Konsentrasi/BidangMinat:
Pemasaran

PENGARUH *CUSTOMER TRUST* DAN *CUSTOMER VALUE* TERHADAP *CUSTOMER SATISFACTION, CUSTOMER LOYALTY,* DAN *BRAND SWITCHING* PADA BCA CABANG DARMO SURABAYA

Skripsi S-1

OLEH :
HAGI PRANATA
3103012222

JURUSAN MANAJEMEN
FAKULTAS BISNIS
UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDALA
SURABAYA

2016

PENGARUH *CUSTOMER TRUST* DAN *CUSTOMER VALUE* TERHADAP *CUSTOMER SATISFACTION, CUSTOMER LOYALTY,* DAN *BRAND SWITCHING*PADA BCA CABANG DARMO SURABAYA

SKRIPSI
Diajukan kepada
FAKULTAS BISNIS
UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDALA SURABAYA
untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan
Memperoleh Gelar Sarjana Manajemen
Jurusan Manajemen

OLEH:
HAGI PRANATA
3103012222

JURUSAN MANAJEMEN
FAKULTAS BISNIS
UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDALA
SURABAYA
2016

HALAMAN PERSETUJUAN

SKRIPSI

PENGARUH *CUSTOMER TRUST* DAN *CUSTOMER VALUE* TERHADAP *CUSTOMER SATISFACTION, CUSTOMER LOYALTY* DAN *BRAND SWITCHING* PADA BCA CABANG DARMO SURABAYA

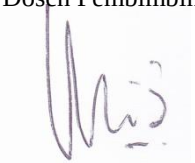
OLEH:

HAGI PRANATA

3103012222

Telah Disetujui dan Diterima dengan Baik

untuk Diajukan Kepada Tim Penguji

Dosen Pembimbing I,	Dosen Pembimbing II,
	
Dr. Christina Esti Susanti, MM., CPM(AP)	Maria Mia Kristanti, SE., MM
Tanggal: 15 Januari 2016	Tanggal: 15 Januari 2016

PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH DAN

PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Hagi Pranata

NRP : 3103012222

Judul Skripsi : PENGARUH *CUSTOMER TRUST* DAN *CUSTOMER VALUE* TERHADAP *CUSTOMER SATISFACTION*, *CUSTOMER LOYALTY*, DAN *BRAND SWITCHING* PADA BCA CABANG DARMO SURABAYA

Menyatakan bahwa tugas akhir 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.

Surabaya, 15 Januari 2016

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi yang ditulis oleh: Hagi Pranata, NRP. 310312222. Telah diuji pada tanggal 30 Januari 2016 dan dinyatakan lulus olehTim Penguji.

Ketua Tim Penguji:

Prof. Dr. Teman Koesmono, MM
NIK. 311.87.0134

Mengetahui:

Dekan,

Dr. Lodovicus Lasdi, SE., MM
NIK. 321.96.03.70

Ketua Jurusan,

Elisabeth Supriharyanti, SE., M.Si.
NIK.311.99.0369

KATA PENGANTAR

Puji Syukur pada Tuhan Yesus Kristus atas tuntunan, bimbingan, rahmat, dan penyertaan yang sudah diberikan dalam proses penyusunan skripsi ini. Skripsi ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat kelulusan pada Fakultas Bisnis Jurusan Manajemen di Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya guna meraih Sarjana Manajemen. Selain itu, skripsi ini juga bisa menjadi masukan pada semua pohak yang berkaitan terutama pada para pelaku bisnis di industri perbankan.

Dalam penelitian ini, penulis menyadari bahwa dalam menyelesaikan skripsi ini tidak terlepas dari usaha, bimbingan, saran, kritik, dukungan, serta bantuan dari berbagai pihak,maka dalam kesempatan ini, penulis menyampaikan banyak terima kasih kepada:

1. Bapak Dr. Lodovicus Lasdi, SE., MM. selaku Dekan Fakultas Bisnis Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya.
2. Ibu Elisabeth Supriharyanti, SE., M.Si. selaku Ketua Jurusan Manajemen Fakultas Bisnis Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya.
3. Ibu Dr. Christina Esti Susanti, SE., MM., CPM(AP)selaku dosen pembimbing I yang telah memberikan banyak dukungan dan meluangkan waktunya untuk memberikan bimbingan dan saran yang bermanfaat kepada penulis sehinggapenulisan skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.
4. Ibu Maria Mia Kristanti, SE., MM selaku dosen pembimbing II yang telah memberikan banyak dukungan, waktu, dan arahan dalam bimbingan dari awal hingga akhir penulisan skripsi ini.

5. Bapak Hendro Susanto, SE., MM yang senantiasa rela meluangkan waktunya dan memberikan arahan dalam menjadi dosen pembimbing kegiatan lomba yang diikuti oleh penulis.
6. Seluruh staf pengajar dan karyawan Fakultas Bisnis Jurusan Manajemen Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya atas segala bimbingan selama proses perkuliahan dan kelancaran penulisan skripsi.
7. Kedua orang tua tercinta, serta saudara-saudara yang telah memberikan banyak perhatian, doa, dan dukungan baik secara materi dan moril dari awal hingga akhir penulisan skripsi ini.
8. Keluarga besar Organisasi Kemahasiswaan Himpunan Mahasiswa Jurusan Manajemen Fakultas Bisnis yang senantiasa selalu memberikan semangat, dukungan, dan motivasi dalam pembuatan skripsi ini.
9. Sahabat-sahabat terbaik yang selalu ada, memotivasi dan memberikan dukungan penuh, Agatha Audiana Soesilo, Dian Chris Wilianto, Monica Sylvia Handiwijaya, Yenny Edison Tamara, Jonny, dan Fenska C Tandra.

Penulis menyadari bahwa penulisan skripsi ini masih jauh dari sempurna. Oleh karena itu, penulis akan menerima dengan baik segala saran dan kritik yang diberikan. Semoga penulisan skripsi ini bermanfaat bagi pembaca sekalian.

Surabaya, 15 Januari 2016

Penulis

DAFTAR ISI

Halaman

HALAMAN JUDUL i

HALAMAN PERSETUJUAN ii

PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH iii

HALAMAN PENGESAHAN iv

KATA PENGANTAR v

DAFTAR ISI vii

DAFTAR TABEL ix

DAFTAR GAMBAR x

DAFTAR LAMPIRAN xi

ABSTRAK xii

ABSTRACT xiii

BAB 1. PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Permasalahan 1

1.2. Perumusan Masalah 8

1.3. Tujuan Penelitian 8

1.4. Manfaat Penelitian 9

1.5. Sistematika Penulisan 9

BAB 2. TINJAUAN KEPUSTAKAAN

2.1. Penelitian Terdahulu 11

2.2. Landasan Teori 14

2.3. Model Konseptual 27

2.4. Hipotesis Penelitian 28

BAB 3. METODE PENELITIAN

3.1. Jenis Penelitian 29
3.2. Identifikasi Variabel 29
3.3. Definisi Operasional Variabel..... 30
3.4. Pengukuran Variabel..... 33
3.5. Jenis dan Sumber Data..... 34
3.6. Alat dan Metode Pengumpulan Data 34
3.7. Populasi, Sampel, dan Teknik Pengambilan Sampel..... 35
3.8. Uji Validitas dan Reliabilitas..... 36
3.9. Teknik Analisis Data 37
3.10. Kecocokan Model Struktural 39
3.11. Uji Hipotesis 39

BAB 4. ANALISIS DAN PEMBAHASAN

4.1. Deskripsi Responden 40
4.2. Statistik Deskriptif Variabel Penelitian..... 40
4.3. Analisis Data..... 45
4.4. Pembahasan 54

BAB 5. SIMPULAN DAN SARAN

5.1. Simpulan..... 58
5.2. Saran..... 59

DAFTAR KEPUSTAKAAN

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Halaman

Tabel 2.1.	Perbedaan Penelitian Terdahulu dan Penelitian Sekarang	11
Tabel 2.2.	Perbedaan Penelitian Terdahulu dan Penelitian Sekarang	12
Tabel 3.1.	Uji Kecocokan *Goodness of Fit Index*	38
Tabel 4.1.	Interval Rata-Rata Nilai	41
Tabel 4.2.	Statistik Deskriptif Variabel *Customer Trust* (CT)	41
Tabel 4.3.	Statistik Deskriptif Variabel *Customer Value* (CV).....	42
Tabel 4.4.	Statistik Deskriptif Variabel *Customer Satisfaction* (CS)	43
Tabel 4.5.	Statistik Deskriptif Variabel *Customer Loyalty* (CL).....	43
Tabel 4.6.	Statistik Deskriptif Variabel *Brand Switching* (BS).....	44
Tabel 4.7.	Hasil Uji Validitas.....	45
Tabel 4.8.	Uji Reliabilitas	47
Tabel 4.9.	*Test of Univariate Normality for Continuous Variables.*	49
Tabel 4.10.	*Test of Multivariate Normality for Continuous Variables*	49
Tabel 4.11.	*Goodness of Fit Statistic*	50
Tabel 4.12.	Hasil Uji Hipotesis	53

DAFTAR GAMBAR

Halaman

Gambar 2.1. Model Konseptual 26

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuesioner

Lampiran 2A. Identifikasi Responden

Lampiran 2B. Jawaban Responden untuk *Customer Trust*dan *Customer Value*

Lampiran 2C. Jawaban Responden untuk *Customer Satisfaction* dan *Customer Loyalty*

Lampiran 2D. Jawaban Responden untuk *Brand Switching*

Lampiran 3. Statistik Deskriptif

Lampiran 4. Frekuensi Karakteristik Responden

Lampiran 5. Uji Normalitas

Lampiran 6. *Output* SEM

Lampiran 7. *Path Diagram*

Pengaruh *Customer Trust* dan *Customer Value* terhadap *Customer Satisfaction, Customer Loyalty,* dan *Brand Switching* pada BCA Cabang Darmo Surabaya

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh dari variabel *customer trust* dan *customer value* terhadap *brand switching* melalui *customer satisfaction* dan *customer loyalty* pada BCA Cabang Darmo Surabaya. Penelitan ini dilakukan dengan menyebarkan kuesioner sebagai data primer. Responden yang ada didalam penelitian berjumlah 165 orang, yang kemudian dianalisis dengan metode analisis *Structural Equation Modeling* yang bertujuan untuk mengetahui pengaruh antar variabel penelitian melalui program LISREL 8.70.

Hasil dari penelitian ini menunjukan bahwa ternyata *customer trust* dan *customer value* memberikan pengaruh positif terhadap *customer satisfaction*. Selanjutnya *customer satisfaction* juga memberikan pengaruh positif terhadap *customer loyalty*. Terakhir variabel *customer loyalty* juga memberikan pengaruh positif pada variabel *brand switching* nasabah BCA Cabang Darmo Surabaya

Kata kunci: ***customer trust, customer value, customer satisfaction, customer loyalty, brand switching***

The Influence of Customer Trust and Customer Value against Customer Satisfaction, Customer Loyalty, and Brand Switching on BCA Branch Darmo Surabaya.

ABSTRACT

The study aims to determine the effect of variables reviews from the customer's trust and customer value against brand switching through customer satisfaction and customer loyalty on BCA Branch Darmo, Surabaya. Research conducted initials as with distributing questionnaires primary data . Respondents in the study amounted to 165 people , which are then analyzed with Structural Equation Modeling Methods The analysis aims to review the influence between variables Research Program through LISREL 8.70.

Results Of Research shows that th customer trust and customer value have a positive influence against customer satisfaction . Furthermore, customer satisfaction also positively influence customer loyalty Against . Lastly customer loyalty variables provide a positive influence Also in variable brand switching for displacement BCA customer brand Darmo Surabaya Branch.

Key words: customer trust, customer value, customer satisfaction, customer loyalty, brand switching