPD dalam pelayanan prima	3
Tabel 2.1	Persamaan Dan Perbedaan Dengan Penelitian Terdahulu	14
Tabel 3.1	Interval kelas	33
Tabel 3.2	Kisi-Kisi Pernyataan	36
Tabel 3.3	Tabel Autokorelasi	41
Tabel 4.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	47
Tabel 4.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	47
Tabel 4.3	Karakteristi Responden Berdasarkan Pendidikan	48
Tabel 4.4	Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Menjadi Nasabah Bank Jatim	49
Tabel 4.5	Panjang Kelas Interval	50
Tabel 4.6	Hasil Analisis Deskriptif Variabel Kualitas Layanan	51
Tabel 4.7	Hasil Analisis Deskriptif Variabel Kepercayaan	52
Tabel 4.8	Hasil Analisis Deskriptif Variabel Komitmen	52
Tabel 4.9	Hasil Analisis Deskriptif Variabel Loyalitas Nasabah	53
Tabel 4.10	Hasil Uji Validitas Dan Reliabilitas Sampel Kecil	55
Tabel 4.11	Hasil Uji Validitas Dan Reliabilitas Sampel Besar	56
Tabel 4.12	Hasil Uji Normalitas	57
Tabel 4.13	Hasil Uji Multikolinearitas	58
Tabel 4.14	Nilai Durbin Watson	58
Tabel 4.15	Analisis Perhitungan Durbin Watson	59
Tabel 4.16	Hasil Uji Regresi Linier Berganda	60

Tabel 4.17 Hasil Analisis Uji Simultan (Uji F) 62

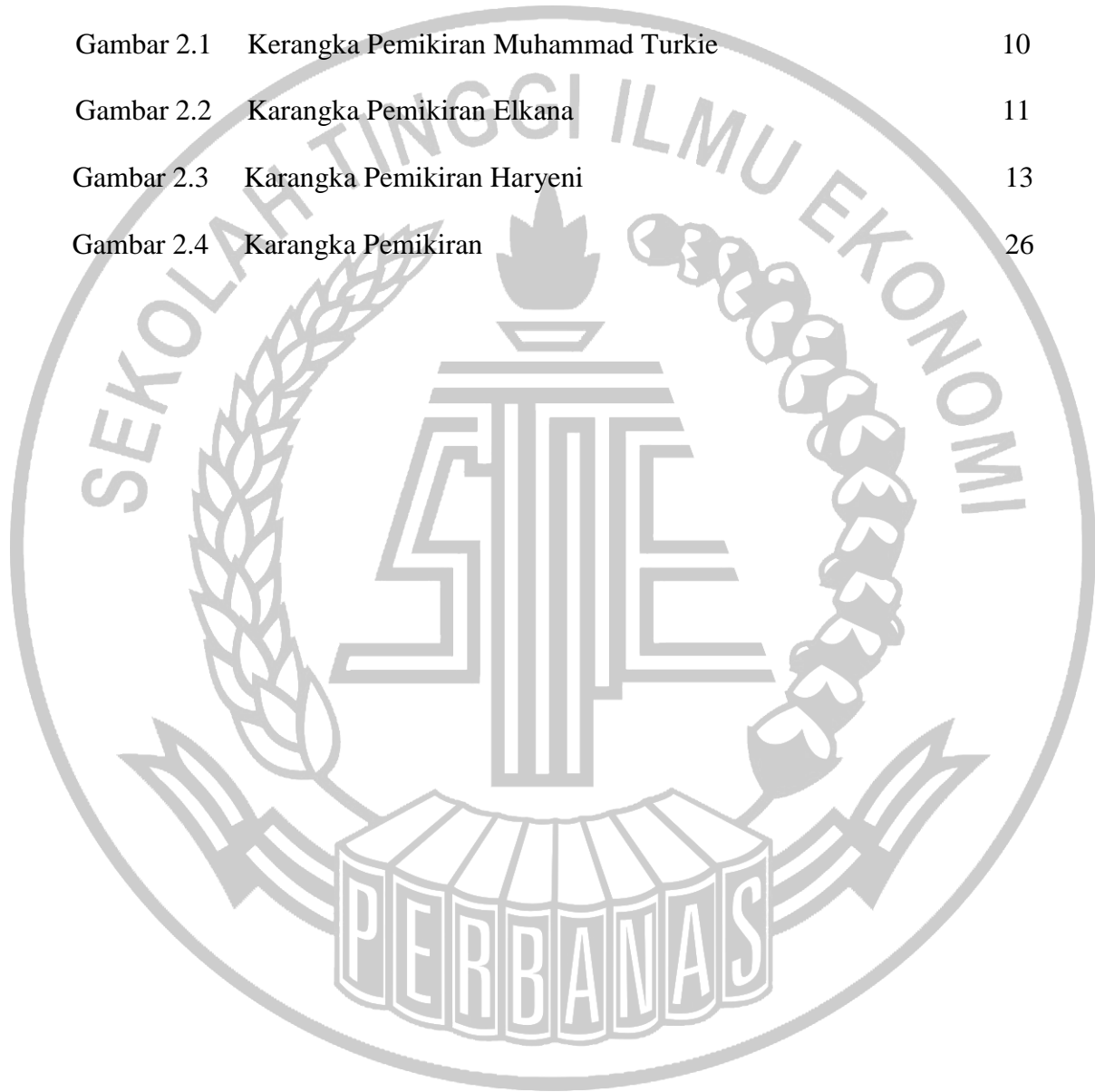
Tabel 4.18 Koefisien Determinasi Simultan 63

Tabel 4.19 Hasil Uji T 63



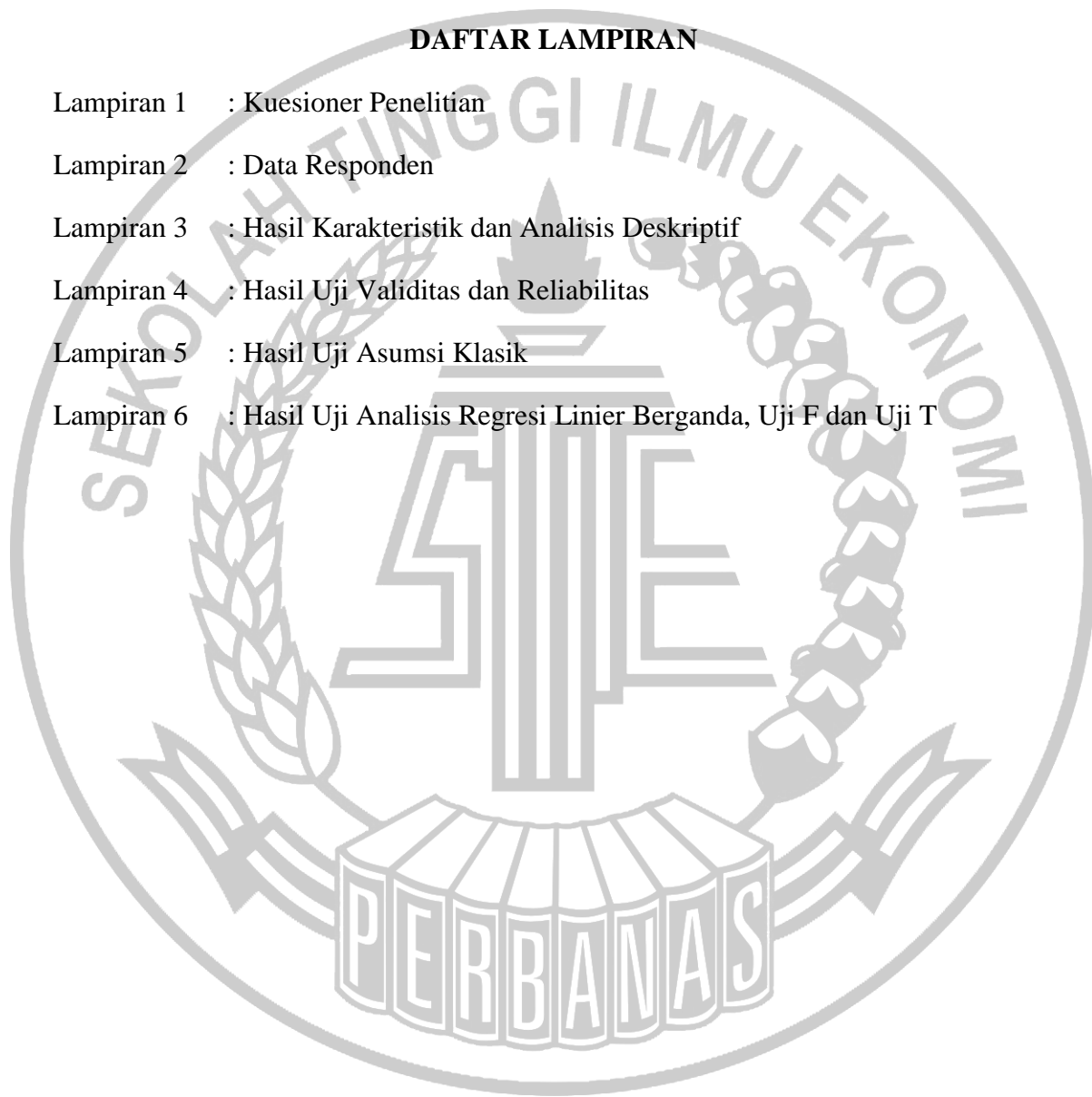
DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1	Kerangka Pemikiran Muhammad Turkie	10
Gambar 2.2	Karangka Pemikiran Elkana	11
Gambar 2.3	Karangka Pemikiran Haryeni	13
Gambar 2.4	Karangka Pemikiran	26



DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 : Kuesioner Penelitian
- Lampiran 2 : Data Responden
- Lampiran 3 : Hasil Karakteristik dan Analisis Deskriptif
- Lampiran 4 : Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas
- Lampiran 5 : Hasil Uji Asumsi Klasik
- Lampiran 6 : Hasil Uji Analisis Regresi Linier Berganda, Uji F dan Uji T



The Influence of Service Quality, Trust, Commitment to Customer
Loyalty in using Simpeda Bank Jatim Surabaya
Savings Product

Evie Suyanto Putri
STIE Perbanas Surabaya
Email : 2013210893@students.perbanas.ac.id

Abstrac

The purpose of this study is to provide evidence on the influence of service quality, trust, commitment to customer loyalty in using Savings Bank Jatim in Surabaya. The sample used with purposive sampling method, with 110 sample respondents, data collection technique is by using questionnaire. Statistical analysis performed is the validity and reliability test, the classical assumption test is the normal test, multicollinearity test, and outocorrelation test. Multiple regression to test the hypothesis. The results of this study indicate that Service Quality significantly influence the loyalty of customers of Bank Jatim, Belief has a significant effect on customer loyalty of Bank Jatim in Surabaya, and Commitment has no significant effect on customer loyalty of Bank Jatim.

Keywords: Quality of Service, Trust, Commitment, Customer Loyalty

Pengaruh Kualitas Layanan, Kepercayaan, Komitmen
terhadap Loyalitas Nasabah dalam menggunakan
produk Tabungan Simpeda
Bank Jatim Surabaya

Evie Suyanto Putri
STIE Perbanas Surabaya
Email : 2013210893@students.perbanas.ac.id

ABSTRAK

Tujuan penelitian ini adalah untuk memberikan bukti mengenai pengaruh kualitas layanan, kepercayaan, komitmen terhadap loyalitas nasabah dalam menggunakan Tabungan Simpeda Bank Jatim di Surabaya. Sampel yang digunakan dengan metode *purposive sampling*, dengan sampel 110 responden, teknik pengumpulan data adalah dengan menggunakan kuesioner. Analisis statistic yang dilakukan adalah uji validitas dan uji reliabilitas, uji asumsi klasik yaitu uji normal, uji multikolinearitas, dan uji outokorelasi. Regresi berganda untuk menguji hipotesis. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Kualitas Layanan berpengaruh signifikan loyalitas nasabah Bank Jatim, Kepercayaan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah Bank Jatim di Surabaya, dan Komitmen tidak berpengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah Bank Jatim.

Kata kunci : Kualitas Layanan, Kepercayaan, Komitmen, Loyalitas Nasabah