

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, REPUTASI, DAN  
KEPERCAYAAN PADA KESETIAAN NASABAH BANK DI  
SURAKARTA**

**Proposal Skripsi**



**Oleh :**

**FITRI NUR HANDAYANI**

**14160369L**

**PROGRAM STUDI S1 MANAJEMEN RUMAH SAKIT  
FAKULTAS EKONOMI  
UNIVERSITAS SETIA BUDI  
SURAKARTA  
2020**

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, REPUTASI, DAN  
KEPERCAYAAN PADA KESETIAAN NASABAH BANK DI  
SURAKARTA**

**SKRIPSI**

**Diajukan untuk memenuhi salah satu persyaratan gelar Sarjana Strata Satu  
(S1) Ekonomi Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi  
Universitas Setia Budi Surakarta**



**Oleh :**

**FITRI NUR HANDAYANI**

**14160369L**

**PROGRAM STUDI S1 MANAJEMEN RUMAH SAKIT  
FAKULTAS EKONOMI  
UNIVERSITAS SETIA BUDI  
SURAKARTA**

**2020**

HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING SKRIPSI  
PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, REPUTASI, DAN KEPERCAYAAN  
PADA KESETIAAN NASABAH BANK DI SURAKARTA

Disusunoleh:

**FITRI NUR HANDAYANI**

**NIM. 14160369L**

Telah diperiksa dan disetujui untuk diajukan tim penguji pada tahun 2020

Surakarta, 28 Juli 2020

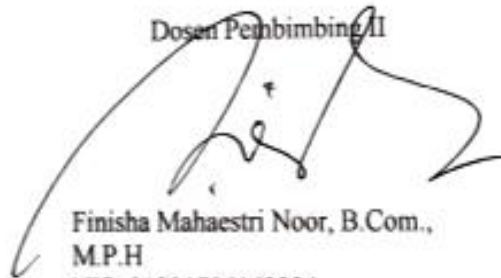
Dosen Pembimbing I



Dr. Waluyo Budi Atmoko, M.M.

NIS:01199609141059

Dosen Pembimbing II

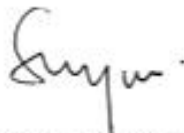


Finisha Mahaestri Noor, B.Com.,  
M.P.H

NIS: 01201706162224

Mengetahui,

Ketua Program Studi Manajemen



Dr. Didik Setyawan, SE., MM., M.Sc

NIS: 01200807161126

HALAMAN PERSETUJUAN KELULUSAN SKRIPSI

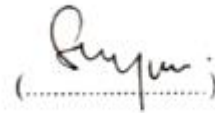
PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, REPUTASI, DAN KEPERCAYAAN  
PADA KESETIAAN NASABAH BANK DI SURAKARTA

Skripsi ini telah dipertahankan di depan tim dosen penguji ujian skripsi Fakultas  
Ekonomi Universitas Setia Budi Surakarta pada :

Hari : Rabu

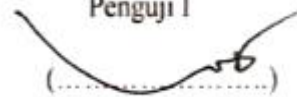
Tanggal : 29 Juli 2020

1. Dr. Didik Setyawan, SE., MM., M.Sc

  
(.....)

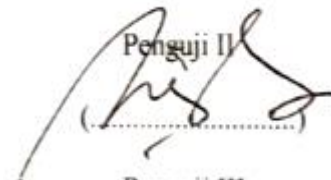
Penguji I

2. Nang Among Budiadi, S.E., M.Si

  
(.....)

Penguji II

3. Finisha Mahaestri Noor, B.Com., M.P.H

  
(.....)

Penguji III

4. Dr. Waluyo Budi Atmoko, M.M.


  
(.....)

Penguji IV

Mengetahui,

  
Dekan Fakultas Ekonomi  
Dr. Widi Hariyanti, SE., M.Si

Ketua Program Studi Manajemen

  
Dr. Didik Setyawan, SE., MM., M.Sc

## PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan dibawah ini menyatakan bahwa skripsi saya ini dengan judul "PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, REPUTASI DAN KEPERCAYAAN PADA KESETIAAN NASABAH BANK DI SURAKARTA". Dengan ini saya menyatakan bahwa yang tertulis di dalam skripsi ini benar-benar hasil karya saya sendiri bukan jiplakan dari karya tulis orang lain, baik sebagian atau seluruhnya. Pendapat atau temuan orang lain yang terdapat dalam skripsi ini dikutip atau dirujuk berdasarkan kode etik ilmiah. Apabila di kemudian hari terbukti skripsi ini adalah hasil jiplakan dari karya tulis orang lain, maka saya bersedia menerima sanksi sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Surakarta, 28 Juli 2020



Fitri Nur Handayani  
NIM: 14160369L

## **MOTTO**

“Sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan, Maka apabila kamu telah selesai(dari sesuatu urusan), kerjakan dengan sungguh sungguh dan hanya kepada Allah hendaknya kamu berharap”.

(Surat Al – Insyarah : 6-8)

“Percaya dirimu pasti bisa, percaya Allah SWT akan membantu jika dirimu mau berusaha”.

## **HALAMAN PERSEMBAHAN**

Puji syukur penulis panjatkan kepada kehadiran Allah SWT yang telah memberikan petunjuk, kemudahan dan kelancaran dalam mengerjakan skripsi ini hingga selesai.

Karya tulis ini saya persembahkan untuk :

- Kedua orang tua saya Ayah (Edris) dan Ibu (Darsini) yang tercinta, yang selalu mendoakan untuk keberhasilan saya. Serta saudara saudara kandung saya yang selalu memberikan dukungan untuk menyelesaikan skripsi ini dengan baik.
- Pembimbing Bapak Waluyo Budi Atmoko dan Ibu Finisha yang sudah dengan sabar membimbing saya sampai terselesaikan skripsi ini.
- Untuk Dede Eka Putra terimakasih atas dukungan, dan kesabarannya yang telah memberikan semangat dan inspirasi dalam menyelesaikan skripsi ini.
- Seluruh teman-teman S1 Manajemen angkatan 2016
- Seluruh teman teman tim skripsi bimbingan Pemasaran

## KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kehadiran Tuhan Yang Maha Esa atas berkat rahmat serta kasih-Nya, sehingga dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan, Reputasi dan Kepercayaan pada Kesetiaan Nasabah Bank di Surakarta”. Penulisan skripsi ini bertujuan untuk memenuhi salah satu syarat memperoleh gelar Sarjana Ekonomi pada Fakultas Ekonomi Universitas Setia Budi Surakarta.

Terselesainya skripsi ini tidak terlepas dari bantuan berbagai pihak, sehingga pada kesempatan ini penulis dengan segala kerendahan hati dan penuh rasa hormat mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang telah memberikan bantuan secara langsung maupun tidak langsung kepada penulis dalam menyusun skripsi ini sehingga selesai, terutama kepada yang saya hormati:

1. Dr. Ir. Djoni Taringan, MBA., selaku Rektor Universitas Setia Budi Surakarta.
2. Ibu Dr. Widi Hariyanti, SE.,M.Si., selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Setia Budi Surakarta.
3. Dr. Didik Setyawan, SE., MM., M.Sc selaku Ketua Program Studi S1 Manajemen Universitas Setia Budi Surakarta.
4. Bapak Dr. Waluyo Budi Atmoko, M.M selaku dosen pembimbing I yang telah memberikan bimbingan dan pengarahan dengan penuh keikhlasan dan kesabaran demi terselesainya penulisan skripsi ini.
5. Ibu Finisha Mahaestri Noor, B.Com., M.P.H selaku dosen pembimbing II yang telah memberikan arahan dan masukan dan memberikan petunjuk dalam penulisan skripsi ini.
6. Bapak Dr. Didik Setyawan, SE., MM., M.Sc selaku dosen penguji I yang telah memberikan petunjuk dan masukan dalam penulisan skripsi ini.



7. Bapak Nang Among Budiadi., SE., M.Si., selaku dosen penguji II yang telah memberikan bimbingan dan masukan dalam penulis skripsi ini.
8. Seluruh responden yang telah bersedia untuk berpartisipasi dalam terselesaikannya skripsi ini
9. Seluruh dosen pengajar dan staff karyawan Fakultas Ekonomi Universitas Setia Budi Surakarta yang telah memberikan bekal dan bimbingan kepada penulis selama mengikuti perkuliahan.
10. Kedua orang tua dan saudara yang selalu memberikan doa dan semangat selama proses penulisan skripsi sampai selesai.
11. Semua teman-teman di Fakultas Ekonomi Universitas Setia Budi Surakarta angkatan 2016. Semoga Tuhan selalu memberikan jalan terbaik dan kesuksesan atas bimbingan, bantuan dan dukungan yang telah diberikan kepada penulis.
12. Semua pihak yang telah membantu dalam penyelesaian skripsi ini yang tidak dapat disebutkan satu persatu oleh penulis.

Semoga segala bantuan, bimbingan, dukungan dan doa yang diberikan kepada penulis mendapatkan ridho dari Allah SWT. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi penulis dan semua pihak. Amiin.

Surakarta, 28 Juli 2020

Penulis

## SARI

**Fitri Nur Handayani. 2020. Pengaruh Kualitas Pelayanan, Reputasi dan Kepercayaan pada Kesetiaan Nasabah Bank di Surakarta. Program Studi S1 Manajemen. Fakultas Ekonomi. Universitas Setia Budi Surakarta. Pembimbing I. Dr. Waluyo Budi Atmoko, M.M Pembimbing II. Finisha Mahaestri Noor, B.Com., M.P.H.**

Penelitian ini bertujuan menguji Kesetiaan Nasabah yang dipengaruhi oleh Kualitas Pelayanan, Reputasi dan Kepercayaan. Kesetiaan nasabah sangat penting bagi kelangsungan operasional bank dalam jangka waktu panjang. Namun adanya upaya upaya pemasaran yang dilakukan oleh pesaing bank membuat nasabah berpeluang pindah ke bank lain.

Data diperoleh melalui kuisioner online yang dibagikan kepada nasabah perbankan. Teknik penyempelan yang digunakan *Purposive sampling* dengan populasi nasabah sebanyak 200 responden. Uji hipotesis dilakukan dengan menggunakan SEM.

Hasil penelitian ini menunjukkan kepercayaan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah, Reputasi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah, Kualitas Pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah, Kepuasan Nasabah berpengaruh signifikan terhadap komitmen, dan Komitmen berpengaruh signifikan terhadap kesetiaan nasabah.

---

Kata kunci : Kesetiaan Nasabah, Komitmen, Kepuasan Nasabah, Kualitas Pelayanan, Reputasi, Kepercayaan.

## ABSTRACT

**Handayani Nur Fitri. 2020. Effect of Service Quality, Reputation and Trust on Bank Customer Loyalty in Surakarta. S1 Management Study Program. Faculty of Economics. Setia Budi University, Surakarta. Advisor I. Dr. Waluyo Budi Atmoko, M.M Supervisor II. Finisha Mahaestri Noor, B.Com., M.P.H.**

This study aims to examine the Customer Loyalty that is influenced by Service Quality, Reputation and Trust. Customer loyalty is very important for the long-term sustainability of bank operations. However, the marketing efforts made by the bank's competitors make customers have the opportunity to move to another bank.

Data obtained through online questionnaire which is distributed to banking customers. The sampling technique used was purposive sampling with a population of 200 respondents. Hypothesis testing is done by using SEM.

The results of this study indicate that trust has no significant effect on customer satisfaction, reputation has a significant effect on customer satisfaction, service quality has a significant effect on customer satisfaction, customer satisfaction has a significant effect on commitment, and commitment has a significant effect on customer loyalty.

---

Keywords: Customer Loyalty, Commitment, Customer Satisfaction, Service Quality, Reputation, Trust.

## DAFTAR PUSTAKA

HALAMAN SKRIPSI	
LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING .....	iii
LEMBAR PENGESAHAN KELULUSAN .....	iv
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI .....	v
HALAMAN PERSEMBAHAN .....	vi
MOTTO .....	vii
KATA PENGANTAR .....	viii
SARI.....	x
ABSTRACT.....	xi
DAFTAR ISI.....	xii
DAFTAR TABEL .....	xiv
DAFTAR GAMBAR .....	xv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvi
BAB I PENDAHULUAN .....	1
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	2
1.3 Pertanyaan Penelitian .....	4
1.4 Tujuan Penelitian .....	4
1.5 Manfaat Penelitian .....	4
BAB II TINJUAN PUSTAKA .....	6
2.1 Kesetiaan Nasabah .....	6
2.2 Komitmen.....	8
2.3 Kepuasan Nasabah .....	9
2.4 Kualitas Pelayanan .....	10
2.5 Reputasi.....	11
2.6 Kepercayaan.....	12
2.7 Model Penelitian .....	14
BAB III METODE PENELITIAN.....	15
3.1 Desain Penelitian.....	15
3.2 Definisi Operasional.....	15

3.3 Uji Validitas dan Reabilitas Alat Ukur .....	17
3.4 Desain Pengambilan Sampel.....	19
3.5 Objek Penelitian .....	22
3.6 Metode Pengumpulan Data .....	22
3.7 Analisis Data .....	23
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>27</b>
4.1 Deskripsi Sampel .....	27
4.2 Deskripsi Tanggapan Responden.....	32
4.3 Hasil Analisis Data.....	41
4.4 Uji Model Fit.....	42
4.5 Pengujian Hipotesis.....	44
4.6 Pembahasan.....	45
<b>BAB V PENUTUP.....</b>	<b>48</b>
5.1 Kesimpulan .....	48
5.2 Keterbatasan Penelitian .....	48
5.3 Implikasi Manajerial .....	49
<b>DAFTAR PUSTAKA</b>	
<b>LAMPIRAN KUSIONER</b>	

## DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Hasil Uji Validitas Kuisisioner .....	18
Tabel 3.2 Hasil Uji Reliabilitas Kuisisioner .....	19
Tabel 3.3 Ukuran Sampel <i>Factor Loading</i> .....	20
Tabel 3.4 Teknik Penyampelan.....	21
Tabel 3.5 <i>Goodness of Fit Index</i> .....	24
Tabel 4.1 Karakteristik Interval Usia .....	27
Tabel 4.2 Karakteristik Jenis Kelamin .....	28
Tabel 4.3 Karakteristik Kecamatan.....	29
Tabel 4.4 Karakteristik Pekerjaan .....	30
Tabel 4.5 Karakteristik Nasabah Bank.....	31
Tabel 4.6 Distribusi Tanggapan Responden Kesetiaan Nasabah.....	32
Tabel 4.7 Distribusi Tanggapan Responden Komitmen .....	34
Tabel 4.8 Distribusi Tanggapan Responden Kepuasan Nasabah.....	35
Tabel 4.9 Distribusi Tanggapan Responden Kualitas Pelayanan.....	37
Tabel 4.10 Distribusi Tanggapan Responden Reputasi .....	38
Tabel 4.11 Distribusi Tanggapan Responden Kepercayaan .....	40
Tabel 4.12 Hasil Analisis .....	43
Tabel 4.13 Hasil Uji Hipotesis .....	44

## **DAFTAR GAMBAR**

Gambar 2.1 Model Penelitian .....	14
Gambar 4.1 Hasil Uji Hipotesis .....	42

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuisiner Penelitian .....	56
Lampiran 2 Hasil Uji Validitas Kuisiner .....	59
Lampiran 3 Hasil Uji Reliabilitas Variabel.....	69
Lampiran 4 Hasil SEM .....	80
Lampiran 5 Hasil Tabulasi .....	84



## **BAB 1**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.1 Latar Belakang**

Persaingan dalam industri perbankan saat ini semakin ketat. Regulasi perbankan yang dibuat pemerintah, memberikan wadah bagi perbankan untuk mendesain fitur pelayanan dari perbankan yang ditawarkan kepada pelanggan. Banyaknya ragam produk perbankan inilah yang memicu persaingan ketat antar bank. Semua bank berlomba melayani nasabah lebih cepat, lebih mudah, dan lebih berbiaya rendah. Penawaran produk perbankan dan kemudahan pelayanan ini, memberi pilihan menarik kepada calon nasabah untuk pindah dari satu bank ke bank lain (Lewis dan Soureli, 2006).

Osman *et al.* (2010) dan Elena *et al.* (2016) menyatakan: kesetiaan nasabah bergantung pada kualitas pelayanan, kepuasan pelanggan. Menurut Oliver (1999) kesetiaan merupakan hasil dari komitmen yang dipegang secara mendalam oleh pelanggan untuk membeli ulang produk atau jasa secara konsisten di masa datang, walaupun ada upaya-upaya pemasaran dari pesaing yang memungkinkan pindah. Kishada *et al.*, (2015) menyatakan bahwa kesetiaan pelanggan hasil dari pembelian berulang yang menciptakan pengalaman emosional positif terhadap produk atau jasa yang dikonsumsi.

Atas dasar beberapa pernyataan tersebut, terlihat komitmen nasabah menjadi faktor penting yang harus diperhatikan oleh para pemasar perbankan dalam upaya mempertahankan kesetiaan pelanggan Oliver (1999). Kesetiaan pelanggan membantu perusahaan untuk mengembangkan kemajuan jangka panjang. Pelanggan setia akan membatasi diri agar tidak tertarik dengan penawaran perusahaan lain (Albert Caruana, 2002). Kesetiaan pelanggan memiliki dampak positif pada kinerja perusahaan, sebab pelanggan setia bersedia membayar lebih dan mempunyai niat beli lebih tinggi (Winsor *et al.* 2000).

Tingginya tingkat kepentingan kesetiaan pelanggan untuk bertahan dalam persaingan, mengindikasikan perlunya para pengelola bank untuk fokus pada upaya membangun kesetiaan para nasabahnya. Kesetiaan pelanggan yang tinggi akan menjamin keberlangsungan bank dalam jangka panjang. Manajemen bank perlu mengidentifikasi dan mengembangkan berbagai faktor yang menyumbang pada terciptanya kesetiaan nasabah (Draz *et al.* 2016).

## **1.2 Perumusan Masalah**

Studi berhasil mengidentifikasi kesenjangan penelitian yaitu kesetiaan nasabah sangat penting bagi kelangsungan operasional bank dalam jangka panjang. Namun adanya upaya-upaya pemasaran yang dilakukan oleh para pesaing bank, membuat nasabah berpeluang pindah ke bank lain. Atas dasar pemikiran Oliver (1999), kesetiaan akan tercipta bila ada komitmen yang dipegang secara mendalam.

Studi Beh dan Faziharudean (2010) mengungkapkan bahwa kualitas pelayanan, reputasi dan kepercayaan berpengaruh positif terhadap kesetiaan

pelanggan dalam penggunaan *internet banking*. Studi lain dari Barbara dan Magdalini (2006) mengungkapkan kepuasan pelanggan dan komitmen berpengaruh positif terhadap kesetiaan pelanggan dalam *retail banking*. Maka studi ini mengkombinasikan sejumlah studi tersebut dengan melakukan penyesuaian model dalam pembentukan kesetiaan pelanggan.

Inoue *et al.* (2017) menguji pernyataan Oliver (1999) dan mendapati komitmen berpengaruh signifikan pada kesetiaan dalam industri olah raga. Iglesias *et al.* (2018) dalam penelitiannya di industri perbankan, mendapati bahwa kepuasan nasabah berpengaruh signifikan pada komitmen nasabah. Dalam sejumlah penelitian tentang kepuasan, didapati bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan pada kepuasan nasabah (Choi *et al.*, 2014; Kulsum *et al.*, 2017). Taman *et al.* (2017) dalam penelitiannya di industri kesehatan menyatakan bahwa kepercayaan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Sejalan dengan Taman *et al.* (2017), Chen *et al.* (2017) dalam penelitiannya di pemasaran produk hijau (*green marketing*), menyatakan bahwa kepercayaan berpengaruh signifikan pada kepuasan pelanggan. Sengupta *et al.* (2015) dalam penelitiannya menyatakan bahwa reputasi berpengaruh signifikan pada kepuasan pelayanan dalam industri penerbangan.

Dalam serangkaian penelitian tersebut, terlihat kesetiaan nasabah terkait erat dengan komitmen, kepuasan nasabah, kualitas pelayanan, reputasi, dan kepercayaan. Sejumlah konstruk tersebut berpotensi menjadi penjelas penting kesetiaan nasabah bank.

### **1.3 Pertanyaan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka dapat diajukan beberapa pertanyaan yang akan dijawab melalui penelitian ini:

- 1) Apakah komitmen berpengaruh pada kesetiaan nasabah?
- 2) Apakah kepuasan nasabah berpengaruh pada komitmen?
- 3) Apakah kualitas pelayanan berpengaruh pada kepuasan nasabah?
- 4) Apakah reputasi berpengaruh pada kepuasan nasabah?
- 5) Apakah kepercayaan berpengaruh pada kepuasan nasabah?

### **1.4 Tujuan Penelitian**

Atas dasar pertanyaan penelitian yang diajukan maka, tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah :

- 1) Menguji pengaruh komitmen pada kesetiaan nasabah
- 2) Menguji pengaruh kepuasan nasabah pada komitmen
- 3) Menguji pengaruh kualitas pelayanan pada kepuasan nasabah
- 4) Menguji pengaruh reputasi pada kepuasan nasabah
- 5) Menguji pengaruh kepercayaan pada kepuasan nasabah

### **1.5 Manfaat Penelitian**

Penelitian ini diharapkan dapat memberi manfaat secara teoritis maupun praktis bagi pengembangan ipteks.

### **1.5.1. Manfaat teoritis**

Penelitian ini diharapkan memberi penjelasan secara teoritis tentang kesetiaan nasabah, komitmen, kepuasan nasabah, kualitas pelayanan, reputasi, dan kepercayaan nasabah. Penelitian juga diharapkan mengonfirmasi signifikansi hubungan antar konstruk konstruk dalam model.

### **1.5.2. Manfaat praktis**

Penelitian ini diharapkan bermanfaat bagi pengelola perbankan dalam upaya membangun strategi untuk menciptakan kesetiaan nasabah. Konstruk-konstruk yang mempunyai hubungan yang signifikan ini, akan memandu para pengelola bank dalam merencanakan program-program yang relevan dengan tujuan membangun kesetiaan nasabah.