

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN, KEPERCAYAAN DAN NILAI  
NASABAH TERHADAP LOYALITAS NASABAH  
(Studi Pada Nasabah PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk  
Kantor Cabang Bumiayu)**



**Skripsi**

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen

**MUHAMAD RIFKI**

**1502010112**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PURWOKERTO  
2020**

**HALAMAN PERSETUJUAN**

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN, KEPERCAYAAN DAN NILAI  
NASABAH TERHADAP LOYALITAS NASABAH  
(Studi Pada Nasabah PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk  
Kantor Cabang Bumiayu)**



**SKRIPSI**

**Oleh :**

**Muhamad Rifki**  
**1502010112**

**Diterima dan disetujui oleh :**



**Dra. Triseptin Muji Rahayu, M.Si**

**NIK.2160128**



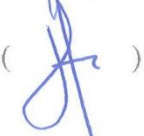
## HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi yang diajukan oleh:

Nama : Muhamad Rifki  
NIM : 1502010112  
Program Studi : Manajemen  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis  
Perguruan tinggi : Universitas Muhammadiyah Purwokerto  
Judul : **Pengaruh Kualitas Layanan, Kepercayaan Dan Nilai Nasabah Terhadap Loyalitas Nasabah (Studi Pada Nasabah PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk Kantor Cabang Bumiayu)**

Telah berhasil dipertahankan di hadapan Dewan Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen pada Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Muhammadiyah Purwokerto.

### DEWAN PENGUJI

Ketua : Dra. Triseptin Muji Rahayu, M.Si (  )  
Anggota 1 : Hj. Herni Justiana Astuti, S.E, M.Si, Ph.D (  )  
Anggota 2 : Purnadi , SE, M.Si (  )  
Ditetapkan di : Purwokerto  
Tanggal : 28 Januari 2020

Mengetahui:  
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis



## HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Muhamad Rifki  
NIM : 1502010112  
Program Studi : Manajemen  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis  
Perguruan Tinggi : Universitas Muhammadiyah Purwokerto

Menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa skripsi ini adalah hasil karya saya dan semua sumber baik yang dikutip maupun dirujuk telah saya nyatakan dengan benar serta bukan hasil penjiplakan dari karya orang lain.

Demikian pernyataan ini saya buat dan apabila kelak dikemudian hari terbukti ada unsur penjiplakan, saya bersedia mempertanggung jawabkan sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Di buat di : Purwokerto

Pada tanggal : 28 Januari 2020

Yang membuat Pernyataan



Muhamad Rifki

**HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI  
UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

---

Sebagai sivitas akademika Universitas Muhammadiyah Purwokerto dan demi pengembangan ilmu pengetahuan, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Muhamad Rifki  
NIM : 1502010112  
Program Studi : Manajemen  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis  
Perguruan Tinggi : Universitas Muhammadiyah Purwokerto  
Jenis Karya : Skripsi

menyetujui untuk memberikan Hak Bebas Royalti Noneksklusif (*Non-exclusive Royalty-Free Right*) kepada Universitas Muhammadiyah Purwokerto atas karya ilmiah saya yang berjudul: Pengaruh Kualitas Layanan, Kepercayaan Dan Nilai Nasabah Terhadap Loyalitas Nasabah (Studi Pada Nasabah PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk Kantor Cabang Bumiayu) beserta perangkat yang ada (jika diperlukan).

Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif ini Universitas Muhammadiyah Purwokerto berhak menyimpan, mengalihmedia/alihformatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan mempublikasikan tugas akhir saya dengan tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Purwokerto, 28 Januari 2020

Yang menyatakan,



Muhamad Rifki

## MOTTO

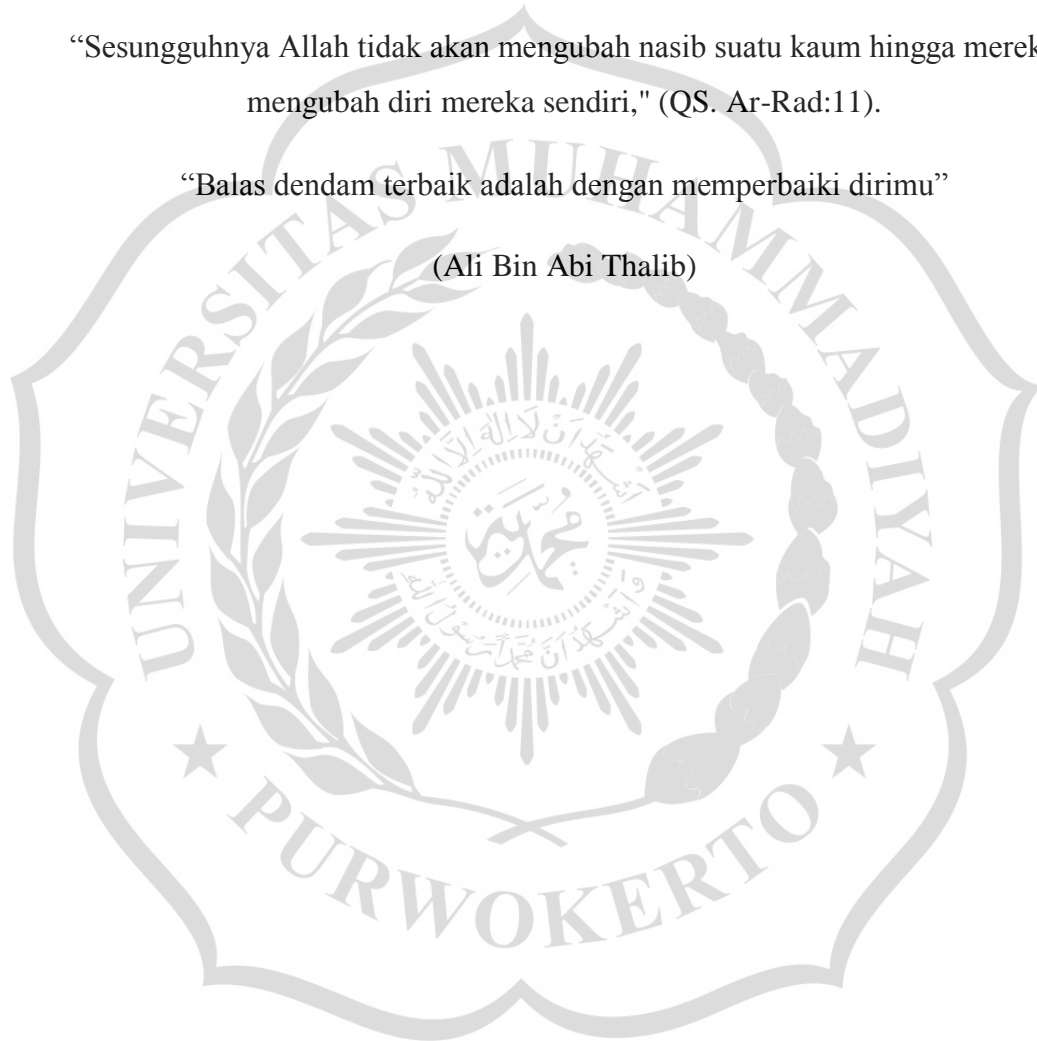
“Ambil Risiko, Bermimpi Lebih Besar, dan Berharap Besar”

"Maka sesungguhnya bersama kesulitan itu ada kemudahan. Sesungguhnya bersama kesulitan itu ada kemudahan," (QS. Al-Insyirah: 5-6).

“Sesungguhnya Allah tidak akan mengubah nasib suatu kaum hingga mereka mengubah diri mereka sendiri," (QS. Ar-Rad:11).

“Balas dendam terbaik adalah dengan memperbaiki dirimu”

(Ali Bin Abi Thalib)



## PERSEMBAHAAN

Dengan segala kerendahaan hati, ingin kupersembahkan sebuah karya kecil yang telah berhasil ku persembahkan untuk :

”Kedua orang tua terkasih, bapak (Afif Purohman) dan ibu (Tri Wahyuni) yang selalu memberikan dukungan dan do’a yang tak pernah putus untuk anaknya yang kini telah berjuang menempuh pendidikan”

“ kedua Mbah saya , Mbah Ruswo Dan Mbah Sopiah yang selalu sabar menghadapi saya, dan selalu memberikan dukungan agar saya bisa menjadi sarjana “

“Serta keluarga dan teman- teman yang selalu memberikan dukungan dan memotifasi untuk bisa meraih keberhasilan dan kini telah mencapai apa yang selama ini di tunggu- tunggu telah tercapai”.

kemudian Untuk kalian yang selalu bertanya

“Teman kamu sudah sidang kamu kapan ?”

“Terlambat lulus atau lulus tidak tepat waktu bukan sebuah kejahatan, bukan sebuah aib. Alangkah kerdilnya jika mengukur kepelantaran seseorang hanya dari siapa yang paling cepet lulus. Bukankah sebaik- baik skripsi adalah skripsi yang selesai? Baik itu selesai tepat waktu maupun tidak tepat waktu”.

## KATA PENGANTAR

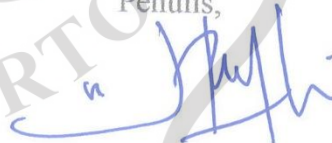
Puji syukur saya panjatkan kepada Allah SWT, karena atas berkat dan rahmatnya, saya dapat menyelesaikan skripsi ini. Penulisan skripsi ini dilakukan dalam rangka memenuhi salah satu syarat untuk mencapai gelar Sarjana Manajemen pada Program Studi Manajemen S1 Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Purwokerto. Saya sadari bahwa tanpa bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak, dari masa perkuliahan sampai pada penyusunan skripsi ini, sangatlah sulit bagi saya untuk menyelesaikan skripsi ini. Oleh karena itu, saya mengucapkan terima kasih kepada :

1. Bapak Dr. Anjar Nugroho, M.S.I., M.H.I. selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Purwokerto;
2. Bapak Ahmad Darmawan, S.E, M.Si, selaku Dekan Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Purwokerto;
3. Bapak Hermin Endratno, S.E, M.Si, ketua Program Studi Manajemen S1 Universitas Muhammadiyah Purwokerto;
4. Ibu Dra. Triseptin Muji Rahayu, M.Si, selaku dosen pembimbing yang telah menyediakan waktu, tenaga, dan pihak untuk mengarahkan saya dalam penyusunan skripsi ini;
5. Ibu Hj. Herni Justiana Astuti, S.E, M.Si, P.hd, yang telah memberikan berbagai pertanyaan untuk menguji kelayakan saya sebagai Sarjana Ekonomi;
6. Bapak Purnadi , S.E, M.Si, yang telah memberikan berbagai pertanyaan untuk menguji kelayakan saya sebagai Sarjana Ekonomi;
7. Seluruh staf tata usaha fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Purwokerto yang telah membantu dalam kelancaran dan kelengkapan administrasi.
8. Kedua orang tua dan keluarga penulis yang selalu mendukung dan mendo'akan penulis sehingga penulis selalu bersemangat, optimis menghadapi setiap masalah dan di permudah dalam menyusun skripsi ini.
- 9.

9. Teman – teman Manajemen S-1 angkatan 2015, hari –hari bersama kalian, berjuang bersama dan banyak kenangan yang banyak kenangan yang tidak akan terlupakan.
  10. Teman – teman KKN Universitas Muhamadiyah Purwokerto tahun 2019. Dan teman – teman KKN UMP Purbalingga.
  11. Teman-teman seperjuangan Ari Apridana, Beni Werdaya, Sandy Irawan, Selamat, Apip saputra, Diki Nur Hidayat, Veza, Muhamad Sepul Adit, Dan Mia Cililia Imroni selaku teman –teman telah memberikan bantuan dan dukungan kepada penulis.
  12. Teman-teman yang tidak bisa disebutkan satu-persatu dan Semua pihak yang telah mendukung dan membantu dalam menyelesaikan skripsi ini.
- Akhir kata, saya berharap Allah SWT berkenan membalas segala kebaikan semua pihak yang telah membantu, smoga skripsi ini membawa manfaat bagi pengembangan ilmu.

Purwokerto, 28 Januari 2020

Penulis,



Muhamad Rifki

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN, KEPERCAYAAN DAN NILAI  
NASABAH TERHADAP LOYALITAS NASABAH  
(Studi Pada Nasabah PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk  
Kantor Cabang Bumiayu)**

**Muhamad Rifki<sup>1</sup>,**  
**Fakultas Ekonomi dan Bisnis**  
**Universitas Muhammadiyah Purwokerto**  
[muhamadrifki373@gmail.com](mailto:muhamadrifki373@gmail.com)

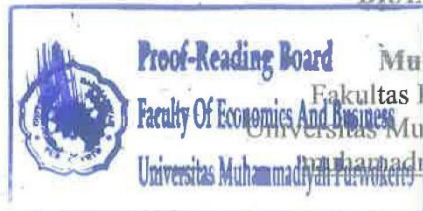
**Tri Septin Muji Rahayu<sup>2</sup>**  
**Fakultas Ekonomi dan Bisnis**  
**Universitas Muhammadiyah Purwokerto**  
[septinharyanto@gmail.com](mailto:septinharyanto@gmail.com)

**ABSTRAK**

Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis pengaruh kualitas layanan, kepercayaan, dan nilai nasabah terhadap loyalitas nasabah. Populasi dalam penelitian adalah nasabah PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk Kantor Cabang Bumiayu. Model pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan teknik *purposive sampling* dengan jumlah sampel 100 responden. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu analisis regresi linier berganda. Hasil analisis data menunjukkan bahwa kualitas layanan secara parsial berpengaruh positif signifikan terhadap loyalitas nasabah. Kepercayaan secara parsial berpengaruh positif signifikan terhadap loyalitas nasabah. Nilai nasabah secara parsial berpengaruh positif signifikan terhadap loyalitas nasabah. Tidak terdapat perbedaan loyalitas antara nasabah laki-laki dan perempuan.

**Kata Kunci:** Kualitas Layanan, Kepercayaan dan Nilai Nasabah Terhadap Loyalitas Nasabah

**THE INFLUENCE OF SERVICE QUALITY, TRUST AND CUSTOMER'S  
VALUE TO CUSTOMER LOYALTY  
(STUDY ON CUSTOMER OF PT. BANK RAKYAT INDONESIA BUMIAYU  
BRANCH OFFICE)**



**Muhamad Rifki<sup>1</sup>**  
Fakultas Ekonomi dan Bisnis  
Universitas Muhammadiyah Purwokerto  
[muhamadrifki373@gmail.com](mailto:muhamadrifki373@gmail.com)

**Tri Septin Muji Rahayu<sup>2</sup>**  
Fakultas Ekonomi dan bisnis  
Universitas Muhammadiyah Purwokerto  
[septinharyanto@gmail.com](mailto:septinharyanto@gmail.com)

**ABSTRACT**

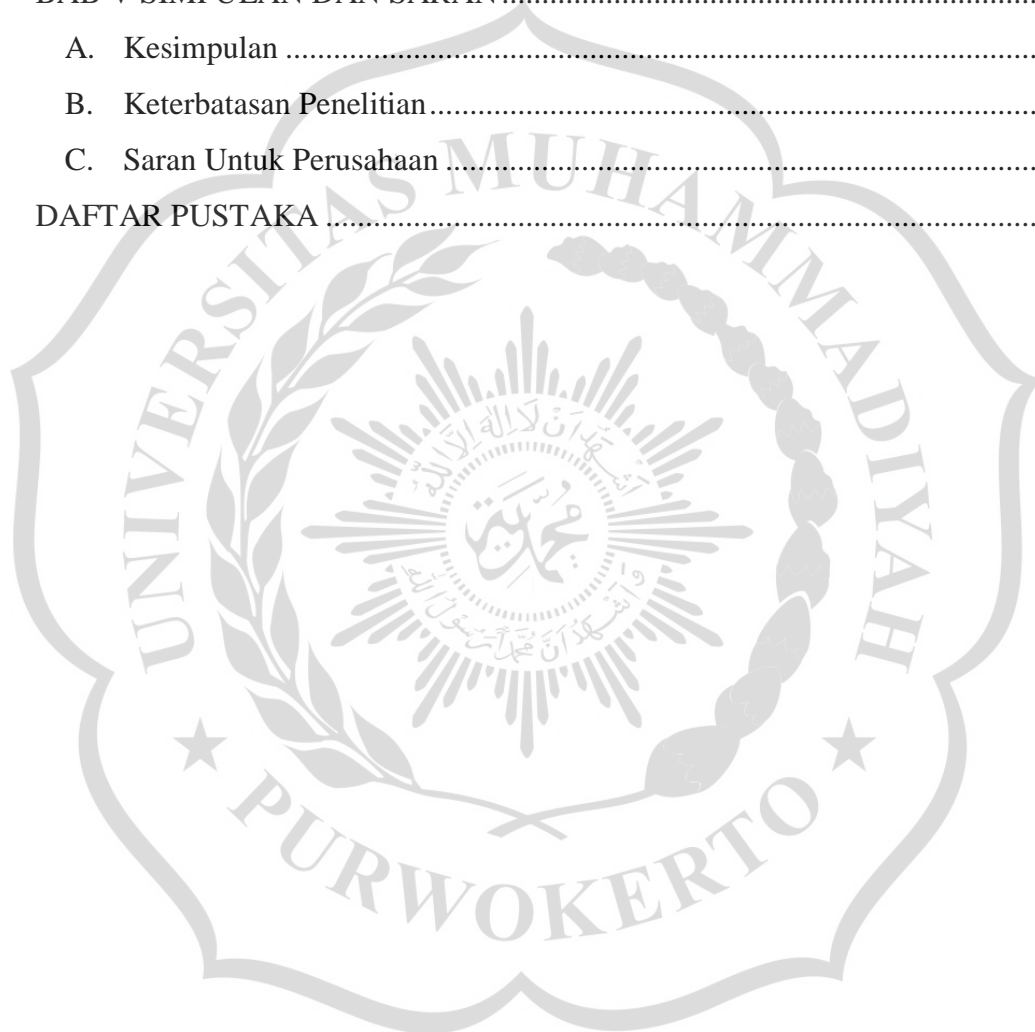
*The purpose of this study is to analyze the effect of service quality, trust, and customer value on customer loyalty. The population in the study were customers of PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk Bumiayu Branch Office. The sampling model in this study used a purposive sampling technique with a sample size of 100 respondents. The data analysis technique used in this study is the multiple linear regression analysis. The results of data analysis show that service quality partially has a significant positive effect on customer loyalty. Trust partially has a significant positive on customer loyalty. Customer value partially has a significant positive effect on customer loyalty. There is no difference in loyalty between male and female clients.*

**Keywords:** *Service Quality, Trust and Value of Customers Against Customer Loyalty*

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	ii
HALAMAN PERSETUJUAN.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS.....	iv
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI.....	v
MOTTO.....	vi
PERSEMBAHAAN.....	vii
KATA PENGANTAR.....	viii
ABSTRAK.....	x
ABSTRACT.....	xi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Perumusan Masalah.....	7
C. Pembatasan Masalah.....	8
D. Tujuan dan Manfaat Penelitian.....	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	11
A. Landasan Teori.....	11
B. Hasil Penelitian Terdahulu.....	26
C. Kerangka Pemikiran.....	29
D. Hipotesis.....	34
BAB III METODE PENELITIAN.....	35
A. Jenis Penelitian.....	35
B. Populasi dan Sampel.....	35
C. Jenis, Sumber Data dan Teknik Pengumpulan Data.....	37
D. Variabel Penelitian.....	38
E. Definisi Konseptual dan Operasional Variabel.....	38
F. Metode Analisis Data.....	44
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	54

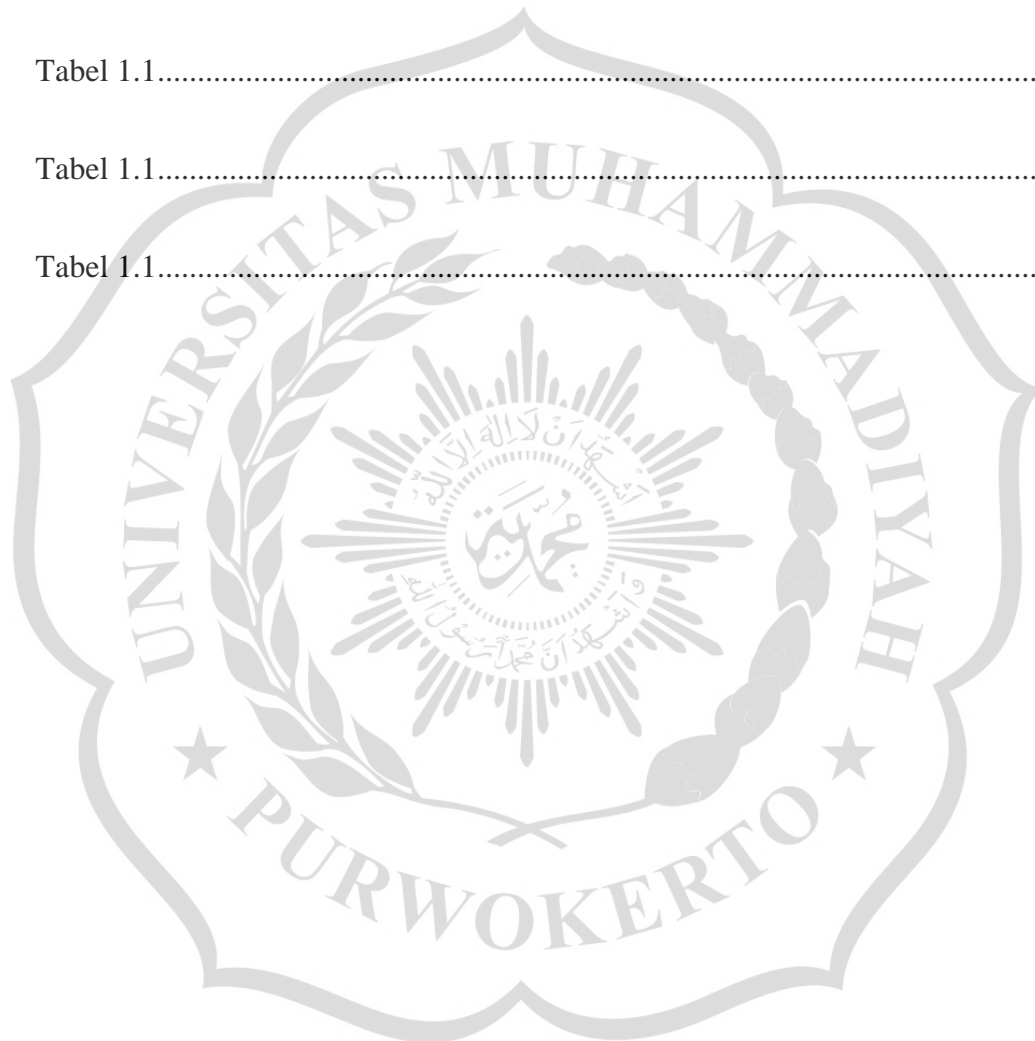
A. Gambaran Umum Perusahaan.....	54
B. Gambaran Umum Responden .....	62
C. Uji Validitas dan Reliabilitas .....	65
D. Analisis Data .....	69
E. Pembahasan.....	79
BAB V SIMPULAN DAN SARAN.....	88
A. Kesimpulan .....	88
B. Keterbatasan Penelitian.....	88
C. Saran Untuk Perusahaan .....	89
DAFTAR PUSTAKA .....	91



## DAFTAR TABEL

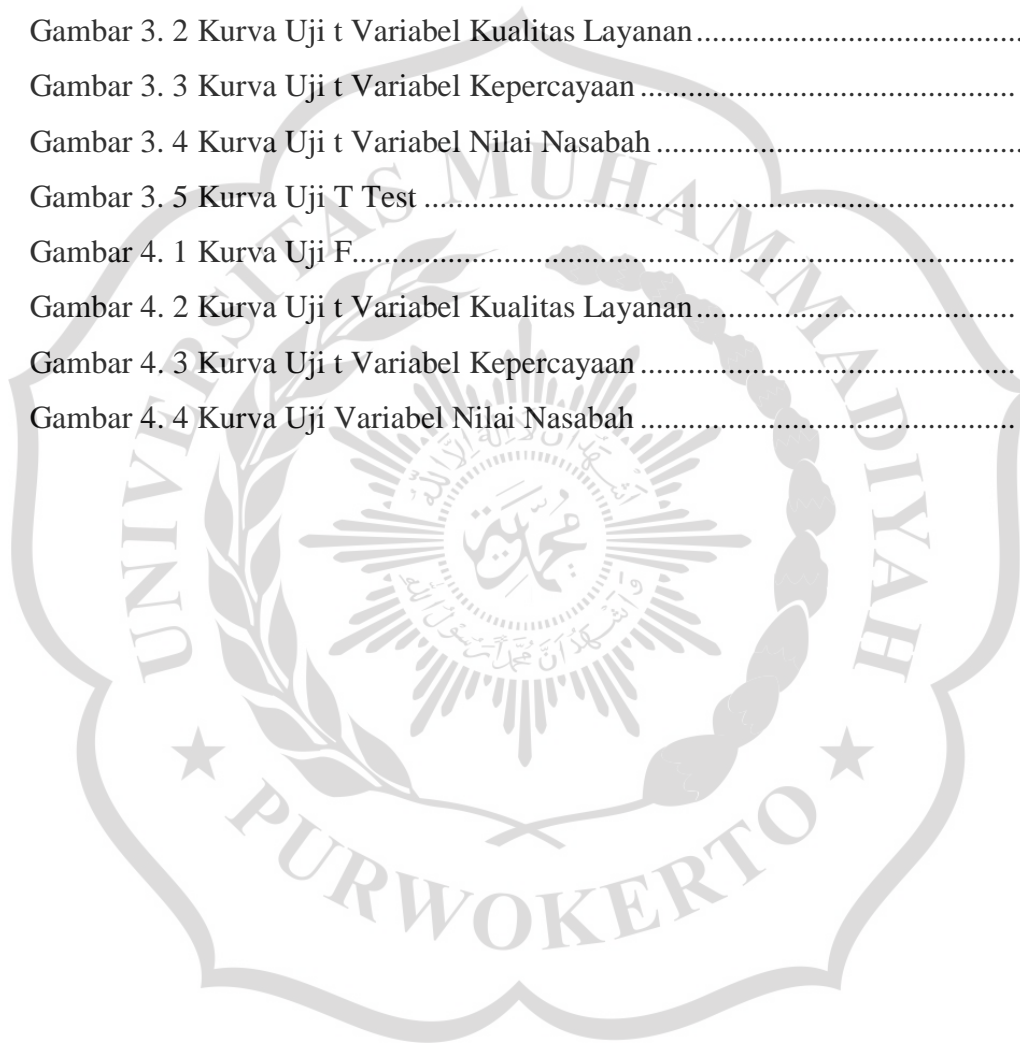
Tabel 1.1 Perkembangan Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. ....	5
Tabel 1.1.....	5
Tabel 1.1.....	5
Tabel 1.1.....	5
Tabel 1.1.....	5
Tabel 1.1.....	5
Tabel 1.1.....	5
Tabel 1.1.....	5
Tabel 1.1.....	5
Tabel 1.1.....	5
Tabel 1.1.....	5
Tabel 1.1.....	5
Tabel 1.1.....	5
Tabel 1.1.....	5
Tabel 1.1.....	5
Tabel 1.1.....	5
Tabel 1.1.....	5
Tabel 1.1.....	5
Tabel 1.1.....	5
Tabel 1.1.....	5
Tabel 1.1.....	5

Tabel 1.1.....	5
Tabel 1.1.....	5
Tabel 1.1.....	5
Tabel 1.1.....	5
Tabel 1.1.....	5
Tabel 1.1.....	5



## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Kerangka Pemikiran.....	34
Gambar 3. 1 Kurva Uji F.....	49
Gambar 3. 2 Kurva Uji t Variabel Kualitas Layanan .....	50
Gambar 3. 3 Kurva Uji t Variabel Kepercayaan .....	3451
Gambar 3. 4 Kurva Uji t Variabel Nilai Nasabah .....	52
Gambar 3. 5 Kurva Uji T Test .....	3453
Gambar 4. 1 Kurva Uji F.....	3475
Gambar 4. 2 Kurva Uji t Variabel Kualitas Layanan.....	3476
Gambar 4. 3 Kurva Uji t Variabel Kepercayaan .....	3477
Gambar 4. 4 Kurva Uji Variabel Nilai Nasabah .....	3478



## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 :Kuesioner Penelitian.....	95
Lampiran 2 Tingkat Pengembalian Kuesioner.....	101
Lampiran 3. Deskripsi Responden .....	102
Lampiran 4. Data Variabel .....	105
Lampiran 5. Hasil Uji Deskripsi Responden.....	120
Lampiran 6. Hasil Uji Validitas Dan Reliabilitas .....	122
Lampiran 7. Hasil Uji Asumsi Klasik.....	130
Lampiran 8. Hasil Analisis Regresi Linier Berganda .....	132
Lampiran 9. Hasil Uji Beda Loyalitas Nasabah Laki-Laki Dan Perempuan .....	133
Lampiran 10. Rata-Rata Pernyataan Jawaban Kuesioner .....	134
Lampiran 11. R Tabel .....	136
Lampiran 12. F Tabel.....	140
Lampiran 13. T Tabel.....	142
Lampiran 14. Surat Ijin Penelitian .....	145