

ABSTRACT

This study analyzes Influence of Trust and Loyalty Customer Satisfaction with Bank Mega Syariah Branch Office in Jakarta.

Methods of descriptive and quantitative study using the method of population customers of Bank Mega Syariah. Samples with a purposive sampling technique, through the distribution of questionnaires.

Results obtained using correlation analysis, linear regression, it can be concluded that all free variables significant positive influence on customer loyalty.

Keywords : fairness (integrity), responsiveness (alertness of employees) and loyalty.



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

ABSTRAK

Studi ini melakukan analisis Pengaruh Kepercayaan dan Kepuasan terhadap Loyalitas Nasabah Bank Mega Syariah di Kantor Cabang Pembantu Jakarta

Metode Penelitian ini kuantitatif deskriptif dan menggunakan metode populasi nasabah Bank Mega Syariah. Sampel dengan teknik purposive sampling, melalui pembagian kuesioner.

Hasil analisis yang didapat menggunakan korelasi, regresi linier berganda, dapat disimpulkan bahwa seluruh variable bebas berpengaruh positif signifikan terhadap Loyalitas Nasabah.

Kata kunci : *fairness* (integritas), *responsiveness* (kesigapan karyawan) dan loyalitas.



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

PENGESAHAN

Judul : **Pengaruh Kepercayaan dan Kepuasan terhadap Loyalitas Nasabah Bank Mega Syariah di Kantor Cabang Pembantu Jakarta**

Bentuk Karya Akhir : Riset Bisnis

Nama : Basuki Rachmadi

NIM : 55108120101

Program : Pascasarjana Program Studi Magister Manajemen

Tanggal : Juli 2011

Mengesahkan

**Ketua Program Studi
Magister Manajemen**

Direktur Program Pascasarjana

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

Prof. Dr. Ir. Ngadino Surip MS

Prof. Dr. Didik J. Rachbini

Pembimbing Utama

Dr. Baruna Hadibrata, SE, MM

PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini menyatakan dengan sebenarnya bahwa semua pernyataan dalam karya akhir ini :

Judul : Pengaruh Kepercayaan dan Kepuasan terhadap
Loyalitas Nasabah Bank Mega Syariah di Kantor
Cabang Pembantu Jakarta

Bentuk Karya Akhir : Riset Bisnis

Nama : Basuki Rachmadi

NIM : 55108120101

Program : Pascasarjana Program Magister Manajemen

Tanggal : 11 Juli 2011

Merupakan hasil studi pustaka, penelitian lapangan dan karya sendiri dengan bimbingan komisi Dosen Pembimbing yang telah ditetapkan dengan Surat Keputusan Ketua Program Studi Magister Manajemen Universitas Mercu Buana. Karya Akhir ini belum pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan pada program sejenis di perguruan tinggi lain. Semua Informasi, data dan hasil pengolahan yang digunakan, telah dinyatakan secara jelas sumbernya dan dapat diperiksa kebenarannya.

Jakarta, 11 Juli 2011

Basuki Rachmadi

KATA PENGANTAR

Puji Syukur kehadiran Allah, SWT penulis panjatkan atas segala berkah, rahmat, hidayah dan safaat yang telah begitu besar dilimpahkan kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan Karya Akhir ini sebagai syarat untuk menyelesaikan Program Studi dan mendapat gelar Magister Manajemen di Program Pascasarjana Universitas Mercu Buana

Penulis menyampaikan Terimakasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Bapak Dr. Baruna Hadibrata, SE, MM, sebagai dosen pembimbing atas kesediaan dan kesabarannya membimbing dan menambah ilmu kepada penulis
2. Ibu Dr. Anik Trisuwarni, atas berbagai masukan dalam ujian sidang kepada penulis selama penulisan tesis ini
3. Bapak Prof. Dr. Ir. Ngadino Surip MS, sebagai Ketua Program Studi Pascasarjana Universitas Mercu Buana
4. Bapak Prof. Dr. Didik J. Rachbini, sebagai Direktur Program Pascasarjana Universitas Mercu Buana
5. Ibu Rina Astini, SE, ME. Selaku Sekretaris Program Magister Manajemen Program Pascasarjana Universitas Mercubuana
6. Para Dosen dan pegawai yang telah banyak membantu Penulis dalam proses perkuliahan
7. Bapak Dody Wahyudi sebagai kepala Kantor Cabang Pembantu Bank Mega Syariah Jakarta Panjang
8. Ibunda Aminah yang telah memberikan doa restunya kepada penulis
9. Istri Tercinta Lilik Widarsih yang telah banyak membantu memberikan dukungan moril kepada penulis

10. Kepada teman-teman satu angkatan Program Pascasarjana khususnya Sumartono Arif, AntonHulk, Riana Setiaslalu, yang telah banyak memberikan masukan dan saran.

Akhir kata, Penulis mengharapkan kritik dan saran untuk dapat menyempurnakan Karya Akhir ini agar bermanfaat bagi banyak pihak.

Jakarta, 11 Juli 2011

Penulis

Basuki Rachmadi



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

DAFTAR ISI

	Hal
<i>ABSTRACT</i>	i
ABSTRAK	ii
PENGESAHAN	iii
PERNYATAAN	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1.Latar Belakang	1
1.2.Identifikasi Masalah	3
1.3.Rumusan Masalah	4
1.4. Tujuan Penelitian	4
1.5.Manfaat Penelitian	5

BAB II DESKRIPSI PERUSAHAAN	6
2.1. Sejarah Singkat Perusahaan	6
2.2. Lingkup Bidang Usaha	8
2.2.1. Produk dan Jasa Bank Mega Syariah	9
2.2.2. Jaminan Pemerintah terhadap Simpanan di Bank Syariah..	10
2.3. Sumber Daya	12
2.4. Tantangan Bisnis	14
2.5. Proses Bisnis	17
BAB III KAJIAN PUSTAKA	19
3.1. Kepercayaan	19
3.1.1. Definisi Kepercayaan	20
3.1.1.1. Dimensi Kepercayaan	21
3.2. Kepuasan	22
3.2.1. Definisi Kepuasan	23
3.2.1.1. Dimensi Kepuasan	24

3.2.2. Mengukur Kepuasan Nasabah	26
3.3. Loyalitas	29
3.3.1. Definisi Loyalitas	29
3.3.2. Dimensi Loyalitas	30
3.3.3. Mengukur Loyalitas	30
3.4. Karakteristik Jasa Pelayanan	34
3.5. Penelitian Terdahulu	36
3.6. Kerangka Pemikiran	38
3.7. Hipotesis	40
BAB IV METODE PENELITIAN	41
4.1. Objek Riset	41
4.2. Metode Riset	43
4.2.1. Metode Pengumpulan Data	43
4.2.2. Metode Pengambilan Sampel	43
4.2.3. Metode Pengukuran Data	45

4.3. Operasional Variabel	46
4.3.1. Variabel Independen	46
4.3.2. Variabel Dependen	46
4.4. Definisi Operasional Variabel Penelitian	47
4.4.1. Variabel Kepercayaan	47
4.4.2. Variabel Kepuasan	48
4.4.3. Variabel Loyalitas	49
4.5. Tehnik Analisis Data	54
4.5.1. Uji Validitas	55
4.5.2. Uji Reliabilitas	56
4.6. Metode Analisa Deskriptif	57
4.6.1. Standar Deviasi	57
4.7. Alat Analisis.....	57
4.7.1. Regresi Linier Berganda	58

BAB V ANALISIS DAN PEMBAHASAN	61
5.1. Karakteristik Responden	61
5.2. Uji Validitas dan Realibilitas	62
5.2.1. Uji Validitas	62
5.2.2. Uji Reliabilitas	64
5.3. Uji Normalitas	64
5.4. Uji Multikolinieritas	66
5.5. Uji Autokorelasi	67
5.6. Uji Heteroskedastisitas	68
5.7. Analisis Regresi Linier Berganda	69
5.7.1. Hasil Uji F Anova	69
5.7.2. Hasil Uji t	71
5.8. Pemecahan Masalah	72

BAB VI KESIMPULAN DAN REKOMENDASI	73
6.1. Kesimpulan	73
6.2. Rekomendasi	74
DAFTAR PUSTAKA	75
LAMPIRAN	77
RIWAYAT HIDUP	108



DAFTAR TABEL

Tabel 4.1. Operasional Kepercayaan Nasabah	50
Tabel 4.2. Operasional Kepuasan Nasabah	51
Tabel 4.3. Operasional Loyalitas Nasabah	53
Tabel 5.1. Karakteristik Responden	61
Tabel 5.2 Uji Validitas	63
Tabel 5.3. Uji Reliabilitas	64
Tabel 5.4. Uji Kolmogorov-Smirnov	65
Tabel 5.6. Uji Multikolinieritas	66
Tabel 5.7. Uji Durbin-Watson	67
Tabel 5.9. Ringkasan Model	69
Tabel 5.10. Anova	69
Tabel 5.11. Koefisien	70
Tabel 5.4. Matrik Korelasi	70

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1. Konsep Kepuasan Konsumen	28
Gambar 3.2. Hubungan Kepuasan dengan Loyalitas	33
Gambar 3.3. Rerangka Berfikir	39
Gambar 3.4. Model Penelitian	40
Gambar 5.3. Uji Normalitas	64
Gambar 5.8. Uji Heteroskedastisitas.....	68



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1.	Jadwal Kegiatan Pelaksanaan Karya Akhir	77
Lampiran 2.	Permohonan Pengisian Kuesioner	78
Lampiran 3.	Kuesioner	79
Lampiran 4.	Tabulasi	82
Lampiran 5.	Analisa Perhitungan Statistik	93

