

**ANALISIS PENGARUH KOMITMEN, KEPUASAN DAN
KEPERCAYAAN TERHADAP LOYALITAS NASABAH
(Survei pada Bank BRI Kantor Cabang Jakarta Artha Gading)**

**IDO RIDWAN FIDYANTO
8215145232**



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

**PROGRAM STUDI S1 MANAJEMEN
KONSENTRASI MANAJEMEN PEMASARAN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA
2016**

**ANALYSIS OF INFLUENCE COMMITMENT,
SATISFACTION AND TRUST TO LOYALTY CUSTOMER
(Survey on Bank BRI Branch Office Jakarta Artha Gading)**

**IDO RIDWAN FIDYANTO
8215145232**



Skripsi is Written as part Of Bachelor Degree in Economics accomplishment

**STUDY PROGRAM OF S1 MANAGEMENT
CONCENTRATION IN MARKETING MANAGEMENT
FACULTY OF ECONOMICS
UNIVERSITY NEGERI JAKARTA
2016**

ABSTRAK

IDO RIDWAN FIDYANTO. *Analisis Pengaruh Komitmen, Kepuasan dan Kepercayaan, terhadap Loyalitas Nasabah (Survei pada Bank BRI Kantor Cabang Jakarta Artha Gading)*. Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta. 2016.

Penelitian ini bertujuan untuk menjelaskan deskripsi dari komitmen nasabah, kepuasan nasabah, kepercayaan nasabah dan loyalitas nasabah Bank BRI Kantor Cabang Jakarta Artha Gading serta menganalisis pengaruh variabel komitmen, kepuasan dan kepercayaan terhadap loyalitas. Desain penelitian ini adalah penelitian deskripsi. Metode analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis regresi linear berganda. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh nasabah Bank BRI Kantor Cabang Jakarta Artha Gading yang membuka rekening simpanan deposito. Sampel responden dalam penelitian ini sebanyak 150 responden. Data dikumpulkan menggunakan metode survei dengan mempergunakan kuesioner berisi daftar pernyataan yang disampaikan langsung kepada responden yaitu nasabah simpanan yang memiliki rekening deposito selama satu tahun. Hasil analisis deskripsi menunjukkan bahwa: a) Pada hasil perhitungan indeks komitmen yang memiliki empat dimensi yaitu komitmen afektif, komitmen kalkulatif, komitmen normatif, dan terus menggunakan, menunjukkan bahwa interpretasi tinggi. b) Pada hasil perhitungan indeks kepuasan yang memiliki empat dimensi yaitu kenyamanan, bukti fisik, penetapan harga, dan inovasi produk, menunjukkan bahwa interpretasi tinggi. c) Pada hasil perhitungan indeks kepercayaan yang memiliki tiga dimensi yaitu integritas, kebijakan, dan kredibilitas, menunjukkan bahwa interpretasi tinggi. d) Pada hasil perhitungan indeks loyalitas yang memiliki tiga dimensi yaitu perilaku loyal, sikap loyal, dan loyalitas kognitif, menunjukkan bahwa interpretasi tinggi. Sedangkan temuan hasil analisis regresi menunjukkan bahwa komitmen, kepuasan dan kepercayaan berpengaruh signifikan dan positif terhadap loyalitas nasabah Bank BRI Kantor Cabang Jakarta Artha Gading.

Kata kunci : komitmen, kepuasan, kepercayaan, loyalitas.

ABSTRACT

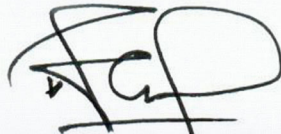
IDO RIDWAN FIDYANTO. *Analysis of Influence Commitment, Satisfaction and Trust, to Customer Loyalty (Survey on Bank BRI Branch Office Artha Gading Jakarta). Faculty of Economics, University of Jakarta. 2016.*

This study aims to clarify the description of the commitment, customer satisfaction, customer trust and customers loyalty of Bank BRI Branch Office Artha Gading Jakarta as well as to analyze the effect of variable commitment, satisfaction and trust toward loyalty. Design of this research is the description. Methods of data analysis used in this research is multiple linear regression analysis. The population in this study are all customers of Bank BRI Branch Office Artha Gading Jakarta who opened a savings account deposits. Sample of respondents in this study were 150 respondents. Data were collected using a survey method using a questionnaire containing a list of statements made directly to the respondents, namely customer deposits which have a deposit account for one year. The results of descriptive analysis showed that: a) In the results of the index calculation commitment has four dimensions: affective commitment, calculative commitment, normative commitment, and continue to use, shows that high interpretation. b) In the calculation results of the satisfaction index has four dimensions, namely comfort, physical evidence, pricing, and product innovation, suggesting that high interpretation. c) In the calculation results of the confidence index that has three dimensions: integrity, wisdom, and credibility, suggesting that high interpretation. d) In the calculation results loyalty index that has three dimensions: attitudes loyal, loyal attitude, and cognitive loyalty, showing that high interpretation. While the findings of the regression analysis showed that commitment, satisfaction and trust influence significant and positive on customer loyalty BRI Bank Artha Gading Jakarta Branch Office.

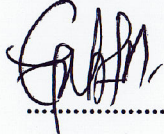
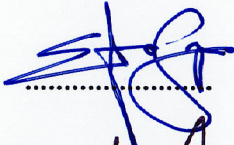
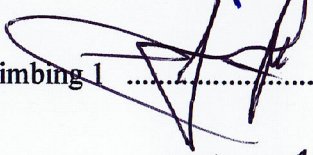
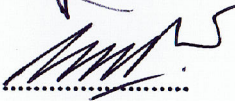
Keyword: commitment, satisfaction, trust, loyalty.

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

**Penanggung Jawab
Dekan Fakultas Ekonomi**



Dr. Dedi Purwana ES, M. Bus
NIP. 195712071992031001

Nama	Jabatan	Tanda Tangan	Tanggal
1. <u>Dr. Gatot Nazir Ahmad, S.Si, M.Si</u> NIP. 197205062006041002	Ketua		2 Agustus 2016
2. <u>Rahmi SE, M. SM</u> NIP.9257	Sekretaris		3 Agustus 2016
3. <u>M. Edo S. Siregar SE, M. BA</u> NIP. 197201252002121001	Penguji Ahli		2 Agustus 2016
4. <u>Agung Kresnamurti RP, ST, MM</u> NIP. 197404162006041001	Pembimbing 1		2 Agustus 2016
5. <u>Andrian Haro, S. Si, MM</u> NIP. 198509242014041002	Pembimbing 2		2 Agustus 2016

Tanggal Lulus 1 Agustus 2016
.....

SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Ido Ridwan Fidyanto

No. Registrasi : 8215145232

Jenjang : S1

Program Studi : Manajemen

Fakultas : Ekonomi, Universitas Negeri Jakarta

Dengan ini saya menyatakan bahwa saya:

1. Telah menyelesaikan seluruh administrasi keuangan selama menjadi mahasiswa FE UNJ.
2. Telah menempuh seluruh matakuliah yang ditetapkan oleh Program Studi.
3. Telah memenuhi syarat jumlah SKS sesuai ketentuan ditetapkan FE UNJ.
4. Tidak melakukan pemalsuan tanda tangan pihak manapun pada berkas pendaftaran ujian Skripsi.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya dan apabila dikemudian hari terdapat ketidakbenaran, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pembatalan kelulusan dan pencabutan ijazah yang telah saya peroleh, serta sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di Universitas Negeri Jakarta.

Jakarta, 1 Agustus 2016

Yang membuat pernyataan,


Ido Ridwan Fidyanto

KATA PENGANTAR

Puji Syukur Alhamdulillah penulis panjatkan kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat, hidayah dan karunia-Nya kepada penulis sehingga dapat menyusun dan menyelesaikan penelitian yang berjudul:

**ANALISIS PENGARUH KOMITMEN, KEPUASAN DAN KEPERCAYAAN
TERHADAP LOYALITAS NASABAH (Survei pada Bank BRI Kantor Cabang
Jakarta Artha Gading)**

Penelitian ini disusun untuk melengkapi syarat kelulusan Sarjana Ekonomi di Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta.

Pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan terima kasih yang tulus dan penghargaan yang setinggi-tingginya kepada semua pihak yang telah membantu baik secara langsung maupun tidak langsung sampai selesainya penelitian ini. Ucapan terima kasih dan penghargaan penulis haturkan kepada:

1. Drs. Dedi Purwana ES, M.Bus, selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta.
2. Dr. Gatot Nazir Ahmad, S.Si, M.Si, selaku Ketua Program Studi S1 Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Jakarta.
3. Agung Kresnamurti RP, ST, MM selaku Pembimbing Utama yang telah memberikan bimbingan dan pengarahan dalam penelitian ini.
4. Andrian Haro, S. Si, MM selaku Pembimbing Kedua yang juga telah memberikan bimbingan dan pengarahan dalam penelitian ini.

5. Dr. Hamidah, SE, M.Si., selaku dosen wali yang telah memberi motivasi dan ilmu yang bermanfaat.
6. Segenap Dosen pengajar Program Studi Manajemen yang telah membeikan bekal ilmu.
7. Terima kasih kepada Orang tua dan saudara-saudara saya atas doa dan dukungannya untuk menyelesaikan penelitian ini.
8. Semua Teman-teman kelas Alih Program Manajemen 2014 yang telah membantu mengatasi kesulitan dalam proses penelitian ini.
9. Semua pihak yang telah memberikan dukungan dan bantuan dalam penelitian ini.

Kepada semua pihak yang disebutkan diatas maupun yang tidak disebutkan semoga Allah SWT selalu melimpahkan rahmat serta karunia-Nya. Saran dan kritik yang bersifat membangun sangat diharapkan untuk penyempurnaan penelitian ini, akhir kata semoga penelitian ini dapat memberikan manfaat bagi semua pihak.

Jakarta, Juli 2016

Penulis