

**PENGARUH KEPERCAYAAN NASABAH DAN KOMITMEN ANTARA
NASABAH DAN BANK TERHADAP KEPUASAN NASABAH DAN
LOYALITAS NASABAH
(Studi Kasus Pada Bank BPR Jatim, Bank UMKM Jatim Cabang Blitar)**

SKRIPSI

**Diajukan Guna Melengkapi Sebagaian Syarat
Dalam Mencapai Gelar Sarjana Ekonomi (SE)**



Diajukan Oleh :

**Nama : Muchamad Taufiqur Rachman
NIM : 11211014
Pembimbing : Aris Sunandes SE.,MM**

**JURUSAN MANAJEMEN
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI KESUMA NEGARA
BLITAR
2015**

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini dosen pembimbing dari,

Nama : Muchamad Taufiqur Rachman
NIM : 11211014
Jurusan : Manajemen
Program Studi : Manajemen

Judul Skripsi :

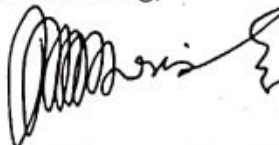
PENGARUH KEPERCAYAAN NASABAH DAN KOMITMEN ANTARA NASABAH DAN BANK TERHADAP KEPUASAUN NASABAH DAN LOYALITAS NASABAH (Studi Kasus Pada Bank BPR Jatim, Bank UMKM Jatim Cabang Blitar)

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi ini telah melalui proses bimbingan sejak tanggal 2 April 2015 sampai dengan 10 Oktober 2015 dan memberikan persetujuan atas skripsi ini untuk diuji di depan dewan penguji skripsi.

Demikian persetujuan ini saya berikan sebagai syarat untuk mengikuti Ujian Komprehensif bagi mahasiswa yang tersebut diatas.

Blitar, 10 Oktober 2015

Pembimbing,



Aris Sunandes SE., MM

LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan di bawah ini,

Nama : Muchamad Taufiqur Rachman
NIM : 11211014
Jurusan : Manajemen
Program Studi : Manajemen

Judul Skripsi :

PENGARUH KEPERCAYAAN NASABAH DAN KOMITMEN ANTARA NASABAH DAN BANK TERHADAP KEPUASAUN NASABAH DAN LOYALITAS NASABAH (Studi Kasus Pada Bank BPR Jatim, Bank UMKM Jatim Cabang Blitar)

Dengan ini menyatakan bahwa hasil penulisan Skripsi yang telah saya buat ini merupakan hasil karya sendiri dan benar keasliannya.

Apabila ternyata di kemudian hari penulisan Skripsi ini merupakan hasil plagiat atau penjiplakan terhadap karya orang lain, maka saya bersedia mempertanggungjawabkan sekaligus bersedia menerima sanksi berdasarkan aturan tata tertib di Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Kesuma Negara Blitar.

Demikian, pernyataan ini saya buat dalam keadaan sadar dan tidak dipaksakan.

Blitar, 10 Oktober 2015

Penulis  

Materai  2000
No. 21ADF488176454

Muchamad Taufiqur Rachman



BANK BPR JATIM
BANK UMKM JAWA TIMUR

Kantor Cabang : Jl. Kalimantan No. 69 Sananwetan Blitar. Tlp. (0342) 816369. Fax. (0342) 816866
Email : cab.blitar@bprjatim.co.id

SURAT KETERANGAN

Yang bertanda tangan di bawah ini,

Nama : Sartini Aris
Jabatan : Pemimpin Cabang

Menerangkan bahwa

Nama : Muchamad Taufiqur Rachman
N I M : 11211014
Jurusan : Manajemen
Program Studi : Manajemen
Asal Sekolah : STIE Kesuma Negara Blitar

Telah melaksanakan penelitian pada Bank BPR Jatim, Bank UMKM Jawa Timur Cabang Blitar dengan judul : "Pengaruh Kepercayaan Nasabah dan Komitmen Antara Nasabah dan Bank Terhadap kepuasan Nasabah dan Loyalitas Nasabah (Study Kasus Pada Bank BPR Jatim, Bank UMKM Jawa Timur Cabang Blitar)"

Dimulai sejak tanggal tanggal 18 Februari 2015 sampai dengan 18 Maret 2015.

Demikian surat keterangan ini saya buat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Blitar, 18 Maret 2015
Bank BPR Jatim
Bank UMKM Jawa Timur
Cabang Blitar



LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Skripsi dengan judul :

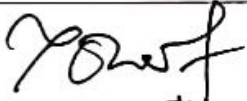

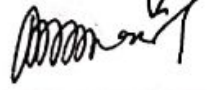
PENGARUH KEPERCAYAAN NASABAH DAN KOMITMEN ANTARA NASABAH DAN BANK TERHADAP KEPUASAAN NASABAH DAN LOYALITAS NASABAH (Studi Kasus Pada Bank BPR Jatim, Bank UMKM Jatim Cabang Blitar)

Yang disusun oleh :

Nama : Muchamad Taufiqur Rachman
NIM : 11211014
Jurusan : Manajemen
Program Studi : Manajemen

Telah diuji dan dinyatakan lulus pada 10 November 2015

SUSUNAN DEWAN PENGUJI

NO.	NAMA	KEDUDUKAN	TANDA TANGAN
1.	Iwan Setya Putra, SE., Ak. MM.	Penguji I	
2.	Sandi Eka Suprajang, SE., MM.	Penguji II	
3.	Aris Sunandes, SE., MM.	Penguji III	

Mengetahui,

Pembimbing,



Aris Sunandes, SE, MM.



Ketua Program Studi,



Sandi Eka Suprajang, SE. MM.

ABSTRAKSI

PENGARUH KEPERCAYAAN NASABAH DAN KOMITMEN ANTARA NASABAH DAN BANK TERHADAP KEPUASAN NASABAH DAN LOYALITAS NASABAH (Studi Kasus Pada Bank BPR Jatim, Bank UMKM Jatim Cabang Blitar)

Muchamad Taufiqur Rachman - 11211014

Kata Kunci : kepercayaan, komitmen, kepuasan dan loyalitas

Kepuasan dan loyalitas nasabah terhadap suatu produk dilandasi oleh berbagai faktor diantaranya adalah kepercayaan dan komitmen. Dengan kepercayaan penuh nasabah, komitmen yang erat tentunya akan disukai nasabah. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh kepercayaan nasabah dan komitmen antara nasabah dan bank baik secara parsial dan simultan terhadap kepuasan dan loyalitas nasabah pada Bank BPR Jatim, Bank UMKM Jatim Cabang Blitar.

Jenis penelitian ini adalah eksplanatori riset dengan metode penelitian kuantitatif. Hasil penelitian adalah nilai *R Square Change* adalah 0,472 dengan tingkat signifikansi 0,000. artinya ada pengaruh kepercayaan nasabah dan komitmen antara nasabah dengan bank secara simultan terhadap loyalitas nasabah pada Bank BPR Jatim, Bank UMKM Jatim Cabang Blitar. Oleh sebab itu pengujian secara individual dapat dilakukan. Ada pengaruh kepercayaan nasabah terhadap loyalitas nasabah pada Bank BPR Jatim, Bank UMKM Jatim Cabang Blitar. Hal ini juga menunjukkan bahwa kepercayaan nasabah berkontribusi terhadap loyalitas nasabah pada Bank BPR Jatim, Bank UMKM Jatim Cabang Blitar. Komitmen antara nasabah dengan bank terhadap loyalitas nasabah juga menunjukkan pengaruh yang signifikan, selain itu komitmen antara nasabah dengan bank berkontribusi terhadap kepuasan dan loyalitas pada Bank BPR Jatim, Bank UMKM Jatim Cabang Blitar. Ada pengaruh kepercayaan nasabah terhadap kepuasan nasabah pada Bank BPR Jatim, Bank UMKM Jatim Cabang Blitar. Hal ini juga menunjukkan bahwa kepercayaan nasabah berkontribusi terhadap kepuasan nasabah pada Bank BPR Jatim, Bank UMKM Jatim Cabang Blitar. Terdapat pengaruh komitmen antara nasabah dengan bank terhadap kepuasan nasabah pada Bank BPR Jatim, Bank UMKM Jatim Cabang Blitar. Hal ini juga menunjukkan bahwa komitmen antara nasabah dengan bank berkontribusi terhadap kepuasan nasabah pada Bank UMKM Jatim Cabang Blitar.

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada Allah S.W.T, yang telah memberikan kesehatan dan kekuatan sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi yang berjudul “Pengaruh Kepercayaan Nasabah Dan Komitmen Antara Nasabah Dan Bank Terhadap Kepuasan Nasabah Dan Loyalitas Nasabah (Studi Kasus Pada Bank BPR Jatim, Bank UMKM Jatim Cabang Blitar)”. Skripsi ini bertujuan untuk memenuhi syarat dalam menyelesaikan Program Sarjana (S1) pada Program Sarjana STIE Kesuma Negara Blitar.

Dalam proses penulisan sampai dengan terselesaikannya skripsi ini, tentunya banyak sekali pihak yang berkontribusi didalamnya. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan ucapan terimakasih kepada berbagai pihak tersebut, diantaranya :

1. Bapak Iwan Setya Putra SE.,Ak.,MM selaku Ketua STIE Kesuma Negara Blitar.
2. Bapak Sandi Eka Suprajang SE.,MM selaku Ketua Jurusan Manajemen STIE Kesuma Negara Blitar.
3. Bapak Aris Sunandes SE.,MM selaku Dosen Pembimbing Skripsi.
4. Seluruh Dosen dan Staf STIE Kesuma Negara Blitar.
5. Kedua orang tua yang terus memberikan kasih sayang, dukungan dan doa yang tak kunjung henti.

6. Bank UMKM Jatim Cabang Blitar yang telah berkenan memberikan izin penelitian. Serta segenap nasabah yang telah berkenan menjadi responden dalam penelitian ini.

7. Teman-teman STIE Kesuma Negara Blitar. Terima kasih atas masa-masa kebahagiaan dan perjuangan kita selama ini.

Dan akhirnya penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua pihak yang berkepentingan. Oleh karena itu dengan segala kerendahan hati, penulis mengharapkan adanya kritik dan saran yang membangun demi perbaikan di masa yang akan datang.

Blitar, Oktober 2015

Penulis

DAFTAR ISI

Halaman Judul.....	i
Halaman Persetujuan Skripsi	ii
Halaman Pernyataan Keaslian.....	iii
Halaman Pengesahan	iv
Abstraksi	v
Kata Pengantar	vi
Daftar Isi	vii
Daftar Tabel	viii
Daftar Gambar.....	ix

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah	1
B. Permasalahan.....	4
C. Rumusan Masalah	5
D. Tujuan Penelitian.....	6
E. Kegunaan Penelitian	6

BAB II LANDASAN TEORI

A. Penelitian Terdahulu.....	8
B. Teori Penelitian	14
C. Hubungan Antar Variabel	41

	D. Hipotesis	41
BAB III	METODE PENELITIAN	
	A. Dfinisi Operasional Variabel.....	43
	B. Populasi Peneliiian Dan Sampel.....	44
	C. Jenis Penelitian.....	45
	D. Metode Pengumpulan Data.....	46
	E. Teknik Analisa Data	46
	F. Waktu Dan Tempat Penelitian	50
BAB IV	ANALISA DATA DAN PEMBAHASAN	
	A. Data Perusahaan	51
	B. Hasil Analisa Data.....	57
	C. Analisis Pembahasan dan Hasil Pengujian Hipotesis.....	73
BAB V	KESIMPULAN DAN SARAN	
	A. Kesimpulan	76
	B. Saran	78

Daftar Pustaka

Lampiran

DAFTAR TABEL

		Halaman
Tabel 2.1	Rangkuman Penelitian Terdahulu	12
Tabel 4.1	Uji Validitas	61
Tabel 4.2	Uji Reliabilitas	62
Tabel 4.3	Distribusi Normalitas	63
Tabel 4.4	Uji Multikolinearitas	64
Tabel 4.5	Uji Durbin Watson	65
Tabel 4.6	Model 1	67
Tabel 4.7	Uji Simultan Model 1	67
Tabel 4.8	Koefisien	69
Tabel 4.9	Model 2	72
Tabel 4.10	Uji Simultan Model 2	72
Tabel 4.11	Koefisien Hitung	74
Tabel 4.12	Dekomposisi Koefisien Jalur1	76

DAFTAR GAMBAR

		Halaman
Gambar 3.1	Analisis Jalur	49
Gambar 4.1	Struktur Organisasi	54
Gambar 4.2	Penurunan Jumlah Nasabah	56
Gambar 4.3	Alasan Nasabah Menutup Rekening	57
Gambar 4.4	Uji Heterokedastisitas	66
Gambar 4.5	Jalur Model 1	66
Gambar 4.6	Jalur Model 2	72