



UNIVERSITAS  
**MERCU BUANA**

Yayasan Menara Bhakti <b>UNIVERSITAS MERCU BUANA</b> Perpustakaan Pusat	
Sumber :	<i>Jombang</i>
Tanggal :	<i>16/01/13</i>
No. Reg. :	1. <i>2131060</i> 2. <i>TM/51/13/071</i>

**PENGARUH KEPERCAYAAN DAN KUALITAS LAYANAN  
TERHADAP LOYALITAS NASABAH PADA  
PT BCA PALMERAH Tbk.**

**KARYA AKHIR**

**OLEH**

**HELIA RISA ASTRIANA  
55109120027**

**UNIVERSITAS MERCU BUANA  
PROGRAM PASCA SARJANA  
PROGRAM MAGISTER MANAJEMEN  
2012**



UNIVERSITAS  
**MERCU BUANA**

**PENGARUH KEPERCAYAAN DAN KUALITAS LAYANAN  
TERHADAP LOYALITAS NASABAH PADA  
PT BCA PALMERAH Tbk.**

**KARYA AKHIR**  
Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat  
Untuk Menyelesaikan Program Pascasarjana  
Program Magister Manajemen

**OLEH**  
**HELIA RISA ASTRIANA**  
**55109120027**

**UNIVERSITAS MERCU BUANA**  
**PROGRAM PASCA SARJANA**  
**PROGRAM MAGISTER MANAJEMEN**  
**2012**

## **ABSTRACT**

*This study aimed to analyze the effect of trust and service quality on loyalty. The respondents were the customers of Bank Central Asia (BCA) at Palmerah, West Jakarta. This research is quantitative and explanative in nature. The concepts of trust, service quality and loyalty were developed from various sources. Both primary and secondary data were obtained. Secondary data were obtained from various sources such as journal, and books. Primary data were obtained by using questionnaire. Using convenience sampling technique, a total of 140 responses were obtained. Data were analyzed using the validity and reliability, classical assumption test, and linear regression analysis.*

*Using partial analysis, the results showed that both trust and service quality had significant effect on loyalty. Similarly, using simultaneous analysis, it was found that trust and service quality had significant effect on loyalty. Looking at the dimensions, it was found that the customers' expectations, preliminary information clear, real competence and engagement with customers (dimensions in trust) and tangibles, reliability, responsibility, assurance and empathy (dimensions in service quality) had a strong correlation on loyalty.*

**Keywords:** *trust, service quality, loyalty*

## ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kepercayaan dan kualitas layanan terhadap loyalitas. Responden adalah nasabah Bank Central Asia (BCA) di Palmerah Jakarta Barat. Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dan eksplanatif. Konsep kepercayaan, kualitas pelayanan dan loyalitas yang dikembangkan dari berbagai sumber. Data primer dan sekunder diperoleh. Data sekunder diperoleh dari berbagai sumber seperti jurnal dan buku. Data primer diperoleh dengan menggunakan kuesioner. Dengan menggunakan tehnik *convenience* sampling, diperoleh total 140 responden. Data dianalisis dengan menggunakan uji validitas dan reliabilitas, uji asumsi klasik dan analisis regresi linier.

Dengan menggunakan analisis parsial, hasil penelitian menunjukkan bahwa baik kepercayaan dan kualitas layanan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas. Demikian pula dengan menggunakan analisis secara simultan, ditemukan bahwa kepercayaan dan kualitas layanan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas. Melihat dimensi, ditemukan bahwa ekspektasi nasabah, informasi awal yang jelas, kompetensi nyata dan keterlibatan dengan nasabah yang merupakan dimensi kepercayaan dan *tangibles, reliability, responsiveness, assurance dan empathy* yang merupakan dimensi kualitas layanan memiliki korelasi yang kuat pada loyalitas

Kata kunci : kepercayaan, kualitas layanan, loyalitas

## PENGESAHAN

Judul : **Pengaruh Kepercayaan Dan Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Nasabah Pada PT BCA Palmerah Tbk.**

Bentuk Karya Akhir : Riset Bisnis

Nama : **HELIA RISA ASTRIANA**

N I M : 55109120027

Program : Pascasarjana Program Magister Manajemen

Tanggal : September 2012

### Mengesahkan :

**Ketua Program Studi  
Magister Manajemen**



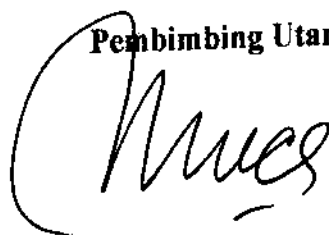
**Dr. Rina Astini, SE, MM**

**Direktur Program Pascasarjana**



**Prof. Dr. Didik J. Rachbini**

**Pembimbing Utama**



**Muchsin Saggaff Shihab, MBA, Ph.D**

## PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa semua pernyataan dalam Karya Akhir ini :

Judul : **Pengaruh Kepercayaan Dan Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Nasabah Pada PT BCA Palmerah Tbk.**

Bentuk Karya Akhir : Riset Bisnis

Nama : HELIA RISA ASTRIANA

N I M : 55109120027

Program : Pascasarjana Program Magister Manajemen

Tanggal : September 2012

Merupakan hasil studi pustaka, survey dan karya saya sendiri dengan bimbingan Komisi Dosen Pembimbing yang ditetapkan dengan Surat Keputusan Ketua Program Studi Magister Manajemen Universitas Mercu Buana.

Karya ilmiah ini belum pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan pada program sejenis di perguruan tinggi lain. Semua informasi, data, dan hasil pengolahannya yang digunakan, telah dinyatakan secara jelas sumbernya dan dapat diperiksa kebenarannya.

Jakarta, September 2012

*Helia*  
METERAI  
TEMPEL  
PENGANTARAN  
B8D19ABF030236422  
ENAM RIBU RUPIAH  
6000  
DJP  
HELIA RISA ASTRIANA

## KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadirat Allah SWT, yang telah memberikan rahmat dan hidayah-Nya sehingga karya akhir ini dapat diselesaikan sesuai dengan waktunya. Karya akhir ini disusun dalam rangka melengkapi salah satu persyaratan untuk menyelesaikan Program Magister Manajemen di Universitas Mercu Buana Jakarta.

Pada kesempatan ini penulis ingin memberikan ucapan terima kasih yang setulusnya kepada :

1. Ibu Dr. Rina Astini, SE, MM, selaku Ketua Program Studi Magister Manajemen.
2. Bapak Prof. Dr. Didik J.Rachbini selaku Direktur Program Pascasarjana
3. Bapak Muchsin Saggaff Shihab, MBA, Ph.D, selaku Dosen Pembimbing, yang telah banyak membantu memberikan bimbingan dan pengarahan hingga terselesaikannya penulisan karya akhir ini.
4. Ibu Dr. Rina Astini, SE, MM, selaku Dosen penguji, yang telah memberikan saran dan kritik pada karya akhir ini.
5. Bapak/Ibu Dosen Program Magister Manajemen Universitas Mercu Buana, yang telah membekali penulis dengan berbagai disiplin ilmu.
6. Staf dan Karyawan Universitas Mercu Buana, yang telah membantu selama studi.

7. Orangtua, suami dan anak-anak tercinta, yang tiada henti memberikan dorongan dan doa kepada penulis.
8. Semua teman-teman mahasiswa Pascasarjana Universitas Mercu Buana angkatan ke-15 yang telah memberikan semangat, dorongan moral dan spiritual selama pengerjaan karya akhir ini.

Penulis menyadari bahwa karya akhir ini tentunya memiliki banyak keterbatasan. Akan tetapi, penulis berharap karya akhir ini dapat bermanfaat untuk menambah wawasan bagi semua pihak yang membutuhkan.

Jakarta, September 2012

Penulis

Helia Risa Astriana



## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	i
<b>ABSTRACT</b> .....	ii
<b>ABSTRAK</b> .....	iii
<b>PENGESAHAN</b> .....	iv
<b>PERNYATAAN</b> .....	v
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	vi
<b>DAFTAR ISI</b> .....	viii
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	xii
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	xiv
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	xv
<b>BAB I. PENDAHULUAN</b>	
1.1. Latar Belakang Masalah.....	1
1.2. Identifikasi Masalah.....	6
1.3. Perumusan Masalah.....	7
1.4. Maksud dan Tujuan Penelitian.....	7
1.5. Manfaat Penelitian.....	8
<b>BAB II. DESKRIPSI PERUSAHAAN</b>	
2.1. Sejarah Singkat Perusahaan.....	9
2.2. Lingkup Bidang Usaha.....	10
2.3. Sumber Daya.....	11
2.4. Visi dan Misi.....	13

2.4.1. Visi.....	13
2.4.2. Misi.....	13
2.5. Tantangan Bisnis.....	13
<b>BAB III. KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PENELITIAN DAN HIPOTESIS</b>	
3.1. Kajian Pustaka.....	15
3.1.1. Kepercayaan.....	15
3.1.2. Kualitas Layanan.....	19
3.1.3. Loyalitas.....	22
3.2. Kerangka Konseptual dan Pengembangan Hipotesis.....	24
3.3. Penelitian Terdahulu.....	26
<b>BAB IV. METODOLOGI PENELITIAN</b>	
4.1. Obyek Penelitian.....	28
4.1.1. Waktu dan Lokasi Penelitian.....	28
4.2. Metode Penelitian.....	28
4.2.1. Populasi.....	30
4.2.2. Sampel.....	30
4.2.3. Tehnik Penarikan Sampel.....	31
4.3. Metode Pengumpulan Data.....	31
4.4. Variabel Penelitian dan Operasional Variabel.....	32
4.5. Teknik Pengolahan dan Analisa Data.....	35
4.5.1. Uji Validitas.....	35
4.5.2. Uji Reliabilitas.....	35

4.5.3. Uji Asumsi Klasik.....	36
4.5.3.1. Uji Multikolinieritas.....	36
4.5.3.2. Uji Heterokedastisitas.....	37
4.5.3.3. Uji Normalitas.....	37
4.5.4. Uji Regresi Linier Berganda.....	38

## **BAB V. HASIL DAN ANALIS IS PENELITIAN**

5.1. Karakteristik Responden.....	40
5.2. Analisis Deskriptif Variabel.....	42
5.2.1. Persepsi Responden terhadap Variabel Kepercayaan....	42
5.2.2. Persepsi Responden terhadap Variabel Kualitas Layanan.....	46
5.2.3. Persepsi Responden terhadap Variabel Loyalitas.....	51
5.3. Uji Validitas dan Reliabilitas .....	55
5.3.1. Uji Validitas .....	55
5.3.2. Uji Reliabilitas.....	57
5.4. Uji Asumsi Klasik .....	58
5.4.1. Uji Normalitas.....	58
5.4.2. Uji Multikolinearitas.....	60
5.4.3. Uji Heteroskedastisitas.....	61
5.5. Analisis Regresi Linear Berganda.....	62
5.6. Uji Hipotesis .....	63
5.6.1. Uji Parsial (Uji t).....	63
5.6.2. Uji Pengaruh Simultan (Uji F).....	65

5.7. Koefisien Determinasi ( $R^2$ ).....	66
5.8. Matriks Korelasi Dimensi Antar Variabel.....	67
5.9. Temuan Penelitian dan Pembahasan.....	68
<b>BAB VI. KESIMPULAN DAN SARAN</b>	
6.1. Kesimpulan.....	70
6.2. Saran.....	71
6.2.1.Saran untuk Organisasi.....	71
6.2.2.Saran Untuk Penelitian Mendatang.....	72
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>73</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>75</b>
<b>DAFTAR RIWAYAT HIDUP</b>	

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1.	: Jumlah Rekening Tutup pada Tahun 2010 & 2011 di BCA Palmerah	3
Tabel 1.2.	: Rekapitulasi Penilaian Mystery Shopper Des-2011	4
Tabel 1.3..	: Data customer baru dan rekening baru di BCA Palmerah	9
Tabel 2.1.	: Data Sumber Daya di BCA Palmerah	13
Tabel 4.1.	: Dimensi Operasional Variabel	35
Tabel 5.1.	: Latar Belakang Responden	42
Tabel 5.2..	: Jumlah Item Kuesioner	43
Tabel 5.3..	: Persepsi Responden terhadap dimensi Dibentuk dari Ekspektasi Nasabah	44
Tabel 5.4..	: Persepsi Responden terhadap dimensi Informasi Jelas	45
Tabel 5.5..	: Persepsi Responden terhadap dimensi Kompetensi Nyata	46
Tabel 5.6.	: Persepsi Responden terhadap dimensi Keterlibatan dengan masyarakat	47
Tabel 5.7.	: Persepsi Responden terhadap dimensi <i>Tangibles</i>	48
Tabel 5.8.	: Persepsi Responden terhadap dimensi <i>Reliability</i>	49
Tabel 5.9.	: Persepsi Responden terhadap dimensi <i>Responsiveness</i>	50
Tabel 5.10.	: Persepsi Responden terhadap dimensi <i>Assurance</i>	51
Tabel 5.11.	: Persepsi Responden terhadap dimensi <i>Empathy</i>	51
Tabel 5.12.	: Persepsi Responden terhadap dimensi Pembelian Produk secara Teratur	53

Tabel 5.13.	: Persepsi Responden terhadap dimensi Pembelian produk di luar lini produk	54
Tabel 5.14.	: Persepsi Responden terhadap dimensi Merekomendasikan Produk	55
Tabel 5.15.	: Persepsi Responden terhadap dimensi Kebal terhadap Daya Tarik Pesaing	56
Tabel 5.16.	: Hasil Uji Validitas	57
Tabel 5.17.	: Hasil Uji Reliabilitas	58
Tabel 5.18.	: Hasil uji Multikolinieritas	61
Tabel 5.19	: Hasil Analisis Regresi Berganda	63
Tabel 5.20.	: Uji Signifikansi Parsial (t)	64
Tabel 5.21.	: Uji Signifikansi Simultan (F)	66
Tabel 5.22.	: Koefisien Determinasi	67
Tabel 5.23.	: Matriks Korelasi Dimensi Antar Variabel	68

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1.	: Struktur Organisasi BCA Palmerah	13
Gambar 3.1.	: Kerangka Konseptual	26
Gambar 5.1.	: Histogram Normalitas	36
Gambar 5.2..	: Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual	60
Gambar 5.1.	: Hasil Uji Heteroskedastisitas	60

## **DAFTAR LAMPIRAN**

Lampiran 1.	:	Kuesioner Responden	75
Lampiran 2.	:	Rekapitulasi Kuesioner Variabel Kepercayaan	78
Lampiran 3.	:	Rekapitulasi Kuesioner Variabel Kualitas Layanan	84
Lampiran 4.	:	Rekapitulasi Kuesioner Variabel Loyalitas	90
Lampiran 5.	:	Hasil Uji Validitas dengan Menggunakan Program SPSS 17.00	97