

**PENGARUH KOMUNIKASI PEMASARAN DAN
KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPERCAYAAN
NASABAH PT BCA SYARIAH Di JAKARTA**

SKRIPSI

**Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan Memperoleh Gelar Sarjana
Ekonomi Pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Progm Studi Manajemen Universitas
Mercu Buana Jakarta**



Nama : Jaka Wilantara

NIM : 43112110358

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

2016

SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI

Yang bertandatangan dibawah ini :

Nama : Jaka Wilantara

NIM : 43112110358

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 dikenakan sanksi pembatalan skripsi ini apabila terbukti melakukan tindakan plagiat (penjiplakan).

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

Jakarta, 17 Januari 2016



Jaka Wilantara

NIM : 43112110358

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : JAKA WILANTARA
NIM : 43112110358
Program Studi : S1 (MANAJEMEN)
Judul Skripsi : PENGARUH KOMUNIKASI PEMASARAN DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPERCAYAAN NASABAH PT BCA SYARIAH DI JAKARTA
Tanggal Lulus Ujian :

Disahkan Oleh:

Pembimbing,

KetuaPenguji,

yn



Drs. Wawan Purwanto, SE., MM.

Mafizatun Nurhayati, SE., MM.

Tanggal: 10 September 2016

Tanggal: 7 September 2016

Dekan,

Ketua Program Studi S1 Manajemen,



Prof. Dr. Wiwik Utami, Ak., MS., CA.

Dr. Rina Astini, SE., MM.

Tanggal: 10 September 2016

Tanggal: 10 September 2016

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kepada Tuhan YME karena berkat rahmat, cinta, kasih dan kasih karunia-Nya kepada penulis, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul **“Pengaruh Komunikasi Pemasaran Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepercayaan Nasabah PT Bank BCA Syariah DI Jakarta”**. 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.

Skripsi ini tidak dapat terselesaikan dengan baik tanpa dukungan dari berbagai pihak. Maka dari itu, pada kesempatan ini penulis mengucapkan terimakasih yang sedalam-dalamnya kepada:

1. Bapak Drs. Wawan Purwanto, SE., MM. selaku Dosen Pembimbing yang telah bersedia memberikan bimbingan, pengarahan dan meluangkan waktu selama proses penyusunan skripsi.
2. Bapak Dr. Ir. Arisetyanto Nugroho, MM selaku Rektor Universitas Mercu Buana.
3. Ibu Prof. Dr. Wiwik Utami, Ak., MS., CA, selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.
4. Ibu Dr. Rina Astini, SE., MM, selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.
5. Seluruh Dosen dan staf Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana yang telah memberikan segenap ilmu pengetahuan, wawasan dan bimbingan selama masa perkuliahan di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.

6. Rekan – rekan kerja dari PT Bank BCA Syariah yang senantiasa mendukung dan memberikan bantuan serta semangat kepada penulis dalam penyusunan penelitian ini.
7. *The greatest parent in this world*, Mama dan Papa, tiada ucapan yang mampu mewakili rasa terimakasih penulis atas cinta kasih tiada batas yang telah diberikan. Terimakasih karena senantiasa memberikan dukungan, baik moral ataupun material, saat suka maupun duka, hingga skripsi ini dapat selesai tepat pada waktunya.
8. Pihak – pihak lain yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu. Terimakasih banyak 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 dan masukan bahkan kritik yang membangun dari berbagai pihak. Semoga skripsi ini bermanfaat dan dapat menambah pengetahuan khususnya bagi penulis dan pembaca. Akhir kata dengan segala ketulusan dan kerendahan diri, penulis mohon maaf apabila ada kesalahan dan kelemahan dalam skripsi ini.

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

Jakarta, 17 Januari 2016

Jaka Wilantara

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
PERNYATAAN KARYA SENDIRI	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
ABSTRAK	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	9
C. Tujuan Penelitian	9
D. Kontribusi Penelitian	9
BAB II KAJIAN PUSTAKA, PENELITIAN TERDAHULU, RERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS	
A. Komunikasi Pemasaran	10
1. Pengertian Komunikasi Pemasaran	10
2. Dimensi dan Indikator Komunikasi Pemasaran	15
B. Kualitas Pelayanan	15
1. Pengertian Kualitas Pelayanan	15
2. Dimensi dan Indikator Kualitas Pelayanan	18
C. Kepercayaan	21
1. Pengertian Kepercayaan	21
2. Dimensi dan Indikator Kepercayaan	23
D. Penelitian Terdahulu	25
E. Hipotesis	29
BAB III METODE PENELITIAN	
A. Waktu dan Tempat Penelitian	30
B. Populasi dan Sampel	30
1. Populasi	30
2. Sampel	30
C. Definisi dan Operasionalisasi Konsep	33
1. Definisi Konsep	33
2. Operasional konsep	34
D. Teknik Pengumpulan Data	36
1. Data Primer	36
2. Kuesioner	36
E. Metode Analisa Data	36
1. Analisis Deskriptif	37

2. UjiReliabilitas	37
3. AnalisisRegresi Linier Berganda	38
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	
A. GambaranUmumObjekPenelitian	42
1. Profil PT Bank BCA Syariah	43
2. Pengurus.....	45
B. AnalisisDeskriptif.....	47
1. KarakteristikResponden.....	47
2. Rekapitulasi Data KomunikasiPemasaran.....	48
3. Rekapitulasi Data KualitasPelayanan	50
4. Rekapitulasi Data KepercayaanNasabah	51
C. HasilUjiKualitas Data	53
1. UjiValiditasdanUjiReliabilitas	53
1.1 HasilUjiValiditas.....	53
1.2 HasilUjiReliabilitas	56
D. UjiHipotesis.....	57
1. AnalisisRegresi Linear Berganda	57
2. AnalisisKoefisienDeterminasi	59
3. Uji F	60
4. UjiHipotesis (Uji t)	61
E. Pembahasan.....	62
1. PengaruhKomunikasiPemasaranTerhadapKepercayaan Nasabah PT BCA Syariah Di Jakarta.....	62
2. PengaruhKualitasPelayananTerhadapKepercayaan Nasabah PT BCA Syariah Di Jakarta	63
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	
A. Kesimpulan.....	64
B. Saran.....	64

DAFTAR PUSATAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

2.1	Tabel Hasil Penelitian Terdahulu	25
3.1	Tabel Operasional Konsep	34
4.1	Tabel Karakteristik Responden Berdasarkan jenis Kelamin.....	47
4.2	Tabel Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	47
4.3	Tabel Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan.....	48
4.4	Tabel Rekapitulasi Data Komunikasi Pemasaran.....	48
4.5	Tabel Rekapitulasi Data Kualitas Pelayanan.....	50
4.6	Tabel Rekapitulasi Data Kepercayaan Nasabah.....	52
4.7	Tabel Hasil Uji Validitas.....	54
4.8	Tabel Hasil Uji Reliabilitas.....	56
4.9	Tabel Hasil Analisis Regresi <i>Linear</i> berganda.....	57
4.10	Tabel Hasil Uji Koefisien Determinasi.....	59
4.11	Tabel Hasil Uji F.....	60
4.12	Tabel Hasil Uji t.....	61

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

DAFTAR GAMBAR

- 1.1 Iklan Baner *Mobile* Banking dan ATM EDC BCA Syariah.....7
- 1.2 Fitur dan Limit Transaksi *Mobile* Banking.....8



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Kuisisioner Penelitian	i
Lampiran 2	Hasil Kuisisioner	ii

