

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN KEPERCAYAAN  
DILIHAT DARI KEPUASAN TERHADAP LOYALITAS  
NASABAH PENGGUNA ATM BANK MANDIRI**

**SKRIPSI**



**Nama : Liliek Krisnawati**

**NIM : 43113110096**

**UNIVERSITAS  
MERCU BUANA**

**Program Studi Manajemen**

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS**

**UNIVERSITAS MERCU BUANA**

**JAKARTA**

**2016**

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN KEPERCAYAAN  
DILIHAT DARI KEPUASAN TERHADAP LOYALITAS  
NASABAH PENGGUNA ATM BANK MANDIRI**

**SKRIPSI**

**Diajukan untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan Memperoleh Gelar  
Sarjana Ekonomi pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Program Studi  
Manajemen Universitas Mercu Buana Jakarta**



**Nama : Liliek Krisnawati**

**NIM : 43113110096**

**UNIVERSITAS  
MERCU BUANA**

**Program Studi Manajemen**

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS**

**UNIVERSITAS MERCU BUANA**

**JAKARTA**

**2016**

## SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Liliek Krisnawati

NIM : 43113110096

Program Studi : S1 Manajemen

Menyatakan bahwa skripsi ini adalah murni hasil karya sendiri apabila saya mengutip dari hasil karya orang lain, maka saya mencantumkan sumbernya sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Saya bersedia dikenai sanksi pembatalan skripsi ini apabila terbukti melakukan tindakan plagiat (penjiplakan).

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

UNIVERSITA  
MERCU BUANA

Jakarta, 03 Maret 2016



**Liliek Krisnawati**  
NIM : 43113110096

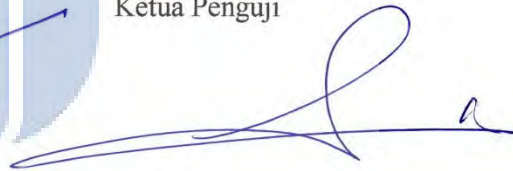
## LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Liliek Krisnawati  
NIM : 43113110096  
Program Studi : S1 Manajemen  
Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Layanan dan Kepercayaan Dilihat Dari  
Kepuasan Terhadap Loyalitas Nasabah Penggunaan ATM  
Bank Mandiri  
Tanggal Lulus Ujian : Jakarta, 03 Maret 2016

Disahkan Oleh :

Pembimbing,

Ketua Penguji



**Dudi Permana, ST., MM., PhD**  
Tanggal : 03 Maret 2016

**Yuhasril, SE., MM**  
Tanggal : 03 Maret 2016

Dekan,

Ketua Program Studi  
S1 Manajemen



**Prof. Dr. Wiwik Utami, Ak., MS., CA**  
Tanggal : 03 Maret 2016



**Dr. Rina Astini, SE., MM**  
Tanggal : 03 Maret 2016

## KATA PENGANTAR

Segala puji bagi Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan karunia-Nya kepada peneliti, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul **“Pengaruh Kualitas Layanan dan Kepercayaan Dilihat Dari Kepuasan Terhadap Loyalitas Nasabah Pengguna ATM Bank Mandiri”**. Skripsi ini merupakan syarat untuk memperoleh gelar sarjana pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.

Penulis menyadari sebagai manusia biasa dalam penelitian ini tidak lepas dari kesalahan dan kekurangan akibat keterbatasan pengetahuan serta pengalaman. Penyusunan skripsi ini tidak lepas dari bimbingan, bantuan dan dukungan yang sangat berarti dari berbagai pihak, khususnya Bapak Dudi Permana, ST., MM., PhD, selaku dosen pembimbing skripsi yang telah memberikan saran, waktu, bimbingan, semangat, pengetahuan dan nasehat-nasehat yang sangat bermanfaat yang telah diberikan kepada penulis.

Oleh karena itu, dalam kesempatan ini penulis haturkan alhamdulillah atas kekuatan Allah SWT yang telah mencurahkan anugerahnya dan ingin berterima kasih pada semua pihak yang telah membantu dalam penyusunan skripsi ini terutama kepada :

1. Bapak Dr. Ir. Arisetyanto Nugroho, MM selaku Rektor Universitas Mercu Buana
2. Ibu Prof. Dr. Wiwik Utami, Ak., MS., CA selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana
3. Ibu Dr. Rina Astini, SE., MM selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.
4. Bapak M. Soelton Ibrahim, S.Psi., MM selaku Sekretaris 1 Program Studi S1 Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.

5. Ibu Hesti Maheswari, SE., M.Si selaku Sekretaris 2 Program Studi S1 Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.
6. Orang tua tercinta Bapak Soekirno dan Ibu Sri Handari dan kedua adik saya, Dwi Hastuti dan Bambang yang telah memberikan doa, semangat dan dukungan hingga menginspirasi penulis untuk menyelesaikan skripsi ini.
7. Bang Adnan Husein, SE., MM, yang selalu memberikan semangat dan dukungannya sehingga menginspirasi penulis untuk menyelesaikan skripsi ini.
8. Rekan – rekan seperjuangan menyusun skripsi Ibrahim, Nathalia, Tuntun, Friska, Apriliani & SPECIAL u/ rekan - rekan Manajemen Pemasaran (Anggie Wiriawan, Faeshol, Jansen, Makoen Hidayat, Onti Metha, Arief Subagja, Rinaldi Alexander, Teta Muslim, Ko'Rudy) yang telah banyak membantu serta banyak cerita dibalik penyusunan skripsi ini yang tidak mungkin bisa di lupakan.
9. Pihak – pihak lain yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu. Terima kasih atas bantuan, motivasi serta doanya

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna dikarenakan terbatasnya pengalaman dan pengetahuan yang dimiliki penulis. Oleh karena itu, penulis mengharapkan segala bentuk saran serta masukan bahkan kritik yang membangun dari berbagai pihak. Semoga skripsi ini bermanfaat dan dapat menambah pengetahuan khususnya bagi penulis dan pembaca pada umumnya. Akhir kata dengan segala ketulusan dan kerendahan diri, penulis mohon maaf apabila ada kesalahan dan kelemahan dalam skripsi ini.

Jakarta, 03 Maret 2016

Liliek Krisnawati

## DAFTAR ISI

<b>SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI.....</b>	<b>i</b>
<b>LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI .....</b>	<b>ii</b>
<b>ABSTRACT.....</b>	<b>iii</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>iv</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>vi</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>ix</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xi</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN.....</b>	<b>xii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>	
A. Latar Belakang Penelitian.....	1
B. Rumusan Masalah Penelitian .....	9
C. Tujuan dan Kontribusi Penelitian.....	10
1. Tujuan Penelitian.....	10
2. Kontribusi Penelitian.....	10
<b>BAB II KAJIAN PUSTAKA, RERANGKA PEMIKIRAN DAN</b>	
<b>    HIPOTESIS.....</b>	
A. Kajian Pustaka .....	12
1. Loyalitas Pelanggan.....	12
2. Kepuasan Pelanggan.....	14
3. Kualitas Layanan .....	16
4. Kepercayaan Pelanggan.....	17

5. Hubungan Antara Kepuasan Nasabah dan Loyalitas.....	18
6. Hubungan Antara Kualitas Pelayanan dan Kepuasan .....	19
7. Hubungan Antara Kepercayaan Pelanggan dan Kepuasan	20
B. Rerangka Pemikiran .....	26
C. Hipotesis .....	27
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b>	
A. Waktu dan Tempat Penelitian. ....	28
B. Desain Penelitian.....	28
C. Definisi Dan Operasional Variabel .....	28
1. Definisi Variabel.....	27
2. Operasional Variabel .....	29
D. Pengukuran Variabel .....	34
E. Populasi Dan Sampel.....	34
F. Teknik Pengumpulan Data .....	36
G. Metode Analisis .....	37
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN</b>	
A. Gambaran Umum Perusahaan dan Responden .....	43
B. Uji Asumsi dan Kualitas Instrumen dan Kecocokan Model	
Pengukuran .....	54
1. Evaluasi Model Keseluruhan .....	54
2. Uji Reliabilitas.....	62
3. Uji Kecocokan Model Pengukuran .....	69



4. Uji Kecocokan Model Struktural .....	71
C. Uji Hipotesis .....	73
D. Pembahasan Hasil Penelitian .....	75
1. Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan .....	75
2. Pengaruh Kepercayaan Terhadap Kepuasan .....	75
3. Pengaruh Kepuasan Terhadap Loyalitas .....	76
<b>BAB V HASIL DAN PEMBAHASAN</b>	
A. Kesimpulan .....	78
B. Saran .....	80
1. Saran Teoritis .....	80
2. Saran Praktis .....	80
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>82</b>
<b>LAMPIRAN-LAMPIRAN. ....</b>	<b>85</b>



## DAFTAR TABEL

No.	Keterangan	Halaman
1.1	Kerugian Sejumlah Bank Akibat Aksi Skimmer .....	5
1.2	Peningkatan Pelayanan Prima Versi MRI.....	6
1.3	Standarisasi Pelayanan Prima versi Bank Mandiri .....	7
2.1	Penelitian Terdahulu .....	21
3.1	Operasional Variabel Kualitas Pelayanan.....	30
3.2	Operasional Variabel Kepercayaan.....	31
3.3	Operasional Variabel Kepuasan Nasabah.....	32
3.4	Operasional Variabel Loyalitas.....	33
3.5	Perhitungan Sampel .....	35
3.6	Skala Likert.....	37
3.7	Goodness of Fit Index .....	43
4.1	Susunan Direksi PT. Bank Mandiri.....	46
4.2	Visi dan Misi Bank Mandiri.....	47
4.3	Budaya Perusahaan Bank Mandiri.....	48
4.4	Karakteristik Responden berdasarkan Jenis Kelamin .....	51
4.5	Karakteristik Responden berdasarkan Usia .....	52
4.6	Karakteristik Responden berdasarkan Pekerjaan.....	53
4.7	Karakteristik Responden berdasarkan Lama Menjadi Nasabah.....	54
4.8	Karakteristik Responden berdasarkan Pendapatan perbulan .....	55
4.9	Uji Validitas Kualitas Layanan .....	57
4.10	Uji Validitas Kepercayaan .....	59

4.11	Uji Validitas Kepuasan Nasabah .....	60
4.12	Uji Validitas Loyalitas .....	63
4.13	Uji Reliabilitas .....	70
4.14	Uji Kecocokan Model Struktural Keseluruhan Variabel .....	72
4.15	Hasil Uji Kecocokan Model Struktural Keseluruhan Variabel.....	74
4.16	Hasil Pengujian Hipotesis Penelitian .....	75



## DAFTAR GAMBAR

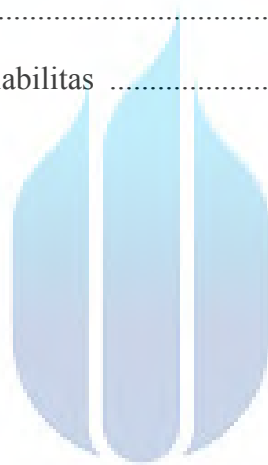
No.	Keterangan	Halaman
2.1	Model Peneliti.....	26
4.1	Logo PT. Bank Mandiri .....	49
4.2	Model Pengukuran Variabel Kualitas Layanan .....	56
4.3	Model Pengukuran Variabel Kepercayaan.....	58
4.4	Model Pengukuran Variabel Kepuasan Nasabah.....	60
4.5	Model Pengukuran Variabel Loyalitas.....	62
4.6	Model Pengukuran Keseluruhan Variabel .....	73
4.7	Model Struktural (T.Value).....	72



UNIVERSITAS  
MERCU BUANA

## DAFTAR LAMPIRAN

No.	Keterangan	Halaman
Lampiran 1	Kuesioner .....	85
Lampiran 2	Hasil Kuesioner .....	89
Lampiran 3	Data Demografi .....	105
Lampiran 4	Hasil Syntax .....	111
Lampiran 5	Hasil Uji Reliabilitas .....	124



UNIVERSITAS  
MERCU BUANA