

**PENGARUH KEPERCAYAAN KOMITMEN DAN KOMUNIKASI
PADA LOYALITAS DEBITUR BRI UNIT TIYARAN
KELURAHAN TIYARAN KECAMATAN BULU
KABUPATEN SUKOHARJO**

SKRIPSI



Diajukan untuk Melengkapi Tugas-tugas dan Memenuhi
Syarat-syarat Guna Mencapai Gelar Sarjana Ekonomi
Jurusan Manajemen pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Tunas Pembangunan
S u r a k a r t a

Disusun Oleh:

ADITYA NUGRAHA PRATAMA PUTRA

NIM : C0117 081

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS TUNAS PEMBANGUNAN
S U R A K A R T A**

2019

HALAMAN PERSETUJUAN

Surakarta,2019

Diterima dengan baik
untuk dipertahankan

Pembimbing II

Pembimbing I

(Drs. Suharyoko, M.Si)

(Drs. M. Nurhadi, S. M.M)

**PENGARUH KEPERCAYAAN KOMITMEN DAN KOMUNIKASI
PADA LOYALITAS DEBITUR BRI UNIT TIYARAN
KELURAHAN TIYARAN KECAMATAN BULU
KABUPATEN SUKOHARJO**

Oleh :

**ADITYA NUGRAHA PRATAMA PUTRA
NIM : C0117 081**

Skripsi Telah Dipertahankan Dan Diterima Dengan Baik Sebagai Syarat
Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi Pada Fakultas Ekonomi Dan Bisnis,
Universitas Tunas Pembangunan Surakarta

Surakarta : 2019

Penguji:

Tanda Tangan:

- | | |
|-----------------------|-------|
| 1. _____ (Ketua) | |
| 2. _____ (Sekretaris) | |
| 3. _____ (aqnggota) | |

Dekan,
Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Tunas Pembangunan
Surakarta

(Drs. Trio Handoko, M.M.)

MOTTO:

- *Tidak ada keberhasilan yang sempurna tanpa adanya do'a dan usaha*

Skripsi ini kupersembahkan untuk:

=====

- ❖ **Bapak dan Ibu tercinta, terima kasih atas segala do'a kasih sayang, dan pengorbanan selama ini.**
- ❖ **Seseorang yang selama ini telah member motivasi dalam perjalanan hidup ini, dan member motivasi yang sangat besar dalam menyelesaikan tugas ini.**
- ❖ **Teman-teman D-III Teknik Sipil Infrastruktur Perkotaan atas dukungan, do'a, semangat serta telah menjadi teman yang terbaik.**

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan ke hadirat Tuhan YME atas segala rahmat yang dilimpahkan kepada penulis, sehingga penyusunan skripsi yang berjudul **“Pengaruh Kepercayaan Komitmen dan Komunikasi pada Loyalitas Debitur BRI Unit Tiyaran Kelurahan Tiyaran Kecamatan Bulu Kabupaten Sukoharjo”** ini dapat terselesaikan dengan baik.

Dalam proses penyusunan skripsi ini penulis banyak sekali menemukan hambatan atau pun kesulitan, namun berkat bantuan dari berbagai pihak dan tentunya rakhmat Tuhan YME, akhirnya penulis dapat mengatasinya. Maka penulis sampaikan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada Yang Terhormat:

1. Prof. Dr. Ir. Tresna Priyana Soemardi, SE, MS. selaku Rektor Universitas Tunas Pembangunan Surakarta.
2. Drs. Trio Handoko, M.M. Selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Tunas Pembangunan Surakarta yang telah memberikan motivasi kepada penulis sehingga terselesaikannya skripsi ini.
3. Drs. M. Nurhadi Sulistyono, M.M., selaku pembimbing utama atas perhatian dan kesabarannya memberikan bimbingan dan pengarahan kepada penulis, sehingga penulisan skripsi ini berjalan lancar.
4. Drs. Suharyoko, M.Si., selaku pembimbing pendamping yang dengan penuh rasa kesabaran telah memberi bimbingan dan petunjuk kepada penulis hingga terselesaikannya skripsi ini.
5. Nasabah debitur, khususnya yang terpilih sebagai responden dalam penelitian ini.
6. Bapak/ Ibu dosen dan seluruh karyawan pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Tunas Pembangunan Surakarta yang telah banyak memberikan bekal ilmu pengetahuan, sehingga dapat menunjang dalam penulisan skripsi ini.
7. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu, yang telah banyak membantu penulisan secara langsung maupun tidak langsung.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa di dalam penulisan skripsi ini masih terdapat banyak kelemahan dan kekurangan, semuanya ini disebabkan oleh keterbatasan pengetahuan dan kemampuan penulis semata. Oleh karena itu kritik dan saran yang bersifat membangun sangat penulis harapkan.

Akhirnya dengan tersusunnya skripsi ini semoga dapat bermanfaat bagi dunia pendidikan di Indonesia pada umumnya dan Universitas Tunas Pembangunan Surakarta pada khususnya.

Surakarta,..... 2019

penulis,

ABSTRAK

Aditya Nugraha Pratama Putra. NIM: C. 0117 081. **Judul: PENGARUH KEPERCAYAAN KOMITMEN DAN KOMUNIKASI PADA LOYALITAS DEBITUR BRI UNIT TIYARAN KELURAHAN TIYARAN KECAMATAN BULU KABUPATEN SUKOHARJO.** Skripsi. Surakarta: Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Tunas Pembangunan (UTP). Juli 2019.

Tujuan dari penelitian ini adalah (1) Untuk menganalisis dan mengukur pengaruh kepercayaan, komitmen, dan komunikasi secara parsial pada loyalitas debitur (2) menganalisis dan mengukur pengaruh kepercayaan, komitmen, dan komunikasi secara parsial pada loyalitas debitur

Objek dalam penelitian ini adalah masyarakat debitur pengguna jasa BRI Unit Tiyaran di Kelurahan Tiyaran, Kecamatan Bulu, Kabupaten Sukoharjo. Mengingat populasi tidak diketahui, maka jumlah sampel ditentukan menggunakan metode menurut Cooper. Adapun sampel yang digunakan dalam penelitian ini sebanyak 100 responden.

Hasil penelitian ditemukan bahwa baik secara parsial maupun secara simultan kepercayaan, komitmen, dan komunikasi berpengaruh pada loyalitas debitur. Variabel komitmen paling dominan pengaruhnya terhadap loyalitas nasabah pada BRI Unit Tiyaran di Kelurahan Tiyaran Kecamatan Bulu Kabupaten Sukoharjo

Besarnya pengaruh ketiga variabel independen secara bersama-sama terhadap variabel dependen sebesar 0,751. Hal ini berarti bahwa 75,10% loyalitas debitur dapat dijelaskan oleh kepercayaan, komitmen, dan komunikasi, sedangkan sisanya 24,90% dijelaskan oleh variabel lain di luar model penelitian ini.

Kata kunci: loyalitas debitur, kepercayaan, komitmen, komunikasi, dan regresi linier berganda

ABSTRACT

Aditya Nugraha Pratama Putra. NIM: C. 0117 081. Title: THE EFFECT OF TRUST, COMMITMENT AND COMMUNICATION AT DEBTOR LOYALTY OF BRI TIYARAN UNIT IN TIYARAN VILLAGE, BULU SUBDISTRICT OF SUKOHARJO DISTRICT. Thesis. Surakarta: Faculty of Economics and Business, Tunas Pembangunan University (UTP). July, 2019.

The objectives of this study were (1) To analyze and measure the influence of trust, commitment, and communication partially on debtor loyalty (2) analyze and measure the influence of trust, commitment, and communication partially on debtor loyalty

The object in this study is the debtor community of BRI Tiyaran Unit service users in Tiyaran Village, Bulu SubDistrict, Sukoharjo District. Given the unknown population, then the sample size is determined using the method according to Cooper. The samples used in this study were 100 respondents.

The results of the study found that both partially and simultaneously trust, commitment, and communication had an effect on debtor loyalty. The commitment variable is the most dominant influence on customer loyalty at BRI Unit Tiyaran in Tiyaran Village, Bulu SubDistrict, Sukoharjo District

The magnitude of the effect of the three independent variables together on the dependent variable is 0.751. This means that 75.10% of debtor loyalty can be explained by trust, commitment and communication, while the remaining 24.90% is explained by other variables outside the research model.

Keywords: debtor loyalty, trust, commitment, communication, and multiple linear regression

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
HALAMAN PERSEMBAHAN DAN MOTTO	iv
KATA PENGANTAR	v
ABSTRAK	vii
<i>ABSTRACT</i>	viii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB I. PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Perumusan Masalah	2
C. Tujuan Penelitian	2
D. Manfaat Penelitian	3
BAB II. TINJAUAN PUSTAKA DAN HIOTESIS	4
A. Kajian Teori	4
1. Pengertian Pemasaran	4
2. Pengertian Manajemen Pemasaran	5
3. Konsentrasi Pemasaran	6
4. Loyalitas Pelanggan	8
5. Kepercayaan	12
6. Komitmen	15
7. Komunikasi	17
8. Penelitian Terdahulu Yang Relevan.....	21

B. Kerangka Pemikiran	22
C. Hipotesis	23
BAB III. METODE PENELITIAN	25
A. Ruang Lingkup Penelitian	25
B. Populasi dan Sampel	25
C. Variabel Penelitian dan Definisi Operasional	26
D. Jenis dan Sumber Data	29
E. Teknik Pengumpulan Data	29
F. Uji Instrumrn Penelitian	30
G. Metode Analisis Data	30
H. Pengujian Hipotesis	32
BAB IV. HASIL ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN.....	34
A. Profil PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero).Tbk	34
B. Deskripsi Responden	37
C. Hasil Uji Instrumen Penelitian	47
D. Hasil Analisis Data	53
E. Pengujian Hipotesis	57
F. Pembahasan	60
BAB V. KESIMPULAN DAN SARAN	62
A. Kesimpulan	62
B. Saran-saran	63
DAFTAR PUSTAKA	64
LAMPIRAN	66

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel IV.1. Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Jenis . Kelamin	38
Tabel IV.2. Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Usia ...	38
Tabel IV.3. Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Pendapatan	39
Tabel IV.4. Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Lama Menjadi Debitur.....	40
Tabel IV.5. Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Profesi	40
Tabel IV.6. Deskripsi Tanggapan Responde Terhadap Loyalitas Debitur	42
Tabel IV.7. Deskripsi Tanggapan Responde Terhadap Kepercayaan	44
Tabel IV.8. Deskripsi Tanggapan Responde Terhadap Komitmen	46
Tabel IV.9. Deskripsi Tanggapan Responde Terhadap Komunikasi	47
Tabel IV.10. Hasil Validitas Variabel Loyalitas Debitur	48
Tabel IV.11. Hasil Validitas Variabel Kepercayaan	49
Tabel IV.12. Hasil Uji Validitas Variabel Komitmen	49
Tabel IV.13. Hasil Uji Validitas Variabel Komunikasi.....	50
Tabel IV.14. Hasil Uji Reliabilitas Loyalitas Debitur	51
Tabel IV.15. Hasil Uji Reliabilitas Kepercayaan	52
Tabel IV.16. Hasil Uji Reliabilitas Komitmen	52
Tabel IV.17. Hasil Uji Reliabilitas Komunikasi	53
Tabel IV.18. Uji Regresi Linier Berganda	53
Tabel IV.19. Hasil Uji Multikolinieritas	54
Tabel IV.20. Hasil Uji Heteroskedastisitas	55
Tabel IV.21. Uji Koefisien Regresi Parsial (uji t)	57

Tabel IV.22. Uji Koefisien Regresi Simultan (uji F)	59
Tabel IV.23. Uji Koefisien Determinasi	60

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar.1. Kerangka Pemikiran	23
Gambar 2. Uji Heterokedastisitas	56
Gambar 3. Uji Normalitas P-Plot	57