

**PENGARUH KEPUASAN, KEPERCAYAAN, DAN KOMITMEN  
TERHADAP LOYALITAS NASABAH BANK PERMATA DI  
SURABAYA**

**SKRIPSI**

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



Oleh :

**FARDANA HANUDYA NURVALENTIEN**

**NIM : 2009210296**

**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI PERBANAS  
SURABAYA  
2014**

**PENGARUH KEPUASAN, KEPERCAYAAN, DAN KOMITMEN  
TERHADAP LOYALITAS NASABAH BANK PERMATA DI SURABAYA**

Diajukan oleh :

**FARDANA HANUDYA NURVALENTIEN**

**NIM : 2009210296**

Skripsi ini telah dibimbing  
dan dinyatakan siap diujikan

Dosen Pembimbing,

Tanggal : 12 Februari 2014

A handwritten signature in blue ink, consisting of stylized initials and a long horizontal stroke.

**Dr. RONNY, S.Kom.,M.Kom.,MH.**

## **SKRIPSI**

### **PENGARUH KEPUASAN, KEPERCAYAAN, DAN KOMITMEN TERHADAP LOYALITAS NASABAH BANK PERMATA DI SURABAYA**

Disusun oleh

**FARDANA HANUDYA NURVALENTIEN**

**2009210296**

Dipertahankan di depan Tim Penguji  
dan dinyatakan Lulus Ujian Skripsi  
pada tanggal 20 Februari 2014

Tim Penguji

**Ketua : Dr. Basuki Rachmat, SE.,MM.**

**Sekretaris : Dr. Ronny, S.Kom.,M,kom.,MH.**

**Anggota : Dr.Drs. Soni Harsono, M.Si.**





The image shows three blue ink signatures on a yellow background. The background is covered with a repeating pattern of circular stamps, likely university seals. The signatures are arranged vertically, with the top one being the largest and most prominent, followed by a smaller one, and then a third one at the bottom. Each signature is written in a cursive style and is positioned above a horizontal dotted line.

## PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Fardana Hanudya Nurvalentien  
Tempat, Tanggal Lahir : Tuban, 05 Februari 1991  
N.I.M : 2009210296  
Jurusan : Manajemen  
Program Pendidikan : Strata I  
Konsentrasi : Manajemen Pemasaran  
Judul : Pengaruh Kepuasan, Kepercayaan, dan Komitmen terhadap Loyalitas Nasabah Bank Permata di Surabaya.

Disetujui dan diterima baik oleh :

Ketua Program Studi S1 Manajemen , Tanggal : <u>11 MARET 2014</u>	Dosen Pembimbing, Tanggal: <u>11 Maret 2014</u>
 <u>(Mellyza Silvy, SE.,M.Si.)</u>	 <u>(Dr. Ronny, S.Kom.,M.Kom.,MH.)</u>

## MOTTO

- ❖ Hidup Ini Pilihan. Jika Kau Telah Memilih Hadapi Segala Rintangan Yang Datang. Percayalah Tuhan Selalu Memberikan Yang Terbaik.
- ❖ Bersyukurlah Setiap Saat Bukan Hanya Disaat Kita Senang. Selalu Ingat Tuhan Disetiap Saat Bukan Hanya Disaat Susah.
- ❖ Awali Semua Pekerjaanmu Dengan Doa.

## HALAMAN PERSEMBAHAN

Alhamdulillah Alhamdulillahh Terima Kasih Yang Tiada Hentinya aku ucapkan Kepada ALLAH Swt Yang Selalu Memberikan Bimbingan Pertolongan Dan MukjizatNya Dalam Mengerjakan Skripsi Ini Hingga Selesai Dengan Baik. Thanks GOD for everything in my life ☺

Terima Kasih Untuk Bunda Tersayang Tercinta Dan Terkasih (Sri Wahyu Handani ) tanpamu aku tidak mungkin bisa sampai dititik ini.

Terima kasih Untuk Doanya Dukungannya Nasehatnya "Semangat Nak Tinggal Sedikit lagi" . Akhirnya Ellen Lulusssssss Bunda ☺

Terima Kasih Banyak Untuk Ayah Tersayang (Panud) Sudah Membiayai Kuliah Ellen Sampai Lulus... Ayah Yang Begitu Tegas Dalam Mendidik Ellen Hingga Detik Ini. Ayah Inspirasi Ellen Dalam Mengerjakan Skripsi Ini Agar Cepat Selesai.

Semoga Ellen Bisa Menjadi Yang Ayah Banggakan ☺  
Terima Kasih Untuk Adeku Ternakal Sedunia

(Dwiki Hanuta Rahmadhani) Kamu Yang Nakal Tapi  
Selalu Memberi Semangat Dalam Mengerjakan Skripsi

Ini Dekk ☺

Terima Kasih Untuk Bapak Dr. Ronny,  
S.Kom.,M.Kom.,MH. Selaku Dosen Pembimbing Yang  
Selalu Memberikan Nasehat Arahkan Dan Masukan Dari  
Awal Bimbingan Hingga Skripsi Ini Selesai ☺

Terima Kasih Untuk Ibu Emma Julianti, S.E.,M.M.  
Selaku Dosen Wali Saya Selama Saya Berkuliah Di Stie  
Perbanas Surabaya. Ibu Dosen Tersabar Yang Pernah

Saya Kenal Selama Ini ☺

Semua Dosen S1 Manajemen Terlebih Dosen-Dosen  
Pemasaran Yang Luar Biasa Memberikan Ilmu-Ilmunya  
Sampai Saya Lulus ☺

Terima Kasih Untuk Bapak Dr. Basuki Rachmat, SE.,MM.  
Dan Bapak Dr.Drs. Soni Harsono, M.Si. Selaku Dosen  
Penguji Proposal Dan Sidang Skripsi Saya.

Terima Kasih Bapak Untuk Semua Saran Kritik dan  
Arahannya ☺

Terima Kasih Untuk Kekasih Tercinta Angga Saputra  
Yang Bersama-Sama 3,5 Tahun Ini Kuliah Dan  
Menyelesaikan Skripsi Ini Bersama Dalam Suka Duka.  
Makasi Ya Yankk Buat Pengorbananmu Kasih Sayangmuu  
Dan Semuanya Hingga Kita Bisa Lulus Dan Wisuda  
Bareng Nanti. Semoga Semua Indah Pada Waktunya Yankk

☺ <3

Terimakasih Untuk Anak-Anak Marketing Festival 2013  
Kalian Istimewaaaaaaa ☺ (Maaf Namanya Gak Bisa  
Disebut Satu-Satu)

Terima Kasih Untuk Kucing-Kucingku Yang Dirumah Dan  
Di Kost. Kalian Selalu Memberi Hiburan Tersendiri  
Saat Mulai Lelah Dan Capek Datang.

Makasi Yaa Pussss ☺

Terima Kasih Untuk Si Merah Yoyon L4906RM Yang  
Selalu Mengatarkanku Baik Panas Ataupun Hujan Untuk

Kebutuhan Skripsi Ku ☺

Akhir Kata Semoga Skripsi Ini Bermanfaat.

Terima Kasihhhh.... ☺

## KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan hidayahnya sehingga penulisan dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “Pengaruh Kepuasan, Kepercayaan, dan Komitmen terhadap Loyalitas Nasabah Bank Permata di Surabaya”

Skripsi ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat dalam menyelesaikan Studi Strata Satu Jurusan Manajemen di Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Perbanas Surabaya. Adapun penyelesaian skripsi ini tidak terlepas dari bantuan serta dukungan dari semua pihak. Penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih kepada:

1. Bapak Dr. Ronny, S.Kom.,M.Kom.,MH. selaku dosen pembimbing yang berperan banyak atas selesainya penulisan skripsi ini karena banyak meluangkan waktu dan tenaga untuk memberikan bimbingan, sehingga skripsi dapat terselesaikan dengan baik.
2. Ibu Emma Julianti, S.E.,M.M. selaku dosen wali yang telah membimbing Penulis selama menempuh studi di STIE PERBANAS Surabaya.
3. Ibu Mellyza Silvy, S.E,M.Si. selaku Ketua Program Studi S1 Manajemen STIE Perbanas Surabaya.
4. Ibu Prof.Dr.Dra. Tatik Suryani, Psi.,M.M. selaku pimpinan ketua STIE PERBANAS Surabaya.
5. Bapak dan Ibu Dosen serta karyawan atau staf Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Perbanas Surabaya yang dengan ikhlas memberikan ilmu kepada Penulis selama proses studi.



Akhirnya, Peneliti berharap agar skripsi ini dapat menjadi kontribusi yang baik untuk kedepannya. Berharap terdapat saran-saran yang membangun agar dapat melahirkan berbagai motivasi kepada orang lain serta dapat memberikan kontribusi yang jauh lebih baik bagi Peneliti.

Surabaya,12 Februari 2014

Penulis

## DAFTAR ISI

HALAMAN PERSETUJUAN SIAP UJI .....	ii
HALAMAN LULUS UJIAN SKRIPSI.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI.....	iv
HALAMAN MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....	v
KATA PENGANTAR .....	viii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR .....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv
ABSTRACT .....	xv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	6
1.3 Tujuan Penelitian .....	6
1.4 Manfaat Penelitian .....	7
1.5 Sistematika Penulisan .....	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	9
2.1 Penelitian Terdahulu .....	9
2.1.1 Penelitian Pertama .....	9
2.1.2 Penelitian Kedua.....	10
2.2 Landasan Teori.....	12
2.2.1 Kepuasan .....	12
2.2.2 Kepercayaan .....	14
2.2.3 Komitmen .....	15
2.2.4 Loyalitas Nasabah.....	17
2.2.5 Pengaruh Kepuasan terhadap Loyalitas Nasabah.....	18
2.2.6 Pengaruh Kepercayaan terhadap Loyalitas Nasabah .....	18
2.2.7 Pengaruh Komitmen terhadap Loyalitas Nasabah .....	18
2.3 Kerangka Pemikiran.....	18
2.4 Hipotesis Penelitian.....	19
BAB III METODE PENELITIAN .....	20
3.1 Rancangan Penelitian .....	20
3.2 Batasan Penelitian .....	20
3.3 Identifikasi Variabel.....	20
3.4 Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel.....	21
3.5 Instrumen Penelitian .....	25
3.6 Populasi, Sampel, dan Teknik Pengambilan Sampel.....	27
3.7 Data dan Metode Pengumpulan Data.....	28

3.8	Uji Validitas dan Reliabilitas .....	29
	3.8.1 Uji Validitas .....	29
	3.8.2 Uji Reliabilitas .....	30
3.9	Teknik Analisis Data.....	30
	3.9.1 Analisis Deskriptif.....	30
	3.9.2 Analisis Statistik .....	31
BAB IV GAMBARAN SUBYEK DAN ANALISIS DATA.....		35
4.1	Gambaran Subyek Penelitian.....	35
4.2	Analisis Data.....	39
4.3	Pembahasan Hasil.....	53
BAB V PENUTUP .....		57
5.1	Kesimpulan.....	57
5.2	Keterbatasan Penelitian .....	57
5.3	Saran .....	58

DAFTAR RUJUKAN  
LAMPIRAN

## DAFTAR TABEL

Tabel 2.1	Perbandingan Antara Penelitian Terdahulu dengan Penelitian Sekarang	11
Tabel 3.1	Skala Likert	25
Tabel 3.2	Kisi-Kisi Kuesioner	25
Tabel 3.3	Kantor-Kantor Cabang Bank Permata Di Surabaya	27
Tabel 4.1	Uji Validitas	39
Tabel 4.2	Uji Reliabilitas	41
Tabel 4.3	Uji Reliabilitas Kedua	42
Tabel 4.4	Rentang Skala Interval Lima Skor	42
Tabel 4.5	Tanggapan Responden Terhadap Variabel Kepuasan	43
Tabel 4.6	Tanggapan Responden Terhadap Variabel Kepercayaan	44
Tabel 4.7	Tanggapan Responden Terhadap Variabel Komitmen	45
Tabel 4.8	Tanggapan Responden Terhadap Variabel Loyalitas Nasabah	46
Tabel 4.9	Hasil Regresi Linier Berganda	47
Tabel 4.10	Nilai Korelasi Parsial	49
Tabel 4.11	Nilai R Square	49
Tabel 4.12	Hasil Uji t	50
Tabel 4.13	Hasil Hipotesis Uji t	51
Tabel 4.14	Tabel Uji F	52
Tabel 4.15	Hasil Hipotesis Uji F	53

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1	Perkiraan Pertumbuhan Sektor Investasi Indonesia Tahun 2013	3
Gambar 2.1	Kerangka Pemikiran Penelitian Pertama	10
Gambar 2.2	Kerangka Pemikiran Penelitian Kedua	11
Gambar 2.3	Kerangka Pemikiran Peneliti	19
Gambar 4.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	36
Gambar 4.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	36
Gambar 4.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	37
Gambar 4.4	Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	38
Gambar 4.5	Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan Rata-rata per Bulan	38

## **DAFTAR LAMPIRAN**

Lampiran 1 : Kuesioner Penelitian

Lampiran 2 : Karakteristik Responden

Lampiran 3 : Uji Validitas

Lampiran 4 : Uji Reliabilitas

Lampiran 5 : Tanggapan Responden

Lampiran 6 : Regresi Linier

Lampiran 7 : Data Tabulasi

Lampiran 8 : Jurnal Acuan

## **The Effect of Satisfaction, Reliance, and Commitment Towards The Loyalty of Permata Bank's customer in Surabaya**

### *Abstract*

*Banking business become one of kind service business that based on trust principle. Customer's problem of trust is a main factor that determine the success of this business. The best way to maintain customer is to give the satisfaction to the customer. How to create the customer's satisfaction isn't end of the result from this industry, but how to this industry can create the customer's loyalty. Because from the customer's loyalty, the bank can develop itself, and chase the market opportunity that bigger than before.*

*This study examined the effect satisfaction, reliance, and commitment towards the loyalty of Permata Bank's customer in Surabaya. Using 100 Permata Bank's customers as respondent and using equipment linier regression test with program SPSS 17.00 for windows.*

*The results of this study indicate that there is a significant positive connection between reliance and commitment towards customer loyalty, as well as with both of three variable (satisfaction, reliance, and commitment) to customer loyalty. This study also conclude that there is no significant connection between satisfaction toward customer loyalty.*

*Keyword: satisfaction, reliance, commitment, customer loyalty*