

**KOLABORASI RISET
DOSEN DAN MAHASISWA**

**PENGARUH KEPUASAN TERHADAP LOYALITAS, KESEDIAAN
UNTUK MEMBAYAR LEBIH DAN NIAT PEMBELIAN PADA
NASABAH BANK BANK CENTRAL ASIA**

S K R I P S I

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



Oleh:

MOSZES DONOVAN WIBISONO

2015210796

**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI PERBANAS
S U R A B A Y A
2020**

**KOLABORASI RISET
DOSEN DAN MAHASISWA**

**PENGARUH KEPUASAN TERHADAP LOYALITAS, KESEDIAAN
UNTUK MEMBAYAR LEBIH DAN NIAT PEMBELIAN PADA
NASABAH BANK BANK CENTRAL ASIA**

SKRIPSI

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



Oleh:

MOSZES DONOVAN WIBISONO

2015210796

**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI PERBANAS
SURABAYA
2020**

**PENGARUH KEPUASAN TERHADAP LOYALITAS, KESEDIAAN
UNTUK MEMBAYAR LEBIH DAN NIAT PEMBELIAN PADA
NASABAH BANK BANK CENTRAL ASIA**

Diajukan Oleh:

MOSZES DONOVAN WIBISONO

2015210796

Skripsi ini telah dibimbing
Dan dinyatakan **siap diujikan**

Dosen Pembimbing,
Tanggal : 14 September 2020

Burhanudin, SE., M.Si., Ph.D

NIDN : 071904770

SKRIPSI

PENGARUH KEPUASAN TERHADAP LOYALITAS, KESEDIAAN UNTUK MEMBAYAR LEBIH DAN NIAT PEMBELIAN PADA NASABAH BANK BANK CENTRAL ASIA

Disusun Oleh :

MOSZES DONOVAN WIBISONO

2015210796

Dipertahankan di depan Tim Penguji
dan dinyatakan Lulus Ujian Skripsi
pada tanggal 25 Oktober 2019

Tim Penguji

Ketua : **Dr. Drs. M. Nadjib Usman, MM.**

Sekretaris : **Burhanudin, SE., M.Si., Ph.D**

Anggota : **Dr. Ronny, S.Kom., M.Kom**

PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Moszes Donovan Wibisono
Tempat, Tanggal Lahir : Surabaya, 18 November 1996
N.I.M : 2015210796
Program Studi : Manajemen
Program Pendidikan : Sarjana
Konsentrasi : Manajemen Pemasaran
Judul : Pengaruh Kepuasan Terhadap Loyalitas, Kesiediaan Untuk Membayar Lebih dan Niat Pembeli Pada Nasabah Bank Central Asia

Disetujui dan diterima baik oleh:

Ketua Program Studi Sarjana Manajemen Dosen Pembimbing,
Tanggal : 14 September 2020 Tanggal : 14 September 2020

Burhanudin, SE., M.Si., Ph.D

NIDN : 071904770

Burhanudin, SE., M.Si., Ph.D

NIDN : 071904770

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

MOTTO

“DO NOT TRY TO BE SAME, BUT BE BETTER”

PERSEMBAHAN

Rasa syukur saya ucapkan saya ucapkan untuk Tuhan Yang Maha Esa karena berkat limpahan rahmat dan karunianya saya dapat menyelesaikan skripsi ini dengan tepat waktu. Skripsi ini saya persembahkan untuk orang-orang yang selalu mendukung didalam kehidupan saya, yaitu:

1. **Keluarga.** Terima kasih banyak untuk orang tua saya serta semua anggota keluarga yang selalu mendoakan, memberikan semangat dan dukungan dalam proses pembuatan skripsi hingga sidang skripsi.
2. **Bapak Burhanudin, SE., M.Si., Ph.D** Selaku dosen pembimbing skripsi yang telah meluangkan waktunya untuk membimbing. Demikian persembahan dan ucapan terima kasih saya, maaf untuk yang namanya tidak disebut. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat. Semoga semua kebaikan kalian pasti akan terbalas.
3. Seluruh pihak yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu. Terima kasih untuk 4 tahun yang sangat berkesan dan berharga di STIE Perbanas Surabaya.

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Tuhan Yang Maha Esa atas berkat rahmat serta kasih sayang-Nya sehingga peneliti dapat menyelesaikan penyusunan Skripsi ini yang berjudul “Pengaruh Kepuasan Terhadap Loyalitas, Kesiediaan Untuk Membayar Lebih dan Niat Beli Pada Nasabah Bank Central Asia” dengan baik dan terselesaikan. Penelitian ini bertujuan untuk memnuhi salah satu syarat penyelesaian program pendidikan strata satu jurusan manajemen. Pada kesempatan ini peneliti dengan penuh rasa hormat mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Burhanudin, SE., M.Si., Ph.D.selaku dosen pembimbing Skripsi.
2. Dr. Drs. Soni Harsono M.Si. selaku dosen wali.
3. Seluruh dosen STIE Perbanas Surabaya beserta seluruh civitas yang telah memberi banyak pembelajaran yang sangat bermanfaat.

Peneliti menyadari bahwa penelitian ini masih jauh dari kesempurnaan, oleh sebab itu peneliti mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun dari semua pihak demi kesempurnaan penelitian ini. Akhir kata peneliti mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu dan peneliti berharap bahwa penelitian ini dapat bermanfaat bagi semua pihak.

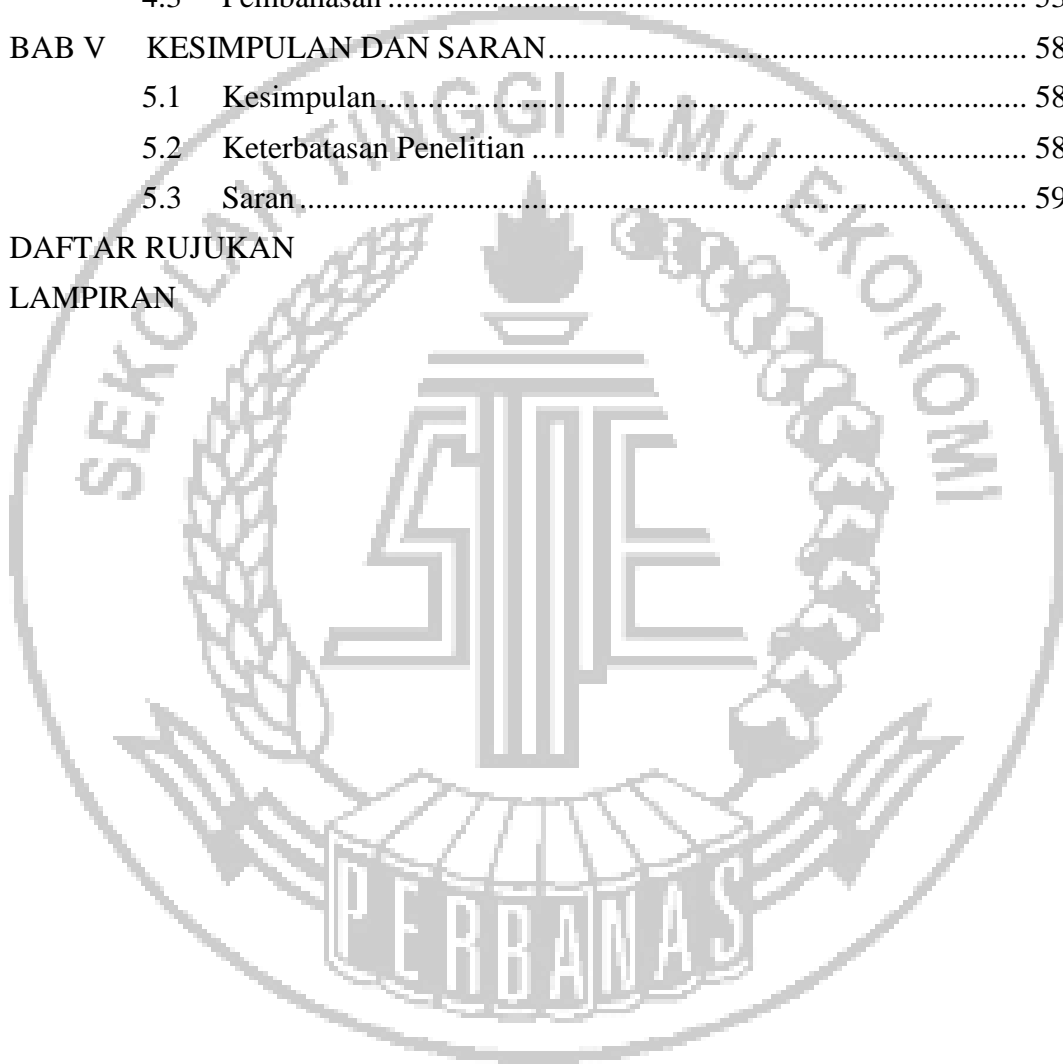
Surabaya, 10 September 2020

Moszes Donovan Wibisono

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN SIAP DIUJI	ii
HALAMAN LULUS UJIAN SKRIPSI	iii
HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI.....	iv
MOTTO DAN PERSEMBAHAN	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL.....	ix
DAFTAR GAMBAR.....	x
DAFTAR LAMPIRAN.....	xi
<i>ABSTRACT</i>	xii
ABSTRAK	xiii
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah	5
1.3 Tujuan Penelitian.....	6
1.4 Manfaat Penelitian.....	6
1.5 Sistematika Penulisan.....	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	9
2.1 Penelitian Terdahulu.....	9
2.2 Landasan Teori	15
2.3 Kerangka Pemikiran	22
2.4 Hipotesis Penelitian.....	23
BAB III METODE PENELITIAN	24
3.1 Rancangan Penelitian	24
3.2 Batasan Penelitian	25
3.3 Identifikasi Variabel	25
3.4 Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel	26
3.5 Populasi, Sampel dan Teknik Pengambilan Sampel	29
3.6 Instrumen Penelitian	31

3.7	Data dan Metode Pengumpulan Data	33
3.8	Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen Penelitian	34
3.9	Teknis Analisis Data.....	36
BAB IV	GAMBARAN SUBYEK PENELITIAN DAN ANALISIS DATA...	42
4.1	Gambaran Subyek Penelitian	45
4.2	Analisis Data	47
4.3	Pembahasan	53
BAB V	KESIMPULAN DAN SARAN.....	58
5.1	Kesimpulan.....	58
5.2	Keterbatasan Penelitian	58
5.3	Saran.....	59
DAFTAR RUJUKAN		
LAMPIRAN		

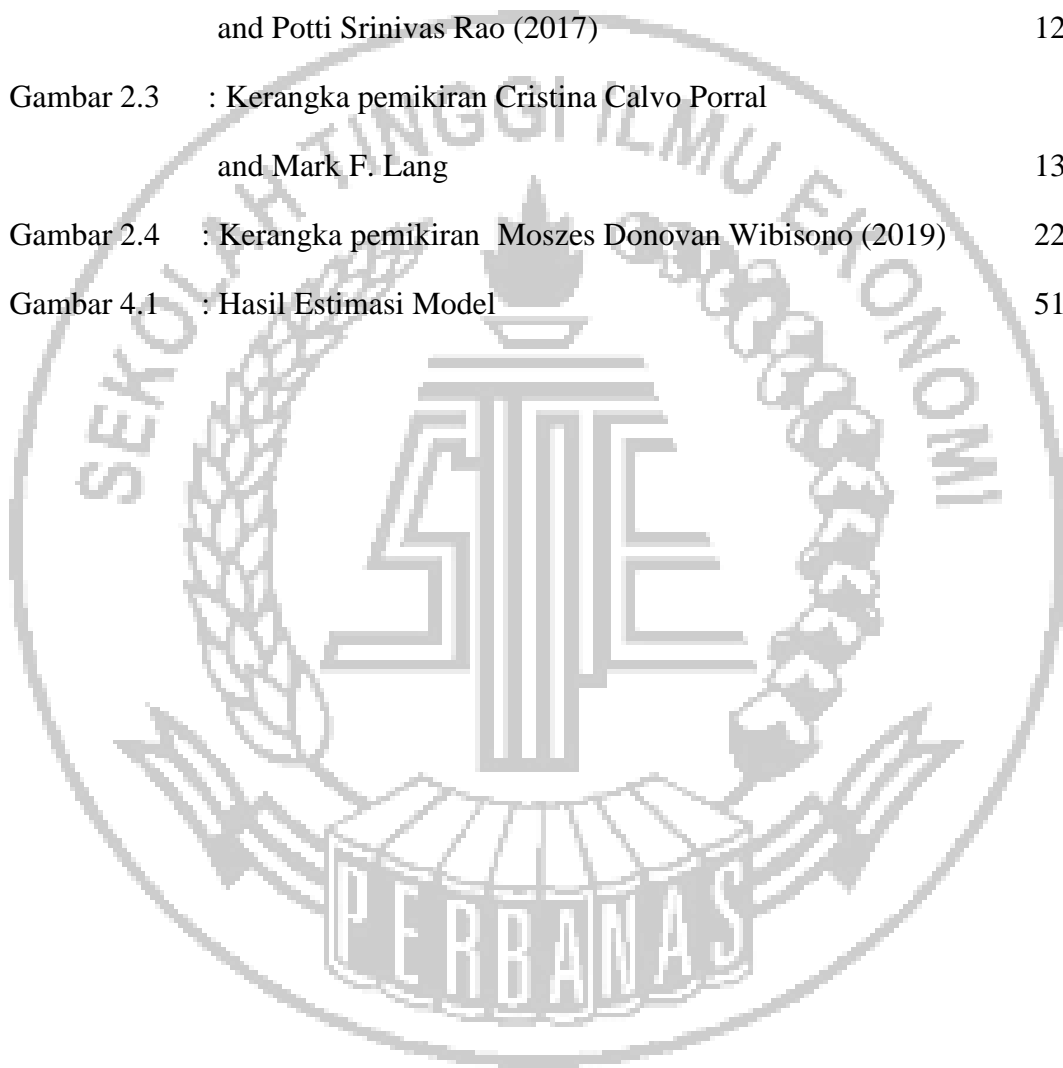


DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1 : Top Brand Call Center	5
Tabel 2.1 : Matriks Penelitian	14
Tabel 3.1 : Krikteria Penilaian Indikator	29
Tabel 3.2 : Kisi-Kisi Penyusunan Kuesioner	32
Tabel 4.1 : Gambaran Umum Responden Berdasarkan Gender	42
Tabel 4.2 : Gambaran Umum Responden Berdasarkan Usia	43
Tabel 4.3 : Gambaran Umum Responden Berdasarkan Pendidikan	43
Tabel 4.4 : Gambaran Umum Responden Berdasarkan Lama Waktu Menjadi Nasabah	44
Tabel 4.5 : Rentang Interval Kelas	45
Tabel 4.6 : Tanggapan Terhadap Kepuasan	46
Tabel 4.7 : Tanggapan Terhadap Niat Beli	46
Tabel 4.8 : Tanggapan Terhadap Loyalitas	47
Tabel 4.9 : Tanggapan Terhadap Kesiediaan Untuk Membayar Lebih	48
Tabel 4.10 : Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas	50
Tabel 4.11 : Tabel Hasil Pengaruh Antar Variabel	52

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 : Kerangka Pemikiran Yuwen Chen and Frank T.FU (2015)	10
Gambar 2.2 : Kerangka Pemikiran Ajay Kaushik Noronha and Potti Srinivas Rao (2017)	12
Gambar 2.3 : Kerangka pemikiran Cristina Calvo Porral and Mark F. Lang	13
Gambar 2.4 : Kerangka pemikiran Moszes Donovan Wibisono (2019)	22
Gambar 4.1 : Hasil Estimasi Model	51



DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 : Kuesioner Penelitian
- Lampiran 2 : Data Responden
- Lampiran 3 : Tabulasi Data
- Lampiran 4 : Karakteristik Responden
- Lampiran 5 : Tanggapan Responden
- Lampiran 6 : Hasil analisis Warp-PLS



***THE EFFECT OF SATISFACTION ON LOYALTY, WILLINGNESS TO PAY
MORE AND PURCHASE INTENTION ON
BCA BANK CUSTOMERS***

Moszes Donovan Wibisono

2015210796

moszesdonovan18@gmail.com

ABSTRACT

This study aims to assess the effect of satisfaction on loyalty, willingness to pay more and purchase intention to Bank Central Asia (BCA) customers. To achieve this goal, a questionnaire was developed with an item size that captures the construct of the variable. In this study using 150 respondents and data collection methods in this study using a questionnaire. This study uses Warp PLS 6.0 as a test tool. Data analysis techniques in this study used Partial Least Square (PLS), with the alternative method of Structural Equation Modeling (SEM) analysis. The sampling technique uses purposive sampling on Bank Central Asia (BCA) customers, While the sampling technique uses nonprobability sampling technique. The results of this study indicate that satisfaction significantly influences loyalty and purchase intention, loyalty influences willingness to pay more and purchase intention to Bank Central Asia (BCA) customers.

Keywords: *Satisfaction, Loyalty, Willingness to Pay More, Purchase Intention*

**PENGARUH KEPUASAN TERHADAP LOYALITAS,
KESEDIAAN UNTUK MEMBAYAR LEBIH DAN
NIAT BELI PADA NASABAH BANK BCA**

Moszes Donovan Wibisono
2015210796
moszesdonovan18@gmail.com

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kepuasan terhadap loyalitas, kesediaan untuk membayar lebih dan niat beli pada nasabah Bank Central Asia (BCA). Untuk mencapai tujuan ini, kuesioner dikembangkan dengan ukuran item yang menangkap konstruk pada variabel. Dalam studi ini menggunakan 150 responden dan metode pengumpulan data pada penelitian ini menggunakan kuesioner. Penelitian ini menggunakan Warp PLS 6.0 sebagai alat uji. Teknik analisis data dalam penelitian ini menggunakan *Partial Least Square (PLS)*, dengan metode alternative analisis *Structural Equation Modelling (SEM)*. Teknik pengambilan sampel menggunakan *purposive sampling* pada nasabah Bank Central Asia (BCA), sedangkan teknik pengambilan sampel menggunakan teknik *non probability sampling*. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kepuasan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas dan niat beli, loyalitas berpengaruh terhadap kesediaan untuk membayar lebih dan niat beli pada nasabah Bank Central Asia (BCA).

Kata Kunci: Kepuasan, Loyalitas, Kesediaan Untuk Membayar Lebih, Niat Beli