

SKRIPSI

**PENGARUH KEPUASAN NASABAH TERHADAP
LOYALITAS NASABAH PADA BANK RAKYAT INDONESIA
KANTOR CABANG UJUNG BATU**

Diajukan untuk Memenuhi Salah Satu Syarat

Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi Pada Program Studi Manajemen

Fakultas Ekonomi Universitas Pasir Pengaraian



DISUSUN OLEH :

VINA OKTAVIA NISA

NIM: 1025110

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS PASIR PANGARAIAN**

2015

HALAMAN PENGESAHAN

Nama : Vina Oktavia Nisa
NIM : 1025110
Judul Skripsi : Pengaruh Kepuasan Nasabah Terhadap Loyalitas Nasabah
Pada Bank Rakyat Indonesia Kantor Cabang Ujung Batu

Skripsi ini telah diuji dan dipertahankan pada Ujian Akhir Komprehensif Program Studi Manajemen pada hari Minggu tanggal 05 Februari 2015 dan telah dilakukan perbaikan sesuai dengan kesimpulan dan saran Tim Penguji.

Pasir Pengaraian, 12 Februari 2015

Pembimbing I



Yulita Yul, S.P., MM
NIDN. 1024 091 802


Pembimbing II



Kiki Yasdoni, S.Kom., M.Kom
NIDN. 1021 018 703

Penguji Ujian Akhir Komprehensif,

Penguji I




Arif Nur Rahman, MM
NIDN. 1018 108 502

Penguji II



Hefi Christya Rahayu, SE., M.Si
NIDN. 1018 067 303

Penguji III



Ahok Alpha Beta, SE., MM
NIDN. 1007 056 602

Mengetahui,
Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Pasir Pengaraian



Hefi Christya Rahayu, SE., M.Si
NIDN. 1018 067 303

PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT

Yang bertandatangan dibawah ini, saya:

Nama : Vina Oktavia Nisa

NIM : 1025110

Fakultas : Ekonomi

Program Studi : SI Manajemen

Judul Skripsi : Pengaruh Kepuasan Nasabah Terhadap Loyalitas Nasabah
Pada Bank Rakyat Indonesia Kantor Cabang Ujung Batu

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi ini merupakan hasil karya saya sendiri dan sepanjang pengetahuan dan keyakinan saya tidak pernah diajukan untuk memperoleh gelar akademis disuatu Institusi Pendidikan serta juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis dan/atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka. Apabila dikemudian hari ditemukan unsur plagiat, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar akademik yang telah diperoleh karena skripsi saya ini, serta sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di Perguruan Tinggi.

Pasir Pengaraian, Januari 2015

Yang Membuat Pernyataan



(VINA OKTAVIA NISA)

ABSTRAK

VINA OKTAVIANA NISA. 1025110. 2015. Pengaruh Kepuasan Nasabah Terhadap Loyalitas Nasabah Pada Bank Rakyat Indonesia Kantor Cabang Ujung Batu. Pembimbing Utama: Yulfita Aini, SE., MM, dan Pembimbing Kedua: Kiki Yasdomi, S.Kom.,M.Kom.

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui apakah terdapat pengaruh kepuasan nasabah terhadap loyalitas nasabah Bank Rakyat Indonesia dan seberapa besar pengaruh kepuasan nasabah terhadap loyalitas nasabah Bank Rakyat Indonesia. Data yang digunakan adalah data primer dan data sekunder. Teknik Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis regresi linear sederhana. Dari hasil analisis diperoleh persamaan regresi $Y = 24.201 + 0.380 X$. Analisis uji t menunjukkan bahwa kepuasan nasabah berpengaruh nyata terhadap loyalitas nasabah yang ditunjukkan oleh nilai signifikan $0.041 < 0.05$ dengan nilai koefisien regresi sebesar 0.380%. Analisis determinasi diperoleh nilai R Square 0.141% yang menunjukkan bahwa kontribusi nilai kepuasan adalah sebesar 14.1%, sedangkan sisanya sebesar 85.9% dipengaruhi oleh faktor lain. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa kepuasan nasabah mempengaruhi loyalitas nasabah.

Kata kunci: kepuasan nasabah, loyalitas

KATA PENGANTAR

Puji dan Syukur penulis panjatkan Kehadirat Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul **Pengaruh Kepuasan Nasabah Terhadap Loyalitas Nasabah Bank Rakyat Indonesia Kantor Cabang Ujung batu**. Skripsi ini disusun untuk memenuhi persyaratan menyelesaikan program studi Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Pasir Pengaraian.

Dalam penyusunan skripsi ini penulis banyak mendapat bimbingan, bantuan, masukan, serta dukungan dari berbagai pihak, oleh karena itu penulis menyampaikan terima kasih kepada :

1. Bapak Prof. Dr. Ir. H. Feliatra, DEA selaku Rektor Universitas Pasir Pengaraian
2. Ibu Heffi Christya Rahayu, SE., M.Si selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Pasir Pengaraian.
3. Ibu Seprini, SE., MM selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Pasir Pengaraian.
4. Tim pembimbing yang terdiri dari Ibu Yulfita Aini, SE., MM (Pembimbing I) dan Bapak Kiki Yasdomi, S.Kom., M.Kom (Pembimbing II) yang telah memberikan arahan dan bimbingan dengan sabar sehingga penulisan skripsi ini dapat diselesaikan.
5. Seluruh dosen dan staff di Fakultas Ekonomi Universitas Pasir Pengaraian yang banyak membantu dalam kelancaran studi.
6. Bapak Pimpinan Cabang, karyawan/karyawati dan nasabah Bank Rakyat Indonesia Kantor Cabang Ujung Batu

7. Kedua Orang Tua yang selalu memberikan semangat dan dorongan lahir dan batin serta do'a sehingga skripsi ini dapat diselesaikan.
8. Rekan-rekan se-angkatan Program Studi Manajemen yang selalu memberikan semangat dan dukungan dalam penyelesaian skripsi ini.

Akhirnya penulis mengucapkan banyak terima kasih kepada semua pihak yang telah banyak membantu dan penulis berharap semoga bantuan itu menjadi amal ibadah bagi semua pihak tersebut.

Pasir Pengaraian, Januari 2015

Vina Oktavia Nisa

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN PENGESAHAN	i
PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT	ii
ABSTRAK	iii
KATA PENGANTAR	iv
DAFTAR ISI	vi
DAFTAR TABEL	viii
DAFTAR GAMBAR	ix
BAB I. PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	6
C. Tujuan Penelitian.....	6
D. Manfaat Penelitian.....	6
E. Sistematika Penulisan.....	7
BAB II. LANDASAN TEORI, KERANGKA KONSEPTUAL, DAN HIPOTESIS	
A. Landasan Teori.....	9
1. Bank	9
2. Kepuasan Nasabah	10
3. Loyalitas Nasabah	15
B. Kerangka Konseptual	18
C. Hipotesis.....	18
BAB III. METODE PENELITIAN	
A. Ruang Lingkup Penelitian.....	19
B. Teknik Pengambilan Sampel.....	19
C. Jenis Dan Sumber Data	20
D. Teknik Pengambilan Data.....	21
E. Definisi Operasional.....	22
F. Instrumen penelitian	23

G. Teknik Analisis Data.....	24
------------------------------	----

BAB IV. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Tempat Penelitian.....	25
B. Karakteristik Responden.....	26
C. Analisis Data Penelitian.....	28
1. Analisis Deskriptif.....	28
2. Analisis Kuantitatif.....	32
D. Pembahasan.....	37

BAB V. KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan.....	39
B. Saran.....	39

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN-LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel 4.1	: Jenis Kelamin Responden	26
Tabel 4.2	: Umur Responden	27
Tabel 4.3	: Tingkat Pendidikan Responden	27
Tabel 4.4	: Variabel Kepuasan.....	29
Tabel 4.5	: Variabel Loyalitas.....	30
Tabel 4.6	: Uji Validitas.....	30
Tabel 4.7	: Uji Reliabilitas	31
Tabel 4.8	: Uji Normalitas	32
Tabel 4.9	: Analisis Regresi Linear Sederhana	34
Tabel 4.10	: Analisis Korelasi.....	35
Tabel 4.11	: Analisis Determinasi	35
Tabel 4.12	: Analisis Uji T test	36

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 : Kerangka Konseptual.....	18
---------------------------------------	----