



**FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS ANDALAS**

SKRIPSI

**ANALISA PENGARUH KEPUASAN DAN KEPERCAYAAN TERHADAP
KOMITMEN NASABAH TABUNGAN PT. BANK NEGARA INDONESIA
(PERSERO) TBK. KANTOR CABANG SOLOK**

Oleh :

**KORI KORNALIA
06954041**

Mahasiswa Program S1 Jurusan Manajemen

**Untuk Memenuhi Sebahagian Dari Syarat-Syarat
Guna Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi**

**PADANG
2010**



No. Alumni Universitas

KORI KORNALIA

No. Alumni Fakultas

BIODATA

a). Tempat/Tgl Lahir : Batu Bajanjung/02 Oktober 1984 b). Nama Orang Tua : Darnelis M, A.Ma.Pd c). Fakultas : Ekonomi d). Jurusan : Manajemen e). No.BP : 06954041 f). Tanggal Lulus : 01 Juni 2010 g). Predikat Lulus : Memuaskan h). IPK : 2,99 i). Lama Studi : 3 Tahun 10 Bulan j). Alamat Orang Tua : Solok

ANALISA PENGARUH KEPUASAN DAN KEPERCAYAAN TERHADAP KOMITMEN NASABAH TABUNGAN PT. BANK NEGARA INDONESIA (PERSERO) TBK. KANTOR CABANG SOLOK

Skripsi S - I Oleh Kori Kornalia, Pembimbing DR. Ratni Prima Lita, SE, MM

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk 1) untuk mengetahui pengaruh kepuasan terhadap komitmen nasabah tabungan PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk, Kantor Cabang Solok 2) untuk mengetahui pengaruh kepercayaan terhadap komitmen nasabah tabungan PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk, Kantor Cabang Solok.

Jenis penelitian yang digunakan adalah deskriptif dan explanatory, teknik pengambilan sampel dilakukan dengan menyebarkan kuisioner kepada responden yaitu nasabah tabungan PT, Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk, Kantor Cabang Solok. Adapun jumlah sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah 5 (lima) kali indikator yaitu 5 x 13 indikator yang jumlahnya sebesar 65 sampel. Dari hasil pengujian Analisa Struktural Equation Modeling (SEM) dengan menggunakan software SmartPLS didapat hasil yang menunjukkan bahwa variabel kepuasan (X_1) mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap komitmen nasabah dan variabel kepercayaan (X_2) juga berpengaruh signifikan terhadap komitmen nasabah tabungan PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk, Kantor Cabang Solok.

Skripsi telah dipertahankan di depan sidang penguji dan dinyatakan lulus pada tanggal : 01 Juni 2010, dengan penguji :

Tanda Tangan	1.	2.	3.
Nama Terang	DR. Ratni Prima Lita, SE,MM	Dra. Yanti, MM	Drs. John Edwar, MM

Mengetahui:

Ketua Jurusan Manajemen

DR. Harif Amali Rivai, SE, MSI

Nip.197110221967011001

Tanda Tangan

Alumnus telah mendaftar ke Fakultas / Universitas dan mendapat Nomor Alumnus :

Petugas Fakultas / Universitas		
No. Alumni Fakultas:	Nama	Tanda Tangan
No. Alumni Universitas:	Nama	Tanda Tangan

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Perkembangan sistem perbankan sebagai suatu lembaga keuangan di Indonesia merupakan sesuatu yang tidak terhindarkan. Dengan komposisi penduduk yang semakin besar, Indonesia merupakan pasar yang menjanjikan bagi sistem perbankan.

Di Indonesia perbankan berkembang dengan pesat, baik bank pemerintah, bank swasta maupun bank asing. Sehingga persaingan untuk mendapatkan dan mempertahankan nasabah semakin kuat dan besar. Menyikapi kondisi ini maka, banyak perbankan berupaya untuk mencari alternative strategi yang tepat untuk mempertahankan nasabahnya tersebut.

Perusahaan pada umumnya menginginkan bahwa nasabah yang diciptakan dapat dipertahankan selamanya, dan nasabah mendapatkan kepuasan sehingga menimbulkan kepercayaan untuk tetap berkomitmen menjadi nasabah pada perusahaan. Untuk mampu mendapatkan kepercayaan dari pelanggan sebuah perusahaan harus menerapkan sebuah konsep pemasaran yang berorientasi kepada pelanggan dan menekankan bahwa pembeli adalah raja yang harus dilayani dan terpuaskan. Dalam sebuah perusahaan begitu konsumen mengenal perusahaan dan puas dengan kualitas jasa perusahaan serta relative terhadap pesaing, konsumen cenderung akan berbisnis lebih banyak dengan perusahaan.

Kepuasan nasabah merupakan sebuah perbandingan dari apa yang diharapkan nasabah dengan apa yang diterima nasabah. Apabila yang didapatkan oleh nasabah melebihi harapannya maka nasabah tersebut dapat meraih kepuasan, dan sebaliknya apabila harapan nasabah lebih tinggi dari yang didapatkan maka nasabah tersebut belum terpuaskan. Dalam hal ini perusahaan harus mampu meningkatkan kepuasan tersebut sehingga nasabah tidak beralih kepada produsen lain untuk memenuhi kebutuhannya.

Sedangkan kepercayaan nasabah dibutuhkan perusahaan untuk membangkitkan komitmen nasabah terhadap perusahaan. Nasabah yang memiliki komitmen kepada perusahaan cenderung melakukan transaksi berulang dan mencari apa yang dibutuhkan kepada perusahaan tersebut. Perusahaan perlu untuk menjaga komitmen ini karena dengan menjaga komitmen nasabah berarti merupakan sebuah usaha untuk mempertahankan kelangsungan hidup perusahaan. Begitu juga dalam bisnis perbankan, khususnya PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk. Kantor Cabang Solok yaitu salah satu bank yang memberikan pelayanan dalam bentuk jasa kepada masyarakat. PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk. Kantor Cabang Solok harus dapat meningkatkan fasilitas dan kualitas pelayan kepada nasabah agar dapat menjaga hubungan baik dengan nasabah. Dengan adanya hubungan yang baik dengan nasabah diharapkan dapat membangun dan menjaga kepuasan dan kepercayaan terhadap komitmen nasabah.

Dalam meningkatkan kenyamanan nasabah, PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk. Kantor Cabang Solok menyediakan fasilitas-fasilitas yang akan memudahkan nasabah dalam melakukan transaksi diantaranya

BAB VI

PENUTUP

6.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan dapat diambil kesimpulan :

- 1) Berdasarkan hasil uji hipotesis kepuasan nasabah mempunyai pengaruh signifikan (bermakna) dan positif terhadap terciptanya komitmen nasabah tabungan PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk. Kantor Cabang Solok.
- 2) Variable kepercayaan nasabah juga mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan terhadap komitmen nasabah tabungan PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk. Kantor Cabang Solok, hal ini sesuai dengan hasil hipotesis yang dilakukan peneliti. Tingkat kepercayaan nasabah dapat menimbulkan komitmen nasabah terhadap bank.

6.2 Saran

Dari hasil penelitian, analisis dan kesimpulan di atas, berikut beberapa saran yang dapat disampaikan:

- 1) Karena pada variabel kepuasan, indikator yang paling dominan mempengaruhi komitmen nasabah adalah perhatian yang diberikan bank secara keseluruhan terhadap nasabah, maka dari itu sebaiknya bank lebih memperhatikan indikator-indikator lainnya agar nasabah bisa mendapatkan kepuasan dari pelayanan yang diberikan PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk. Kantor Cabang Solok

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, Suharsimi, 1998. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Edisi Revisi. Cetakan Ke Sembilan. Rineka Cipta. Jakarta.
- Basu Swastha dan T.Hani Handoko, 2000. *Manajemen Pemasaran ; Analisa Perilaku Konsumen*. Edisi I. Cetakan ke Tiga. Rineka Cipta. Yogyakarta.
- Dwyer F.Robert, Paul H Schurr & Sejo Oh, 1987. *Developing Buyer-Seller Relationship*. *Journal of Marketing*. Vol.51 (April), p 11-17.
- Ghozali, Imam.2002.*Structural Equation Modeling ; Metode Alternatif Dengan Partial Least Square*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro. Semarang.
- Lupiyoadi R. dan A. Hamdani, 2008. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Edisi 2. Penerbit. Salemba.Jakarta.
- Kotler, Philip dan Keller Kevin, 2008. *Manajemen Pemasaran*. Edisi 12, Jilid 1, PT. Indek, Jakarta.
- Nazir, Moh. 1999. *Metode Penelitian*, Ghalia Indonesia. Jakarta
- Morgan, Robert M. and Shelby Hunt, 1994. *The Comitment- Trust Theory of Relationship Marketing*. *Journal Of Marketing* 58:20-38.
- Mowen, Jhon C. 2002. *Perilaku Konumen*. Jilid 2, Edisi 5, Erlangga. Jakarta.
- Primalita Ratni, 2009. *Model Hubungan Contact Peronnel, physical environment, kepuasan, kepercayaan, komitmen dan loyalitas pelanggan hotel Berbintang di Provinsi Sumatera Barat*, artikel.
- Sugiyono, 2004. *Metode Penelitian Bisnis*. Cetakan Pertama. Penerbit CV.Alpha Beta. Bandung.
- [Http://Digilib.Petra.Ac.Id/Jiunkpe/SI/Eman/2006](http://Digilib.Petra.Ac.Id/Jiunkpe/SI/Eman/2006)