

**PENGARUH KEPERCAYAAN DAN KEPUASAN TERHADAP LOYALITAS
NASABAH PENGGUNA BRI *MOBILE*
(Studi pada nasabah BRI KC Kusuma Bangsa Surabaya)**

SKRIPSI



Diajukan Oleh :

MAIZATUL AKHMAMI
1612010088/ FEB/ EM

**PROGRAM STUDI EKONOMI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN"
JAWA TIMUR
2020**

SKRIPSI

**PENGARUH KEPERCAYAAN DAN KEPUASAN TERHADAP LOYALITAS
NASABAH PENGGUNA BRI MOBILE
(Studi pada nasabah BRI KC Kusuma Kangsa Surabaya)**

Yang diajukan

MAIZATULAKHMAMI
1612010088 / FEB / EM

**Telah Dipertahankan Dihadapan dan Diterima oleh
Tim Penguji Progdi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur
Pada Tanggal : 11 Juni 2020**

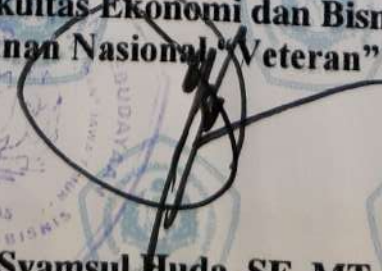
**Koordinator Program Studi Manajemen
Fakultas Ekonomi dan Bisnis**

Pembimbing Utama


Sulastri Irbayuni. SE. MM
NIP.196206161989032001


Dra. Ec. Nuruni Ika Kusuma W. MM
NIP. 196310091991032001

**Mengetahui,
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur**


Prof. Dr. Svamsul Huda. SE. MT
NIP. 195908281990031001

KATA PENGANTAR

Dengan mengucapkan puja dan puji syukur kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat serta karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Disini penulis mengambil judul “ **PENGARUH KEPERCAYAAN DAN KEPUASAN TERHADAP LOYALITAS NASABAH PENGGUNA BRI *MOBILE* (Studi pada Nasabah BRI KC Kusuma Bangsa Surabaya)**”.

Skripsi ini disusun guna memenuhi persyaratan kurikulum yang ada di Fakultas Ekonomi dan Bisnis UPN “Veteran” Jawa Timur dan dimaksudkan sebagai wadah untuk menambah wawasan serta untuk menerapkan dan membandingkan teori dalam perkuliahan yang telah diterima dengan keadaan yang sebenarnya di lapangan. Disamping itu juga, diharapkan dapat memberikan bekal tentang hal-hal yang berkaitan dengan disiplin ilmunya sebelum mengadakan penelitian guna penulisan skripsi.

Skripsi ini dapat diselesaikan atas bantuan, bimbingan dan motivasi dari beberapa pihak, maka dikesempatan ini penyusun mengucapkan terima kasih sebanyak-banyaknya kepada :

1. Bapak Prof. Dr. Ir. Akhmad Fauzi, MMT, selaku Rektor UPN “Veteran” Jawa Timur.
2. Bapak Prof. Dr. Syamsul Huda, SE, MT, selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis UPN “Veteran” Jawa Timur.

3. Ibu Sulastri Irbayuni, SE. MM. selaku Koordinator Program Studi Manajemen.
4. Ibu Dra. Ec. Nuruni Ika Kusuma W, MM. selaku dosen pembimbing yang telah meluangkan waktu kepada penulis untuk memberikan masukan, arahan, dan motivasi selama bimbingan dalam proses penyelesaian usulan penelitian ini.
5. Ayah, ibu, dan kakak saya yang telah memberikan dukungan moril serta doa restunya selama ini.
6. Sahabat-sahabatku dan teman-teman sekalian yang selalu memberikan dukungan dan semangat penulis untuk terselesainya penelitian ini.

Penyusun menyadari bahwa penulisan skripsi ini masih banyak kekurangan, sehingga kritik dan saran sangat diperlukan guna memperbaiki dan menyempurnakan penyusunan yang selanjutnya sehingga skripsi ini dapat bermanfaat bagi yang memerlukan. Semoga apa yang ada dalam skripsi ini dapat menjadi sesuatu yang bermanfaat bagi orang lain yang akan atau hendak menulis skripsi.

Surabaya, 29 April 2020

Penulis

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR.....	ii
DAFTAR ISI	iv
DAFTAR GAMBAR.....	vii
DAFTAR TABEL	viii
DAFTAR LAMPIRAN	xi
ABSTRAK.....	x
BAB I PENDAHULUAN	
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Rumusan Masalah	9
1.3. Tujuan Penelitian.....	9
1.4. Manfaat Penelitian.....	10
BAB II LANDASAN TEORI	
2.1. Penelitian Terdahulu	12
2.2. Tinjauan Teori.....	14
2.2.1. Pengertian Kepercayaan	14
2.2.1.1. Manfaat Kepercayaan	15
2.2.1.2. Jenis-Jenis Kepercayaan.....	16
2.2.1.3. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepercayaan	16
2.2.1.4. Indikator-Indikator Kepercayaan.....	17
2.2.2. Kepuasan	17
2.2.2.1. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan.....	19
2.2.2.2. Indikator-Indikator Kepuasan.....	22
2.2.3. Loyalitas	22
2.2.3.1. Karakteristik Loyalitas Konsumen	23

2.2.3.2. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Loyalitas	24
2.2.3.3. Mengukur Loyalitas	25
2.2.3.4. Indikator-Indikator Loyalitas	25
2.3. Hubungan Antar Variabel	26
2.3.1. Hubungan antara Kepercayaan dengan Loyalitas	26
2.3.2. Hubungan antara Kepuasan dengan Loyalitas.....	27
2.4. Kerangka Konseptual.....	27
2.5. Hipotesis	28

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

3.1. Definisi Oprasional dan Pengukuran Variabel.....	29
3.1.1. Definisi Oprasional	29
3.1.2. Pengukuran Variabel	31
3.2. Teknik Penentuan Sampel	33
3.3. Teknik Pengumpulan Data.....	34
3.3.1. Jenis Data.....	34
3.3.2. Metode Pengumpulan Data	35
3.3.3. Uji Validitas dan Reabilitas	35
3.3.4. Teknik Analisis dan Uji Hipotesis	36
3.3.4.1. Asumsi PLS	51
3.3.4.2. Ukuran Sampel (sample size).....	51

BAB IV HASIL dan PEMBAHASAN

4.1. Gambaran Umum Perusahaan.....	52
4.1.1. Sejarah Singkat Perusahaan	52
4.1.2. Produk dan Layanan BRI.....	53
4.1.2.1. Produk Simpanan Bank BRI	53
4.1.2.2. Layanan BRI.....	56
4.2. Deskripsi Hasil Penelitian.....	58

4.2.1. Analisis Karakter Responden	58
4.2.2. Deskripsi Variabel Kepercayaan (X1)	61
4.2.3. Deskripsi Variabel Kepuasan (X2)	63
4.2.4. Deskripsi Variabel Loyalitas (Y)	64
4.3. Analisis Data	66
4.3.1. Evaluasi Outlier	66
4.3.2. Outer Model (Model Pengukuran dan Validitas Indikator)	68
4.3.3. Inner Model (Pengujian Model Struktural)	75
4.3.4. Pengujian Hipotesis	77
4.4. Pembahasan	78
BAB V PENUTUP	
5.1. Kesimpulan	82
5.2. Saran	83
DAFTAR PUSTAKA	100

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Jumlah kantor Bank Umum, 2011-2019	2
Gambar 1.2 Data Transaksi Digital	3
Gambar 1.3 Jumlah <i>Review BRI Mobile (play store)</i>	6
Gambar 1.4 <i>Review Aplikasi BRI Mobile (play store)</i>	7
Gambar 2.1 Kerangka Konseptual.....	25
Gambar 3.1 Langkah-Langkah Analisis PLS	37
Gambar 3.2 Contoh Diagram Jalur untuk PLS.....	39
Gambar 4.1 Inner Model dengan Nilai Signifikansi T-Statistic Bootsrapping	76

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Top Brand Index <i>M-Banking</i> Tahun 2017-2019.....	5
Tabel 1.2 Data Pra Survey.....	7
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	56
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	57
Tabel 4.3 Deskripsi Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	58
Tabel 4.4 Dskripsi Responden Berdasarkan Jumlah Transaksi	58
Tabel 4.5 Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis Transaksi	59
Tabel 4.6 Frekuensi Hasil Jawaban Responden	
Variabel Kepercayaan (X1)	60
Tabel 4.7 Frekuensi Hasil Jawaban Responden	
Variabel Kepuasan (X2)	61
Tabel 4.8 Frekuensi Hasil Jawaban Responden	
Variabel Loyalitas (Y)	62
Tabel 4.9 Uji Outlier	63
Tabel 4.10 Outlier Loadings (Mean, STDEV, T-Values	65
Tabel 4.11 Cross Loading	67
Tabel 4.12 Average Variance Extracted (AVE).....	69
Tabel 4.13 Composite Reliability	71
Tabel 4.14 Latent Variable Correlation	72
Tabel 4.15 R- Square	73
Tabel 4.16 Path Coefficients (Mean, STDEV, T-Values)	75

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 : Kuesioner Penelitian	82
Lampiran 2 : Rekapitulasi Hasil Kuesioner	86
Lampiran 3 : Tabel Frekuensi dan Hasil Outlier	88
Lampiran 4 : Hasil Olah Data PLS	94

**PENGARUH KEPERCAYAAN DAN KEPUASAN TERHADAP
LOYALITAS NASABAH PENGGUNA BRI *MOBILE*
(Studi pada Nasabah BRI KC Kusuma Bangsa Surabaya)**

**MAIZATUL AKHMAMI
1612010088/ FEB/ EM**

Abstraksi

Era digital telah merubah perilaku dan gaya hidup masyarakat menjadi lebih instan dan serba cepat dengan memanfaatkan teknologi informasi. Internet sebagai media informasi dan komunikasi yang dimanfaatkan untuk berbagai aktivitas termasuk juga aktivitas bisnis, sebagai media utama pemasaran produk dan jasa. Perbankan juga mulai beralih untuk mengembangkan layanan dengan sentuhan digital. Untuk memenuhi kebutuhan nasabah yang menginginkan kemudahan dan kecepatan dimanapun dan dapat diakses 24 jam bank mengembangkan layanan transaksi berbasis teknologi yaitu *Mobile Banking*.

Populasi dalam penelitian ini adalah nasabah BRI KC Kusuma Bangsa Surabaya dan sampel yang digunakan adalah 50 responden. Metode pengambilan sampel menggunakan teknik *non-probability* dengan teknik pengambilan sampel *purposive sampling*, yaitu sampel dipilih berdasarkan kriteria yang sudah ditetapkan peneliti. Sedangkan teknik pengolahan data yang digunakan adalah *Partial Least Square* (PLS).

Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa Kepercayaan tidak memberikan kontribusi terhadap loyalitas, sedangkan Kepuasan memberi kontribusi terhadap loyalitas nasabah Bank BRI KC Kusuma Bangsa Surabaya pengguna BRI *Mobile*.

Kata Kunci : Kepercayaan, Kepuasan, Loyalitas.