

Universitas Katolik Santo Thomas

Repositori Unika Santo Thomas

<http://eprints.ust.ac.id>

Fakultas Ekonomi dan Bisnis (FEB)
Program Studi Manajemen

Undergraduate Papers

Sitorus, Nasri Ida Rosauli

2025

Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Nasabah Pada PT. Bank Sumut Cabang Lima Puluh

<http://eprints.ust.ac.id/id/eprint/770>

Downloaded from Repositori Institusi UST, Universitas Katolik Santo Thomas

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KEPERCAYAAN
TERHADAP LOYALITAS NASABAH PADA PT. BANK
SUMUT CABANG LIMA PULUH**

SKRIPSI

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk
Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi



Oleh:

NASRI IDA ROSAULI SITORUS

NPM : 180110037

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS KATOLIK SANTO THOMAS
MEDAN
2025**

PERSETUJUAN SKRIPSI

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KEPERCAYAAN
TERHADAP LOYALITAS NASABAH PADA PT. BANK
SUMUT CABANG LIMA PULUH**

NASRI IDA ROSAULI SITORUS
NPM : 180110037



Disahkan Oleh
Ketua Program Studi



Dr. Miska Irani Tarigan, Sps, MM
NIDN: 0108108002

Disetujui Oleh
Pembimbing

The image shows a handwritten signature in blue ink, which is the signature of the supervisor, Dr. Miska Irani Tarigan.

Dr. Miska Irani Tarigan, Sps, MM
NIDN: 0108108002

PENGESAHAN SKRIPSI

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KEPERCAYAAN
TERHADAP LOYALITAS NASABAH PADA PT. BANK
SUMUT CABANG LIMA PULUH**

NASRI IDA ROSAULI SITORUS
NPM : 180110037

PROGRAM STUDI MANAJEMEN

Medan, 17 Februari 2025

KOMISI TIM PENGLAJIAN

Penguji 1

Drs. Sinar Ritonga, MS
NIDN: 0113025501

Penguji 2

Ria Veronica Sinaga, SE, M.Si
NIDN: 0120116601

Ketua Penguji
UNIKA SANTO THOMAS

Dr. Miska Irani Tarigan, Sos, MM
NIDN: 0108108002

Dekan
Fakultas Ekonomi dan

Dr. Kornel Munthe
NIDN: 0130096702

Ketua Program Studi

Dr. Miska Irani Tarigan, Sos, MM
NIDN: 0108108002

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Nasri Ida Rosauli Sitorus

Npm : 180110037

Departemen : Manajemen

Jenjang program : Strata Satu

Judul skripsi : PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN
KEPERCAYAAN TERHADAP LOYALITAS
NASABAH PADA PT. BANK SUMUT CABANG LIMA
PULUH.

Menyatakan bahwa yang tertulis di dalam skripsi ini benar-benar hasil karya saya sendiri, bukan plagiat, baik sebagian atau seluruhnya. Pendapat atau temuan orang lain yang terdapat dalam skripsi ini dikutip atau dirujuk berdasarkan kode etik penelitian ilmiah.

Apabila kemudian hari terbukti skripsi ini adalah plagiat hasil dari karya tulis orang lain, maka saya bersedia menerima sanksi sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Medan, 19 Maret 2025
Peneliti

Nasri Ida Rosauli Sitorus
NPM: 180110037

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

I. Identitas

1. Nama : Nasri Ida Rosauli Sitorus
2. Jenis Kelamin : Perempuan
3. Tempat/Tanggal Lahir : Kampung Lalang, 26 Juli 2000
4. Agama : Kristen Protestan
5. Nama Ayah : Madison Sitorus
6. Nama Ibu : Marlina Manurung
7. Alamat Orang Tua : Huta V Marihat Mayang
8. Alamat Penulis : Gg. Rahmad, Lrg. II, No. 8A
9. Nomor HP : 085261618186

II. Riwayat Pendidikan

1. SD Negeri 096761 Kampung Lalang : Tamat tahun 2012
2. SMP Negeri 2 Bosar Maligas : Tamat tahun 2015
3. SMA Negeri 1 Pematang Siantar : Tamat tahun 2018
4. Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi Dari Universitas Katolik Santo Thomas Medan 2025

ABSTRAK

NASRI IDA ROSAULI SITORUS, 180110037. 2025. PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KEPERCAYAAN TERHADAP LOYALITAS NASABAH PADA PT. BANK SUMUT CABANG LIMA PULUH

Dosen Pembimbing: **Dr. Miska Irani Tarigan, S.Sos, MM**

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dan kepercayaan terhadap loyalitas nasabah pada PT. Bank Sumut Cabang Lima Puluh. Metode analisis yang digunakan adalah regresi linier berganda dengan menggunakan program SPSS 23. Pengumpulan data dilakukan melalui cara penyebaran kuesioner yang dibagikan pada 100 nasabah pada PT. Bank Sumut Cabang Lima Puluh. Teknik pengujian data yang digunakan dalam penelitian ini meliputi uji validitas dan realibilitas, analisis regresi linier berganda dan uji hipotesis juga dilakukan untuk menguji dan membuktikan hipotesis pada penelitian ini

Dari hasil penelitian ini menunjukkan bahwa persamaan regresi berganda adalah $LN = 9,183 + 0.508KP + 0,097K + e$ dimana tanda positif pada variabel kualitas pelayanan dan kepercayaan menunjukkan arah yang searah, artinya apabila kualitas pelayanan dan kepercayaan meningkat maka loyalitas nasabah pun akan meningkat pula. Nilai t_{hitung} untuk variabel kualitas pelayanan yang diperoleh dari output regresi $(6,335) > (1,66)$ sehingga H_0 ditolak dan H_1 , diterima, yang artinya secara parsial terdapat pengaruh yang positif dan signifikan dari kualitas pelayanan terhadap loyalitas nasabah. Nilai t_{hitung} untuk variabel kepercayaan yang diperoleh dari output regresi $(1,829) > (1,66)$ sehingga H_0 ditolak dan H_1 , diterima, yang artinya secara parsial terdapat pengaruh yang positif dan signifikan dari kepercayaan terhadap loyalitas nasabah.

Hasil F_{hitung} yang diperoleh berdasarkan output regresi adalah $58,230 > F_{tabel} 2,7$ maka H_1 , diterima yang artinya secara simultan terdapat pengaruh signifikan dari variabel kualitas pelayanan dan kepercayaan terhadap loyalitas nasabah. Dari hasil penelitian ini diketahui bahwa nilai koefisien determinasi (R Square) sebesar 0,546. Artinya variasi loyalitas nasabah dapat dijelaskan oleh variabel kualitas pelayanan dan kepercayaan sebesar 54,6% sedangkan 45,4% lagi dijelaskan oleh faktor lain yang tidak dijelaskan dalam penelitian ini.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan , Kepercayaan Loyalitas, Bank Sumut

ABSTRACT

NASRI IDA ROSAULI SITORUS, 180110037. 2025. THE INFLUENCE OF SERVICE QUALITY AND TRUST ON CUSTOMER LOYALTY AT PT. BANK OF SUMUT BRANCH FIFTY

Supervisor : Dr. Miska Irani Tarigan, S.Sos, MM

The purpose of this research is to determine the influence of service quality and trust on customer loyalty at PT. Bank Sumut Fifty Branch. The analytical method used is multiple linear regression using the SPSS 23 program. Data collection was carried out by distributing questionnaires which were distributed to 100 customers at PT. Bank Sumut Fifty Branch. Data testing techniques used in this research include validity and reliability testing, multiple linear regression analysis and hypothesis testing which were also carried out to test and prove the hypothesis in this research.

The results of this research show that the multiple regression equation is $LN = 9.183 + 0.508KP + 0.097K + e$ where the positive sign on the service quality and trust variables shows the same direction, meaning that if service quality and trust increase, customer loyalty will also increase. The calculated value for the service quality variable obtained from the regression output is $(6.335) > (1.66)$ so that H_0 is rejected and H_1 is accepted, which means that partially there is a positive and significant influence of service quality on customer loyalty. The t value for the trust variable obtained from the regression output is $(1.829) > (1.66)$ so that H_0 is rejected and H_1 is accepted, which means that partially there is a positive and significant influence of trust on customer loyalty.

The Fcount results obtained based on the regression output are $58.230 > F_{table} 2.7$, so H_1 is accepted, which means that simultaneously there is a significant influence of the variables of service quality and trust on customer loyalty. From the results of this research, it is known that the coefficient of determination (R Square) is 0.546. This means that 54.6% of variations in customer loyalty can be explained by service quality and trust variables, while another 45.4% is explained by other factors not explained in this research.

Keywords: Service Quality, Trust Loyalty, Bank Of Sumut

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis ucapkan kehadiran Tuhan Yang Maha Esa atas berkat dan rahmat-Nya yang senantiasa menuntun sepanjang waktu sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi ini dengan judul “**PENGARUH Kualitas Pelayanan Dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Nasabah Pada PT. Bank Sumut Cabang Lima Puluh**”. Skripsi ini di susun untuk memenuhi salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Strata satu (S1) Fakultas Ekonomi Universitas Katolik Santo Thomas Medan. Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi ini tidak terlepas dari bantuan berbagai pihak baik secara langsung maupun tidak langsung berupa moral maupun material. Penulis telah banyak mendapatkan bimbingan, arahan, bantuan dan dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, dengan segala kerendahan hati penulis mengucapkan terimakasih kepada:

1. Bapak **Prof. Dr. Maidin Gultom, SH., M. Hum**, selaku Rektor Universitas Katolik Santo Thomas Medan.
2. Bapak **Dr. Kornel Munthe**, selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Katolik Santo Thomas Medan.
3. Ibu **Dr. Miska Irani Tarigan, Sos, MM**, selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Katolik Santo Thomas Medan.
4. Ibu **Dr. Miska Irani Tarigan, Sos, MM**, selaku dosen pembimbing penulis yang telah membimbing penulis selama proses penyusunan penelitian ini.

5. Bapak **Drs. Sinar Ritonga, MS** selaku dosen penguji pertama, yang telah memberikan saran, masukan dan dukungan dalam penyelesaian skripsi ini.
6. Ibu **Ria Veronica Sinaga, SE., M.Si** selaku dosen penguji kedua yang telah memberikan saran, masukan dan dukungan dalam penyelesaian skripsi ini.
7. Ibu **Dra. Elisabet Simangunsong, M.Si**, selaku dosen pembimbing akademik penulis yang telah memberikan masukan kepada penulis selama proses perkuliahan.
8. Terimakasih kepada Pimpinan dan Staff PT. Bank Sumut yang telah mengizinkan penulis riset dan memberikan data yang dibutuhkan dalam penelitian.
9. Teristimewa kepada kedua orangtua penulis, Bapak Madison Sitorus dan Ibu Marlina Manurung, yang telah memberikan dukungan baik berupa materi, moral, semangat dan doa dalam penyelesaian skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini masih terdapat banyak kekurangan. Untuk itu, penulis dengan senang hati menerima segala kritik dan saran dari seluruh pihak guna penyempurnaan skripsi ini. Akhir kata, penulis mengucapkan terimakasih dan mengharapkan agar penelitian ini dapat bermanfaat bagi pembaca, terutama bagi penulis. Tuhan Yesus Memberkati.

Medan, Maret 2025

Penulis

Nasri Ida Rosauli Sitorus
NPM: 180110037

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL

HALAMAN JUDUL

HALAMAN PERSETUJUAN

HALAMAN PENGESAHAN

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI

HALAMAN DAFTAR RIWAYAT HIDUP

ABSTRAK.....	i
ABSTRACT.....	ii
KATA PENGANTAR.....	iii
DAFTAR ISI.....	v
DAFTAR TABEL.....	ix
DAFTAR GAMBAR.....	x
DAFTAR LAMPIRAN.....	xi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Identifikasi Masalah.....	10
1.3 Rumusan Masalah.....	10
1.4 Tujuan Penelitian.....	10
1.5 Manfaat Penelitian.....	11
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	12
2.1. Manajemen Pemasaran.....	12
2.1.1 Pengertian Manajemen Pemasaran.....	12
2.1.2 Komponen Strategi Pemasaran.....	13
2.1.3 Pemasaran Jasa.....	14
2.2. Kualitas Pelayanan <i>Service Quality</i>	15
2.2.1 Pengertian Kualitas pelayanan.....	15
2.2.2 Manfaat Kualitas pelayanan.....	16
2.2.3 Faktor-faktor Kualitas pelayanan.....	17
2.2.4 Indikator Kualitas pelayanan.....	18

2.3. Kepercayaan.....	20
2.3.1 Pengertian Kepercayaan	20
2.3.2 Manfaat Kepercayaan	21
2.3.3 Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Kepercayaan	22
2.3.4 Indikator Kepercayaan	23
2.4. Loyalitas Nasabah.....	24
2.4.1 Pengertian Loyalitas Nasabah.....	24
2.4.2 Manfaat Loyalitas Nasabah	25
2.4.3 Faktor-faktor yang Mempengaruhi Loyalitas Nasabah.....	26
2.4.4 Indikator Loyalitas Nasabah	28
2.5. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah	29
2.6. Pengaruh Kepercayaan Terhadap Loyalitas Nasabah.....	30
2.7. Kerangka Berfikir	30
2.8. Hipotesis.....	31
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	33
3.1 Ruang Lingkup Penelitian.....	33
3.2 Populasi dan Sampel.....	33
3.2.1 Populasi	33
3.2.2 Sampel.....	33
3.3 Operasionalisasi Variabel	34
3.4 Teknik Pengumpulan Data.....	35
3.5 Teknik Analisis Data	36
3.5.1 Uji Validitas.....	36
3.5.2 Uji Reliabilitas	37
3.6 Analisis Regresi Linier Berganda.....	38
3.7 Uji Hipotesis.....	39
3.7.1 Uji Parsial (Uji t)	39
3.7.2 Uji Simultan (Uji F)	40
3.8. Koefisien Determinasi (R^2).....	41

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	42
4.1 Gambaran Umum Perusahaan.....	42
4.1.1 Sejarah Perusahaan	42
4.1.2 Visi dan Misi Perusahaan	43
4.1.3 Logo Perusahaan.....	43
4.1.4 Struktur Organisasi Perusahaan	44
4.2 Hasil Penelitian.....	45
4.2.1 Hasil Teknik Analisi Data	45
4.2.1.1 Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas secara Parsial ..	45
4.2.1.2 Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas secara Simultan	49
4.2.2 Identitas Responden.....	51
4.2.3 Tanggapan Responden.....	52
4.2.4 Teknik Analisis Regresi Berganda	61
4.3 Uji Hipotesis	62
4.3.1 Uji Parsial (Uji t)	62
4.3.2 Uji Simultan (Uji F).....	63
4.4. Koefisien Determinasi (R^2)	64
4.5 Pembahasan.....	65
4.5.1 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah pada PT. Bank Sumut Cabang Lima Puluh.....	65
4.5.2 Pengaruh Kepercayaan Terhadap Loyalitas Nasabah pada PT. Bank Sumut Cabang Lima Puluh.....	65

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	67
5.1 Kesimpulan	67
5.2 Saran	68
DAFTAR PUSTAKA.....	69
LAMPIRAN	



DAFTAR TABEL

No	Nama Tabel	Halaman
Tabel 1.1	Jumlah Nasabah PT. Bank Sumut Cabang Lima Puluh Tahun 2019-2023	8
Tabel 3.1	Operasional Variabel	35
Tabel 3.2	Skala Likert	36
Tabel 4.1	Hasil Uji Validitas Kualitas Pelayanan	46
Tabel 4.2	Hasil Uji Reliabilitas Kualitas Pelayanan	46
Tabel 4.3	Hasil Uji Validitas Dan Reliabilitas Kualitas Pelayanan	46
Tabel 4.4	Hasil Uji Validitas Kepercayaan	47
Tabel 4.5	Hasil Uji Reliabilitas Kepercayaan	47
Tabel 4.6	Hasil Uji Validitas Dan Reliabilitas Kepercayaan	47
Tabel 4.7	Hasil Uji Validitas Loyalitas	48
Tabel 4.8	Hasil Uji Reliabilitas Loyalitas	48
Tabel 4.9	Hasil Uji Validitas Dan Reliabilitas Loyalitas	48
Tabel 4.10	Hasil Uji Validitas Kualitas Pelayanan, Kepercayaan, Dan Loyalitas	49
Tabel 4.11	Hasil Uji Reliabilitas Kualitas Pelayanan, Kepercayaan, Dan Loyalitas	49
Tabel 4.12	Hasil Uji Validitas Dan Reliabilitas Kualitas Pelayanan, Kepercayaan, dan Loyalitas	50
Tabel 4.13	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	51
Tabel 4.14	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	51
Tabel 4.15	Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	52
Tabel 4.16	Frekuensi Tanggapan Responden Mengenai Kualitas Pelayanan PT. Bank Sumut Cabang Lima Puluh	53
Tabel 4.17	Frekuensi Tanggapan Responden Mengenai Kepercayaan PT. Bank Sumut Cabang Lima Puluh	56
Tabel 4.18	Frekuensi Tanggapan Responden Mengenai Loyalitas PT. Bank Sumut Cabang Lima Puluh	59
Tabel 4.19	Coefficients ^a	63
Tabel 4.20	ANOVA ^a	63
Tabel 4.21	Model Summary	64

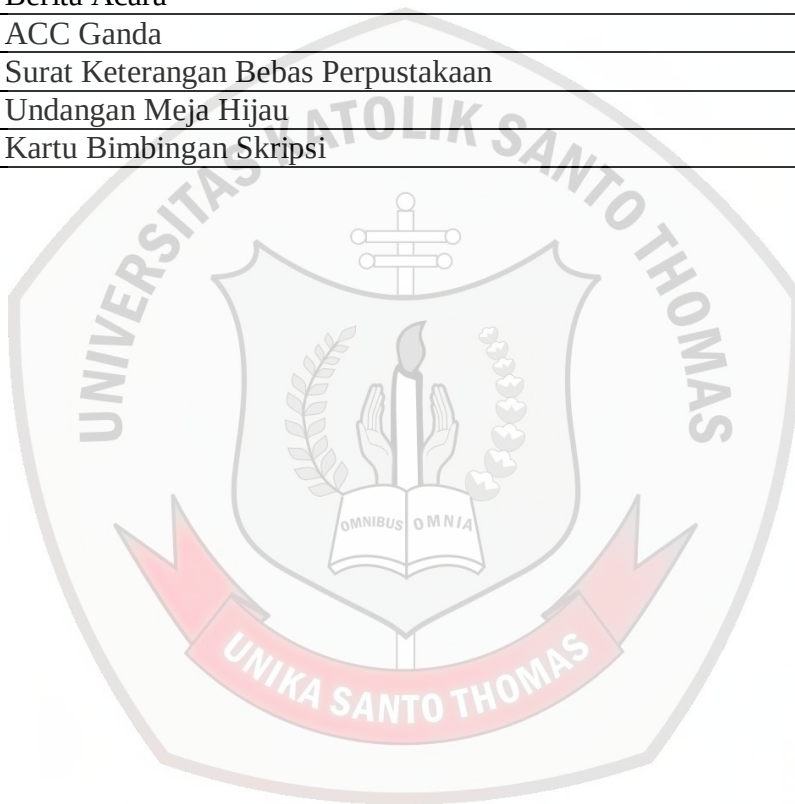
DAFTAR GAMBAR

No	Nama Gambar	Halaman
Gambar 2.1	Kerangka Berfikir	31
Gambar 4.1	Logo PT. Bank Sumut Cabang Lima Puluh	43
Gambar 4.2	Struktur Organisasi PT. Bank Sumut Cabang Lima Puluh	45



DAFTAR LAMPIRAN

NO	Nama Lampiran
1.	Kuesioner Penelitian
2.	Hasil Kuesioner Penelitian
3.	Hasil Uji Validas Kualitas Pe;ayanan
4.	Surat Keterangan Pengangkatan Dosen Pembimbing Dan Penguji
5.	Undangan Seminar Proposal
6.	Berita Acara
7.	ACC Ganda
8.	Surat Keterangan Bebas Perpustakaan
9.	Undangan Meja Hijau
10.	Kartu Bimbingan Skripsi



5. Variabel yang paling dominan terhadap loyalitas nasabah adalah kualitas pelayanan (X_1) dengan nilai koefisien regresi sebesar 0,508.
6. Nilai R adalah sebesar 0,739 artinya hubungan antara variabel kualitas pelayanan dan kepercayaan sebesar 73,9% (kuat). Sedangkan nilai koefisien determinan (R^2) adalah 0,546 atau 54,6% yang artinya variabel loyalitas nasabah dapat dijelaskan oleh variabel kualitas pelayanan dan kepercayaan sebesar 54,6% dan sisanya 0,454 atau 45,4% lagi dapat dijelaskan oleh faktor lain yang tidak dijelaskan dalam penelitian ini.

5.2 Saran

Dilihat dari hasil statistik deskriptif maka saran yang dapat penulis ajukan adalah sebagai berikut:

1. Bagi PT. Bank Sumut Cabang Lima Puluh dalam hal kualitas pelayanan sebaiknya PT. Bank Sumut Cabang Lima Puluh memiliki fasilitas yang menarik, nyaman dan bersih, serta aman untuk digunakan (misalnya: ruang tunggu, tempat parkir, dll)
2. Bagi PT. Bank Sumut Cabang Lima Puluh dalam hal kepercayaan sebaiknya PT. Bank Sumut Cabang Lima dapat memberikan servis yang diharapkan oleh Nasabah agar Nasabah semakin loyal terhadap PT. Bank Sumut Cabang Lima Puluh.

DAFTAR PUSTKA

- Armstrong, Gary & Philip, Kotler. (2012) Dasar-Dasar Pemasaran. Jilid I, Alih Bahasa Alexander Sindoro dan Benyamin Molan. Jakarta: Penerbit Prenhalindo.
- Fandi, Tjiptono. 2014. Service, Quality & Satisfaction. Edisi 3. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Fandy, Tjiptono dan Gregorius Chandra. 2016. Service, Quality & satisfaction. Yogyakarta. Andi
- Griffin, Jill. 2010. Customer Loyalty, Menumbuhkan dan Mempertahankan Kesetiaan Pelanggan. Alih Bahasa Dwi Kartini Yahya. Jakarta: Erlangga.
- Hair, Lamb., dan Mcdaniel. 2012. Pemasaran, Edisi Pertama, Jakarta: Salemba Empat.
- Kasmir. 2017. Customer Service Excellent. PT Raja Grafindo Persada. Depok.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). Marketing Management, 15th Edition, Pearson Education, Inc.
- Mowen, John C. dan Michael Minor. 2017. Perilaku Konsumen. Erlangga. Jakarta.
- Robbins, Stephen P & Judge, Timothy A. 2013. Organizational Behavior Edition 15. New Jersey: Pearson Education.
- Sugiyono. 2018. Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D, penerbit Alfabeta, Bandung.
- Tjiptono, Fandy dan Anastasia Diana. 2020. Pemasaran : Penerbit Andi Yogyakarta.
- Tjiptono, Fandy. 2011. Pemasaran Jasa. Jawa Timur: Bayumedia Publishing.