



**PENGARUH KEPERCAYAAN DAN KEPUASAN
TERHADAP LOYALITAS NASABAH TABUNGAN
PADA KSP UTAMA KARYA DI JEPARA**

Skripsi ini diajukan sebagai salah satu syarat
untuk menyelesaikan jenjang pendidikan
Strata satu (S1) pada Fakultas Ekonomi
Universitas Muria Kudus

Diajukan Oleh :

AHMAD ZAENUDIN

NIM. 2009-11-092

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS MURIA KUDUS
TAHUN 2013**

**PENGARUH KEPERCAYAAN DAN KEPUASAN TERHADAP LOYALITAS
NASABAH TABUNGAN PADA KSP UTAMA KARYA DI JEPARA**

Skripsi ini telah disetujui dan dipertahankan dihadapan Tim Penguji Ujian Skripsi
Fakultas Ekonomi Universitas Muria Kudus

Kudus,

2013

Mengetahui,

Ketua ProgDi

Pembimbing I

NOOR AZIS, SE, MM
NIS. 0610702010101179

Dr. SUPRIYONO, SE, MM
NIS. 0610701000001176

Mengetahui,

Dekan

Pembimbing II

Dr. H. MOCHAMAD EDRIS, Drs, MM
NIS. 0610702010101021

Drs. H. CHANAFI IBRAHIM, MM
NIS. 0610702010101004

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

MOTTO :

“Mereka itulah orang yang dibalasi dengan martabat yang tinggi (dalam surga) karena kesabaran mereka dan mereka disambut dengan penghormatan dan ucapan selamat di dalamnya
(Q.S. Al-Furqaan; 75)

Jadilah kamu yang mengajar atau belajar atau pendengar (mendengar orang mengaji) atau pencita (mencintai Ilmu) dan janganlah engkau jadi orang kelima (artinya tidak mengajar, tidak belajar, tidak suka mendengar pengajian dan tidak mencintai Ilmu), maka kamu akan hancur”

(H.R. Baihaqi)



PERSEMBAHAN

Yang Utama Dari Segalanya...

Sembah sujud serta syukur kepada Allah SWT. Taburan cinta dan kasih sayang-Mu telah memberikanku kekuatan, membekaliku dengan ilmu serta memperkenalkanku dengan cinta. Atas karunia serta kemudahan yang Engkau berikan akhirnya skripsi yang sederhana ini dapat terselesaikan. Sholawat dan salam selalu terlimpahkan keharibaan Rasulullah Muhammad SAW.

Kupersembahkan karya sederhana ini kepada orang yang sangat kukasihi dan kusayangi.

Ibunda dan Ayahanda Tercinta

Sebagai tanda bakti, hormat, dan rasa terima kasih yang tiada terhingga kupersembahkan karya kecil ini kepada Ibu dan Ayah yang telah memberikan kasih sayang, segala dukungan, dan cinta kasih yang tiada terhingga yang tiada mungkin dapat kubalas hanya dengan selembar kertas yang bertuliskan kata cinta dan persembahan. Semoga ini menjadi langkah awal untuk membuat Ibu dan Ayah bahagia karna kusadar, selama ini belum bisa berbuat yang lebih. Untuk Ibu dan Ayah yang selalu membuatku termotivasi dan selalu menyiramikan kasih sayang, selalu mendoakanku, selalu menasehatiku menjadi lebih baik,
Terima Kasih Ibu.... Terima Kasih Ayah...

Adiku Tersayang

Untuk adikku, tiada hal yang paling mengharukan saat kumpul bersama kalian, walaupun sering bertengkar tapi hal itu selalu menjadi warna yang tak akan bisa tergantikan, terima kasih atas doa dan bantuannya selama ini, hanya karya kecil ini yang dapat aq persembahkan. Maaf belum bisa menjadi panutan seutuhnya, tapi aq akan selalu menjadi yang terbaik.

Istriku Tercinta

Sebagai tanda cinta kasihku, Saya persembahkan karya kecil ini buatmu. Terima kasih atas kasih sayang, perhatian, dan kesabaranmu yang telah memberikanku semangat dan inspirasi dalam menyelesaikan Tugas Akhir ini, semoga engkau pilihan yang terbaik buatku dan masa depanku. Terima kasih "Sayang".

Dosen Pembimbing Tugas Akhirku...

Bapak Dr. B. Kamo Budiprasetyo, SE, MM dan Bapak Drs. H. Chanafi Ibrahim, MM selaku dosen pembimbing tugas akhir saya, terima kasih banyak pak..., saya sudah dibantu selama ini, sudah dinasehati, sudah diajari, saya tidak akan lupa atas bantuan dan kesabaran dari bapak

Terima kasih banyak pak..., bapak adalah dosen favorit saya..

Seluruh Dosen Pengajar di Fakultas Ekonomi:

Terima kasih banyak untuk semua ilmu, didikan dan pengalaman yg sangat berarti yang telah kalian berikan kepada kami...

Teman2 angkatan Fema 2009:

Terima kasih banyak untuk bantuan dan kerja samanya selama ini... telah memberikan arti persahabatan yang berarti

Serta semua pihak yg sudah membantu selama penyelesaian Tugas Akhir ini...

."your dreams today, can be your future tomorrow"



KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Allah SWT berkat rahmat, hidayah dan karuniaNya penulis dapat menyelesaikan Skripsi yang berjudul : **“PENGARUH KEPERCAYAAN DAN KEPUASAN TERHADAP LOYALITAS NASABAH TABUNGAN PADA KSP UTAMA KARYA DI JEPARA”** sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan Program Studi Manajemen Universitas Muria Kudus.

Selama proses penyusunan skripsi ini, penulis telah mendapatkan banyak bantuan dari berbagai pihak, sehingga pada kesempatan ini dengan segala kerendahan hati penulis ingin menyampaikan rasa terimakasih kepada :

1. Bapak Dr. H. Mochamad Edris, Drs, MM, selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Muria Kudus yang telah memberi ijin untuk mengadakan penelitian dalam penulisan skripsi.
2. Bapak Dr. B. Karno Budiprasetyo, SE, MM, selaku dosen pembimbing selaku dosen pembimbing I yang telah meluangkan waktu untuk memberikan arahan, koreksi serta saran kepada penulis selama proses penyusunan skripsi ini.
3. Bapak Drs. H. Chanafi Ibrahim, MM, selaku dosen pembimbing II yang telah banyak membantu penulis dalam memberi masukan, pemikiran serta perhatian dalam proses penyusunan skripsi ini.
4. Dosen-dosen Program Studi Manajemen Universitas Muria Kudus yang telah berkenan memberikan ilmunya dan memberikan masukan dalam penyusunan skripsi ini.

5. Seluruh staf karyawan Program Studi Manajemen Universitas Muria Kudus, yang telah banyak membantu penulis selama proses perkuliahan serta penyusunan skripsi ini.
6. Teman-teman Program Studi Manajemen Universitas Muria Kudus
7. Pihak-pihak yang telah banyak membantu dalam penyusunan skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa karena berbagai keterbatasan, skripsi ini masih banyak kekurangan. Namun demikian, penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi pembaca.

Kudus, 2013

AHMAD ZAENUDIN
NIM : 2009-11-092



ABSTRAKSI / RINGKASAN

UNIVERSITAS MURIA KUDUS

FAKULTAS EKONOMI JURUSAN MANAJEMEN

STATUS TERAKREDITASI B

STRATA 1 :

2013

- A. Nama : **AHMAD ZAENUDIN**
B. Judul Skripsi : **PENGARUH KEPERCAYAAN DAN KEPUASAN TERHADAP LOYALITAS NASABAH TABUNGAN PADA KSP UTAMA KARYA DI JEPARA**
C. Jumlah Halaman : Permulaan xv, isi 72, tabel 11, gambar 2
D. Isi Ringkasan :

Kepuasan nasabah merupakan orientasi pemasaran yang sangat penting untuk dilaksanakan. Jika nasabah merasa puas terhadap koperasi tersebut, maka nasabah akan menjadi loyal/setia pada koperasi tersebut dan akan menyampaikan tentang kepuasan terhadap koperasi tersebut pada orang lain, sehingga orang lain tertarik atau akan ikut menjadi nasabah pada koperasi yang sama. Menentukan tingkat kepuasan konsumen terdapat 5 (lima) faktor utama yang harus diperhatikan yaitu kualitas produk, kualitas pelayanan, emosional, harga, dan biaya. Penelitian ini yang dimaksud adalah kepercayaan dan kepuasan nasabah KSP Utama Karya di Jepara terhadap loyalitas nasabah. Mengetahui serta menganalisis faktor-faktor tersebut, maka dapat dijadikan materi bagi KSP untuk lebih meningkatkan kinerjanya, terutama yang berhubungan dengan kepuasan nasabah, karena kepuasan nasabah merupakan inti profitabilitas jangka panjang yang menguntungkan KSP.

Berkaitan dengan hal tersebut maka dirumuskan permasalahan sebagai berikut: (1) apakah kepercayaan nasabah mempengaruhi tingkat loyalitas nasabah?; (2) apakah kepuasan nasabah mempengaruhi tingkat loyalitas nasabah?; (3) apakah kepercayaan nasabah dan kepuasan nasabah secara mempengaruhi tingkat loyalitas nasabah?. Tujuan penelitian ini untuk (1) mengetahui pengaruh kepercayaan nasabah terhadap tingkat loyalitas nasabah ; (2) untuk mengetahui pengaruh kepuasan nasabah terhadap tingkat loyalitas nasabah; (3) untuk mengetahui pengaruh kepercayaan dan kepuasan nasabah terhadap tingkat loyalitas nasabah.

Variabel dalam penelitian ini adalah meliputi : kepercayaan nasabah (X_1), dan kepuasan nasabah (X_2) sebagai variabel independen, sedangkan variabel loyalitas nasabah sebagai variabel dependen. Jenis dan sumber datanya meliputi data primer dan sekunder, sampelnya sebanyak 81 responden, pengumpulan datanya menggunakan kuesioner. Pengolahan meliputi proses editing, proses coding, proses scoring, dan proses tabulasi. Uji instrumen dengan uji validitas dan reliabilitas dilakukan kepada 30 responden (*try out*). Analisis datanya dengan menggunakan

analisis regresi berganda, uji parsial (uji t), uji signifikansi simultan (uji F), dan koefisien determinasi.

Pengaruh variabel kepercayaan dan kepuasan terhadap loyalitas nasabah menggunakan jasa KSP Utama Karya di Jepara dengan menggunakan analisis regresi dengan uji t (parsial) dan uji F (simultan) diperoleh kesimpulan sebagai berikut ini.

1. Ada pengaruh yang signifikan antara variabel kepercayaan terhadap loyalitas nasabah menggunakan jasa KSP Utama Karya di Jepara secara parsial yang didasarkan pada hasil pengujian diperoleh variabel kepercayaan nilai t_{hitung} sebesar 6,910 > nilai t_{tabel} sebesar 1,665, dan tingkat signifikan di bawah 0,05.
2. Ada pengaruh yang signifikan antara variabel kepuasan terhadap loyalitas nasabah menggunakan jasa KSP Utama Karya di Jepara secara parsial yang didasarkan pada hasil pengujian diperoleh variabel kepuasan nilai t_{hitung} sebesar 3,735 > nilai t_{tabel} sebesar 1,665, dan tingkat signifikan di bawah 0,05.
3. Ada pengaruh yang signifikan antara kepercayaan dan kepuasan terhadap loyalitas nasabah menggunakan jasa KSP Utama Karya di Jepara yang didasarkan pada nilai F_{hitung} sebesar 277,511 > F_{tabel} sebesar 3,114 dan memiliki nilai signifikan di bawah 0,05. Dari hasil analisis regresi berganda ternyata variabel kepercayaan dengan koefisien regresinya sebesar 0,671, yang berarti mempunyai pengaruh lebih besar dan variabel kepuasan yang memiliki nilai koefisien regresi sebesar 0,451, sedangkan kontribusi kedua variabel tersebut terhadap loyalitas nasabah memberikan kontribusi sebesar 87,4%.

E. Daftar buku yang digunakan : 15 (Tahun 2003-2011)

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....	iii
KATA PENGANTAR	vi
RINGKASAN / ABSTRAKSI	viii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR	xv
BAB I. PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang Masalah	1
1.2. Ruang Lingkup	4
1.3. Perumusan Masalah	5
1.4. Tujuan Penelitian	6
1.5. Kegunaan Penelitian	6
BAB II. TINJAUAN PUSTAKA	7
2.1. Pemasaran Jasa	7
2.2. Pengertian dan Tujuan Pemasaran	8
2.3. Kepercayaan (<i>Trust</i>)	10
2.4. Kepuasan (<i>Satisfaction</i>)	16
2.5. Loyalitas	21
2.6. Tinjauan Penelitian Terdahulu	26

	Halaman
2.7. Kerangka Pemikiran Teoritis	29
2.8. Hipotesis Penelitian	29
BAB. III. METODE PENELITIAN	30
3.1. Rancangan Penelitian	30
3.2. Variabel Penelitian	30
3.2.1. Macam Variabel	30
3.2.2. Definisi Operasional Variabel	31
3.3. Jenis dan Sumber Data	35
3.4. Populasi dan Sampel	35
3.5. Pengumpulan Data	36
3.6. Pengolahan Data	36
3.6.1. Proses <i>Editting</i>	37
3.6.2. Proses <i>Coding</i>	37
3.6.3. Proses <i>Scoring</i>	37
3.6.4. Proses Tabulasi	37
3.7. Uji Instrumen	38
3.7.1. Uji Validitas	38
3.7.2. Uji Reliabilitas	38
3.8. Analisis Data	39
3.8.1. Analisis Kualitatif	39
3.8.2. Analisis Data Kuantitatif	40
3.8.2.1. Analisis Regresi Linier Berganda	40
3.8.2.2. Uji Parsial (Uji t)	40

	Halaman
3.8.2.3. Uji Signifikan Simultan (Uji F)	41
3.8.2.4. Koefisien Determinasi	42
BAB IV. HASIL DAN PEMBAHASAN	43
4.1. Gambaran Umum Obyek Penelitian	43
4.1.1. Berdirinya KSP Utama Karya di Jepara	43
4.1.2. Bidang Organisasi dan Manajemen KSP Utama Karya di Jepara	43
4.1.3. Bidang Usaha KSP Utama Karya di Jepara.....	45
4.1.4. Bidang Keuangan	46
4.1.5. Bidang Pengawasan Usaha	46
4.2. Uji Instrumen Data	48
4.2.1. Uji Validitas	48
4.2.2. Uji Reliabilitas	50
4.3. Penyajian Data	52
4.3.1. Identitas Responden.....	52
4.3.2. Analisis Indeks Jawaban Responden Tiap Variabel .	54
4.3.2.1. Analisis Indeks Jawaban Responden Pada Variabel Kepercayaan (X_1)	55
4.3.2.2. Analisis Indeks Jawaban Responden Pada Variabel Kepuasan Nasabah (X_2)	47
4.3.2.3. Analisis Indeks Jawaban Responden Pada Variabel Loyalitas Nasabah (X_3)	58

	Halaman
4.2.2.3. Analisis Indeks Jawaban Responden pada Variabel Loyalitas Nasabah	58
4.4. Analisis Data	60
4.4.1. Analisis Regresi.....	60
4.4.1.1. Uji t (parsial)	61
4.4.1.2. Uji F (Berganda)	64
4.4.1.3. Koefisien Determinasi (<i>Adjusted R Square</i>).	65
4.5. Pembahasan Pengaruh Kepercayaan dan Kepuasan terhadap Loyalitas Nasabah	65
BAB V. KESIMPULAN DAN SARAN	70
5.1. Kesimpulan	70
5.2. Saran	71
DAFTAR PUSTAKA	72
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 2.1. Tinjauan Penelitian Terdahulu	27
4.1. Hasil Uji Validitas Kuesioner Variabel Kepercayaan	48
4.2. Hasil Uji Validitas Kuesioner Variabel Kepuasan	49
4.3. Hasil Uji Validitas Kuesioner Variabel Loyalitas Nasabah.	50
4.4. Karakteristik Responden Jenis Kelamin	52
4.5. Karakteristik Responden Usia	53
4.6. Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	54
4.7. Hasil Perhitungan Angka Indeks, Indeks Interpretasi dan Fakta Empiris Variabel Kepercayaan Nasabah	56
4.8. Hasil Perhitungan Angka Indeks, Indeks Interpretasi dan Fakta Empiris Variabel Kepuasan Nasabah	57
4.9. Hasil Perhitungan Angka Indeks, Indeks Interpretasi dan Fakta Empiris Variabel Kepuasan Nasabah	59
4.10. Hasil Analisis Parsial (Dengan Sig (Dengan Signifikansi α = 5% satu sisi)	61

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1.	Kerangka Pemikiran Teoritis	29
4.1.	Penerapan Keterkaitan Kepercayaan, Kepuasan terhadap Loyalitas Nasabah di KSP Utama Karya di Jepara	68

