

**PENGARUH KOMUNIKASI, KEPERCAYAAN DAN
KOMITMEN TERHADAP LOYALITAS NASABAH KTA PT.
STANDARD CHARTERED BANK CABANG GAJAH MADA**



SKRIPSI

Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan Memperoleh Gelar Sarjana
Ekonomi Pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Program Studi Manajemen

Universitas Mercu Buana Jakarta

**UNIVERSITAS
MERCU BUANA**

Disusun Oleh :

Nama : Siti Nurochmah

NIM : 43112110087

**Program Studi Manajemen
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MERCU BUANA
JAKARTA
2016**

SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Siti Nurochmah

Nim : 43112110087

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.

Jakarta, 26 Agustus 2016

UNIVERSITAS
MERCU BUANA



Siti Nurochmah

NIM: 43112110087


LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI


Nama : Siti Nurochmah
NIM : 43112110087
Program Studi : S1 Manajemen
Judul : Pengaruh Komunikasi, Kepercayaan dan
Komitmen Terhadap Loyalitas Nasabah KTA PT.
Standard Chartered Bank Cabang Gajah Mada
Tanggal Lulus Ujian : 26 Agustus 2016

Disahkan Oleh :

Pembimbing,


Ketua Penguji



Dudi Permana, ST, MM, Ph. D
Tanggal : 3/9-2016


Hesti Maheswari, SE., M.Si
Tanggal : 3/9-2016

Dekan,

Ketua Program Studi
S1 Manajemen


Prof. Dr. Wiwik Utami, Ak., MS., CA
Tanggal : 3/9-2016


Dr. Rina Astini, SE., MM
Tanggal : 3/9 2016.

KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Allah SWT atas rahmat dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“Pengaruh Komunikasi, Kepercayaan dan Komitmen terhadap Loyalitas Nasabah KTA PT. Standard Chartered Bank Cabang Gajah Mada”** dengan baik. Skripsi ini merupakan salah satu syarat dalam menyelesaikan Program pendidikan Strata satu (S1) di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana Jakarta.

Penulis menyadari bahwa sebagai manusia biasa dalam penelitian ini tidak lepas dari kesalahan dan kekurangan akibat keterbatasan pengetahuan serta pengalaman. Penyusun skripsi ini tidak lepas dari bimbingan, bantuan, dan dukungan yang sangat berarti dari berbagai pihak, khususnya Bapak Dudi Permana Ph.D, selaku dosen pembimbing skripsi yang telah meluangkan waktu untuk memberikan bimbingan, arahan, dan saran kepada penulis, sehingga skripsi ini terselesaikan dengan baik. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan terima kasih 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 S-1 Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.
 5. Ibu Hesti Maheswari, SE., M.Si selaku Sekretaris 2 Program Studi S-1 Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana dan dosen penguji sidang akhir penulis.
 6. Seluruh dosen dan staf Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana yang telah memberikan segenap ilmunya.
 7. Suami tercinta, Kresno Nugro Aji SH., yang telah memberikan semangat, doa dan dukungannya, moral dan material yang tiada henti-hentinya kepada penulis serta memberi semangat dan memberikan banyak inspirasi dalam menyelesaikan skripsi ini.
 8. Orang tua dan ketiga kakak saya tercinta yang telah memberikan semangat, doa, motivasi dan dukungannya.
 9. Pihak-pihak lain yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu. Terima kasih atas bantuan, motivasi serta doanya.
- Penulis menyadari bahwa di dalam skripsi ini masih terdapat kekurangan, sehingga saran dan kritikan, yang bersifat membangun sangat penulis harapkan demi perbaikan dan kesempurnaan skripsi ini serta semoga skripsi ini dapat dijadikan referensi yang bermanfaat bagi pembaca, Amin.

Jakarta, 2016

Siti Nurochmah

DAFTAR ISI

SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI.....	i
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI	ii
ABSTRAK.....	iii
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR GAMBAR.....	x
DAFTAR LAMPIRAN.....	xi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Penelitian	1
B. Rumusan Masalah Penelitian	14
C. Tujuan dan Kontribusi Penelitian	14
1.1 Tujuan Penelitian.....	14
1.2 Kontribusi Penelitian	15
BAB II KAJIAN PUSTAKA, RERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS.....	16
A. Kajian pustaka.....	16
1. Loyalitas Nasabah	16
2. Komunikasi	20
3. Kepercayaan	21
4. Komitmen	24
2.1 Hubungan Komunikasi terhadap Loyalitas Nasabah	27
2.2 Hubungan Kepercayaan terhadap Loyalitas Nasabah	28
2.3 Hubungan Komitmen terhadap Loyalitas Nasabah	30
B. Rerangka Pemikiran.....	33
C. Hipotesis Penelitian	34
BAB III METODE PENELITIAN	35
A. Waktu dan Tempat Penelitian	35

B. Desain Penelitian	35
C. Definisi dan Operasional Variabel.....	36
1. Definisi Variabel	36
2. Operasional Variabel	37
D. Pengukuran Variabel	41
E. Populasi dan Sampel Penelitian	41
1. Populasi Penelitian	41
2. Sampel Penelitian	42
F. Teknik Pengumpulan Data.....	44
G. Metode Analisis Data.....	45
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	52
A. Gambaran Umum Objek Penelitian	52
B. Hasil Uji Statistik Deskriptif	56
C. Hasil Uji Validitas dan Realibilitas Variabel	64
1. Hasil Uji Validitas Variabel	64
2. Hasil Uji Reliabilitas Variabel	72
3. Uji Kecocokan Model Pengukuran	77
4. Uji Kecocokan Model Struktural (Uji T)	81
D. Uji Hipotesis	84
E. Analisis Hasil Penelitian	85
BAB V SIMPULAN DAN SARAN	89
A. Simpulan	89
B. Saran.....	89
DAFTAR PUSTAKA.....	92
LAMPIRAN	95

DAFTAR TABEL

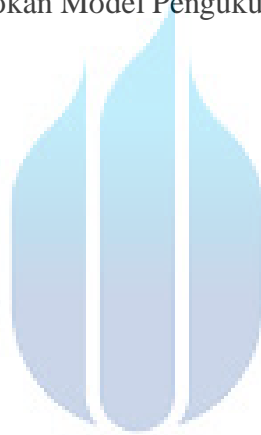
No	Keterangan	Halaman
1.1.	Pertumbuhan Kredit Tanpa Agunan Perbankan Tahun 2013-2015	10
1.2.	Jumlah Nasabah Kredit Tanpa Agunan Tahun 2013 - 2015	11
1.3.	Jumlah Nasabah yang Menutup Kredit Tanpa Agunan Tahun 2013 - 2015	12
2.3.	Ringkasan Penelitian Terdahulu	31
3.1	Operasional Variabel Komunikasi	38
3.2	Operasional Variabel Kepercayaan	38
3.3	Operasional Variabel Komitmen	39
3.4	Operasional Variabel Loyalitas Nasabah	40
3.5	Skala LIKERT	45
3.6	Goodness of Fit Index	50
4.1	Uji Validitas Variabel Komunikasi	65
4.2	Uji Validitas Variabel Kepercayaan	67
4.3	Uji Validitas Variabel Komitmen	69
4.4	Uji Validitas Variabel Loyalitas Nasabah	71
4.5	Uji Reliabilitas	77
4.6	Hasil Uji Kecocokan Model Struktural Keseluruhan Variabel (Sebelum Modif)	79
4.7	Hasil Uji Kecocokan Model Struktural Keseluruhan Variabel (Modifikasi)	81
4.8	Hasil Uji Kecocokan Model Struktural Keseluruhan Variabel (T-Value)	83
4.9	Hasil Pengujian Hipotesis Penelitian	84

DAFTAR GAMBAR

No.	Keterangan	Halaman
Gambar 1.	Pertumbuhan Kredit Perbankan Mei 2013 – Mei 2015	3
Gambar 2.	Kerangka Pemikiran	34
Gambar 4.1	Jenis Kelamin Responden	57
Gambar 4.2	Usia Responden	57
Gambar 4.3	Pendidikan Terakhir Responden	58
Gambar 4.4	Pekerjaan Responden	59
Gambar 4.5	Pendapatan per Bulan Responden	60
Gambar 4.6	Lama Kerja Responden	62
Gambar 4.7	Lama menjadi Nasabah Responden	63
Gambar 4.8	Model Pengukuran Variabel Komunikasi	64
Gambar 4.9	Model Pengukuran Variabel Kepercayaan	66
Gambar 4.10	Model Pengukuran Variabel Komitmen	68
Gambar 4.11	Model Pengukuran Variabel Loyalitas Nasabah	70
Gambar 4.12	Model Pengukuran Keseluruhan Variabel	78
Gambar 4.13	Model Pengukuran Variabel Penelitian Setelah Modifikasi	80
Gambar 4.14	Model Struktural (T-Value)	82

DAFTAR LAMPIRAN

Keterangan	Halaman
Lampiran 1 Kuesioner	95
Lampiran 2 Rekapitulasi Hasil Kuesioner.....	101
Lampiran 3 Hasil Uji Deskripsi Responden.....	122
Lampiran 4 Hasil Uji Validitas	126
Lampiran 5 Uji Kecocokan Model Pengukuran	128



UNIVERSITAS
MERCU BUANA