

**PENGARUH KEPERCAYAAN, REPUTASI, PENYELESAIAN KONFLIK,
KOMITMEN DAN NILAI YANG DIRASA TERHADAP LOYALITAS
NASABAH TABUNGAN BANK BRI DI SURABAYA**

SKRIPSI

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



OLEH :

WULAN PURNAMASARI

2012210 368

**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI PERBANAS
SURABAYA
2016**

PENGARUH KEPERCAYAAN, REPUTASI, PENYELESAIAN KONFLIK,
KOMITMEN DAN NILAI YANG DIRASA TERHADAP LOYALITAS
NASABAH TABUNGAN BANK BRI DI SURABAYA

Ditulis oleh:

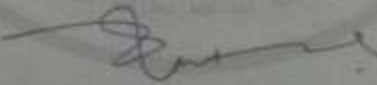
WULAN PURNAMASARI

2012210368

Skripsi ini telah dibimbing
dan disyutakan siap dipujikan

Dosen Pembimbing,

Tanggal : 4 Februari 2016



(Dra. TJAHJANI PRAWITOWATI, M.M. Psikolog.)

SKRIPSI

PENGARUH KEPERCAYAAN, REPUTASI, PENYELESAIAN KONFLIK,
KOMITMEN DAN NILAI YANG DIRASA TERHADAP LOYALITAS
NASABAH TAHUNGAN BANK RI DI SURABAYA

Ditulis Oleh

WULAN PURNAMASARI

2012210368

Dipertahankan di depan Tim Penguji
Dan dinyatakan Lulus Ujian Skripsi
pada tanggal 23 Februari 2016

Tim Penguji

Ketua : Prof. Dr. Dra. TATIK SURYANI, Psi., M.M.

Sekretaris : Dra. TJAHJANI PRAWITOWATI, M.M. Psikolog

Anggota : Dra.Ec. ANIEK MASCHUDAH ILFITRIAH, M.Si

PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Wulan Purnamasari
Tempat, Tanggal Lahir : Surabaya, 09 Januari 1994
N.I.M : 2012210168
Jurusan : Manajemen
Program Pendidikan : S1
Konsentrasi : Manajemen Perbankan
Judul : Pengaruh Kepercayaan, Reputasi, Penyelesaian
Konflik, Komitmen dan Nilai yang Dirasa Terhadap
Loyalitas Nasabah Tabungan Bank BRI di Surabaya

Disetujui dan diterima baik oleh :

Ketua Program Sarjana Manajemen

Dosen Pembimbing

Tanggal :

Tanggal : 2-5-2016

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

(Dra. TJAHJANI PRAWITOWATI, M.M. Psikolog)

MOTTO

**“SALAH ITU WAJAR
YANG PENTING MAU BELAJAR”**



PERSEMBAHAN

Puji syukur kehadiran Allah SWT atas rahmat dan karuniaNya sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan tepat dan dibantu serta didukung oleh orang-orang yang sangat saya sayangi. Oleh karena itu, saya ucapkan terimakasih dan mempersembahkan skripsi ini kepada:

1. Allah SWT yang selalu melindungi, mempermudah, memperlancar segala urusan serta memberikan kesempatan dan kesehatan sehingga saya dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik. Hanya dengan ridho-Mu ya Allah semuanya bisa terselesaikan, Alhamdulillah ...
2. Untuk kedua orang tua saya yang selalu saya banggakan apapun dan bagaimanapun keadaannya. Tanpa kasih sayang dan doa restu kalian aku bukanlah apa-apa. Semoga kalian bangga dengan hasil yang telah aku capai saat ini dan semoga ilmu yang didapat bermanfaat di kemudian hari. Tak lupa untuk kedua mbak ku, mas ipar dan keponakan menggemaskan terimakasih atas segala bentuk dukungan dan bantuan yang telah diberikan baik secara nyata maupun kasat mata. Apapun yang terbaik yang bisa kulakukan hanya untuk kalian keluargaku tercinta.
3. Untuk dosen pembimbing yang sudah sabaar sekali membimbing saya, Dra. TIAHJANI PRAWITOWATI, M.M. Psikolog. Terimakasih yaa Bu atas waktu, dukungan serta bimbingannya selama ini sehingga skripsi ini selesai sesuai dengan harapan. Semoga Ibu selalu dalam lindungan Allah dan diberkahi rahmat-Nya. Amin
4. Untuk tim penguji proposal skripsi maupun skripsi, Prof. Dr. Dra. TATIK SURYANI, Psi., M.M. dan Dra.Ec. ANIEK MASCHUDAH ILFITRIAH, M.Si. serta Dr. Drs. SONI HARSONO, M.Si.. Terimakasih atas saran yang telah diberikan guna menyempurnakan skripsi saya.

5. Untuk dosen wali saya Dr. MUAZAROH, S.E., M.T dan seluruh dosen beserta civitas akademika STIE Perbanas Surabaya. Terimakasih atas segala ilmu yang diberikan selama proses perkuliahan.
6. Untuk “kamu”, terimakasih yaa atas segala yang telah diperjuangkan. Terimakasih sudah rela menemani di segala cuaca dan suasana.
7. Untuk kalian para perusuh hari-hari tapi selalu kurindukan, CFvsBF. Terimakasih ya Aci, Tanjung, Henny, Yeye dan Mbak Vans. Kalian paket lengkap yang aku dapat. Terimakasih atas ceramahnya tiap hari, celotehnya tiap hari, bantuannya tiap hari, ketawanya tiap hari. Semoga hari-hari kedepan bakalan sama yaa.
8. Untuk gadis-gadis “Manis Manja”, terimakasih atas dukungan selama bertahun-tahun yaaa. Semoga kalian bangga atas hasil yang kuraih, jangan pindah rumah yaa, yang dekat-deket ajaa
9. Dan untuk teman-temen satu bimbingan, terimakasih yaa bantuan dan dukungannya selama proses penyelesaian skripsi ini. Fifi, Dwi, Pita semoga ilmu kita barokah yaa dan bermanfaat untuk kehidupan kita. Amin.

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadirat Tuhan yang Maha Esa atas limpahan rahmatnya, saya dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“Pengaruh Kepercayaan, Reputasi, Penyelesaian Konflik, Komitmen dan Nilai yang Dirasa terhadap Loyalitas Nasabah Tabungan Bank BRI di Surabaya”** dengan baik dan sesuai harapan.

Selesainya skripsi ini tidak terlepas dari bantuan berbagai pihak, sehingga pada kesempatan ini peneliti mengucapkan terima kasih sebesar-besarnya kepada :

1. Dr. Luthfi, S.E., M.Fin. selaku Ketua STIE Perbanas Surabaya.
2. Dra. Tjahjani Prawitowati, M.M. Psikolog. selaku dosen pembimbing yang telah mendukung dan mengarahkan dalam proses penyelesaian penelitian ini
3. Prof. Dr. Dra. Tatik Suryani, Psi., M.M. dan Dra. Ec. Aniek Maschudah Ilfitriah, M.Si. selaku dosen penguji skripsi
4. Dr. Muazaroh, S.E., M.T selaku Ketua Program Studi Sarjana Manajemen dan Dosen Wali.
5. Bapak dan Ibu Dosen STIE Perbanas Surabaya yang dengan kebaikan hatinya memberikan bekal dan ilmu kepada saya, sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini.

6. Seluruh staff Civitas Akademika dan Perpustakaan STIE Perbanas Surabaya yang telah membantu dalam perkuliahan hingga proses penyelesaian skripsi ini.

Akhir kata peneliti mengucapkan terimakasih kepada semua pihak yang telah membantu dan peneliti berharap semoga skripsi ini bermanfaat bagi semua pembaca.

Surabaya, April 2016

Penulis



DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN SIAP DIUJI	ii
HALAMAN LULUS UJIAN SKRIPSI	iii
HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI	iv
HALAMAN MOTTO	v
HALAMAN PERSEMBAHAN	vi
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
ABSTRACT/RINGKASAN	xvii
ABSTRAK/RINGKASAN	
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah.....	4
1.3 Tujuan Penelitian.....	5
1.4 Manfaat Penelitian.....	6
1.5 Sistematika Penulisan.....	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	8
2.1 Penelitian Terdahulu.....	8
2.1.1 Mukhiddin Jumaev <i>et al</i> (2012).....	8
2.1.2 Rizwan Ali <i>et al</i> (2014).....	9
2.2 Landasan Teori.....	12
2.2.1 Tabungan.....	12
2.2.2 Kepercayaan.....	15
2.2.3 Reputasi.....	17
2.2.4 Penyelesaian Konflik.....	19
2.2.5 Komitmen.....	20
2.2.6 Nilai yang Dirasa.....	21
2.2.7 Loyalitas.....	22
2.2.8 Pengaruh Variabel Bebas terhadap Variabel Terikat	25
a. Pengaruh Kepercayaan terhadap Loyalitas.....	25
b. Pengaruh Reputasi terhadap Loyalitas.....	26
c. Pengaruh Penyelesaian Konflik terhadap Loyalitas.....	26
d. Pengaruh Komitmen terhadap Loyalitas.....	27
e. Pengaruh Nilai yang Dirasa terhadap Loyalitas.....	28
2.3 Kerangka Pemikiran.....	29
2.4 Hipotesis Penelitian.....	29
BAB III METODE PENELITIAN	31
3.1 Rancangan Penelitian.....	31
3.2 Batasan Penelitian.....	31
3.3 Identifikasi Variabel.....	32

3.4	Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel.....	32
3.4.1	Definisi Operasional.....	32
3.4.2	Pengukuran Variabel.....	37
3.5	Populasi, Sampel dan Teknik Pengambilan Sampel.....	37
3.5.1	Populasi.....	38
3.5.2	Sampel dan Teknik Pengambilan Sampel.....	39
3.6	Instrumen Penelitian.....	39
3.7	Uji Validitas Dan Reliabilitas.....	42
3.7.1	Uji Validitas.....	42
3.7.2	Uji Reliabilitas.....	43
3.8	Metode Pengumpulan Data.....	43
3.9	Teknik Analisis Data.....	44
3.9.1	Regresi Berganda.....	44
3.9.2	Uji Asumsi Klasik.....	46
BAB IV	GAMBARAN SUBYEK PENELITIAN DAN ANALISIS DATA.....	48
4.1	Gambaran Subyek Penelitian.....	48
4.1.1	Karakteristik Responden (Jenis Kelamin).....	49
4.1.2	Karakteristik Responden (Usia).....	49
4.1.3	Karakteristik Responden (Pendidikan).....	50
4.1.4	Karakteristik Responden (Pekerjaan).....	50
4.2	Analisis Data.....	51
4.2.1	Uji Validitas.....	51
4.2.2	Uji Reliabilitas.....	54
4.2.3	Analisis Deskriptif.....	55
4.2.1.1	Tanggapan Responden (Kepercayaan).....	56
4.2.1.2	Tanggapan Responden (Reputasi).....	57
4.2.1.3	Tanggapan Responden (Penyelesaian Konflik).....	58
4.2.1.4	Tanggapan Responden (Komitmen).....	59
4.2.1.5	Tanggapan Responden (Nilai yang Dirasa).....	60
4.2.1.6	Tanggapan Responden (Loyalitas).....	60
4.2.4	Teknik Analisis Data.....	61
4.2.4.1	Hasil Uji Asumsi Klasik.....	61
a.	Uji Multikolinearitas.....	61
b.	Uji Autokorelasi.....	62
c.	Uji Heteroskedastisitas.....	63
d.	Uji Normalitas.....	64
4.2.4.2	Uji Regresi Linear Berganda.....	65
a.	Uji Simultan (F).....	68
b.	Uji Koefisien Determinasi (R^2).....	68
c.	Uji Parsial (t).....	69
d.	Uji Koefisien Determinasi Parsial (r^2).....	71
4.3	Pembahasan.....	71
4.3.1	Pengaruh Kepercayaan terhadap Loyalitas Nasabah Tabungan Bank BRI di Surabaya.....	71
4.3.2	Pengaruh Reputasi terhadap Loyalitas Nasabah Tabungan Bank BRI di Surabaya.....	72

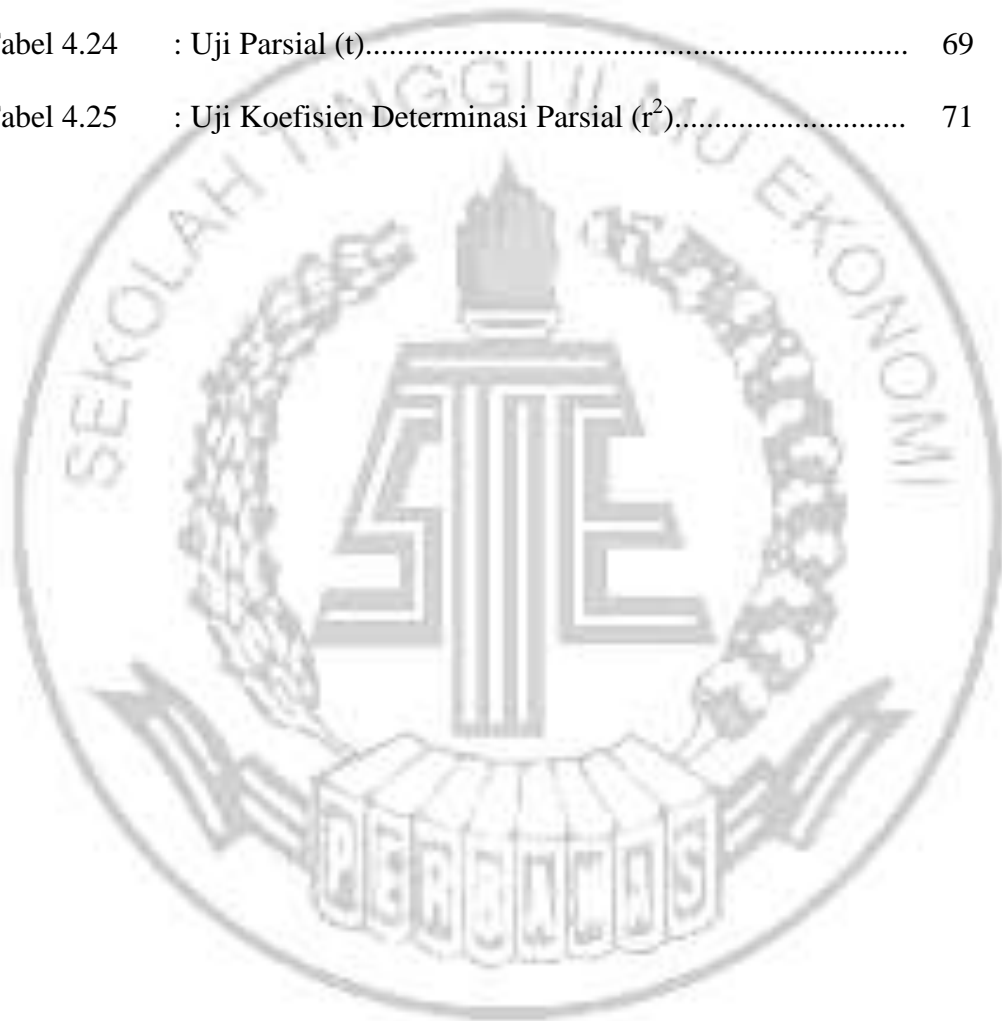
4.3.3 Pengaruh Penyelesaian Konflik terhadap Loyalitas Nasabah Tabungan Bank BRI di Surabaya.....	73
4.3.4 Pengaruh Komitmen terhadap Loyalitas Nasabah Tabungan Bank BRI di Surabaya.....	74
4.3.5 Pengaruh Nilai yang Dirasa terhadap Loyalitas Nasabah Tabungan Bank BRI di Surabaya.....	75
4.3.6 Pengaruh Variabel Bebas secara Serempak terhadap Variabel Terikat.....	76
BAB V PENUTUP.....	78
5.1 Kesimpulan.....	78
5.2 Keterbatasan Penelitian.....	79
5.3 Saran.....	79
DAFTAR RUJUKAN	



DAFTAR TABEL

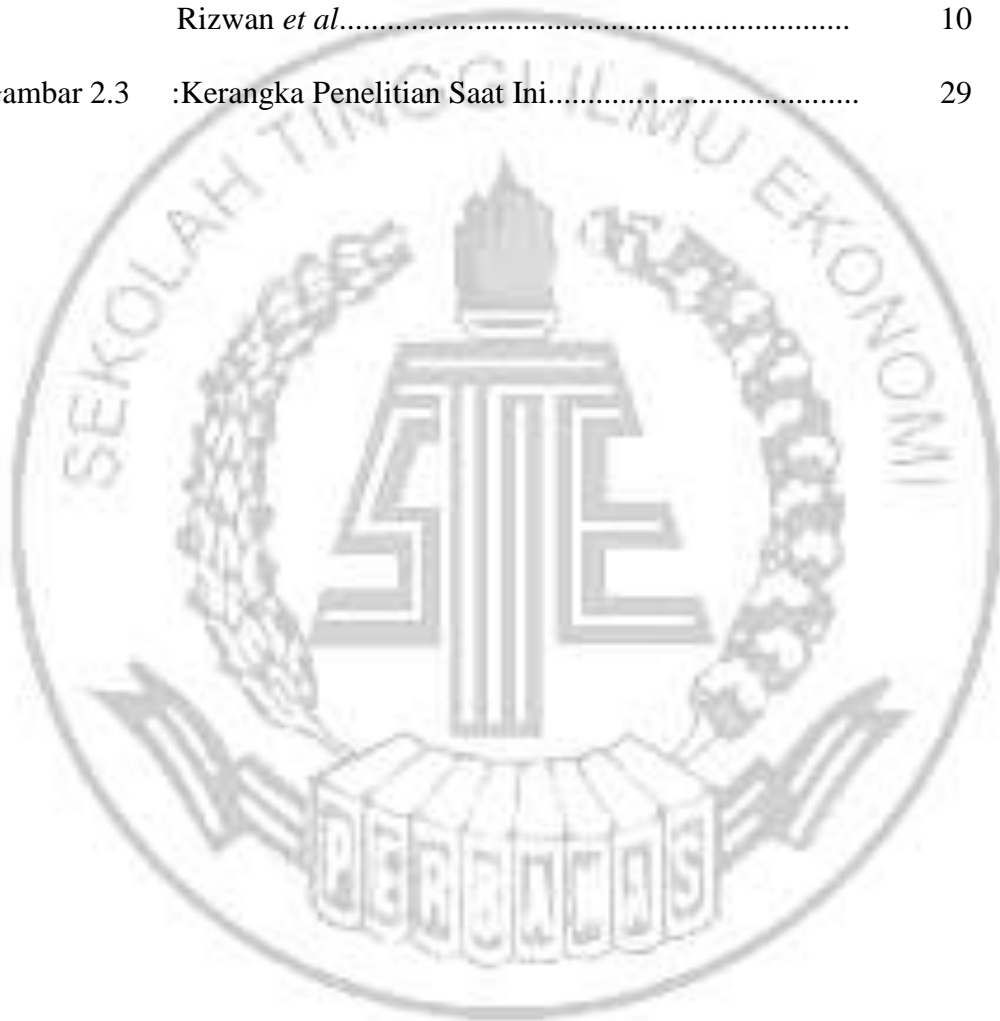
	Halaman
Tabel 2.1 :Perbandingan Penelitian Terdahulu dengan Penelitian Saat Ini.....	11
Tabel 3.1 : Kisi-Kisi Kuesioner.....	39
Tabel 4.1 : Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	49
Tabel 4.2 : Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	49
Tabel 4.3 : Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan.....	50
Tabel 4.4 : Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	51
Tabel 4.5 : Hasil Uji Validitas Sampel Kecil.....	52
Tabel 4.6 : Hasil Uji Validitas Sampel Besar.....	53
Tabel 4.7 : Hasil Uji Reliabilitas Sampel Kecil.....	54
Tabel 4.8 : Hasil Uji Reliabilitas Sampel Besar.....	54
Tabel 4.9 : Tabel Interval Kelas.....	55
Tabel 4.10 : Tanggapan Responden Terhadap Kepercayaan.....	56
Tabel 4.11 : Tanggapan Responden Terhadap Reputasi.....	57
Tabel 4.12 : Tanggapan Responden Terhadap Penyelesaian Konflik....	59
Tabel 4.13 : Tanggapan Responden Terhadap Komitmen.....	59
Tabel 4.14 : Tanggapan Responden Terhadap Nilai yang Dirasa.....	60
Tabel 4.15 : Tanggapan Responden Terhadap Loyalitas.....	61
Tabel 4.16 : Hasil Uji Multikolinearitas.....	62
Tabel 4.17 : Hasil Uji Autokorelasi.....	63
Tabel 4.18 : Durbin-Watson.....	63

Tabel 4.19	: Hasil Uji Heteroskedastisitas.....	64
Tabel 4.20	: Analisis Uji Normalitas.....	65
Tabel 4.21	: Regresi Linear Berganda.....	65
Tabel 4.22	: Hasil Uji Simultan (F).....	68
Tabel 4.23	: Uji Koefisien Determinasi (R^2).....	69
Tabel 4.24	: Uji Parsial (t).....	69
Tabel 4.25	: Uji Koefisien Determinasi Parsial (r^2).....	71



DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 :Kerangka Pemikiran Penelitian Mukhiddin Jumaev <i>et al</i>	9
Gambar 2.2 :Kerangka Pemikiran Penelitian Rizwan <i>et al</i>	10
Gambar 2.3 :Kerangka Penelitian Saat Ini.....	29



DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran1 :Kuesioner
- Lampiran2 : Data RespondenSampel Kecil
- Lampiran3 :TabulasiJawabanRespondenSampel Kecil
- Lampiran4 : Data RespondenSampel Besar
- Lampiran5 :TabulasiJawabanRespondenSampel Besar
- Lampiran6 :KarakteristikResponden
- Lampiran7 :AnalisisDeskriptif
- Lampiran8 :UjiValiditasSampel Kecil
- Lampiran9 :UjiValiditasSampel Besar
- Lampiran10 :UjiReliabilitasSampel Kecil
- Lampiran11 :UjiReliabilitasSampel Besar
- Lampiran12 :TeknikAnalisis Data



**IMPACT OF TRUST, REPUTATION, CONFLICT HANDLING,
COMMITMENT AND PERCEIVED VALUE TOWARD CUSTOMER
LOYALTY ON SAVING OF BANK BRI IN SURABAYA**

**Wulan Purnamasari
STIE Perbanas Surabaya**

Email: 2012210368@students.perbanas.ac.id

ABSTRACT

The customer loyalty have been a major concern to practitioners due to severe competition and higher customer expectations. The way to enhance customer loyalty in banking is by good services and meeting the needs of customer. The objective of this sstudy is to examine the impact of trust, reputation, conflict handling, commitment and perceived value. For conducting the research, data was collected through purposive sampling of 100 respondents through descriptive research design technique with population of the research is customer on saving of Bank BRI in Surabaya. Later the data was analysed and the hypothesis was tested by using multiple regression technique. The result shows that reputation, conflict handling, commitment and perceived value influencing loyalty.

Keyword: trust, reputation, conflict handling, commitment, perceived value, loyalty

**PENGARUH KEPERCAYAAN, REPUTASI, PENYELESAIAN KONFLIK,
KOMITMEN DAN NILAI YANG DIRASA TERHADAP LOYALITAS
NASABAH TABUNGAN BANK BRI DI SURABAYA**

**Wulan Purnamasari
STIE Perbanas Surabaya**

Email: 2012210368@students.perbanas.ac.id

ABSTRAK

Loyalitas nasabah telah menjadi perhatian utama bagi pihak-pihak yang terkait dengan bank atau perbankan karena persaingan yang ketat dan harapan nasabah yang lebih tinggi. Cara untuk meningkatkan loyalitas nasabah diperbankan adalah dengan menawarkan layanan yang baik dan memenuhi kebutuhan nasabah. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menguji pengaruh kepercayaan, reputasi, penanganan konflik, komitmen dan nilai yang dirasa. Untuk melakukan penelitian ini, data yang dikumpulkan melalui *purposive sampling* dari 100 responden melalui teknik desain penelitian deskriptif dengan populasi yaitu nasabah Tabungan Bank BRI di Surabaya. Kemudian data dianalisis dan hipotesis diuji dengan menggunakan teknik regresi berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa reputasi, penanganan konflik, komitmen dan nilai yang dirasakan mempengaruhi loyalitas.

Kata kunci : kepercayaan, reputasi, penyelesaian konflik, komitmen, nilai yang dirasa, loyalitas