

## ABSTRAK

Tujuan penelitian ini adalah untuk menguji dan menganalisis adanya pengaruh kepercayaan, komitmen, komunikasi, serta penanganan masalah pada customer loyalitas perbankan berdasarkan perbedaan generasi. Pendekatan penelitian ini adalah kuantitatif dan menggunakan jenis penelitian Causal Explanatory. Dalam penelitian ini peneliti mendapatkan data responden sebanyak 209 responden melalui survei dengan bentuk kuesioner, dan untuk pengolahan data peneliti menggunakan sebanyak 171 responden, populasi dari penelitian ini adalah nasabah yang berada dalam jangkauan Indonesia yang menggunakan 1 jenis perbankan dalam jangka waktu  $\geq 2$  Tahun, dan metode sampling yang digunakan adalah purposive sampling. Hasil penelitian menunjukkan hasil bahwa hubungan pemasaran berpengaruh positif terhadap loyalitas nasabah dengan dukungan variabel kepercayaan, komitmen, komunikasi, dan penanganan masalah yang sesuai dengan generasi Y dan Z.

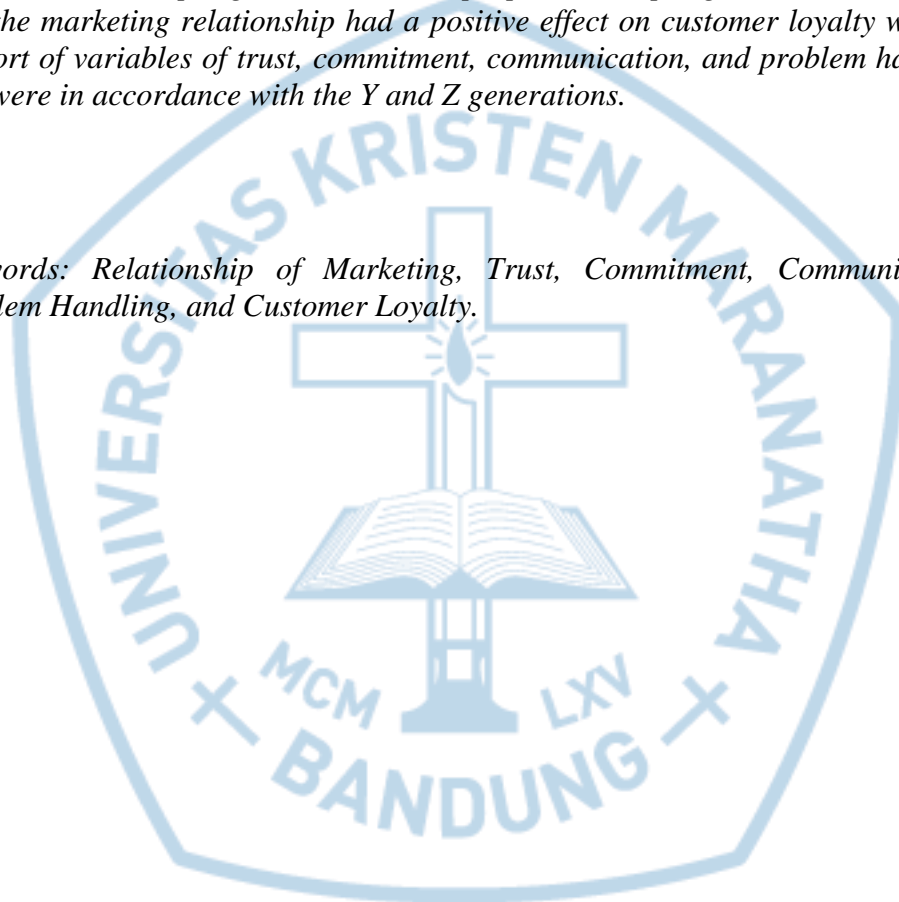
Kata Kunci : *Hubungan Pemasaran*, Kepercayaan, Komitmen, Komunikasi, Penanganan Masalah, dan Loyalitas Nasabah.



## ***ABSTRACT***

*The purpose of this study is to examine and analyze the influence of trust, commitment, communication, and handling problems in customer loyalty banking based on different generations. The approach of this research is quantitative and this research uses the Causal Explanatory. The target population in this research are customers in indonesia who are use only one banking more than a period of 2 years, and the sampling method used is purposive sampling. The results showed that the marketing relationship had a positive effect on customer loyalty with the support of variables of trust, commitment, communication, and problem handling that were in accordance with the Y and Z generations.*

*Keywords: Relationship of Marketing, Trust, Commitment, Communication, Problem Handling, and Customer Loyalty.*

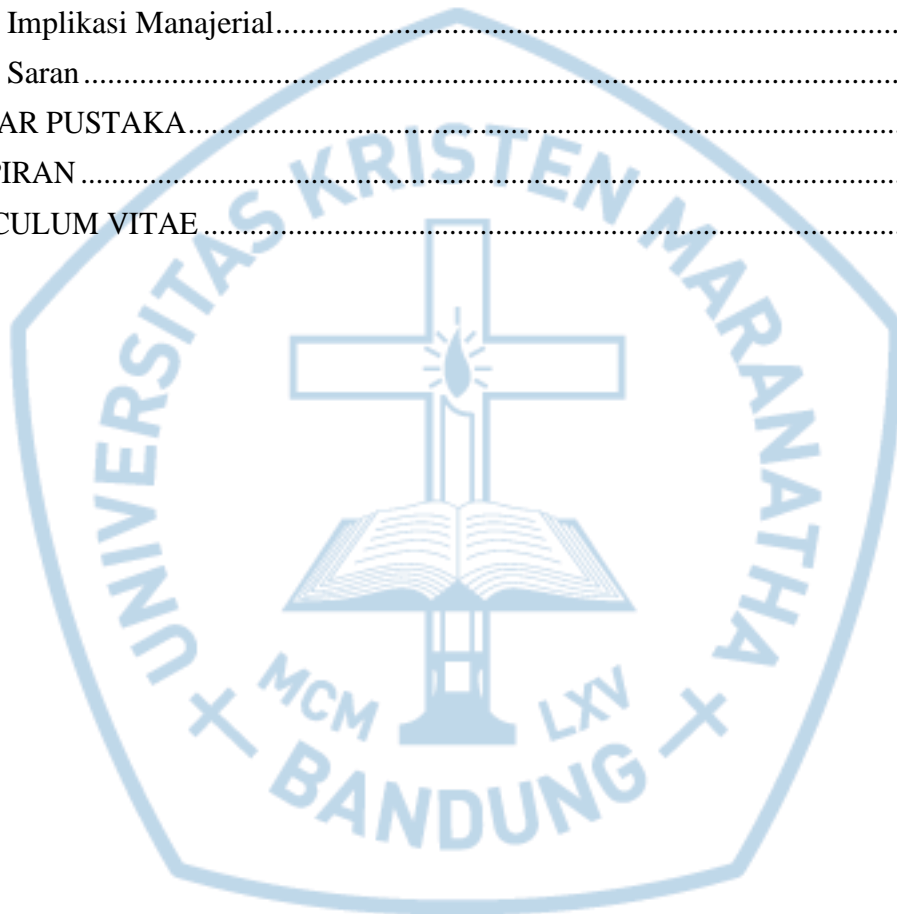


## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL (BAHASA INDONESIA).....	i
HALAMAN JUDUL (BAHASA INGGRIS).....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....	iv
SURAT KETERANGAN.....	v
KATA PENGANTAR.....	vi
ABSTRAK.....	viii
<i>ABSTRACT</i> .....	ix
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xv
BAB I.....	1
PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	7
1.3 Tujuan Penelitian.....	8
1.4 Manfaat Penelitian.....	9
BAB II.....	10
LANDASAN TEORI.....	10
2.1 Kajian Pustaka.....	10
2.1.1 Pelayanan.....	11
2.1.1.1 Pengertian Pelayanan.....	11
2.1.1.1.1 Dasar-Dasar Pelayanan Nasabah.....	12
2.1.1.1.2 Ciri-Ciri Pelayanan Yang Baik.....	13
2.1.1.1.3 Sikap Melayani Nasabah.....	14
2.1.1.1.4 Komponen Kualitas Pelayanan.....	15

2.2 Rerangka Pemikiran .....	16
2.3 Hasil Riset Empiris.....	17
2.4 Model Penelitian.....	24
2.5 Rerangka Teori .....	25
2.6 Pengembangan Hipotesis dan Hipotesis.....	26
2.7 Pengembangan Hipotesis .....	27
BAB III.....	32
METODOLOGI PENELITIAN .....	32
3.1 Jenis Penelitian .....	32
3.2 Metode Pengambilan Sampel , Ukuran Sampel.....	34
3.3 Teknik Pengambilan Sampel dan Ukuran Sampel .....	37
3.4 Definisi Operasional Variabel (DOV).....	38
3.5 Teknik Pengumpulan Data .....	41
3.6 Uji Pendahuluan .....	45
3.6.1 Uji Validitas.....	45
3.6.2 Uji Reliabilitas .....	48
3.6.3 Uji Asumsi Klasik.....	50
3.6.3.1 Uji Normalitas.....	50
3.7 Teknik Analisis Data .....	52
BAB IV .....	54
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....	54
4.1 Hasil Penelitian.....	54
4.1.1 Profil Responden.....	54
4.1.1.1 Gambaran Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	55
4.1.1.2 Gambaran Responden Berdasarkan Usia .....	56
4.1.1.3 Gambaran Responden Berdasarkan Jenis Bank Yang Sama.....	57
4.1.1.4 Gambaran Responden Berdasarkan Jenis Bank .....	58
4.1.2 Hasil Penelitian.....	60
4.1.2.1 Hipotesis Penelitian: Trust berpengaruh terhadap loyalitas konsumen pada penggunaan perbankan di indonesia.....	60
4.1.2.2 Hipotesis Penelitian: Trust berpengaruh terhadap loyalitas konsumen pada penggunaan perbankan di indonesia.....	63
4.1.2.3 Hipotesis Penelitian: Trust berpengaruh terhadap loyalitas konsumen pada penggunaan perbankan di indonesia.....	66

4.1.2.4 Hipotesis Penelitian: Trust berpengaruh terhadap loyalitas konsumen pada penggunaan perbankan di Indonesia.....	69
4.1.3 Ringkasan Hasil Penelitian .....	72
4.2 Pembahasan .....	73
4.3 Perbandingan dengan Hasil Riset Empiris .....	75
BAB V .....	77
KESIMPULAN DAN SARAN .....	77
5.1 Simpulan.....	77
5.2 Keterbatasan Penelitian .....	79
5.3 Implikasi Manajerial.....	80
5.4 Saran .....	82
DAFTAR PUSTAKA.....	83
LAMPIRAN .....	88
CURRICULUM VITAE.....	116



**DAFTAR GAMBAR**

Gambar 2.1 Rerangka Pemikiran.....	16
Gambar 2.2 Model Penelitian.....	24
Gambar 2.3 Rerangka Teori .....	25
Gambar 4.1 Ringkasan Hasil Penelitian .....	72



## DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Riset Empiris .....	17
Tabel 3.1 Definisi Operation Variable (DOV) .....	38
Tabel 3.2 Skala Likert .....	42
Tabel 3.3 Hasil Kecukupan Sampel.....	44
Tabel 3.4 Hasil Pengujian Validitas .....	44
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	55
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	56
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Bank Yang Sama .....	57
Tabel 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Bank.....	58
Tabel 4.5 Hasil Uji Hipotesis .....	61
Tabel 4.6 Koefisien Determinasi Adjusted ( $R^2$ ).....	62
Tabel 4.7 Hasil Uji Hipotesis .....	64
Tabel 4.8 Koefisien Determinasi Adjusted ( $R^2$ ).....	65
Tabel 4.9 Hasil Uji Hipotesis .....	67
Tabel 4.10 Koefisien Determinasi Adjusted ( $R^2$ ).....	68
Tabel 4.11 Hasil Uji Hipotesis .....	70
Tabel 4.12 Koefisien Determinasi Adjusted ( $R^2$ ).....	71
Tabel 4.9 Ringkasan Hasil Pengujian Keseluruhan Hipotesis .....	75

**DAFTAR LAMPIRAN**

Lampiran A Kuesioner .....	88
Lampiran B Tabulasi Mentah .....	93
Lampiran C Uji Validitas & Uji Reliabilitas .....	102
Lampiran D Uji Normalitas .....	105
Lampiran E Karakteristik Responden .....	107
Lampiran F Uji Hipotesis .....	109
Lampiran G Variabel .....	111

