

TUGAS AKHIR

PENGARUH KEPERCAYAAN DAN KEPUASAN TERHADAP LOYALITAS NASABAH PADA PT. BANK RAKYAT INDONESIA KOTA MALANG



Oleh :

YUNIDA ROSITA
NIM : 20061000018

**PROGRAM D3 PERBANKAN DAN KEUANGAN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MERDEKA
MALANG
2023**

**PENGARUH KEPERCAYAAN DAN KEPUASAN TERHADAP
LOYALITAS NASABAH PADA PT. BANK RAKYAT
INDONESIA KOTA MALANG**



TUGAS AKHIR

Diajukan kepada
Program Studi D3 Perbankan dan Keuangan Universitas
Merdeka Malang
Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan
Dalam Memperoleh Gelar Ahli Madya (A.Md)

Oleh :

YUNIDA ROSITA
NIM : 20061000018

**PROGRAM D3 PERBANKAN DAN KEUANGAN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MERDEKA
MALANG
2023**

LEMBAR PERSETUJUAN

**PENGARUH KEPERCAYAAN DAN KEPUASAN TERHADAP
LOYALITAS NASABAH PADA PT. BANK RAKYAT
INDONESIA KOTA MALANG**

TUGAS AKHIR

Oleh :

YUNIDA ROSITA

NIM: 20061000018

Telah disetujui pada tanggal 8 Agustus 2023

Dosen Pembimbing



Dr. Erni Susana, SH., MM

Mengetahui:

Ketua Program Studi D3 Perbankan dan Keuangan



Lita Dwipasari, SE., MM

LEMBAR PENGESAHAN TUGAS AKHIR

PENGARUH KEPERCAYAAN DAN KEPUASAN TERHADAP LOYALITAS NASABAH PADA PT. BANK RAKYAT INDONESIA KOTA MALANG

TUGAS AKHIR


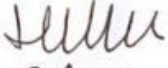

Oleh:

Yunida Rosita

NIM: 20061000018

Telah Diujikan di Depan Majelis Penguji dan Dinyatakan Diterima Sebagai Salah
Satu Persyaratan Untuk Memperoleh Gelar Ahli Madya (A.Md)

Pada 8 Agustus 2023

Susunan Dosen Penguji	Tanda Tangan
1. Penguji I Dr. Erni Susana, SH, MM	()
2. Penguji II Lita Dwipasari, SE, MM	()
3. Penguji II Drs. Totok Subianto, MM	()

Disahkan Oleh:

Ketua Program D-III Perbankan dan Keuangan



Lita Dwipasari, SE, MM

SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : YUNIDA ROSITA
NIM : 20061000018

Menyatakan bahwa Tugas Akhir yang saya buat untuk memenuhi salah satu persyaratan memperoleh gelar Ahli Madya (A.Md) pada Program D3 Perbankan dan Keuangan Universitas Merdeka Malang, dengan judul:

PENGARUH KEPERCAYAAN DAN KEPUASAN TERHADAP LOYALITAS NASABAH PADA PT. BANK RAKYAT INDONESIA KOTA MALANG

Adalah hasil karya saya sendiri. Apabila di kemudian hari ada klaim dari pihak lain, maka bukan merupakan tanggung jawab Dosen Pembimbing dan pihak Program D3 Perbankan dan Keuangan Universitas Merdeka Malang.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya

Malang, 8 Agustus 2023

Yang membuat pernyataan,



YUNIDA ROSITA

20061000018

HALAMAN PERSEMBAHAN

Dengan kerendahan dan ketulusan hati saya mengucapkan terimakasih sebanyak-banyaknya kepada seluruh pihak atas dukungan dan bentuk kontribusi yang diberikan dalam penyusunan Tugas Akhir ini. Dan saya persembahkan Tugas Akhir ini kepada :

1. Kedua orang tua, Ayah saya Slamet Untung Abidin dan Ibu saya Ngantiami. Terimakasih atas segala doa, dukungan, dan motivasi yang telah diberikan sampai terselesaikannya tugas akhir ini. Semoga rahmat, berkah, kesehatan dan umur panjang selalu menyertaimu.
2. Kepada Papi saya Mashudi dan Mama saya Titik Yohana. Terimakasih atas segala doa, dukungan, dan motivasi yang telah diberikan sampai terselesaikannya tugas akhir ini.
3. Kepada Alm kakak saya Ananta Febrian A dan kedua adik saya Aurelia Bula F dan Rindi Putri A. Terimakasih atas segala doa dan dukungannya.
4. Kepada Bagas Dwi S terimakasih karena selalu ada untuk membantu dan selalu memberikan semangat juga dukungan dalam penyusunan tugas akhir ini.
5. Kepada Mleyot Crew, Alvin Masyasya, I Putu Gede Yoga, Armandito Pramudya, Sellinda Fitri Kartikasari, Yunida Rosita, Afdolul Sabilillah dan Alm Dayana Anggun Palupi Maharani terimakasih untuk dukungan, kebersamaan dan segala bantuannya.
6. Seluruh teman-teman D3 Perbankan & Keuangan 2020 terima kasih atas dukungan dan kebersamaan dan segala bantuannya.
7. Dan semua pihak yang tidak disebutkan satu per satu yang telah memberikan dukungan dan semangat dalam penyusunan tugas akhir ini.

MOTTO

“it’s fine to fake it until you make it, until you do, until it true”

(Taylor Swift)

KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa atas rahmat dan Hidayah-Nya penulis dapat menyelesaikan tugas akhir dengan judul **PENGARUH KEPERCAYAAN DAN KEPUASAN TERHADAP LOYALITAS NASABAH PADA PT. BANK RAKYAT INDONESIA KOTA MALANG**. Pada kesempatan ini penulis menyampaikan rasa terimakasih yang tidak terhingga kepada orang-orang yang telah berperan sehingga dapat terselesaikannya tugas akhir ini, antara lain:

1. Ibu dan Bapak serta seluruh keluarga yang senantiasa memberikan dukungan moral dan spiritual.
2. Ibu Lita Dwipasari, SE, MM selaku Ketua Program Studi DIII Perbankan dan Keuangan Universitas Merdeka Malang.
3. Ibu Dr. Erni Susana, SH, MM selaku dosen pembimbing yang telah memberi arahan dan semangat dalam menyelesaikan tugas akhir ini.
4. Bapak dan Ibu Dosen Program D-III Perbankan dan Keuangan Universitas Merdeka Malang,
5. Bapak dan Ibu Karyawan Perbankan dan Keuangan Universitas Merdeka Malang,
6. Teman-teman Mahasiswa Program D-III Perbankan dan Keuangan Universitas Merdeka Malang,
7. Seluruh pihak yang berperan secara langsung dan tidak langsung yang tidak bisa saya sebutkan satu per satu.

Akhirnya dengan segala kerendahan hati peneliti menyadari keterbatasan penelitian ini karena keterbatasan peneliti. Oleh karena ini peneliti mengharapkan kritik dan saran demi kesempurnaan penelitian ini. Semoga karya yang sederhana dapat memberi manfaat bagi semua pihak.

Malang, 8 Agustus 2023

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL DEPAN	i
HALAMAN JUDUL	ii
HALAMAN PERSETUJUAN	iii
HALAMAN PENGESAHAN TUGAS AKHIR	iv
HALAMAN PERNYATAAN	v
HALAMAN PERSEMBAHAN	vi
HALAMAN MOTTO	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
ABSTRAK	xiv
ABSTRACT	xv
BAB I PENDAHULUAN	15
1.1 Latar Belakang	15
1.2 Rumusan Masalah	17
1.3 Tujuan Penelitian.....	17
1.4 Manfaat Penelitian.....	17
BAB II KAJIAN PUSTAKA	19
2.1 Penelitian Terdahulu.....	19
2.2 Landasan Teori	22
2.3 Kerangka Berpikir	26
2.4 Hipotesis Penelitian	27
BAB III METODE PENELITIAN	27
3.1 Desain Penelitian	27
3.2 Lokasi Penelitian	27
3.3 Populasi dan Sampel.....	27
3.4 Teknik Pengambilan Sampel.....	27
3.5 Sumber Data dan jenis data	28

3.6	Teknik Pengumpulan Data	28
3.7	Definisi Operasional Variabel	29
3.8	Uji Validitas dan Reliabilitas.....	31
3.9	Teknik Analisis Data	32
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....		37
4.1	Hasil Penelitian.....	37
4.2	Pembahasan Hasil Penelitian.....	53
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....		54
5.1	Kesimpulan.....	54
5.2	Saran.....	54
DAFTAR PUSTAKA		55

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu.....	19
Tabel 3.1 Skala Likert	29
Tabel 3.2 Instrumen Penelitian	30
Tabel 4.1 Deskripsi Variabel (X1).....	39
Tabel 4.2 Deskripsi Variabel (X2).....	41
Tabel 4.3 Deskripsi Variabel (Y).....	43
Tabel 4.4 Hasil Uji Validitas Kepercayaan (X1)	45
Tabel 4.5 Hasil Uji Validitas Kepuasan (X2)	45
Tabel 4.6 Hasil Uji Validitas Loyalitas (Y)	46
Tabel 4.7 Hasil Uji Reliabilitas Kepercayaan (X1).....	46
Tabel 4.8 Hasil Uji Reliabilitas Kepuasan (X2).....	47
Tabel 4.9 Hasil Uji Reliabilitas Loyalitas (Y).....	47
Tabel 4.10 Hasil Uji Multikolinearitas	48
Tabel 4.11 Uji Analisis Regresi Berganda.....	49
Tabel 4.12 Hasil Uji Parsial (Uji T).....	50
Tabel 4.13 Hasil Uji F (Simultan)	51
Tabel 4.14 Hasil Koefisien Determinasi (R ²)	52

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka pikir.....	26
Gambar 4.1 Struktur Organisasi Bank BRI	39
Gambar 4.2 Hasil Uji Normalitas	48
Gambar 4.3 Hasil Uji Heteroskedastisitas	49

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Hasil Cek Plagiasi
- Lampiran 2 Biodata Peneliti
- Lampiran 3 Berita Acara Bimbingan
- Lampiran 4 kuesioner
- Lampiran 5 Hasil Jawaban Responden
- Lampiran 6 Deskripsi Variabel Penelitian
- Lampiran 7 Hasil Uji Validitas
- Lampiran 8 Hasil Uji Reliabilitas
- Lampiran 9 Hasil Uji Asumsi Klasik
- Lampiran 10 Hasil Uji Regresi Linier Berganda

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis dan mengetahui pengaruh kepercayaan dan kepuasan baik secara parsial maupun secara simultan terhadap loyalitas nasabah. Jumlah sampel dalam penelitian ini 100 responden. Teknik pengambilan sampel menggunakan purposive sampling. Teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner. Analisis data yang digunakan adalah analisis regresi linier berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa variable kepercayaan dan variable kepuasan secara parsial dan simultan berpengaruh terhadap loyalitas nasabah.

Kata Kunci: Kepercayaan, Kepuasan, Loyalitas nasabah

ABSTRAK

This study aims to analyze and determine the effect of trust and satisfaction both partially and simultaneously on customer loyalty. The number of samples in this study were 100 respondents. The sampling technique used purposive sampling. The data collection technique used a questionnaire. The data analysis used is multiple linear regression analysis. The results showed that variable trust and variable satisfaction partially and simultaneously affect customer loyalty.

Kata Kunci: Kepercayaan, Kepuasan, Loyalitas nasabah