

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN, KEPUASAN, KEPERCAYAAN
TERHADAP KOMITMEN HUBUNGAN PADA NASABAH TAHAPAN
BCA DI SURABAYA**

SKRIPSI

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



Oleh :

LELY ELVANDARI
2011210316

**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI PERBANAS
S U R A B A Y A
2015**

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN, KEPUASAAN, KEPERCAYAAN
TERHADAP KOMITMEN HUBUNGAN PADA NASABAH TAHAPAN
BCA DI SURABAYA**

Diajukan oleh :

LELY ELVANDARI

NIM : 2011210316

Skripsi ini telah dibimbing
Dan dinyatakan siap diujikan

Dosen Pembimbing,

Tanggal : 19 Januari 2015



(Dr. Ronny, S.Kom., M.Kom., M.H.)

SKRIPSI

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN, KEPUASAAN, KEPERCAYAAN
TERHADAP KOMITMEN HUBUNGAN PADA NASABAH TAHAPAN
BCA DI SURABAYA**

Disusun oleh :

LELY ELVANDARI

NIM : 2011210316

Dipertahankan di depan TIM Penguji
dan dinyatakan Lulus Ujian Skripsi
pada tanggal 16 Februari 2015

Ketua : Drs. Irawan,MM



Sekretaris : Dr. Ronny, S.Kom.,M.Kom.,M.H.



Anggota : Dr. Soni Harsono,SE,M.Si.



PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Lely Elvandari
Tempat, Tanggal Lahir : Ponorogo, 16 Desember 1993
N.I.M : 2011210316
Jurusan : Manajemen
Program Pendidikan : Strata 1
Konsentrasi : Manajemen Perbankan
Judul : Pengaruh Kualitas Layanan, Kepuasan,
Kepercayaan terhadap Komitmen Hubungan
Nasabah Tahapan BCA di Surabaya.

Disetujui Dan diterima baik oleh :

Ketua Program Studi S1 Manajemen,

Tanggal : 16 April 2015



(Dr. Muazaroh, SE, MT.)

Dosen Pembimbing,

Tanggal : 16 Maret 2015



(Dr. Ronny, S.Kom., M.Kom., M.H.)

PERSEMBAHAN DAN MOTTO

MOTTO

KERJAKAN JANGAN DIPIKIRKAN

Tuhan menaruhmu ditempat sekarang, bukan karena kebetulan. Saya percaya orang hebat tidak dihasilkan melalui kemudahan, kesenangan dan kenyamanan. Mereka dibentuk melalui kesukaran, tantangan dan air mata.

-Dahlan Iskan-

Alhamdulillah saya mengucapkan syukur dapat menyelesaikan skripsi ini, oleh karena itu saya juga mengucapkan terimakasih kepada :

- ♥ Allah SWT karena dengan ridhonya saya diperlancar dan dipermudah dalam mengerjakan skripsi ini.

"FAMILY"

- ♥ Terimakasih untuk orang tua yang banyak memberikan pelajaran tentang arti hidup dan perjuangan hidup..untuk Ayah, cepat sembuh jangan putus asa, penyakit bukanlah momok yang menghalangi keinginan kita, terus berjuang melawan penyakitnya dan selalu positif thinking. Untuk Mami, panggilan manjaku untuk ibu..aku berjuang sejauh ini untukmu ma. Akhirnya mami bisa lihat anak satu-satunya wisuda dengan usaha dan jirih payahnya sendiri, tunggu bulan Mei 2015 ya mami, Putrimu bakalan wisuda..I LOVE YOU !
- ♥ Terimakasih untuk nenekku tersayang yang telah banyak memberikan wejangan-wejangan yang menguatkan.
- ♥ Terimakasih untuk mba wien, mas ary, mas eko, mas puan dan seluruh keluarga besar yang telah banyak membantu untuk hal apapun..lely sayang kalian!

"BESTIEST"

- ♥ Afrizia Aditya Nandani (Ais) temenku dari SMP, terimakasih banyak telah mengerti dan memahami kondisiku..apapun dan bagaimanapun kondisiku, kamu tetap ada untukku..muacch.

"PERBANAS"

- ♥ **Pak Ronny**, saya sangat berterimakasih karena dosen pembimbing seperti bapak tidak ada duanya.. Kesabaran dan waktu bapak untuk menanggapi saya saat konsultasi benar-benar membantu saya dalam membuat skripsi ini. Terimakasih untuk ilmu yang sudah diberikan untuk saya, ide-ide yang luar biasa untuk skripsi dan PKM saya.
- ♥ **Zarawanda**, Mamacih mba sayang udah banyak mesupport adekmu yang bandel ini..ayoo semangat,buruan nyusul skripsi..bisa bisa pasti bisaa !
- ♥ Terimakasih untuk **Avinindya ayu & Esty Agustina** yang telah bersedia hadir waktu sidang sripsiku..aku terharu lo yang sumpah, sampek aku nangis” gak nyangka bakalan ada yang hadir waktu sidangku, terimakasih cuyungku esty yang telah membawakan bunga, asli gak nyangka. Mba ayu dengan coklat dan kuenya..thankyou love.
- ♥ Adek kosku yang imut, **Merry** kamsia ya sayang telah meminjamkan laptopnya untuk mbakmu ini, karena tanpa laptopmu pengerjaan skripsiku terhambat. Rukun terus ya sama mama, baik” adek yaa.
- ♥ **Imam, Jibril, Febri, Mas dodon, Nanang, Hendri** terimakasih banyak, kalian luar biasaa.

Dan Terimakasih Tuhan, Hidupku keren ☺

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT, karena atas Rahmat dan Hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul “Pengaruh Kualitas Layanan, Kepuasan, Kepercayaan terhadap Komitmen Hubungan pada nasabah tahapan BCA di Surabaya”.

Pada kesempatan ini, tidak lupa penulis juga menyampaikan banyak terima kasih kepada semua pihak yang mendukung dan membantu penulis dalam tahap persiapan sampai terselesaikannya skripsi ini :

1. Bapak Lutfi, S.E.,M.Fin selaku Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Perbanas Surabaya.
2. Ibu Dr. Muazaroh,SE.,MT selaku Ketua Program Studi S1 Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Perbanas Surabaya.
3. Bapak Dr. Ronny, S.Kom.,M.Kom.,MH. selaku Dosen pembimbing yang telah membimbing penulis selama penyusunan skripsi ini.
4. Ibu Linda Purnama Sari S.E.,M.Si selaku Dosen wali yang telah banyak memberikan arahan dan bimbingan selama awal sampai akhir perkuliahan di STIE Perbanas Surabaya.
5. Segenap dosen Manajemen dari perkuliahan awal semester sampai akhir semester yang telah membantu penulis dalam memberikan ilmu pengetahuan dan pemahaman yang berguna dalam penyelesaian skripsi ini.

Penulis mengharapkan dengan adanya skripsi ini dapat menambah wawasan dan pengetahuan yang berguna bagi pembaca khususnya dalam bidang Manajemen perbankan. Di samping itu, penulis juga menyadari bahwa penulisan ini masih terdapat kekurangan sehingga mengharapkan kritik dan saran yang membangun.

Surabaya, 13 Januari 2015

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN SIAP DIUJI	ii
HALAMAN LULUS UJIAN SKRIPSI.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI.....	iv
HALAMAN MOTTO & PERSEMBAHAN	v
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiii
ABSTRAK/RINGKASAN	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang.....	1
1.2. Rumusan Permasalahan	6
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	17
2.3. Kerangka Pemikiran	26
2.4. Hipotesis Pemikiran.....	27
BAB III METODE PENELITIAN	29
3.1. Rancangan Penelitian.....	29
3.2. Batasan Penelitian.....	30
3.3. Identifikasi Variabel	30
3.4. Definisi Operasional Dan Pengukuran Variabel.....	31
3.5. Instrumen Penelitian	31
3.6. Populasi, Sampel Dan Teknik Pengambilan Sampel.....	34
3.7. Data Dan Metode Pengumpulan Data	36
3.8. Uji Validitas Dan Reliabilitas Instrumen Penelitian.....	38
3.9. Teknik Analisis Data	40
BAB IV GAMBARAN SUBYEK PENELITIAN DAN ANALISIS DATA	47
4.1. Gambaran Subyek Penelitian.....	47
4.2. Analisis Data.....	51
4.3. Pembahasan	68
BAB V PENUTUP	75
5.1. Kesimpulan	75
5.2. Keterbatasan Penelitian.....	76
5.3. Saran	77
DAFTAR RUJUKAN	

DAFTAR TABEL

	Halaman	
Tabel 1.1	Peringkat Produk Tabungan Kategori Banking and Finance	2
Tabel 1.2	10 Bank Terbaik dalam Pelayanan Prima	4
Tabel 2.1	Perbedaan dan Persamaan Penelitian	15
Tabel 3.1	Kisi-kisi Kuesioner	34
Tabel 4.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	48
Tabel 4.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	49
Tabel 4.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	49
Tabel 4.4	Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Jadi Nasabah	50
Tabel 4.5	Karakteristik Responden Berdasarkan Jumlah Kunjungan	50
Tabel 4.6	Hasil Uji Validitas Sampel Kecil	51
Tabel 4.7	Hasil Uji Validitas Sampel Besar	52
Tabel 4.8	Hasil Uji Reliabilitas Sampel Kecil	53
Tabel 4.9	Hasil Uji Reliabilitas Sampel Besar	53
Tabel 4.10	Rentang Interval Dari Skala Kategori	54
Tabel 4.11	Tanggapan Respoden tentang Kualitas Layanan	55
Tabel 4.12	Tanggapan Responden tentang Kepuasan	55
Tabel 4.13	Tanggapan Responden tentang Kepercayaan	56
Tabel 4.14	Tanggapan Responden tentang Komitmen Hubungan	56
Tabel 4.15	Uji Normalitas	57
Tabel 4.16	Uji Multikolinearitas	58
Tabel 4.17	Uji Autokorelasi	59

Tabel 4.18	Uji Heteroskedastisitas	60
Tabel 4.19	Hasil Perhitungan Persamaan Regresi	61
Tabel 4.20	Ringkasan Hasil Uji T dan Koefisien Determinasi Parsial	64
Tabel 4.21	Koefisien Determinasi Simultan	67
Tabel 4.22	Ringkasan Hasil Uji F	68

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran Jurnal Utama	11
Gambar 2.2 Kerangka Pemikiran Jurnal Acuan	13
Gambar 2.3 Kerangka Pemikiran Peneliti	27

LAMPIRAN

- Lampiran 1 : Kuesioner
- Lampiran 2 : Data responden
- Lampiran 3 : Tabulasi Data
- Lampiran 4 : Uji Validitas dan Reliabilitas Sampel Kecil
- Lampiran 5 : Uji Validitas dan Reliabilitas Sampel Besar
- Lampiran 6 : Tanggapan Responden
- Lampiran 7 : Uji Normalitas
- Lampiran 8 : Uji Multikolinearitas
- Lampiran 9 : Uji Autokorelasi
- Lampiran 10 : Uji Heteroskedastisitas
- Lampiran 11 : Uji Regresi Linier Berganda

*THE INFLUENCE OF SERVICE QUALITY, SATISFACTION, TRUST ON
RELATIONSHIP COMMITMENT OF CUSTOMER TAHAPAN BCA IN
SURABAYA*

*Lely Elvandari
2011210316
2011210316@students.perbanas.ac.id*

ABSTRACT

This research aims to find out the influence of service quality, satisfaction, trust on relationship commitment of customer tahapan BCA in Surabaya. The type of data is the primary data spreading to the costumers using questionnaire with likert scale of 1 to 5. Respondent is 100 costumers of tahapan BCA in Surabaya. This research use judgement sampling method to provide the respondent. The data is analized using Multiple Regression Technique. The result of this research shows that there are significance influence of service quality, satisfaction and trust positively to relationship commitment.

Key words : *Service Quality, Satisfaction, Trust and Relationship Commitment.*