

**HUBUNGAN ANTARA KEPUASAN DAN KEPERCAYAAN DENGAN
LOYALITAS NASABAH BANK BRI KCP EMPANG PADA WARGA RW 07
KELURAHAN GUDANG KECAMATAN BOGOR TENGAH DI BOGOR**

RANI RIYANTI

8135132255



*Building
Future
Leaders*

**Skripsi ini Disusun Sebagai Salah Satu Persyaratan untuk Memperoleh Gelar
Sarjana Pendidikan pada Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta**

**PROGRAM STUDI PENDIDIKAN TATA NIAGA
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA
2017**

***THE CORRELATION BETWEEN SATISFACTION AND TRUST ON CUSTOMER
LOYALTY BRI BANK KCP EMPANG ON CITIZEN ASSOCIATION 07
KELURAHAN GUDANG KECAMATAN BOGOR TENGAH IN BOGOR***

RANI RIYANTI

8135132255



*Building
Future
Leaders*

***Thesis is Organized As One of The Requirements For Obtaining Bachelor of Education
at Faculty of Economic State University of Jakarta***

***STUDY PROGRAM OF COMMERCE EDUCATION
FACULTY OF ECONOMICS
STATE UNIVERSITY OF JAKARTA
2017***

ABSTRAK

RANI RIYANTI, Hubungan antara Kepuasan dan Kepercayaan dengan Loyalitas Nasabah Bank BRI KCP Empang pada Warga RW 07 Kelurahan Gudang Kecamatan Bogor Tengah di Bogor

Penelitian ini dilakukan di RW 07 Kelurahan Gudang Kecamatan Bogor Tengah, Bogor, selama empat bulan terhitung sejak Maret sampai dengan Juni 2017. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui hubungan antara kepuasan dengan loyalitas nasabah bank BRI KCP Empang pada warga RW 07 Kelurahan Gudang Kecamatan Bogor Tengah dan untuk mengetahui hubungan antara kepercayaan dengan loyalitas nasabah bank BRI KCP Empang pada warga RW 07 Kelurahan Gudang Kecamatan Bogor Tengah. Metode penelitian yang digunakan yaitu metode survei dengan pendekatan korelasional, populasi yang digunakan yaitu seluruh warga RW 07 Kelurahan Gudang Kecamatan Bogor Tengah. Teknik pengambilan sampel yang digunakan yaitu dengan teknik *Purposive Sampling* sebanyak 107 warga. Persamaan regresi yang dihasilkan adalah $\hat{Y} = 29,07 + 0,80X_1$ dan $\hat{Y} = 33,12 + 0,77X_2$. Uji persyaratan analisis yaitu uji normalitas galat taksiran regresi Y atas X dengan uji *Liliefors* menghasilkan $L_{hitung} = 0,0847$ untuk Y atas X1 dan $L_{hitung} = 0,0843$ untuk Y atas X2, sedangkan L_{tabel} untuk $n = 107$ pada taraf signifikan 0,05 adalah 0,0856. Karena $L_{hitung} < L_{tabel}$ maka galat taksiran Y atas X1 dan Y atas X2 berdistribusi normal. Uji Linieritas regresi menghasilkan $F_{hitung} < F_{tabel}$ yaitu, $0,71 < 1,60$ untuk X1 dan $0,96 < 1,60$ untuk X2 sehingga disimpulkan bahwa persamaan regresi tersebut linear. Dari uji keberartian regresi menghasilkan $F_{hitung} > F_{tabel}$ yaitu, $88,76 > 3,91$ untuk X1 dan $63 < 3,91$ untuk X2, sehingga dapat disimpulkan bahwa persamaan regresi tersebut signifikan. Koefisien korelasi *Product Moment* dari *Pearson* menghasilkan $r_{xy} = 0,677$ untuk X1 dan $r_{xy} = 0,612$ untuk X2, selanjutnya dilakukan uji keberartian koefisien korelasi dengan menggunakan uji t dan dihasilkan $t_{hitung} = 9,421$ untuk X1 dan $t_{hitung} = 7,937$ untuk X2 dan $t_{tabel} = 1,66$. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa koefisien korelasi $r_{xy} = 0,677$ untuk X1 dan $r_{xy} = 0,612$ untuk X2 adalah positif dan signifikan. Koefisien determinasi yang diperoleh sebesar 45,81% yang menunjukkan bahwa 45,81% variabel loyalitas nasabah ditentukan oleh kepuasan nasabah dan 37,50% yang menunjukkan bahwa 37,50% variabel loyalitas nasabah ditentukan oleh kepercayaan.

Kata kunci: Loyalitas Nasabah, Kepuasan dan Kepercayaan.

ABSTRACT

RANI RIYANTI, *The correlation between Satisfaction and Trust with Customer Loyalty Bank BRI KCP Empang on Residents of RW 07 Kelurahan Gudang Kecamatan Bogor Tengah in Bogor*

This research was conducted in RW 07 Kelurahan Gudang Kecamatan Bogor Tengah, Bogor, for four months starting from March to June 2017. The purpose of this study is to determine the relationship between satisfaction with customer loyalty BRI KCP Empang bank on residents RW 07 Kelurahan Gudang District Bogor Central and to know the relationship between trust with customer loyalty BRI KCP Empang bank on residents RW 07 Village Warehouse Central Bogor District. The research method used is survey method with correlational approach, the population in use is all residents of RW 07 Kelurahan Gudang Kecamatan Bogor Tengah. The sampling technique used is purposive sampling technique of 107 residents. The resulting regression equation is $\hat{Y} = 29.07 + 0.80X_1$ and $\hat{Y} = 33.12 + 0.77X_2$. Test analysis requirement that is test of normality of regression estimation of Y over X with Liliefors test yield $L_{count} = 0,0847$ for Y over X_1 and $L_{count} = 0,0843$ for Y over X_2 , while L_{table} for $n = 107$ at significant level 0,05 is 0,0856. Since $L_{count} < L_{table}$ then the estimated error of Y over X_1 and Y over X_2 is normally distributed. The regression linearity test yields $F_{count} < F_{table}$ that is, $0,71 < 1,60$ for X_1 and $0,96 < 1,60$ for X_2 so it is concluded that the regression equation is linear. From regression significance test yield $F_{count} > F_{table}$ that is, $88,76 > 3,91$ for X_1 and $63 < 3,91$ for X_2 , so it can be concluded that the regression equation is significant. Product Moment correlation coefficient from Pearson produces $r_{xy} = 0,677$ for X_1 and $r_{xy} = 0,612$ for X_2 , then tested significance correlation coefficient by using t test and generated $t_{count} = 9,421$ for X_1 and $t_{count} = 7,937$ for X_2 and $t_{table} = 1,66$. It can be concluded that the correlation coefficient $r_{xy} = 0.677$ for X_1 and $r_{xy} = 0.612$ for X_2 is positive and significant. Coefficient of determination obtained by 45,81% which shows that 45,81% variable of customer loyalty determined by customer satisfaction and 37,50% which indicate that 37,50% variable of customer loyalty determined by trust.

Keywords: Customer Loyalty, Satisfaction and Trust.

LEMBERNYA PENGENALAN ORISINILIBSAS

Penanggung Jawab

Dekan Fakultas Ekonomi

Dr. Dedi Purwana ES, M.Bus

NIP. 196712071992031001

Nama	Jabatan	Tanda Tangan	Tanggal
1. <u>Dr. Corry Yohana, MM</u> NIP. 195909181985032011	Ketua Penguji		25 Juli 2017
2. <u>Dita Puruwita, M.Si</u> NIP. 198209082010122004	Penguji Ahli		25 Juli 2017
3. <u>Dra. Dientje Griandini, M.Pd</u> NIP. 195507221982102001	Sekretaris		25 Juli 2017
4. <u>Dra. Nurahma Hajat, M.Si</u> NIP. 195310021985032001	Dosen Pembimbing I		25 Juli 2017
5. <u>Ryna Parlyna, MBA</u> NIP. 19770111200812203	Dosen Pembimbing II		25 Juli 2017

Tanggal Lulus: 15 Juni 2017

PERNYATAAN ORISINALITAS

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

1. Skripsi ini merupakan karya asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik sarjana, baik di Universitas Negeri Jakarta maupun di Perguruan Tinggi lain.
2. Skripsi ini belum dipublikasikan, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan disebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar pustaka.
3. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila di kemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh, serta sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di Universitas Negeri Jakarta.

Jakarta, Mei 2017

Yang membuat pernyataan



Rani Riyanti
NIM.8135132255

LEMBAR MOTTO DAN PERSEMBAHAN

Motto:

“Orang yang cerdas adalah orang yang bias berilmu dan dapat mengedalikan emosinya”.

“Yakin, Ikhlas dan Istiqomah”.

Skripsi ini saya persembahkan untuk:

Kedua orang tua saya yang selalu mendukung dan mendoakan saya, serta berkorban dalam memberikan moril dan materil selama ini, juga untuk semua orang yang telah mendoakan, mendukung dan memberi semangat kepada saya.

Semoga mereka semua selalu dalam lindungan Allah SWT.

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur peneliti panjatkan kehadiran ALLAH SWT yang telah melimpahkan kasih dan sayangNya sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Hubungan antara Kepuasan dan Kepercayaan dengan Loyalitas nasabah Bank BRI KCP Empang pada Warga RW 07 Kelurahan Gudang Kecamatan Bogor Tengah di Bogor”.

Maksud dari penyusunan skripsi ini yaitu untuk memenuhi salah satu syarat dalam menempuh ujian Sarjana Pendidikan pada Fakultas Ekonomi Program Studi Pendidikan Tata Niaga di Universitas Negeri Jakarta. Dalam penyusunan skripsi ini, banyak pihak yang sangat membantu peneliti dalam berbagai hal. Oleh karena itu, peneliti sampaikan rasa terima kasih yang sedalam-dalamnya kepada:

1. Dra. Nurahma Hajat, M.Si selaku dosen pembimbing I yang telah memberikan ilmu, arahan, dukungan, kritik dan saran dalam penulisan skripsi ini.
2. Ryna Parlyna, MBA selaku dosen pembimbing II yang banyak memberikan bimbingan, saran, dukungan, semangat, waktu dan tenaga dalam membimbing penelitian ini.
3. Dr. Corry Yohana, MM selaku Koordinator Program Studi Pendidikan Tata Niaga.

4. Dra. Tjutju Fatimah M.Si selaku dosen pembimbing akademik yang telah memberikan bimbingan, arahan, dukungan dan waktu selama masa perkuliahan.
5. Dr. Dedi Purwana ES, M.Bus selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta.
6. Seluruh dosen Fakultas Ekonomi, khususnya dosen-dosen Program Studi Pendidikan Tata Niaga yang telah memberikan ilmu dan pengalamannya.
7. Kedua orang tua tercinta, Bapak Ranta dan Ibu Sutinah serta kakak-kakak tersayang yang telah memberikan semangat berupa materil dan moril.
8. Bapak Juhri Dulhari selaku ketua RW 07 Kelurahan Gudang Kecamatan Bogor Tengah yang telah memberikan izin kepada peneliti untuk melakukan penelitian di tempat tersebut.
9. Teman-teman seperjuangan Pendidikan Tata Niaga 2013 yang telah setia menemani dan memberikan segalanya selama perkuliahan.

Peneliti menyadari sepenuhnya bahwa, dalam menyusun skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan. Hal ini dikarenakan keterbatasan dan kemampuan peneliti. Oleh karena itu, saran dan kritik dari berbagai pihak peneliti harapkan.

Jakarta, Mei 2017

Rani Riyanti