

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, KUALITAS PRODUK
DAN KEPERCAYAAN NASABAH TERHADAP
LOYALITAS NASABAH TABUNGAN SIMPEDA
BANK DKI CABANG UTAMA JUANDA**

SKRIPSI



Nama : Muchammad Purwantoro

NIM : 43118110140

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN S1
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MERCU BUANA
JAKARTA
2022**

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, KUALITAS PRODUK
DAN KEPERCAYAAN NASABAH TERHADAP
LOYALITAS NASABAH TABUNGAN SIMPEDA
BANK DKI CABANG UTAMA JUANDA**

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



Nama : Muchammad Purwantoro

NIM : 43118110140

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN S1
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MERCU BUANA
JAKARTA
2022**

SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Muchammad Purwantoro

NIM : 43118110140

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, 23 November 2022

UNIVERSITAS
MERCU BUANA



Muchammad Purwantoro

43118110140

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Muchammad Purwantoro
NIM : 43118110140
Program Studi : S1 Manajemen
Judul Skripsi : PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, KUALITAS
PRODUK DAN KEPERCAYAAN NASABAH
TERHADAP LOYALITAS NASABAH TABUNGAN
SIMPEDA BANK DKI CABANG UTAMA JUANDA
Tanggal Sidang : 23 November 2022

Disahkan oleh :

Pembimbing

(Dr. Janfry Sihite, SE, MSM)

Dekan
Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Ketua Program Studi
S-1 Manajemen



(Dr Erna Sofriana Imaningsih, SE., M,Si)



(Dr. H. Sonny Indrajaya, MM)

LPTA 12221928



Please Scan QRCode to Verify

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah puji syukur atas kehadiran Allah SWT, atas berkah dan rahmat-Nya kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan penelitian ini dengan judul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk Dan Kepercayaan Nasabah Terhadap Loyalitas Nasabah Tabungan Simpeda Bank DKI Cabang Utama Juanda”**. Skripsi ini merupakan syarat untuk memperoleh gelar sarjana pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.

Penulis menyadari bahwa penyusunan penelitian ini tidak lepas dari bimbingan Bapak Dr. Janfry Sihite, SE, MSM. selaku Dosen Pembimbing tugas akhir yang telah memberikan saran, waktu, bimbingan, semangat, pengetahuan dan nasehat yang sangat bermanfaat kepada penulis. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih kepada:

- 1) Prof. Dr. Ir. Andi Adriansyah, M.Eng, selaku Rektor Universitas Mercu Buana.
- 2) Dr. Erna Sofriana Imaningsih, SE., M.Si., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.
- 3) Dr. H. Sonny Indrajaya, MM, selaku Ketua Program Studi Manajemen S1 Universitas Mercu Buana.
- 4) Seluruh dosen dan staf Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana yang telah memberikan segenap ilmunya.

- 5) Mama dan Papa, yang sangat penulis cintai yang juga telah membesarkan dan mendidik serta memberi inspirasi dan do'a yang tiada hentinya selalu kepada penulis, adik-adik dan seluruh keluarga yang selalu memberikan dukungan kepada penulis.
- 6) Untuk Teman-teman Mercu Buana Jurusan Ekonomi dan Bisnis angkatan 2018 terima kasih banyak untuk semangat dan dukungannya.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna dikarenakan keterbatasan pengalaman dan pengetahuan yang dimiliki oleh penulis. Oleh karena itu penulis mengharapkan saran dan masukan yang membangun dari berbagai pihak. Semoga tugas akhir ini bermanfaat bagi penulis, pembaca dan peneliti selanjutnya. Akhir kata dengan segala ketulusan dan kerendahan hati penulis mohon maaf apabila ada kesalahan dan kelemahan dalam tugas akhir ini. Terima kasih.

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

Jakarta, 23 November 2022



Muchammad Purwantoro

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI.....	ii
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI	iii
ABSTRAK	iv
ABSTRACT	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Penelitian	1
B. Rumusan Masalah Penelitian	9
C. Tujuan Penelitian	9
D. Kontribusi Penelitian.....	10
BAB II KAJIAN PUSTAKA DAN PENGEMBANGAN	12
HIPOTESIS	
A. Kajian Pustaka.....	12
1. Manajemen Pemasaran.....	12
2. Loyalitas Nasabah	13
a. Pengertian Loyalitas Nasabah	13
b. Manfaat Loyalitas Nasabah.....	15
c. Penciptaan Nilai Nasabah Menuju Loyalitas	16
d. Dimensi dan Indikator Loyalitas Nasabah	17
3. Kualitas Pelayanan	17
a. Pengertian Kualitas Pelayanan	17
b. Dimensi dan Indikator Kualitas Pelayanan.....	18

4. Kualitas Produk	18
a. Pengertian Kualitas Produk	18
b. Dimensi dan Indikator Kualitas Produk	19
5. Kepercayaan Nasabah	20
a. Pengertian Kepercayaan Nasabah	20
b. Dimensi dan Indikator Kepercayaan Nasabah	21
6. Penelitian Terdahulu	21
B. Pengembangan Hipotesis	26
1. Hubungan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah	26
2. Hubungan Kualitas Produk Terhadap Loyalitas Nasabah	26
3. Hubungan Kepercayaan Nasabah Terhadap Loyalitas Nasabah	26
C. Rerangka Konseptual	27
BAB III METODE PENELITIAN	28
A. Waktu dan Tempat Penelitian	28
1. Waktu Penelitian	28
2. Tempat Penelitian	28
B. Desain Penelitian	28
C. Definisi dan Operasionalisasi Variabel	29
1. Definisi Variabel	29
2. Operasionalisasi Vvariabel	31
D. Skala Pengukuran Penelitian	32
E. Populasi dan Sampel	33
1. Populasi	33
2. Sampel	33
F. Metode Pengumpulan Data	34
1. Data Primer	34
2. Data Sekunder	34
G. Metode Analisis Data	35
1. Evaluasi <i>Measurement (Outer Model)</i>	36
2. Pengujian Model Struktural atau Uji Hipotesis (<i>Inner Model</i>) ...	38

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	41
A. Gambaran Umum Perusahaan	41
B. Analisis Deskriptif	43
1. Karakteristik Responden	43
2. Deskriptif Jawaban Responden	45
C. Hasil Uji Kualitas Data	49
1. Evaluasi <i>Measurement (Outer Model)</i>	49
2. Pengujian Model Struktural atau Uji Hipotesis (<i>Inner Model</i>)... 54	
D. Pembahasan Hasil Penelitian	57
1. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Nasabah	57
2. Pengaruh Kualitas Produk terhadap Loyalitas Nasabah	58
3. Pengaruh Kepercayaan Nasabah terhadap Loyalitas Nasabah....	58
BAB V SIMPULAN DAN SARAN	60
A. Simpulan	60
B. Saran	61
DAFTAR PUSTAKA	64
LAMPIRAN.....	67

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

DAFTAR TABEL

Tabel	Judul	Halaman
1.1	Jumlah Nasabah dan Debitur Bank DKI Periode 2016-2021.....	2
1.2	Produk Bank DKI.....	5
1.3	Hasil Pra Survei.....	7
2.1	Penelitian Terdahulu.....	21
3.1	Operasionalisasi Variabel.....	31
3.2	Instrumen Skala Likert.....	33
4.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	43
4.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	44
4.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir.....	44
4.4	Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan Saat Ini.....	45
4.5	Uji Deskriptif Jawaban Kuesioner Berdasarkan Variabel.....	46
	Kualitas Pelayanan	
4.6	Uji Deskriptif Jawaban Kuesioner Berdasarkan Variabel.....	47
	Kualitas Produk	
4.7	Uji Deskriptif Jawaban Kuesioner Berdasarkan Variabel.....	48
	Kepercayaan Nasabah	
4.8	Uji Deskriptif Jawaban Kuesioner Berdasarkan Variabel.....	49
	Loyalitas Nasabah	
4.9	Hasil Pengujian <i>Convergent Validity</i>	50
4.10	Hasil Pengujian <i>Discriminant Validity (Cross Loadings)</i>	51
4.11	Hasil Pengujian AVE.....	52
4.12	Hasil Pengujian <i>Discriminant Validity (Fornell Lacker Criterium)</i>	53
4.13	Hasil Pengujian <i>Cronbach's Alpha</i> dan <i>Composite Reliability</i>	53
4.14	Nilai R^2 Variabel Endogen.....	54
4.15	Hasil Pengujian Hipotesis.....	56

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Judul	Halaman
2.1.	Penciptaan Nilai Menuju Loyalitas	16
2.1.	Rerangka Konseptual	27
4.1.	Hasil Algoritma PLS	50
4.2.	Hasil Uji <i>Boostrapping</i>	56



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Judul	Halaman
1	Kuesioner Penelitian.....	67
2	Hasil Rekapitulasi Jawaban Responden	70
3	Hasil Kuesioner Google <i>Form</i>	90
4	Hasil Olah Data PLS	100

