

**PENGARUH KEPERCAYAAN, KEPUASAN DAN KOMITMEN
TERHADAP LOYALITAS NASABAH PRODUK TABUNGAN BANK**

DANAMON DI SURABAYA

SKRIPSI

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



Oleh :

AYUB MUSTOFA ADITYA NALENDRA
2008210640

**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI PERBANAS
SURABAYA
2015**

**PENGARUH KEPERCAYAAN, KEPUASAN DAN KOMITMEN
TERHADAP LOYALITAS NASABAH PRODUK TABUNGAN BANK
DANAMON DI SURABAYA**

SKRIPSI

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



Oleh :

AYUB MUSTOFA ADITYA NALENDRA

2008210640

SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI PERBANAS

SURABAYA

2015

**PENGARUH KEPERCAYAAN, KEPUASAN DAN KOMITMEN
TERHADAP LOYALITAS NASABAH PRODUK TABUNGAN BANK
DANAMON DI SURABAYA**

Diajukan oleh :

AYUB MUSTOFA ADITYA NALENDRA

NIM : 2008210640

Skripsi ini telah dibimbing

Dan dinyatakan siap diujikan

Dosen Pembimbing,

Tanggal : 20 Maret 2015

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Emma Yulianti', with a stylized flourish at the end.

(Emma Yulianti, S.E., M.M.)

SKRIPSI

PENGARUH KEPERCAYAAN, KEPUASAN DAN KOMITMEN TERHADAP LOYALITAS NASABAH PRODUK TABUNGAN BANK DANAMON DI SURABAYA

Disusun oleh :

AYUB MUSTOFA ADTYA NALENDRA

NIM : 2008210640

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

Tim Penguji

Ketua : Dra.Ec. Aniek Maschudah Ilfitriah, M.Si

Sekretaris : Emma Yulianti,S.E.,M.M

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



PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Ayub Mustofa Aditya Nalendra

Tempat, Tanggal Lahir : Gresik, 07 Februari 1986

N.I.M : 2008210640

Jurusan : Manajemen

Program Pendidikan : Strata 1

Konsentrasi : Manajemen Perbankan

Judul : Pengaruh Kepercayaan, Kepuasan dan
Komitmen Terhadap Loyalitas Nasabah Produk
Tabungan Bank Danamon di Surabaya

Disetujui Dan diterima baik oleh :

Ketua Program Studi S1 Manajemen,

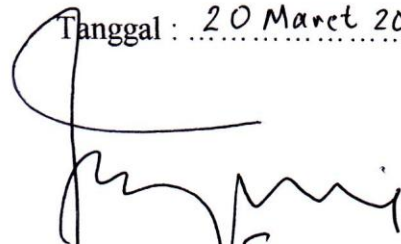
Tanggal : 7-04-2015



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

Dosen Pembimbing,

Tanggal : 20 Maret 2015



(Emma Yulianti, S.E., M.M)

SELAMA KITA MASIH MEMILIKI SEMANGAT,
BERNIAT, KEMUDIAN BERUSAHA, PASTI AKAN
MENEMUKAN JALAN NYA !!!!

SEKECIL-KECIL NYA USAHA YANG KITA BUAT,KITA
TETAP SEORANG BOS,,SETINGGI-TINGGI NYA
SESEORANG PUNYA JABATAN DIA TETAP SEORANG
PEGAWAI

Saya sungguh mengucapkan syukur hingga menyelesaikan skripsi ini, terlebih mengingat perjuangan,halangan dan kendala yang telah saya lewati, oleh karena saya sangat mengucapkan terimakasih kepada :

- ♥ **ALLAH SWT**, Pemilik atas jiwa dan raga ini, atas segala ijin dan kehendak dariMu Ya Allah Ya Robbi,hamba menyelesaikan skripsi ini.

"FAMILY"

- ♥ **Papa dan Mama**, yang selalu mendoakan aku entah bagaimanapun keadaanku. ♥♥AKU SAYANG KALIAN♥♥!!!! Aku bersyukur, saat aku menjadi sarjana, papa dan mama masih bisa melihatku memakai toga. Semoga ALLAH selalu memberikan umur panjang, kesehatan untuk kalian dan memberikan banyak rejeki untuk papa dan mama,,AMIEN, karena aku masih ingin bersama kalian selamanya... Amin ☺
- ♥ **Mas Ade dan Mbak Arie + Aryahong (little boy)**, yang selalu *push me up* dari Ghuangzhou,China. berikut dengan segala bantuan berupa Qian yang tidak sedikit ☺, ketika saya mengalami kesulitan keuangan dan wejangan2nya untuk selalu maju menyelesaikan jenjang Strata Satu (S1) saya ini. Wo hen xiang nimen jie jie (baca: cece), Gege (baca: koko).

- ♥ **Mbak Noi (Vanyezz), Matz, Yasmeentoell**, yang selalu mendoakan dan memberikan arahan serta dukungan baik morill dan sprituilll kepada saya, juga The tofill sang penyemangatKu disaat lelah hati dan pikiran,hehehe....
- ♥ **All sisters and brothers : Big S, Mbak Citra, Andre, Mas Doel**, yang selalu mendoakan dan memberikan supportnya secara terus menerus..... ♥ u all....
- ♥ **Pakde Yudha dan Bude Nina**, yang selalu “mengoreki” kuping saya dengan segala wejanggannya : “Jaman Pakde Bienn.....”, (skipp for a sec),hihihi

"PALS"

- ♥ **Lely Detha**, yang selalu memberikan support kepada saya agar menyelesaikan skripsi ini dan yang telah mengajari saya ketika saya tidak mengerti atau paham dalam pengerjaan skripsi saya, walau pada akhirnya keadaan ini terbalik (saya yang menuntunnya kerana Lely galau urusan hati,huft,,) dan hingga gelar S.E kita dapatkan bozzzz.. we did it sistaaa....
- ♥ **Encis, Amel n Ayunda**, rekan se-doping yang ikut bersama2 menerjang segala rintangan dan halangan untuk gelar S.E
- ♥ **Novan n JUNAidi** yang selalu menghibur saya dan membikin saya menjadi tertawa di saat pusing dengan pengerjaan skripsi saya dengan segala ajakan ngopinya yang selalu aneh dan “berbahaya”,nyaakkkkk,,,
- ♥ **Zaldy Jozz Mantap (dulur kopler)**, yang telah membantu dalam urusan skripsi saya dan memberikan saran dalam pengerjaan skripsi ini hingga perfect look. Suwon Soennn Esoeenn,wkwkwk,,,
- ♥ **Pak Tapir Hendry, Ocha** yang telah menunggui saya saat sidang skripsi hingga selesai dan di nyatakan lulus...

"2ND FAMZ, MY RACING TEAM AE SPORT"

- ♥ **the Doctor of AE Sport, Mas Didik (Mikun) + Mbak Lis**, semua celotehan2nya jozz mas dikk, saya tidak nggembottt....
- ♥ **Dani Ceria #79**, dulur diluar, pembalapkuu disirkuit....Gass truss prestasinya, bawakan lagi Kejayaan AE Sport mengobrak abrik Sirkuit Sentul tahun 2012 silam!!! Bllaarr bllaarr!!!
- ♥ **Gelok 257, Ambon Kopler 89, Lukman Bongo 81, Dwi Tekek, Embe, Fasih #179**, my pitcrew yang selalu ada kemanapunpun saya balap, galau skripsi di piknikkan dengan balap kemanapun golek prestasii,yesss mbolang gasspollll.....

KATA PENGANTAR

Segala Puji Syukur kami panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa sehingga atas berkat dan perlindungan-Nya, penulis dapat menyelesaikan skripsi ini sebagai salah satu syarat penyelesaian program pendidikan strata satu jurusan manajemen, dengan judul “Pengaruh Kepercayaan, Kepuasan, dan Komitmen Terhadap Loyalitas Nasabah Produk Tabungan Bank Danamon di Surabaya.”

Dalam penyusunan skripsi ini begitu banyak pihak yang telah membantu dan membimbing, maka pada kesempatan ini dengan segala ketulusan hati, penulis menyampaikan rasa hormat dan ucapan terima kasih kepada :

1. Bapak Lutfi, S.E., M.Fin selaku Pimpinan STIE Perbanas Surabaya sekaligus Dosen Wali.
2. Ibu Dr. Muazaroh, S.E., M.T. selaku Ketua Jurusan Manajemen STIE Perbanas Surabaya.
3. Ibu Emma Yulianti, S.E., M.M. selaku dosen pembimbing yang benar – benar mengarahkan penulisan skripsi penulis dengan baik hingga lulus.
4. Bapak Dr. Ronny, S.Kom., M.Kom., MH., dan Ibu Dra.Ec. Aniek Maschudah Ilfitriah, M.Si. selaku dosen penguji sidang skripsi.
5. Bapak dan Ibu Dosen Pemasaran STIE Perbanas Surabaya yang telah memberikan ilmu mengenai Manajemen Perbankan kepada penulis selama proses perkuliahan.
6. Seluruh staff karyawan perpustakaan Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Perbanas yang telah banyak memberikan bantuan.

7. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu yang telah membantu dalam penyelesaian Skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa penulisan skripsi masih jauh dari tingkat kesempurnaan penulisan skripsi dikarenakan keterbatasan kemampuan penulis. Akhirnya dengan segala kerendahan hati, penulis berharap semoga skripsi ini dapat menambah pengetahuan dan bermanfaat bagi semua pihak yang membutuhkan.

Surabaya, 24 Februari 2015

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN SIAP DIUJI.....	ii
HALAMAN LULUS UJIAN SKRIPSI.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iv
HALAMAN MOTTO DAN 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	4
1.3. Tujuan Penelitian	5
1.4. Manfaat Penelitian	5
1.5. Sistematika Penulisan	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	8
2.1. Penelitian Terdahulu	8
2.2. Landasan Teori	11
2.3. Hubungan Antar Variabel.....	17
2.4. Kerangka Pemikiran	20
2.5. Hipotesis Penelitian	21
BAB III METODE PENELITIAN.....	22
3.1. Rancangan Penelitian.....	22
3.2. Batasan Penelitian.....	23
3.3. Identifikasi Variabel	23
3.4. Definisi Operasional Dan Pengukuran Variabel.....	24
3.5. Populasi, Sampel Dan Teknik Pengambilan Sampel.....	27
3.6. Instrumen Penelitian	29
3.7. Data Dan Metode Pengumpulan Data	30
3.8. Uji Validitas Dan Reliabilitas	31
3.9. Teknik Analisis Data	32
BAB IV GAMBARAN SUBYEK PENELITIAN DAN ANALISIS DATA	35
4.1. Gambaran Subyek Penelitian.....	35
4.2. Analisis Data.....	38
4.3. Pembahasan	54
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	59
5.1. Kesimpulan	59
5.2. Keterbatasan Penelitian.....	59
5.3. Saran	60
DAFTAR RUJUKAN	62

DAFTAR TABEL

	Halaman	
Tabel 1.1	Customer Loyalty Index dengan Pangsa Produk Tabungan Tahun 2009-2011 (Prosentase)	2
Tabel 1.2	Customer Satisfaction Index dengan Pangsa Produk Tabungan Tahun 2009-2011 (Prosentase)	3
Tabel 2.1	Persamaan dan Perbedaaan Penelitian	10
Tabel 3.1	Interval Kelas	27
Tabel 3.2	Kisi-Kisi Kuisisioner	29
Tabel 4.1	Karakteritik responden menurut usia	36
Tabel 4.2	Karakteritik responden menurut jenis kelamin	36
Tabel 4.3	Karakteritik responden menurut pekerjaan	37
Tabel 4.4	Karakteritik responden berdasarkan lamanya menjadi nasabah	37
Tabel 4.5	Karakteritik responden berdasarkan frekuensi interaksi	38
Tabel 4.6	Hasil uji validitas sampel kecil variabel kepercayaan	39
Tabel 4.7	Hasil uji validitas sampel besar variabel kepercayaan	40
Tabel 4.8	Hasil uji validitas sampel kecil variabel kepuasan	40
Tabel 4.9	Hasil uji validitas sampel besar variabel kepuasan	41
Tabel 4.10	Hasil uji validitas sampel kecil variabel komitmen	41
Tabel 4.11	Hasil uji validitas sampel besar variabel komitmen	42
Tabel 4.12	Hasil uji validitas sampel kecil variabel loyalitas nasabah	42

Tabel 4.13	Hasil uji validitas sampel besar variabel loyalitas nasabah	43
Tabel 4.14	Hasil uji reliabilitas pada variabel dengan sampel kecil	43
Tabel 4.15	Hasil uji reliabilitas pada variabel dengan sampel besar	44
Tabel 4.16	Interval kelas	45
Tabel 4.17	Tanggapan responden terhadap variabel kepercayaan	45
Tabel 4.18	Tanggapan responden terhadap variabel kepuasan	46
Tabel 4.19	Tanggapan responden terhadap variabel komitmen	47
Tabel 4.20	Tanggapan responden terhadap variabel loyalitas nasabah	48
Tabel 4.21	Hasil uji regresi linier berganda	49
Tabel 4.22	Uji F	51
Tabel 4.23	Nilai R Square	51
Tabel 4.24	Uji T	53
Tabel 4.25	Hasil Uji T	53

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran	20

LAMPIRAN

- Lampiran 1 : Kuesioner
- Lampiran 2 : Data responden
- Lampiran 3 : Tabulasi Jawaban Responden
- Lampiran 4 : Karakteristik Responden
- Lampiran 5 : Tanggapan Responden
- Lampiran 6 : Uji Validitas dan Reliabilitas Sampel Kecil
- Lampiran 7 : Uji Validitas dan Reliabilitas Sampel Besar
- Lampiran 8 : Uji Regresi Linier Berganda

*THE INFLUENCE OF CUSTOMER TRUST, SATISFACTION AND
COMMITMENT ON CUSTOMER LOYALTY OF BANK DANAMON
CUSTOMERS IN SURABAYA*

Ayub Mustofa Aditya Nalendra
STIE Perbanas Surabaya
lhelux@yahoo.co.id

ABSTRACT

Recently, Banks need to have a good understanding of their customer needs and desires in order to maintain their customers. This research aims to find out the influence of customer trust, satisfaction, and commitment on customer loyalty of Bank Danamon customers in Surabaya. It investigates the relationship among customer trust, satisfaction, and commitment and customer loyalty. The type of data is the primary data spreading to the customers using questionnaire which measure by a Likert scale of 1 to 5. Respondents were customers of Bank Danamon in Surabaya. 74 respondents was selected using purposive sampling techniques. This research used multiple linear regression analysis to examine the hypotheses. The result of this research shows that partially and simultaneously there are significance influence of customer trust, satisfaction and commitment on customer loyalty. That's why at the end of this research as a suggestion, Bank Danamon should improve the customer loyalty without exception.

Keywords : Trust, Satisfaction, Commitment, Customer Loyalty