

**PENGARUH KEPERCAYAAN DAN KOMITMEN TERHADAP
LOYALITAS NASABAH BANK MANDIRI CABANG UNJ PADA
MAHASISWA FAKULTAS EKONOMI UNIVERSITAS NEGERI
JAKARTA**

PUTRIE NURULIA WARDHANI

8135155098



*Building
Future
Leaders*

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

PROGRAM STUDI PENDIDIKAN BISNIS

FAKULTAS EKONOMI

UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA

2019

***THE INFLUENCE OF TRUST AND COMMITMENT TO CUSTOMER
LOYALTY OF MANDIRI BANK UNIT UNJ ON STUDENT OF FACULTY
OF ECONOMICS STATE UNIVERSITY OF JAKARTA***

PUTRIE NURULIA WARDHANI

8135155098



*Building
Future
Leaders*

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

STUDY PROGRAM OF BUSINESS EDUCATION

FACULTY OF ECONOMICS

STATE UNIVERSITY OF JAKARTA

2019

ABSTRAK

PUTRIE NURULIA WARDHANI, Pengaruh Kepercayaan dan Komitmen terhadap Loyalitas Nasabah Bank Mandiri Cabang UNJ pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta.

Penelitian ini dilakukan di Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Jakarta, selama 6 bulan terhitung sejak Februari sampai dengan bulan Juli 2019. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh kepercayaan dan komitmen terhadap loyalitas nasabah Bank Mandiri Cabang UNJ pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi di Universitas Negeri Jakarta. Metode penelitian yang peneliti gunakan adalah metode *survey* dengan kuesioner, populasi yang digunakan adalah seluruh mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah dengan teknik *Purposive sampling* sebanyak 120 orang. Persamaan regresi yang dihasilkan adalah $\hat{Y} = 1,570 + 0,356 X_1 + 0,422 X_2$. Uji persyaratan analisis yaitu uji normalitas dengan uji *Kolmogorov-Smimov* dengan tingkat signifikansi (α) = 5% atau 0,05 dan menghasilkan tingkat signifikan Y bernilai sebesar 0,200, X_1 bernilai sebesar 0,200, X_2 bernilai sebesar 0,200. Karena tingkat signifikansi ketiga variabel tersebut $> 0,05$ maka dapat disimpulkan bahwa data tersebut berdistribusi normal dan dapat digunakan dalam analisis selanjutnya. Uji linieritas regresi Y atas X_1 dan Y atas X_2 menghasilkan nilai signifikansi pada *Linearity*, yaitu $0,000 < 0,05$, sehingga disimpulkan bahwa memiliki hubungan yang linier. Dari uji keberartian regresi Y atas X_1 dan X_2 menghasilkan $F_{hitung} > F_{tabel}$, yaitu $42,176 > 3,072$, sehingga dapat disimpulkan bahwa persamaan regresi tersebut signifikan. Selanjutnya, dilakukan uji t dan dihasilkan Y atas X_1 $t_{hitung} 4,529 > t_{tabel} = 1,65798$, Y atas X_2 $t_{hitung} 5,169 > t_{tabel} = 1,65798$. Koefisien determinasi yang diperoleh sebesar 0,535 untuk kepercayaan, 0,563 untuk komitmen. Maka dapat disimpulkan bahwa kepercayaan dan komitmen untuk menjelaskan loyalitas nasabah secara simultan yaitu 41,9% sedangkan 58,1% sisanya dijelaskan oleh variabel lain.

Kata Kunci : Loyalitas Nasabah, Kepercayaan, Komitmen

ABSTRACT

PUTRIE NURULIA WARDHANI, Influence of Trust and Commitment to Customer Loyalty of Bank Mandiri UNJ Branch for Students of the Faculty of Economics, Jakarta State University.

This research was conducted at the Faculty of Economics, Jakarta State University, for 6 months from February to July 2019. The purpose of this study was to determine the effect of trust and commitment to customer loyalty of Bank Mandiri UNJ Branch to Students of the Faculty of Economics at Jakarta State University. The research method that the researcher uses is a survey method with a questionnaire, the population used is all students of the Faculty of Economics, Jakarta State University. The sampling technique used was a Purposive sampling technique of 120 people. The resulting regression equation is $\hat{Y} = 1,570 + 0,356 X1 + 0,422 X2$. The requirements analysis test is the normality test with the Kolmogorov-Smimov test with a significance level (α) = 5% or 0.05 and produces a significant level of Y value of 0.200, X1 is worth 0.200, X2 is 0.200. Because the significance level of the three variables is > 0.05 , it can be concluded that the data are normally distributed and can be used in subsequent analyzes. Regression linearity test Y for X1 and Y over X2 produces a significance value in linearity, which is $0,000 < 0,05$, so it is concluded that it has a linear relationship. From the Y regression test for X1 and X2 it produces $F_{count} > F_{table}$, which is $42,176 > 3,072$, so it can be concluded that the regression equation is significant. Next, the t test and Y above X1 $t_{hitung} 4.529 > t_{table} = 1.65798$, Y over X2 $t_{hitung} 5.169 > t_{table} = 1.65798$. The coefficient of determination obtained is 0.535 for trust, 0.563 for commitment. Then it can be concluded that trust and commitment to explain customer loyalty simultaneously are 41.9% while the remaining 58.1% is explained by other variables.

Keywords: Customer Loyalty, Trust, Commitment

LEMBAR PENGESAHAN

Penanggung Jawab
Dekan Fakultas Ekonomi



Prof. Dr. Dedi Purwana ES, M.Bus
NIP. 196712071992031001

| Nama | Jabatan | Tanda Tangan | Tanggal |
|--|---------------|--|-------------|
| 1. <u>Ryna Parlyna, MBA</u> NIP. 197701112008122003 | Ketua Penguji |  | 10 / 8 - 19 |
| 2. <u>Dita Puruwita, S.Pd, M.Si</u> NIP. 198209082010122004 | Penguji Ahli |  | 19 / 8 - 19 |
| 3. <u>Rahmi, S.E, M.S.M</u> NIP. 198305012018032001 | Sekretaris |  | 12 / 8 - 19 |
| 4. <u>Dr. Corry Yohana, MM</u> NIP. 195909181985032011 | Pembimbing I |  | 12 / 8 - 19 |
| 5. <u>Terrylina Arvinta Monoarfa, SE, MM</u> NIDK. 8854660018 | Pembimbing II |  | 12 / 8 - 19 |

Tanggal Lulus: 9 Agustus 2019

LEMBAR 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, Agustus 2019

Yang membuat pernyataan



Putrie Nurulia Wardhani

NIM. 8135155098

LEMBAR MOTTO DAN PERSEMBAHAN

Motto:

“Don't try to be the same, try to be better”

“Boleh jadi kamu membenci sesuatu padahal ia amat baik bagimu, dan boleh jadi pula kamu menyukai sesuatu padahal ia amat buruk bagimu, Allah mengetahui sedang kamu tidak mengetahui” (QS Al Baqarah : 216)

“Sesungguhnya bersama kesulitan ada kemudahan, tetaplah bekerja keras (untuk urusan yang lainnya)” (QS. Al-Insyirah: 6 – 7)

“Kita menjadi bijak bukan karena pengalaman di masa lalu, tetapi karena tanggung jawab akan masa depan.” - George Bernard Shaw

Puji syukur saya panjatkan kepada Allah SWT, atas berkat dan karunia-Nya, saya dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik dan tepat waktu.

Skripsi ini saya persembahkan untuk kedua orang tua saya tersayang.

Terima kasih banyak karena selalu mendukung dalam bentuk materi dan doa demi kemudahan dan kelancaran saya selama menempuh perkuliahan.

KATA PENGANTAR

Puji syukur peneliti panjatkan kehadirat Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat-Nya dengan memberikan kemudahan dan kelancaran dalam menyelesaikan skripsi dengan judul “Pengaruh Kepercayaan dan Komitmen terhadap Loyalitas Nasabah Bank BNI Universitas Negeri Jakarta”.

Skripsi ini disusun sebagai salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar sarjana pendidikan pada Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta. Dalam penyusunan skripsi ini, peneliti menyadari masih terdapat kekurangan dan skripsi ini tidak mungkin terselesaikan tanpa bantuan dari berbagai pihak.

Dalam kesempatan ini peneliti ingin mengucapkan terima kasih kepada:

1. Dr. Corry Yohana, M.M selaku dosen pembimbing I yang telah banyak berjasa dalam memberikan ilmu, motivasi, arahan, saran, dukungan, perhatian dan kesabaran dalam membimbing penulisan skripsi ini.
2. Terrylina Arvinta Monoarfa, S.E, M.M selaku dosen pembimbing II sekaligus dosen pembimbing akademik yang telah banyak berjasa dalam memberikan bimbingan, ilmu, telah meluangkan waktu, tenaga, pikiran, perhatian, dukungan, saran yang membangun, motivasi dan juga telah banyak mengajarkan kebaikan selama masa perkuliahan saya dan dalam penelitian ini.
3. Seluruh dosen Fakultas Ekonomi, khususnya dosen-dosen Program Studi Pendidikan Bisnis yang telah memberikan ilmu yang berguna dan bermanfaat.

4. Ryna Parlyna, M.BA selaku Koordinator Program Studi Pendidikan Bisnis, Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta
5. Prof. Dr. Dedi Purwana ES, M.Bus selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta.
6. Seluruh responden yang telah meluangkan waktunya dan membantu kelancaran skripsi.
7. Kedua orang tua tercinta yaitu, Ibu Wiwin Wimbaningrum dan Bapak Junaedi, serta kakak Muhammad Filsuf dan Dinar Tri Pratiwi.
8. Teman-teman seperjuangan terkhususnya Ananda Ameliani, Lia Indah Pramesti, Tiansi Suci Pertiwi dan juga teman-teman sebimbangan yang saling membantu sehingga penelitian ini dapat terselesaikan.

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 sangat peneliti harapkan.

Jakarta, Agustus 2019

Putrie Nurulia Wardhani