

**PENGARUH CITRA BANK, KEPUASAN NASABAH TERHADAP
KOMITMEN NASABAH MELALUI MEDIASI KEPERCAYAAN
NASABAH PRODUK TABUNGAN BRITAMA BANK BRI
DI SURABAYA**

SKRIPSI

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



OLEH :

SHELY FAMELLA SAPTARINA
2009210471

**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI PERBANAS
SURABAYA
2014**

**PENGARUH CITRA BANK, KEPUASAN NASABAH TERHADAP
KOMITMEN NASABAH MELALUI MEDIASI KEPERCAYAAN
NASABAH PRODUK TABUNGAN BANK BRI BRITAMA
DI SURABAYA**

Diajukan oleh:


SHELY FAMELA SAPTARINA

NIM : 2009.210.471

Skripsi ini telah dibimbing
dan dinyatakan siap diujikan

Dosen pembimbing,

Tanggal : 14 Mei 2014



(Drs. Sudjarno Eko Supriyono, M.M)

SKRIPSI

**PENGARUH CITRA BANK, KEPUASAN NASABAH TERHADAP
KOMITMEN NASABAH MELALUI MEDIASI KEPERCAYAAN
NASABAH PRODUK TABUNGAN BRITAMA BANK BRI
DI SURABAYA**

Disusun oleh :

**SHELY FAMELLA SAPTARINA
2009210471**

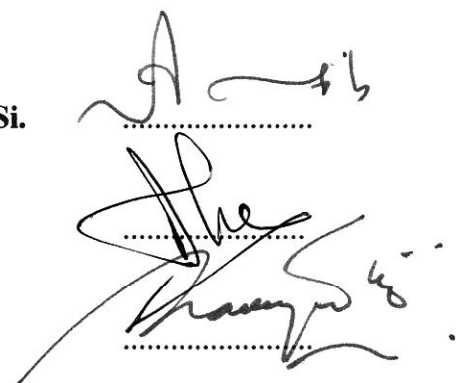
Dipertahankan di depan Tim Penguji
dan dinyatakan Lulus Ujian Skripsi
pada tanggal 21 Maret 2014

Tim Penguji

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

Sekretaris : Drs. Sudjarno Eko Supriyono, M.M

Anggota : Harry widyantoro, S.E. M.Si



PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : SHELY FAMELLA SAPTARINA
Tempat, Tanggal Lahir : Mojokerto, 23 september 1991
N.I.M. : 2009210471
Jurusan : Manajemen
Program Pendidikan : Strata 1
Konsentrasi : Manajemen Perbankan
Judul : Pengaruh Citra Bank, Kepuasan Nasabah Terhadap
Komitmen Nasabah Melalui Mediasi Kepercayaan
Nasabah Produk Tabungan Britama Bank Bri Di
Surabaya

Disetujui dan diterima baik oleh :

Ketua Program Studi S1 Manajemen

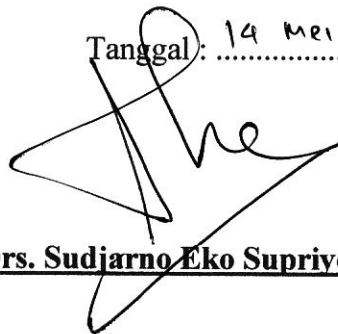
Tanggal : 16 Mei 2014



(Mellyza Silvy, S.E, M.Si.)

Dosen Pembimbing,

Tanggal : 14 Mei 2014



(Drs. Sudjarno Eko Supriyono, M.M)

MOTTO

KESEMPURNAAN HANYA MILIK ALLAH

PERSEMBAHAN

Skripsi ini khusus ku persembahkan untuk orang-orang yang sangat berarti dan telah menjadi bagian dari perjalanan hidupku.....

1. Untuk kedua orang tuaku dan seluruh keluarga besarku. Karena kalian telah mengajari bagaimana arti hidup sebenarnya. kalian semua adalah motivator dan penyemangat hidupku. Terima kasih atas doa yang selalu kalian panjatkan untukku sampai akhirnya mella bisa menyelesaikan skripsi.
2. Untuk Agung kusniawan terimakasih sudah menjadi penyemangat dan bagian dari kebahagiaan hidupku.
3. Pak Supriyono, selaku dosen pembimbing yang telah memberi bimbingan dengan sabar mulai awal sampai akhir penyelesaian skripsi ini, serta memberikan masukan yang sangat baik buat skripsi ini.
4. Para dosen S1 Manajemen Perbankan yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu, terima kasih atas segala ilmu *banking* yang telah diberikan. Bapak dan Ibu adalah motivator langkah untuk menuju hari esok.

5. Pak Bagus Suminar selaku dosen wali, terima kasih atas bimbinganya selama semester awal sampai akhir ini bisa menyelesaikan skripsi dengan baik.
6. Untuk sahabat-sahabatku Nabila rifqiah, Bunga anggara, Esya yulawati , mbak Milla, mbak Maya, Angga, fitri, terimakasih selalu memberi semangat dan selalu menemani dikala buntu dalam suka maupun duka.
7. Untuk alip, surya, rendy, adi, icas, kiki, hendrik, dion, tari, ajiz, telah menjadi tim hore dihari-hariku.
8. Terimakasih untuk gesit sudah membantu dalam kesusahan pengerjaan skripsi hingga selesai.

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Tuhan Yang Maha Esa atas segala limpahan Rahmat dan karunia-Nya sehingga dapat selesainya Skripsi ini yang berjudul “Pengaruh Citra Bank, Kepuasan Nasabah Terhadap Komitmen Nasabah Melalui Mediasi Kepercayaan Nasabah Produk Tabungan Britama Bank Bri Di Surabaya” dengan baik.

Pada kesempatan ini, penulis menyampaikan terima kasih kepada :

1. Drs. Sudjarno Eko Supriyono, M.M, selaku Dosen Pembimbing atau Pendamping yang senantiasa selalu sabar memberikan pengarahan kepada penulis sehingga skripsi ini dapat diselesaikan dengan baik.
2. Prof. Dr. Dra. Tatik Suryani, Psi., MM, selaku Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Perbanas Surabaya.
3. Mellyza Silvy, S.E., M.Si, selaku Ketua Program Studi S1 Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Perbanas Surabaya.
4. Bagus Suminar, SE.,S.psi.,MM, dosen wali yang telah membimbing dan mengarahkan selama proses perkuliahan di STIE Perbanas Surabaya.
5. Bapak dan Ibu Dosen Konsentrasi Perbankan dan Pemasaran Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Perbanas Surabaya yang dengan Ikhlas telah memberikan ilmu kepada penulis selama proses pembelajaran
6. Bapak dan Ibu Dosen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Perbanas Surabaya yang dengan Ikhlas telah membimbing penulis selama proses studi

7. Seluruh Staf Perpustakaan Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Perbanas Surabaya yang telah membantu dalam penulisan skripsi ini
8. Seluruh Civitas Akademik Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Perbanas Surabaya.

Dengan segala kerendahan hati, penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat dalam menambah wawasan khususnya di bidang Manajemen Perbankan.

Surabaya, 29 April 2014

Penulis

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	vii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
ABSTRACT	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Perumusan masalah.....	5
1.3 Tujuan Penelitian.....	6
1.4 Manfaat Penelitian.....	6
1.5 Sistemika Penulisan.....	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	9
2.1 Peneitian Terdahulu.....	9
2.2 Landasan Teori.....	14
2.3 Kerangka Pemikiran.....	25
2.4 Hipotesis Penelitian.....	26
BAB III METODE PENELITIAN	27
3.1 Rancangan Penelitian.....	27
3.2 Batasan Penelitian.....	28
3.3 Identifikasi Variabel.....	28
3.4 Definisi Operasional.....	29
3.5 Populasi dan Sampel.....	34
3.6 Instrumen Penelitian.....	36
3.7 Data dan Metode Pengumpulan Data.....	36
3.8 Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen Penelitian.....	37
3.9 Teknis Analisis Data.....	40
BAB IV GAMBARAN SUBYEK PENELITIAN DAN ANALISIS DATA	44
4.1 Gambaran dan Subyek Penelitian.....	44

4.2	Ananlisis Data.....	47
4.3	Pembahasan.....	59
BAB V	PENUTUP.....	63
5.1	Kesimpulan.....	63
5.2	Keterbatasan Penelitian.....	64
5.3	Saran.....	64

DAFTAR RUJUKAN
LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Halaman

Tabel 2.1	Persamaan Dan Perbedaan Penelitian Dulu dan Sekarang	15
Tabel 3.1	Interval Kelas.....	33
Tabel 3.2	Kisi-kisi Pertanyaan Kuesioner.....	36
Tabel 4.1	Karakteristik Responden Menurut Usia.....	44
Tabel 4.2	Karakteristik Responden Menurut Pendidikan Terakhir.....	45
Tabel 4.3	Karakteristik Responden Menurut Pekerjaan.....	46
Tabel 4.4	Karakteristik Responden Menurut Menjadi Nasabah.....	47
Tabel 4.5	Tanggapan Responden Terhadap Variabel Citra Bank.....	48
Tabel 4.6	Tanggapan Responden Terhadap Variabel Kepuasan Nasabah.....	49
Tabel 4.7	Tanggapan Responden Terhadap Variabel Kepercayaan Nasabah.....	50
Tabel 4.8	Tanggapan Responden Terhadap Variabel Komitmen Nasabah.....	51
Tabel 4.9	Uji Validitas Dan Reliabilitas Instrumen Penelitian Sampel Kecil.....	52
Tabel 4.10	Uji Validitas Dan Reliabilitas Instrumen Penelitian Sampel Besar.....	53
Tabel 4.11	Hasil Uji Normalitas.....	54
Tabel 4.12	Estimasi Parameter Jalur.....	56

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran Bilal Afsar., <i>et al.</i>	14
Gambar 2.2 Kerangka Pemikiran Penelitian Sekarang.....	25
Gambar 3.1 Kerangka Pemikiran Analisis Jalur.....	42
Gambar 4.1 Model Analisis Jalur.....	55
Gambar 4.2 Hasil Perhitungan Model Analisis Jalur.....	57

**THE INFLUENCE'S OF BANK IMAGE, CUSTOMERS SATISFACTION
TOWARD COSTUMERS COMMITENT THROUGH COSTUMERS
TRUST MEDIATION ON SAVING PRODUCT OF BRI BRITAMA
IN SURABAYA**

SHELY FAMELLA SAPTARINA

STIE Perbanas Surabaya
Email : shely.famella@yahoo.com
Jl. Sutorejo Timur 8 no.4 surabaya

ABSTRACT

This study was conducted to determine the effect of customer trust are significantly mediate the effect of bank's image and customer satisfaction to the customer commitment on the customer a Bank BRI britama in Surabaya. Sampling technique in this study was non-probability sampling method with Judgment Sampling. Data were collected from 120 respondents. Respondents who have customer, in Surabaya. The analysis method used in this research is the analysis path test using the SPSS program for windows 19. Trust customer is in the mediating effect of bank's image and customer satisfaction to the customer commitment on a Bank BRI in Surabaya.

KEYWORDS. Bank's image, customer satisfaction, customer commitment, costumer trust, SPSS