

**PENGARUH KEPERCAYAAN, KUALITAS PRODUK TERHADAP  
KEPUASAN DAN LOYALITAS NASABAH TABUNGAN  
BANK BRI DISURABAYA**

**SKRIPSI**

Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Penyelesaian  
Program Pendidikan Strata Satu  
Jurusan Manajemen



**OLEH:**

**AYUNDA FARISIA INTAN SYAFINAS**  
**NIM : 2011210934**

**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI**

**SURABAYA**

**2015**

**PENGARUH KEPERCAYAAN, KUALITAS PRODUK TERHADAP  
KEPUASAN DAN LOYALITAS NASABAH TABUNGAN  
BANK BRI DISURABAYA**

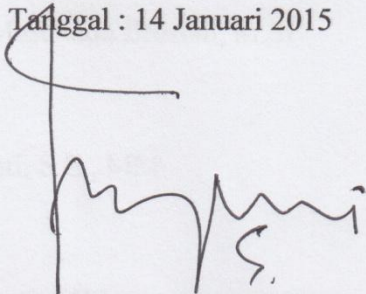
Diajukan oleh :

AYUNDA FARISIA INTAN SYAFINAS

NIM : 2011210934

Skripsi ini telah dibimbing  
Dan dinyatakan siap diujikan

Dosen Pembimbing,  
Tanggal : 14 Januari 2015



**(Emma Julianti, SE, MM)**

**SKRIPSI**

**PENGARUH KEPERCAYAAN KUALITAS PRODUK TERHADAP  
KEPUASAN DAN LOYALITAS NASABAH TABUNGAN  
BANK BRI DI SURABAYA**

Diajukan Oleh :

AYUNDA FARISIA INTAN SYAFINAS

NIM : 2011210934

Dipertahankan di depan Tim Penguji

Dan dinyatakan Lulus Ujian Skripsi

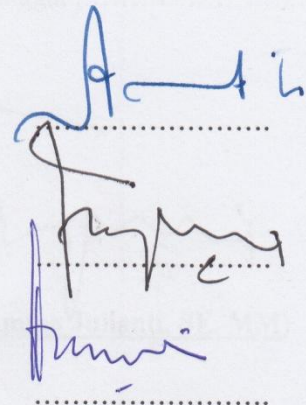
Pada tanggal 09 Februari 2015

**Tim Penguji**

Ketua : <sup>36</sup> Dra. Aniek Maschuda Ilfitriah, M.Si

Sekretris : Emma Julianti, S.E., MM

Anggota : Dra. Lindiawati, MM

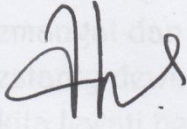
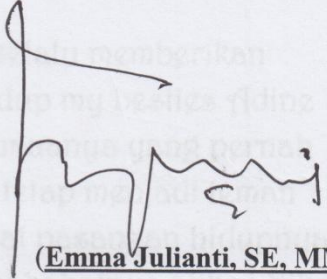


.....  
.....  
.....

## PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Ayunda Farisia Intan Syafinas  
Tempat, Tanggal Lahir : Lamongan, 20 September 1993  
N.I.M : 2011210934  
Jurusan : Manajemen  
Program Pendidikan : Strata 1  
Konsentrasi : Manajemen Perbankan  
Judul : PENGARUH KEPERCAYAAN, KUALITAS  
PRODUK TERHADAP KEPUASAN DAN  
LOYALITAS NASABAH TABUNGAN BANK BRI  
DI SURABAYA

**Disetujui dan diterima baik oleh :**

Ketua Program Studi Manajemen,	Dosen Pembimbing,
Tanggal : <u>23 APRIL 2015</u>	Tanggal : <u>22 APRIL 2015</u>
	
<b>(Dr. Muazaroh, S.E., M.T)</b>	<b>(Emma Julianti, SE, MM)</b>

## MOTTO & PERSEMBAHAN

DIMANA SUATU PILIHAN ITU MENJADI SATU TUJUAN HIDUP,  
UNTUK MENJADI LEBIH BAIK

**Skripsi ini kupersambahkan kepada :**

Allah SWT yang selalu memberikan ridho, berkah, rahmat hidayah, mukjizat, kemudahan dan kelancaran dalam menyelesaikan tanggungjawabku ini.

Ibuk dan Bapak ayu yang senantiasa mendukung, mendoakan dan membimbing ayu hingga saat ini. Terima kasih atas semua pengorbanan dan kasih sayang yang tiadatarahingga ayu bisa menjadi seperti ini, semoga ayu bisa menjadi kebanggaan kalian, amin.....

The Best pembimbing ibuk EMMAN JULIANTI, SE MM tersayang, terimakasih ibuk telah membimbing ayu hingga ayu bisa menyelesaikan skripsi ini dan bisa mencapai target lulus dengan 3,5 tahun, terimakasih atas semua waktu yang telah diluangkan untuk berbagi ilmu, terimakasih untuk kesabarannya. I MISS YOU ibu EMMAN JULIANTI. Untuk Ibuk Iramani dosen wali terimakasih untuk 7 semester ini ibuk selalu memberikan saran dan kritik yang memotivasi.

My inspirations terhebat yang selalu memberikan semangat dan pengaruh positif dalam hidup my besties Adine restanty dewi, terimakasih cantik atas semuanya yang pernah kita lewati bersama semua semoga kita tetap menjadi teman sampai akhir nanti. Terimakasih jugak buat pasangan hidupnya adine si Praseno aji, dan tidak tertinggal sahabatnya ajik si Niko gigih kalian teman-teman terhebat yang pernah aku kenal dalam hidup ini, semua kegokilan, kegilaan yang kalian lakukan tak akan pernah kulupakan.

Untuk teman-teman tercinta cewek-cewek cantik  
Yuni, Endar, Riki dll terimakasih tawa canda kalian selalu  
membuat hati ini senang. Terimakasih jugak untuk anak-anak kos  
rumpikk nginden baru 2 no.18  
Diah, putri, munaroh, mala, selvi, maya, berta dan gang ternghehitzz  
my Cousin Hening I Love Youu kalian telah memberikan warna  
baru.... Suka duka kita lewati bersama.

Untuk keluarga kecil UKKI (Unit Kegiatan Kerohanian Islam)  
terimakasih untuk keluarga kecilku Didik, Abid, Aim, Soraya,  
Jang, cece, Dek. Rista, mas. haris, mas. fajar, pi'l, ucap, syntia,  
helda dll kalian adalah keluarga yang selalu memberi semangat  
tak ada hentinya. Terimakasih jugak untuk teman seperjuang  
Indrak S.E, Lely S.E, Fajar S.E, Mahanani S.E, Mas. ayub S.E  
ahamdulillah kita telah melewati masa-masa dimana rasanya  
ingin berhenti melanjutkan skripsi syukur alhamdulillah kita bisa  
melalui itu. Pertemuan singkat ini tak akan pernah terlupakan.

The Best Partner my boy Ubaydillah thankyou untuk waktu  
yang selalu kamu luangkan untukku, semangat yang selalu kamu  
ucapkan. Terimakasih Sayang You're my everything .

## KATA PENGANTAR

Puji syukur atas rahmat dan anugerah yang diberikan Allah SWT akhirnya penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul **“Pengaruh Kepercayaan, Kualitas Produk Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah Tabungan Bank BRI Di Surabaya”**. Skripsi ini di susun guna memenuhi syarat dalam memperoleh gelar sarjana pada Program Studi Manajemen Konsentrasi Perbankan di STIE Perbanas Surabaya.

Perkenankanlah penulis menyampaikan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang telah mendukung dan membantu penulis selama menjalani perkuliahan dan penyelesaian skripsi ini, yaitu :

1. Bapak Lutfi,SE,M.Fin selaku Ketua STIE Perbanas Surabaya.
2. Ibu Dr. Muazaroh,SE,MT. Selaku Ketua Jurusan Manajemen STIE Perbanas Surabaya.
3. Dr. Dra. Ec. Rr. IRAMANI M.SI selaku dosen wali yang selalu mengarahkan dan membantu selama proses studi.
4. Ibu. Emma Julianti, S.E., M.M. Selaku dosen pembimbing yang sangat berperan besar atas selesainya penulisan skripsi ini karena telah banyak meluangkan waktunya untuk memberikan bimbingan, arahan, dan pengetahuannya kepada penulis.

Akhirnya kata dengan segala kerendahan hati penulis berharap semoga proposal ini dapat memberikan manfaat bagi pihak- pihak yang membutuhkan dan penulis mengucapkan mohon maaf yang sebesar- besarnya jikalau selama ini ada kesalahan yang penulis lakukan terutama pada saat pembuatan skripsi ini.

Surabaya,16 Februari 2015

Penulis

## DAFTAR ISI

	Halaman
<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	i
<b>HALAMAN PERSETUJUAN SIAP DIUJI</b> .....	ii
<b>HALAMAN LULUS UJIAN SKRIPSI</b> .....	iii
<b>HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI</b> .....	iv
<b>MOTTO &amp; PERSEMBAHAN</b> .....	v
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	vii
<b>DAFTAR ISI</b> .....	viii
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	x
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	xii
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	xiii
<b>ABSTRAK</b> .....	xiv
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	6
1.3 Tujuan Penelitian.....	6
1.4 Manfaat Penelitian.....	7
1.5 Sistematikan Penulisan Skripsi .....	8
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	10
2.1 Penelitian Terdahulu .....	10
2.2 Landasan Teori.....	14
2.3 Hubungan Antar Variabel .....	20
2.4 Kerangka Penelitian .....	22
2.5 Hipotesis Penelitian.....	22
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b> .....	23
3.1 Rancangan Penelitian .....	23
3.2 Batasan Penelitian .....	24
3.3 Identifikasi Variabel.....	24
3.4 Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel .....	26
3.5 Populasi, Sampel, dan Teknik Pengambilan Sampel .....	27
3.6 Instrumen Penelitian.....	25
3.7 Data dan Metode Pengumpulan Data.....	29
3.8 Uji Validitas dan Reabilitas Instrumen Penelitian .....	29
3.9 Teknik Analisis Data.....	31



<b>BAB IV</b>	<b>GAMBARAN SUBYEK PENELITIAN DAN ANALISIS DATA</b>	
4.1	Gambaran Subyek Penelitian .....	35
4.2	Analisis Data .....	40
4.3	Pembahasan .....	56
<b>BAB V</b>	<b>PENUTUP</b> .....	60
5.1	Kesimpulan.....	60
5.2	Keterbatasan Penelitian .....	60
5.3	Saran .....	61

**DAFTAR RUJUKAN**

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	The Best Bank Services Excellence .....	3
Tabel 1.2	Indeks Loyalitas Nasabah Dengan Pangsa Produk Tabungan Tahun 2009-2011 .....	5
Tabel 2.1	Persamaan dan Perbedaan Penelitian Terdahulu dan Penelitian Sekarang .....	13
Tabel 3.2	Instrumen Penelitian.....	28
Tabel 4.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelami .....	35
Tabel 4.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia .....	36
Tabel 4.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir .....	37
Tabel 4.4	Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan .....	38
Tabel 4.5	Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Menjadi Responden ....	39
Tabel 4.6	Karakteristik Responden Berdasarkan Kepemilikan Produk Tabungan lain .....	39
Tabel 4.7	Hasil Pengujian Validitas Sampel Kecil Pada Variabel Kepercayaan .....	40
Tabel 4.8	Hasil Pengujian Validitas Sampel Besar Pada Variabel Kepercayaan .....	41
Tabel 4.9	Hasil Pengujian Validitas Sampel Kevil Pada Variabel Kualitas Produk .....	41
Tabel 4.10	Hasil Pengujian Validitas Sampel Besar Pada Variabel Kualitas Produk .....	42
Tabel 4.11	Hasil Pengujian Validitas Sampel Kecil Pada Variabel Kualitas Produk .....	42
Tabel 4.12	Hasil Pengujian Validitas Sampel Besar Pada Variabel Kepuasan .....	43
Tabel 4.13	Hasil Pengujian Validitas Sampel Kecil Pada Variabel Loyalitas Nasabah .....	43
Tabel 4.14	Hasil Pengujian Validitas Sampel Besar Pada Variabel Kualitas Produk .....	44
Tabel 4.15	Hasil Pengujian Ralibilitas Pada Variabel Penelitian Dengan Sampel Kecil .....	45
Tabel 4.16	Hasil Pengujian Ralibilitas Pada Variabel Penelitian Dengan Sampel Besar .....	45
Tabel 4.17	Koefisien Realibilitas Alpha Cronbach.....	46
Tabel 4.18	Interval Kelas Variabel.....	47
Tabel 4.19	Hasil Tanggapan Responden Terhadap Variabel Kepercayaan .....	47
Tabel 4.20	Hasil Tanggapan Responden Terhadap Variabel Kualitas produk .....	49
Tabel 4.21	Hasil Tanggapan Responden Terhadap Variabel Kepuasan .....	50
Tabel 4.22	Hasil Tanggapan Responden Terhadap Variabel Loyalitas Nasabah .....	51

Tabel 4.23 <i>Path Coefficients and P Value</i> .....	54
Tabel 4.24 <i>Standart Errors and Effect Size For Path Coefficients</i> .....	54
Tabel 4.25 <i>Correlations Among Latent Variabel</i> .....	55

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1	Model Kerangka Pemikiran.....	22
Gambar 3.1	Model Struktural.....	34
Gambar 4.1	<i>Diagram path</i> .....	53

## **DAFTAR LAMPIRAN**

- Lampiran I : Kuesioner
- Lampiran 2: Data Responden
- Lampiran 3: Sampel Kecil dan Sampel Besar
- Lampiran 4: Analisis Deskriptif Data responden
- Lampiran5: Uji Validitas dan Reliabilitas
- Lampiran 6: Uji Deskriptif Variabel
- Lampiran7: Output PLS
- Lampiran 8: Jadwal Penulisan Skripsi

## ABSTRAK

### **Influence Of Trust and Product Quality on Customer Satisfaction and Loyalty of BRI Savings Customers in Surabaya**

**Ayunda Farisia Intan Syafinas**  
STIE Perbanas Surabaya  
Email : [ayundafarisia@gmail.com](mailto:ayundafarisia@gmail.com)

*Ayunda Farisia Intan Syafinas*  
*Students of faculty economic, banking management*  
*STIE perbanas Surabaya*

The increasing intensity of competition and number of competitors requires each bank to pay attention to customer's needs and desires and try to fulfill what customer expect in a more superior and satisfactory than other competitors. The aim of this research is to asses the influence of trust and product quality on customer satisfaction and loyalty BRI in Surabaya. 100 respondents were selected using judgment sampling method. The respondents were the BRI savings customer in Surabaya. The hypotheses were examined using a SEM analysis by Partial Least Square (PLS) Techniques. The result showed that the influence of trust has no significant effect on customer satisfaction of BRI savings customers in Surabaya, while Product Quality has significant effect on customer satisfaction of BRI savings and then customer satisfaction significantly influences customer Loyalty of BRI savings customers in Surabaya. The finding of this study suggests that Bank BRI Surabaya should pay attentions to product quality and customer satisfaction in order to increase customer loyalty.

**Key words** : Truts, quality products, satisfaction, customers loyalty, Bank BRI Surabaya