



**PENGARUH KOMITMEN, NILAI NASABAH, KEPUASAN
NASABAH, KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
LOYALITAS NASABAH (STUDI KASUS PADA NASABAH PT.
BPR BKK CABANG KUDUS)**

Oleh :

LUTHFI NI'AMATUN NAFAH

201911428

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MURIA KUDUS
TAHUN 2023**



**PENGARUH KOMITMEN, NILAI NASABAH, KEPUASAN NASABAH,
KUALITAS PELAYANAN TERHADAP LOYALITAS NASABAH PADA
PT. BPR BKK CABANG KOTA KUDUS**

Skripsi ini diajukan sebagai salah satu syarat
untuk menyelesaikan jenjang pendidikan
Strata satu (S1) pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Muria Kudus

Oleh :

LUTHFI NI'AMATUN NAFIAH

2019-11-428

**PROGAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS**

UNIVERSITAS MURIA KUDUS

TAHUN 2023

**PENGARUH KOMITMEN, NILAI NASABAH, KEPUASAN NASABAH,
KUALITAS PELAYANAN, TERHADAP LOYALITAS NASABAH (STUDI
KASUS PADA NASABAH PT. BPR BKK (Perseroda) CABANG KOTA
KUDUS)**

Skripsi ini telah disetujui untuk dipertahankan dihadapan Tim Penguji Ujian
Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muria Kudus

Tanggal... *29 September 2023*

Pembimbing I



(Nurul Rizka Arumsari, S.E., M.M)

NIDN. 0628048702

Pembimbing II



(Rhealin Hening Karatri, S.E., M.M)

NIDN. 0615079303

Mengetahui,

Ketua Progam Studi Manajemen



(Noor Indah Rahmawati, S.E., M.M)

NIDN. 0024037701

**PENGARUH KOMITMEN, NILAI NASABAH, KEPUASAN NASABAH,
KUALITAS PELAYANAN TERHADAP LOYALITAS NASABAH
(STUDI KASUS PADA NASABAH PT. BPR BKK (Perseroda) CABANG
KOTA KUDUS)**

Nama : Luthfi Ni'amatun Nafiah
NIM : 201911428
Program Studi : Manajemen

Skripsi ini telah disetujui dan dipertahankan dihadapan Tim Penguji Ujian Skripsi
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muria Kudus

Kudus, 2023

Mengetahui,
Ketua Program Studi


(Noor Indah Rahmawati, SE, MM)
NIDN. 0024037701

Pembimbing I


(Nurul Rizka Arumsari, S.E., M.M)
NIDN. 0628048702

Mengetahui,
Dekan



(Dr. Kertati Samekar, SE, MM)
NIDN. 0616077304

Pembimbing II


(Rhealin Hening Karatri, S.E., M.M)
NIDN. 0615079303

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

Motto :

“Orang lain gak akan paham struggle dan massa sulitnya kita, yang mereka ingin tau bagian success storiesnya aja. Jadi berjuanglah untuk diri sendiri meskipun gak akan ada yang tepuk tangan. Kelak diri kita di masa depan akan sangat bangga dengan apa yang kita perjuangkan hari ini .

Jadi tetap berjuang ya”

“Tiada lembar yang paling indah dalam laporan skripsi ini kecuali lembar persembahan, skripsi ini saya persembahkan sebagai tanda bukti kepada orangtua tercinta, dosen pembimbing, sahabat, pasangan, dan teman-teman yang slalu memberi support untuk menyelesaikan skripsi ini dan juga untuk orang-orang yang selalu bertanya “kapan skripsimu selesai?””

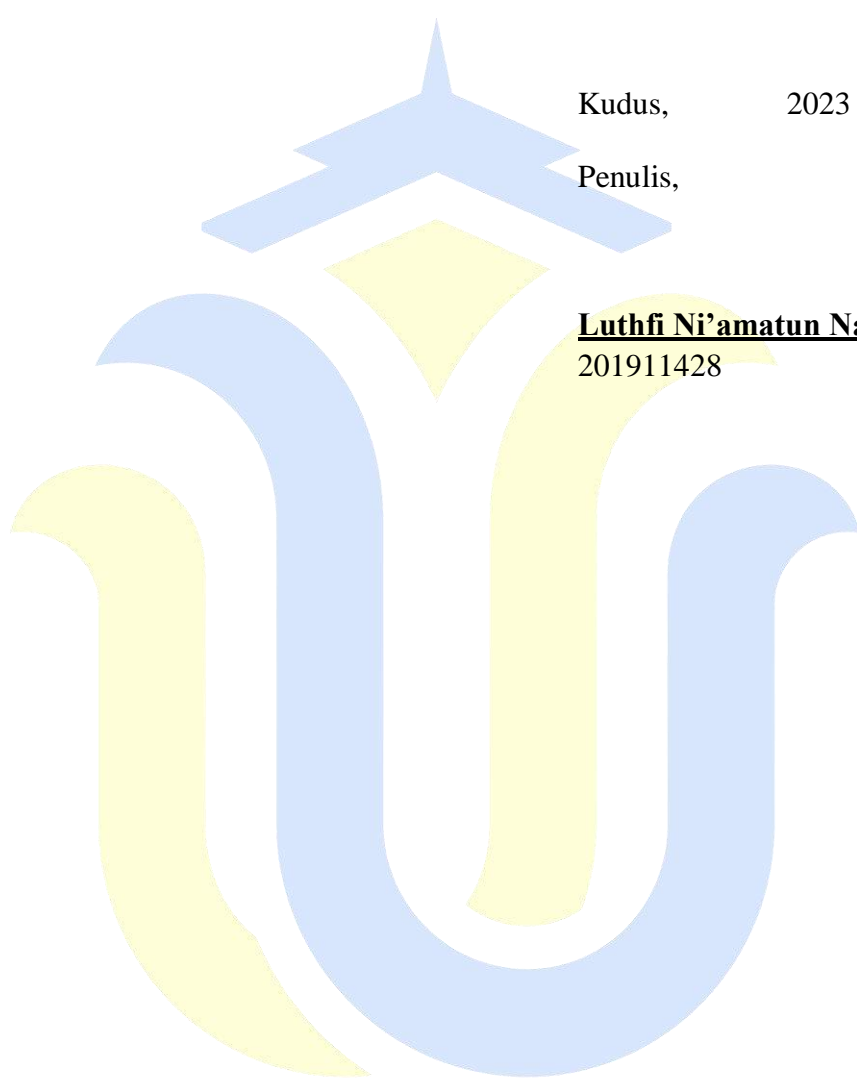
KATA PENGANTAR

Alhamdulillah, segala puji bagi Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan karunia-Nya kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul **“PENGARUH KOMITMEN, NILAI NASABAH, KEPUASAN NASABAH, KUALITAS PELAYANAN TERHADAP LOYALITAS NASABAH PADA PT BPR BKK (Perseroda) CABANG KOTA KUDUS”** sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan Program Sarjana di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muria Kudus. Keberhasilan dalam penyusunan skripsi ini tidak lepas dari bantuan dan bimbingan serta dukungan dari semua pihak, maka dalam kesempatan ini dengan segala kerendahan hati, penulis ingin menyampaikan ucapan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Prof. Dr. Ir. Darsono, M.Si., selaku Rektor Universitas Muria Kudus.
2. Dr. Kertati Sumekar, S.E., M.M., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muria Kudus.
3. Noor Indah Rahmawati, S.E., M.M., selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muria Kudus.
4. Nurul Rizka Arumsari, S.E., M.M., selaku Dosen Pembimbing I, yang telah banyak memberikan pengarahan dan bimbingan, dalam menyelesaikan penulisan skripsi ini.
5. Rhealin Hening Karatri, S.E., M.M., selaku Dosen Pembimbing II, yang telah banyak memberikan pengarahan dan bimbingan, dalam menyelesaikan penulisan skripsi ini.

6. Seluruh dosen Progam Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muria Kudus yang telah memberikan dan mengajarkan ilmu pengetahuan kepada penulis.
7. Kedua orang tuaku tersayang, Bapak Suri dan Ibu Siti Zumrotin, terimakasih selalu menjadi penyemangat penulis sebagai sandaran terkuat dari kerasnya dunia, yang tiada hentinya selalu memberikan kasih sayang, do'a, dan motivasi dengan penuh keiklasan yang tak terhingga kepada penulis. Terimakasih selalu berjuang untuk kehidupan penulis.
8. Sahabat-sahabatku "Chilgirls", terimakasih banyak telah memberikan motivasi, dukungan dan semangat dalam mengerjakan skripsi ini sampai selesai.
9. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang telah membantu dan memperlancar proses penelitian dari awal sampai selesainya penyusunan skripsi ini.
10. Terakhir, terima kasih untuk diri sendiri, karena telah mampu berusaha keras dan berjuang sejauh ini. Mampu mengendalikan diri dari berbagai tekanan diluar keadaan dan tak pernah memutuskan menyerah sesulit apapun proses penyusunan skripsi ini dengan menyelesaikan sebaik dan semaksimal mungkin, ini merupakan pencapaian yang patut dibanggakan untuk diri sendiri.

Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi ini masih terdapat kekurangan dan keterbatasan, oleh karena itu diharapkan kritik dan saran dari berbagai pihak guna menyempurkan skripsi ini. Semoga skripsi ini bermanfaat bagi semua pihak yang membutuhkannya.



Kudus, 2023

Penulis,

Luthfi Ni'amatun Nafiah

201911428

**PENGARUH KOMITMEN, NILAI NASABAH, KEPUASAN NASABAH,
KUALITAS PELAYANAN TERHADAP PT. BPR BKK (Perseroda)
CABANG KOTA KUDUS**

LUTHFI NI'AMATUN NAFIAH

201911428

Pembimbing 1 : Nurul Rizka Arumsari, S.E., M.M

2: Rhealin Hening Karatri, S. E., M.M

UNIVERSITAS MURIA KUDUS

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS PROGRAM STUDI MANAJEMEN

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh komitmen, nilai nasabah, kepuasan nasabah, kualitas pelayanan terhadap loyalitas nasabah. Metode penelitian ini menggunakan metode kuantitatif. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah dengan membagikan kuersioner kepada 115 responden yang telah melakukan kredit selama 2 tahun. Data yang diperoleh dianalisis menggunakan alat analisis AMOS 26. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa secara parsial komitmen, kepuasan nasabah berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah, tetapi nilai nasabah dan kualitas pelayanan berpengaruh positif tidak signifikan terhadap loyalitas nasabah. sedangkan secara simultan komitmen, nilai nasabah, kepuasan nasabah, kualitas pelayanan berpengaruh terhadap loyalitas nasabah.

Kata kunci : Komitmen, Nilai Nasabah, Kepuasan Nasabah, Kualitas Pelayanan, Loyalitas Nasabah.

**THE EFFECT OF COMMITMENT, CUSTOMER VALUE,
CUSTOMER SATISFACTION, SERVICE QUALITY ON
CUSTOMER LOYALTY AT PT. BPR BKK (Perseroda) CABANG
KOTA KUDUS.**

LUTHFI NI'AMATUN NAFIAH

201911428

Pembimbing 1 : Nurul Rizka Arumsari, S.E., M.M

2: Rhealin Hening Karatri, S. E., M.M

UNIVERSITY OF MURIA KUDUS

FACULTY OF ECONOMICS AND BUSINESS MANAGEMENT STUDY PROGRAM

ABSTRACT

This study aims to analyze the effect of commitment, customer value, customer satisfaction, service quality on customer loyalty at PT. BPR BKK (Perseroda) Kudus City Branch. This research method uses quantitative methods. The data collection technique used was to distribute questionnaires to 115 respondents who had been doing credit for 2 years. The data obtained were analyzed with SEM using the AMOS 26 analysis tool. The results of this study indicate that partially commitment, customer satisfaction has a positive and significant effect on customer loyalty, but customer value and service quality have an insignificant positive effect on customer loyalty. while simultaneously commitment, customer value, customer satisfaction, service quality affect customer loyalty.

keywords: commitment, customer value, customer satisfaction, service quality, customer loyalty

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	ii
HALAMAN PERSETUJUAN	iii
MOTTO DAN PERSEMBAHAN	iv
KATA PENGANTAR	v
ABSTRAK	viii
ABSTRACT	ix
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xv
DAFTAR GAMBAR	xvii
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1.Latar belakang	1
1.2.Ruang Lingkup	9
1.3.Perumusan Masalah	9
1.4.Tujuan Masalah	11
1.5.Manfaat Penelitian	11
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	12
2.1 Loyalitas Nasabah	12
2.1.1 Pengertian Loyalitas Nasabah	12
2.1.2 Faktor – faktor Loyalitas Nasabah	13
2.1.3 Indikator Loyalitas Nasabah	13
2.2 Komitmen	13
2.2.1 Pengertian komitmen	14
2.2.2 Faktor – Faktor Komitmen	14
2.2.3 Indikator Komitmen	15

2.3 Nilai Nasabah	15
2.3.1 Pengertian Nilai Nasabah	15
2.3.2 Faktor – Faktor Nilai Nasabah	16
2.3.3 Indikator Nilai Nasabah	17
2.4 Kepuasan Nasabah	18
2.4.1 Pengertian Kepuasan Nasabah	18
2.4.2 Faktor – Faktor Kepuasan Nasabah	19
2.4.3 Indikator Kepuasan Nasabah	19
2.5 Kualitas pelayanan	20
2.5.1 Pengertian Kualitas Pelayanan	20
2.5.2 Faktor – Faktor Kualitas Pelayanan	20
2.5.3 Indikator Kualitas Pelayanan	21
2.6 Pengaruh Antar Variabel	22
2.7 Tinjauan Penelitian Terdahulu	24
2.8 Kerangka Teoritis	27
2.9 Hipotesis	28
BAB III METODE PENELITIAN	29
3.1 Rancangan Penelitian	29
3.2 Variabel Penelitian	29
3.2.1 Jenis Variabel	29
3.2.2 Definisi Operasional Variabel	30
3.3 Jenis dan Sumber Data	34
3.3.1 Data Primer	33
3.4 Populasi dan Sampel	34
3.4.1 Populasi	34
3.4.2 Sampel	34
3.5 Pengumpulan Data	36
3.6 Uji Instrumen	37
3.6.1 Uji Validitas	37
3.6.2 Uji Reliabilitas	38

3.6.3 Uji Asumsi Klasik	39
3.7 Pengolahan Data	40
3.8 Analisis Data	42
3.8.1 Analisis Regresi Linier Berganda	42
3.9 Pengujian Hipotesis	43
3.9.1 Ujian Persial t	43
3.9.2 Uji Simultan F	45
3.9.3 Adjust R Square	45
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	46
4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian	46
4.1.1 Sejarah Perusahaan	46
4.2 Penyajian Data	47
4.2.1 Katateristik Responden.....	47
4.2.2 Karateristik Analisis Responden	48
4.3 Analisis Data	49
4.3.1 Hasil Uji Validitas dan Uji Reliabilitas	55
4.3.2 Hasil Uji Asumsi Klasik	59
4.3.3 Hasil Uji Regresi Linier Berganda	64
4.3.4 Hasil Uji Hipotesis	65
4.4 Pembahasan	69
4.4.1 Pengaruh Komitmen Terhadap Loyalitas Nasabah	69
4.4.2 Pengaruh Nilai Nasabah Terhadap Loyalitas Nasabah	70
4.4.3 Pengaruh Kepuasan Nasabah Terhadap Loyalitas Nasabah	71
4.4.4 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah	71
4.4.5 Pengaruh Komitmen, Nilai Nasabah, Kepuasan Nasabah, Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Nasabah	72
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	74
5.1 Kesimpulan	74
5.2 Saran	76

DAFTAR PUSTAKA77
LAMPIRAN82



DAFTAR TABEL

	Halaman
1.1. Jumlah Nasabah komplain	5
1.2. Jumlah Nasabah Kredit	7
4.1 Jumlah Responden Berdsarakan Jenis Kelamin	47
4.2 Jumlah Responden Berdasarkan Usia	48
4.3 Jumlah Responden Berdasarkan Pekerjaan	49
4.4 Tanggapan Responden Berdasarkan Komitmen	50
4.5 Tanggapan Responden Berdasarkan Nilai Nasabah	51
4.6 Tanggapan Responden Berdasarkan Kepuasan Nasabah	52
4.7 Tanggapan Responden Berdasarkan Kualitas Nasabah	53
4.8 Tanggapan Responden Berdasarkan Loyalitas Nasabah	54
4.9 Hasil Uji Validitas	55
4.10 Hasil Uji Reliabilitas	57
4.11 Hasil Uji Reliabilitas Nilai Nasabah	57
4.12 Hasil Uji Reliabilitas Kepuasan Nasabah	58
4.13 Hasil Uji Reliabilitas Kualitas Nasabah	58
4.14 Hasil Realibilitas Loyalitas Nasabah	59
4.15 One Sample Kolmogrov-Smirnov Test	61
4.16 Hasil Uji Multikolinearitas	62
4.17 Hasil Uji Resgresi Linier Berganda	64
4.18 Hasil Uji Persial T	65
4.19 Hasil Uji Simultan F	68

4.20 Hasil Uji Koefisien Determinasi69



DAFTAR GAMBAR

	Halaman
2.1 Kerangka Pemikiran Teoritis	27
4.1 Hasil Uji Normalitas P-Plot	60
4.2 Hasil Uji Heteroskedastisitas Grafik Scatterplot	63

