

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN, KEPERCAYAAN, DAN  
KEPUASAN TERHADAP LOYALITAS NASABAH  
PT BANK CENTRAL ASIA Tbk (BCA) KANTOR CABANG UTAMA  
KOTA MADIUN**

**SKRIPSI**

**Diajukan sebagai salah satu syarat  
memperoleh gelar Sarjana Strata I**



Diajukan oleh:

**Nama : Agrizia Intan Sukma Alistya**

**Nim : 51415003**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDALA SURABAYA  
KAMPUS KOTA MADIUN  
2020**

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN, KEPERCAYAAN, DAN KEPUASAN  
TERHADAP LOYALITAS NASABAH  
PT BANK CENTRAL ASIA Tbk (BCA) KANTOR CABANG UTAMA  
KOTA MADIUN**

**SKRIPSI  
Diajukan Kepada  
FAKULTAS BISNIS  
UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDALA SURABAYA  
KAMPUS KOTA MADIUN**

**Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan  
Memperoleh Gelar sarjana Manajemen  
Jurusan Manajemen**

**OLEH:  
AGRIZIA INTAN SUKMA ALISTYA  
51415003**

**JURUSAN MANAJEMEN  
FAKULTAS BISNIS  
UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDALA SURABAYA  
KAMPUS KOTA MADIUN  
2020**

**HALAMAN PERSETUJUAN**

**SKRIPSI**

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN, KEPERCAYAAN, DAN KEPUASAN  
TERHADAP LOYALITAS NASABAH  
PT BANK CENTRAL ASIA Tbk (BCA) KANTOR CABANG UTAMA  
KOTA MADIUN**

Oleh:  
Agrizia Intan Sukma Alistya  
51415003

Telah Disetujui dan Diterima dengan Baik  
Untuk Diajukan Kepada Tim Penguji

Pembimbing,



Dra. Dyah Kurniawati, M.si  
NIDN. 0713126601

Tanggal: 23 Juni 2020

**HALAMAN PENGESAHAN**

**Skripsi yang ditulis oleh : Agrizia Intan Sukma Alistya 51415003**

Telah diuji pada tanggal 23 Juni 2020 dan dinyatakan lulus oleh tim penguji.

Ketua Tim Penguji



Veronika Agustini Srimulyani, S.E., M.Si.  
NIDN. 0717087201

Mengetahui,

Dekan,



Dr. Lodovicus Lasdi, MM., Ak., CA., CPA  
NIDN. 0713097203

Ketua Jurusan,



Vivi Ariyani, S.E., M.Sc  
NIDN. 0717128001

**PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH DAN  
PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH**

Demi perkembangan ilmu pengetahuan, saya sebagai mahasiswa Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya Kampus Kota Madiun:

Saya yang bertandatangan di bawah ini:

Nama : Agrizia Intan Sukma Alistya

NIM : 51415003

Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Layanan, Kepercayaan, dan Kepuasan terhadap Loyalitas Nasabah PT Bank Central Asia Tbk (BCA) Kantor Cabang Utama Kota Madiun.

Menyatakan bahwa skripsi ini adalah ASLI karya tulis saya. Apabila terbukti karya ini merupakan *plagiarism*, saya bersedia menerima sanksi yang akan diberikan oleh Fakultas Bisnis Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya. Saya menyetujui pula bahwa karya tulis ini dipublikasikan/ditampilkan di internet atau media lain (*digital library* Perpustakaan Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya) untuk kepentingan akademik sebatas sesuai dengan Undang-undang Hak Cipta.

Demikian pernyataan keaslian dan persetujuan publikasi karya ilmiah ini saya buat dengan sebenarnya.

Madiun, 23 Juni 2020

Yang menyatakan,



(Agrizia Intan Sukma Alistya)

## **KATA PENGANTAR**

Segala puji syukur peneliti ucapkan kepada Allah SWT yang telah memberikan kesempatan, kesehatan, kemudahan dan kasih sayang-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi dengan judul “Pengaruh Kualitas Layanan, Kepercayaan, dan Kepuasan terhadap Loyalitas Nasabah PT Bank Central Asia Tbk. (BCA) Kantor Cabang Utama Kota Madiun”

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna dan masih banyak keterbatasan dan kemampuan yang penulis miliki. Namun, penulis berharap skripsi ini dapat bermanfaat dan dapat memberikan informasi bagi banyak pihak. Dalam penulisan skripsi ini peneliti banyak memperoleh dukungan dan bantuan serta saran-saran dari banyak berbagai pihak baik langsung maupun tidak langsung. Pada kesempatan ini penulis mengucapkan terimakasih yang begitu besar kepada:

1. Allah SWT yang telah memberikan kehidupan, keselamatan, dan kesehatan baik jasmani dan rohani.
2. Nabi Muhammad SAW yang senantiasa menjadi panutan kami.
3. Dr. Lordovicus Lasdi, MM.,Ak.,CA.,CPA selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya Kampus Kota Madiun.
4. Ibu Vivi Ariyani, S.E, M.Sc., selaku Ketua Jurusan Program Studi Manajemen Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya Kampus Kota Madiun.
5. Ibu Dra. Dyah Kurniawati, M.Si., selaku dosen pembimbing yang telah meluangkan waktu, memberikan bimbingan, arahan serta motivasi kepada penulis selama proses penyusunan skripsi.
6. Seluruh Bapak/Ibu dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Katolik Widya Mandala Madiun, khususnya Program Studi Manajemen yang telah memberikan nasehat dan ilmunya kepada peneliti.
7. Seluruh karyawan dan Nasabah PT Bank Central Asia Tbk. (BCA) KCU Kota Madiun yang ikut serta membantu penulis dalam pelaksanaan sehingga skripsi ini dapat selesai.

8. Mama dan Papa Tercinta. (Hayatie Trajuristyani dan Alm.Agus Sulistyo) yang selalu memberikan semangat, cinta kasih serta do'a selama penulis menyelesaikan studi.
9. Aang Permana Saputra S.Pd, yang selalu memberikan motivasi, setia Menemani dan memberikan semangat serta dukungan selama menyelesaikan studi.
10. Yang sangat saya sayangi teman-temanku, Manajemen angkatan 2015 dan *Teller MUN* yang telah memberikan semangat, dukungan, serta bantuan dan kebersamaan selama masa kuliah dan penyelesaian skripsi ini.

Penulis menyadari akan keterbatasan dan kekurangan pada penulisan ini, oleh Karena itu penulis berbesar hati menerima saran dan masukan dari semua pihak yang sifatnya membangun demi hasil yang lebih baik. Semoga skripsi ini bisa bermanfaat bagi semuanya.

Madiun, 23 Juni 2020

Agrizia Intan Sukma Alistya

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL .....	i
HALAMAN PERSETUJUAN .....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH .....	iv
KATA PENGANTAR .....	v
DAFTAR ISI .....	vii
DAFTAR TABEL .....	ix
DAFTAR GAMBAR .....	x
DAFTAR LAMPIRAN.....	xi
ABSTRAK .....	xii
<i>ABSTRACT</i> .....	xiii
BAB I PENDAHULUAN .....	1
A. Latar Belakang Masalah .....	1
B. Rumusan Masalah .....	7
C. Tujuan Penelitian .....	7
D. Manfaat Penelitian .....	8
E. Sistematika Penulisan .....	9
BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN HIPOTESIS .....	10
A. Kualitas Layanan .....	10
1. Pengertian Kualitas Layanan .....	10
2. Ciri-ciri Kualitas Layanan .....	12
3. Dimensi Kualitas Layanan .....	12
4. Faktor-Faktor penghambat Kualitas Layanan.....	13
5. Manfaat Kualitas Layanan .....	15
B. Kepercayaan.....	16
1. Pengertian Kepercayaan .....	16
2. Jenis-Jenis Kepercayaan .....	17
3. Faktor faktor yang membentuk Kepercayaan .....	18
4. Dimensi Kepercayaan .....	18
C. Kepuasan .....	19
1. Pengertian Kepuasan .....	19
2. Dimensi Kepuasan Pelanggan .....	21
3. Manfaat Kepuasan Pelanggan .....	23
D. Loyalitas Konsumen .....	24
1. Pengertian Loyalitas Pelanggan .....	24
2. Dimensi Loyalitas Pelanggan.....	25
E. Pengembangan Hipotesis.....	26
1. Pengaruh Kualitas Layanan dengan Loyalitas Nasabah.....	26
2. Pengaruh Kepercayaan dengan Loyalitas Nasabah.....	28
3. Pengaruh Kepuasan dengan Loyalitas Nasabah.....	29
F. Model Penelitian .....	31
BAB III METODE PENELITIAN .....	32
A. Desain Penelitian.....	32



B. Populasi, Sampel, dan Teknik Pengambilan Sampel .....	32
C. Variabel Penelitian dan Definisi Operasional.....	34
1. Identifikasi Variabel .....	34
2. Definisi Operasional.....	34
D. Lokasi dan Waktu Penelitian .....	37
E. Data dan Prosedur Pengumpulan Data.....	37
F. Teknik Analisis .....	37
1. Uji Kualitas Data.....	37
2. Pengujian Asumsi Klasik .....	38
3. Analisis Regresi Berganda.....	40
4. Uji Hipotesis .....	40
<b>BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>43</b>
A. Data Penelitian .....	43
1. Gambaran Umum PT Bank Central Asia (BCA) .....	43
2. Visi Bank BCA.....	44
3. Misi Bank BCA.....	44
4. Struktur Organisasi .....	45
B. Hasil Penelitian .....	48
1. Statistik Deskriptif.....	48
2. Uji Kualitas Data.....	54
3. Uji Asumsi Klasik .....	58
4. Uji Regresi Linear Berganda.....	60
5. Pengujian Hipotesis .....	62
C. Pembahasan .....	65
1. Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Loyalitas Nasabah .....	65
2. Pengaruh Kepercayaan terhadap Loyalitas Nasabah.....	66
3. Pengaruh Kepuasan terhadap Loyalitas Nasabah.....	67
<b>BAB V SIMPULAN DAN SARAN.....</b>	<b>69</b>
A. Simpulan .....	69
B. Keterbatasan Penelitian .....	70
C. Saran .....	70
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>72</b>
<b>LAMPIRAN</b>	

## DAFTAR TABEL

Tabel 4.1 Karakteristik Responden berdasarkan umur .....	46
Tabel 4.2 Karakteristik Responden berdasarkan jenis kelamin .....	46
Tabel 4.3 Karakteristik Responden berdasarkan pendidikan terakhir .....	47
Tabel 4.4 Karakteristik Responden berdasarkan lamanya menjadi nasabah .....	47
Tabel 4.5 Rentang Skala .....	48
Tabel 4.6 Tanggapan Responden tentang Kualitas Layanan .....	49
Tabel 4.7 Tanggapan Responden tentang Kepercayaan .....	51
Tabel 4.8 Tanggapan Responden tentang Kepuasan .....	52
Tabel 4.9 Tanggapan Responden tentang Loyalitas Nasabah .....	54
Tabel 4.10 Uji Validitas .....	55
Tabel 4.11 Uji Reliabilitas .....	57
Tabel 4.12 Grafik Kolmogrov-Smirnov .....	58
Tabel 4.13 Uji Multikoleniartitas .....	59
Tabel 4.14 Hasil Regresi Linear Berganda .....	61
Tabel 4.15 Hasil Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) .....	64

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Model Penelitian.....	31
Gambar 3.1 Kurva daerah penerimaan dan penolakan .....	42
Gambar 4.1 Struktur Organisasi .....	45
Gambar 4.2 Grafik Scatterplot .....	60
Gambar 4.3 Kurva Daerah Penerimaan dan Penolakan Variabel Kualitas Layanan .....	63
Gambar 4.4 Kurva Daerah Penerimaan dan Penolakan Variabel Kepercayaan .....	63
Gambar Kurva Daerah Penerimaan dan Penolakan Variabel Kepuasan .....	64

## **DAFTAR LAMPIRAN**

Lampiran 1 Kuesioner dan Surat Penelitian

Lampiran 2 Karakteristik Responden

Lampiran 3 Jawaban Pernyataan Variabel

Lampiran 4 Statistik Deskriptif

Lampiran 5 Uji Kualitas Data ( Uji Reliabilitas dan Validitas )

Lampiran 6 Uji Asumsi Klasik

Lampiran 7 Regresi Linear Berganda

Lampiran 8 Daftar Tabel R dan T

## ABSTRAKSI

Penelitian ini bertujuan untuk menguji secara empiris pengaruh kualitas layanan, kepercayaan, dan kepuasan terhadap loyalitas nasabah PT Bank Central Asia (BCA) Kantor Cabang Utama Kota Madiun. Dalam penelitian ini penulis mengajukan 3 hipotesis yaitu: 1) kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah. 2) kepercayaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah, 3) kepuasan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah. Sampel dalam penelitian ini berjumlah 96 responden dengan teknik *Purposive sampling*. Teknik analisis menggunakan regresi linier berganda. Hasil analisis menunjukkan variabel kualitas layanan, kepercayaan, dan kepuasan secara parsial berpengaruh signifikan positif terhadap loyalitas nasabah. Nilai Koefisien determinasi ( $R^2$ ) sebesar 19,4% artinya loyalitas nasabah dipengaruhi oleh variabel kualitas layanan, kepercayaan, dan kepuasan dan 80,65% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

**Kata kunci : Kualitas layanan, kepercayaan, kepuasan, loyalitas nasabah**

**THE IMPACT SERVICE QUALITY, TRUST, AND SATISFACTION  
ON CUSTOMER LOYALTY AT THE MAIN BRANCH OF  
PT BANK CENTRAL ASIA Tbk (BCA) MADIUN**

**ABSTRACT**

This research is for knowing about of quality service, trust. And satisfaction on customer loyalty of PT Bank Central Asia Tbk (BCA) Main branch office of Madiun city. The sample in this research to 96 respondents with a purposive sampling technique. The analysis technique uses multiple linear regression. The analysis showed that quality service, trust. And satisfaction variables partially had a significant positive effect on customer loyalty. The coefficient of determination ( $R^2$ ) of 19,4% means that customer loyalty is influenced by variables of quality service, trust, satisfaction, and 80,65% is influenced by other factors not examined in this research.

**Keyword: quality service, trust. Satisfaction, customer loyalty.**