

**TESIS**

**PENGARUH KEPUASAN DAN KEPERCAYAAN TERHADAP  
LOYALITAS NASABAH  
(Studi Pada Nasabah PT Bank BRI Syariah Kotabaru Yogyakarta)**



**Disusun oleh :  
Maulana Rajif  
NPM : 135002071**

**PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN  
PROGRAM PASCA SARJANA  
UNIVERSITAS ATMA JAYA YOGYAKARTA  
2015**



UNIVERSITAS ATMA JAYA YOGYAKARTA  
**PROGRAM PASCASARJANA**  
PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN

---

**PENGESAHAN TESIS**

Nama : Maulana Rajif  
Nomor Mahasiswa : 135002071/PS/MM  
Konsentrasi : Manajemen Pemasaran  
Judul Tesis : Pengaruh Kepuasan Dan Kepercayaan Terhadap  
Loyalitas Nasabah (Studi Pada Nasabah PT Bank BRI  
Syariah Yogyakarta)

**Nama Pembimbing**

**Tanggal**

**Tanda tangan**

Prof. Dr. MF. Shellyana Junaedi, M.Si.

14 Juli 2016



UNIVERSITAS ATMA JAYA YOGYAKARTA  
**PROGRAM PASCASARJANA**  
**PROGRAM STUDI MAGISTER**  
**MANAJEMEN**

---

**PENGESAHAN TESIS**

Nama : Maulana Rajif  
Nomor Mahasiswa : 135002071/PS/MM  
Konsentrasi : Manajemen Pemasaran  
Judul Tesis : Pengaruh Kepuasan Dan Kepercayaan Terhadap  
Loyalitas Nasabah (Studi Pada Nasabah PT Bank BRI  
Syariah Yogyakarta)

<b>Nama Pembimbing</b>	<b>Tanggal</b>	<b>Tanda Tangan</b>
Prof. Dr. MF. Shellyana Junaedi, SE., M.Si.	14 Juli 2016	
W. Mahestu Noviandra K, SE., M.Sc.IB., Ph.D.	26/7/2016	
Budi Suprpto, MBA., Ph.D.	26/7/2016	



Ketua Program Studi

W. Mahestu Noviandra K, SE., M.Sc.IB., Ph.D.

#### **SURAT PERNYATAAN KEASLIAN**

Dengan ini penulis menyatakan bahwa tesis ini merupakan karya asli penulis, bukan merupakan duplikasi ataupun plagiasi dari hasil karya peneliti lain. Jika tesis ini terbukti merupakan hasil duplikasi atau plagiasi, maka penulis bersedia menerima sanksi akademik dan/ atau saksi hukum yang berlaku.

Yogyakarta, Juli 2016

Yang menyatakan,

  
Maulana Rajif

## KATA PENGANTAR

Puji dan syukur saya panjatkan kepada Allah atas segala kebaikan dan penyertaan-Nya kepada saya selama ini karena kasih dan rahmat-Nya yang berlimpah saya dapat menyelesaikan tesis ini dengan baik.

Saya menyadari bahwa keberhasilan yang dicapai selama ini berkat adanya dukungan, bantuan, dan doa dari berbagai pihak. Oleh karena baik kiranya pada kesempatan ini saya menyampaikan ucapan terima kasih kepada pihak-pihak yang terlibat yaitu:

1. Ibu Prof. Dr. MF. Shellyana Junaedi, SE., M.Si., yang selama ini telah membimbing dengan sabar hingga tesis ini dapat diselesaikan dengan baik.
2. Dosen dan Staf pengajar Program Studi Magister Management Fakultas Ekonomi Universitas Atma Jaya Yogyakarta yang telah memberikan ilmu dan pelayanan selama penulis kuliah.
3. Pimpinan dan Karyawan PT Bank Syariah Kantor Cabang Kotabaru Yogyakarta yang telah mengizinkan penulis untuk mengambil obyek penelitian PT Bank Syariah Kantor Cabang Kotabaru Yogyakarta.
4. Papa dan Mama yang telah mendukung, memotivasi saya baik dari segi finansial maupun nonfinansial serta kasih sayangnya yang tiada berkesudahan.
5. Saudara-saudaraku tercinta, kalian telah menemaniku dan mengajarku hidup dalam suatu keluarga.
6. Seseorang yang spesial dalam hidupku, terima kasih atas dukungan dan cinta yang kau berikan dengan setulus hati.

7. Teman-teman Bank BRI Kantor Cabang Pembantu Adisucipto Yogyakarta.
8. Teman-teman Magister Management Universitas Atma Jaya Yogyakarta, terima kasih atas kebersamaan yang telah kita jalin selama ini.
9. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu secara langsung maupun tidak langsung yang telah membantu penulis sehingga terselesaikannya skripsi ini.

Akhir kata, penulis berharap bahwa penulisan tesis ini dapat bermanfaat bagi semua pihak yang membutuhkan.

Yogyakarta, Mei 2016

Penulis

Maulana Rajif

## **MOTTO DAN PERSEMBAHAN**

**Bahagoo itu adalah mereka yang bangga menjadi dirinya sendiri,  
Tanpa mengkuatirkan apa yang dipikirkan orang lain pada dirinya**

Tesis ini aku persembahkan kepada:

Papa dan Mama tercinta  
Semua umat Allah

## DAFTAR ISI

	Halaman
Halaman Judul .....	i
Halaman Persetujuan Pembimbing .....	ii
Halaman Pengesahan Skripsi .....	iii
Surat Pernyataan Keaslian.....	iv
Kata Pengantar .....	v
Halaman Motto.....	vii
Daftar Isi .....	viii
Daftar Tabel .....	xi
Daftar Gambar.....	xii
Daftar Lampiran .....	xiii
Abstrak .....	xiv
Abstract.....	x
BAB I Pendahuluan .....	1
1.1. Latar Belakang .....	1
1.2. Rumusan Masalah .....	4
1.3. Batasan Masalah .....	5
1.4. Tujuan Penelitian .....	5
1.5. Manfaat Penelitian .....	6
1.6. Sistematika Penulisan .....	7
BAB II Landasan Teori.....	8
2.1. Kepuasan.....	8
2.2. Kepercayaan.....	13
2.3. Loyalitas.....	17
2.4. Penelitian Terdahulu .....	22



2.5.	Kerangka Penelitian .....	22
2.6.	Hipotesis .....	23
BAB III Metode Penelitian .....		25
3.1.	Bentuk Penelitian .....	25
3.2.	Tempat dan Waktu Penelitian .....	25
3.3.	Populasi dan Sampel .....	25
3.4.	Teknik Pengumpulan Data .....	26
3.5.	Metode Pengujian Instrumen .....	28
3.6.	Metoda Analisis Data .....	31
BAB IV Analisis Data .....		35
4.1.	Karakteristik Demografi Responden .....	55
4.2.	Pengaruh Kepuasan Nasabah Terhadap Kepercayaan Nasabah .....	38
4.3.	Pengaruh Kepuasan Nasabah dan Kepercayaan Nasabah Terhadap Kepercayaan Nasabah .....	40
4.4.	Perbedaan Penilaian Nasabah Pada Variabel Kepuasan, Kepercayaan Dan Loyalitas Nasabah Ditinjau Dari Perbedaan Karakteristik Nasabah .....	42
4.4.1.	Perbedaan Penilaian Konsumen Pada Variabel Kepuasan, Kepercayaan Dan Loyalitas Nasabah Ditinjau dari Perbedaan Jenis Kelamin .....	43
4.4.2.	Perbedaan Penilaian Konsumen Pada Variabel Kepuasan, Kepercayaan Dan Loyalitas Nasabah Ditinjau dari Perbedaan Usia .....	44
4.4.3.	Perbedaan Penilaian Konsumen Pada Variabel Kepuasan, Kepercayaan Dan Loyalitas Nasabah Ditinjau dari Perbedaan Pekerjaan .....	45

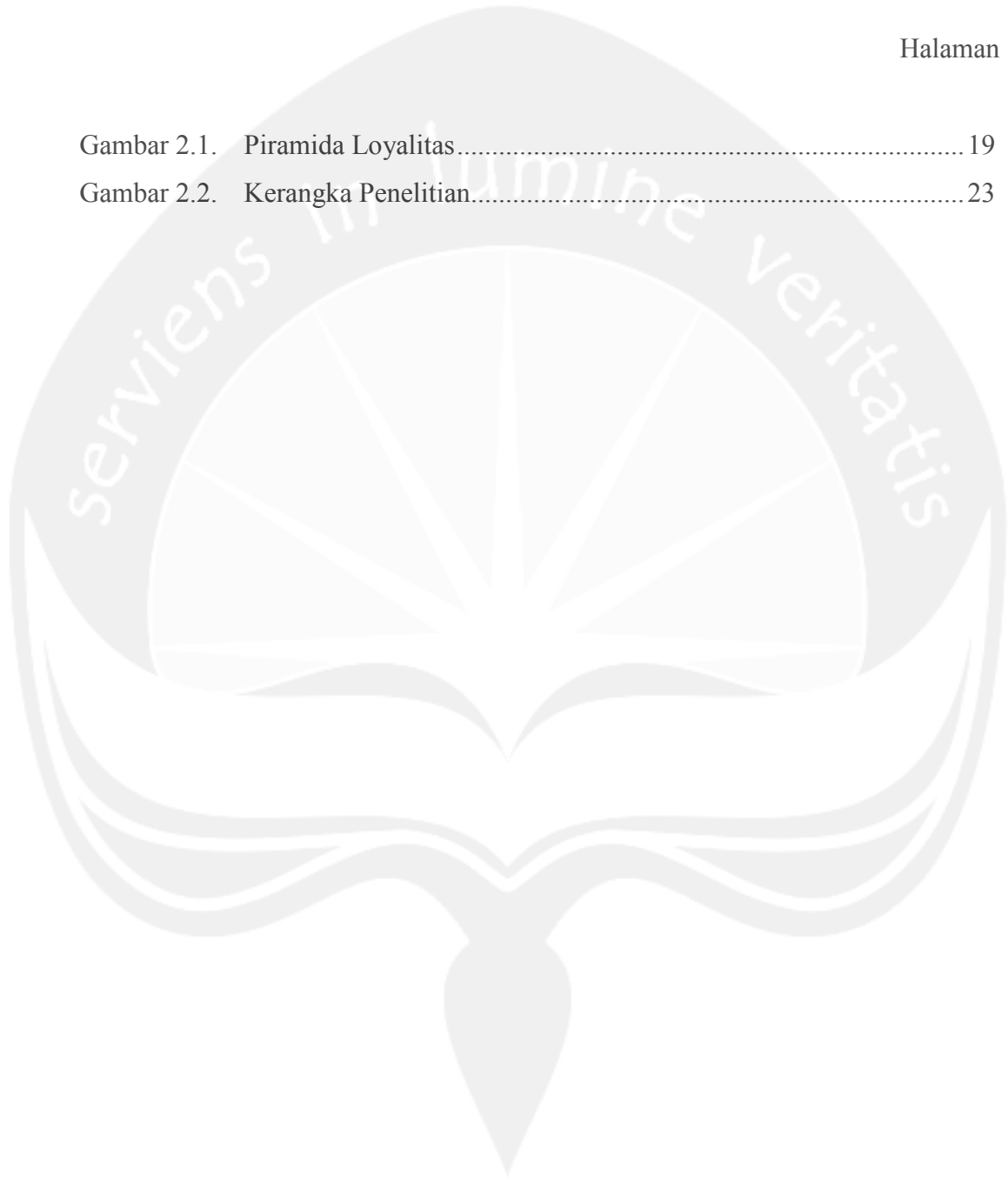
4.4.4. Perbedaan Penilaian Konsumen Pada Variabel Kepuasan, Kepercayaan Dan Loyalitas Nasabah Ditinjau dari Perbedaan Lama Menjadi Nasabah.....	47
4.5. Pembahasan .....	48
BAB V Penutup .....	52
5.1. Kesimpulan .....	52
5.2. Implikasi Manajerial .....	54
5.3. Keterbatasan Penelitian.....	57
Daftar Pustaka .....	58
Lampiran	

## DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 3.1. Hasil Uji Validitas.....	29
Tabel 3.2. Hasil Uji Reliabilitas .....	31
Tabel 4.1. Distribusi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	36
Tabel 4.2. Distribusi Responden Berdasarkan Usia.....	36
Tabel 4.3. Distribusi Responden Berdasarkan Pekerjaan .....	37
Tabel 4.4. Distribusi Responden Berdasarkan Lama Menjadi Nasabah Bank BRI Syariah.....	37
Tabel 4.5. Uji Signifikansi Pengaruh Kepuasan Nasabah terhadap Kepercayaan Nasabah .....	38
Tabel 4.6. Uji Signifikansi Pengaruh Kepuasan Nasabah dan Kepercayaan Nasabah Terhadap Loyalitas Nasabah .....	40
Tabel 4.7. Signifikansi Perbedaan Penilaian Nasabah Variabel Kepuasan, Kepercayaan Dan Loyalitas Nasabah Ditinjau dari Perbedaan Jenis Kelamin.....	43
Tabel 4.8. Uji Signifikansi Perbedaan Penilaian Nasabah Variabel Kepuasan, Kepercayaan Dan Loyalitas Nasabah Ditinjau dari Perbedaan Usia.....	44
Tabel 4.9. Uji Signifikansi Perbedaan Penilaian Nasabah Variabel Kepuasan, Kepercayaan Dan Loyalitas Nasabah Ditinjau dari Perbedaan Pekerjaan .....	45
Tabel 4.10. Uji Signifikansi Perbedaan Penilaian Nasabah Variabel Kepuasan, Kepercayaan Dan Loyalitas Nasabah Ditinjau dari Perbedaan Lama Menjadi Nasabah.....	47

## DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1. Piramida Loyalitas.....	19
Gambar 2.2. Kerangka Penelitian.....	23



## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	I	Kuesioner
Lampiran	II	Data Responden
Lampiran	III	Uji Validitas dan Reliabilitas
Lampiran	IV	Analisis Persentase
Lampiran	V	Analisis Regresi: Pengaruh Kepuasan Nasabah Terhadap Kepercayaan Nasabah
Lampiran	VI	Analisis Regresi: Pengaruh Kepuasan Nasabah dan Kepercayaan Nasabah Terhadap Loyalitas Nasabah
Lampiran	VII	Perbedaan Penilaian Nasabah Pada Variabel Kepuasan, Kepercayaan Dan Loyalitas Nasabah Ditinjau Dari Perbedaan Karakteristik Nasabah
Lampiran	VIII	Tabel Distribusi R

## ABSTRAK

Pada industri jasa layanan perbankan, loyalitas nasabah pada perusahaan merupakan salah satu indikator kemampuan perusahaan untuk memberikan layanan yang baik. Loyalitas nasabah pada jasa layanan perbankan memberikan jaminan keberlangsungan hidup perusahaan di masa yang akan datang. Ashraf (2014) menyatakan bahwa perhatian pada aspek kepuasan dan kepercayaan merupakan beberapa kunci sukses membangun loyalitas nasabah pada perusahaan.

Penelitian ini dilakukan di Yogyakarta yaitu pada 230 orang nasabah Bank BRI Syariah Kantor Cabang Kotabaru Yogyakarta. Tujuan yang hendak dicapai dari penelitian ini adalah: 1) Untuk menganalisis pengaruh kepuasan nasabah pada perbankan syariah terhadap kepercayaan nasabah, 2) Untuk menganalisis pengaruh kepuasan dan kepercayaan nasabah pada perbankan syariah terhadap loyalitas nasabah, 3) Untuk menganalisis perbedaan penilaian konsumen pada variabel kepuasan, kepercayaan dan loyalitas nasabah ditinjau dari perbedaan karakteristik.

Hasil penelitian ini memberikan bukti nyata bahwa: 1) Kepuasan nasabah secara signifikan mampu meningkatkan 59,6% kepercayaan nasabah. 2) Kepuasan nasabah dan kepercayaan nasabah secara signifikan mampu meningkatkan 44,7% perubahan loyalitas nasabah. 3) Terdapat perbedaan penilaian nasabah pada variabel kepuasan, kepercayaan dan loyalitas nasabah ditinjau dari perbedaan pekerjaan.

Kata kunci: Kepuasan, kepercayaan dan loyalitas nasabah.