


**PENGARUH KEPERCAYAAN MEREK DAN
KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
KEPUASAN NASABAH CICIL EMAS
PADA BANK SYARIAH INDONESIA**

SKRIPSI



**Diajukan kepada
Universitas Pendidikan Ganesha
Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan dalam Menyelesaikan
Program Sarjana Ekonomi**

**Oleh
Firman Hidayat
NIM 1817041073**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
JURUSAN MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS PENDIDIKAN GANESHA
SINGARAJA**

2022

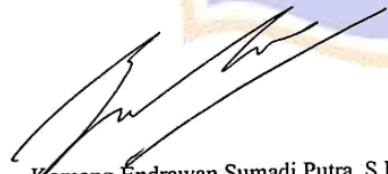
SKRIPSI

**DIAJUKAN UNTUK MELENGKAPI TUGAS
DAN MEMENUHI SYARAT-SYARAT UNTUK
MENCAPAI GELAR SARJANA EKONOMI**



Pembimbing I,

Pembimbing II,



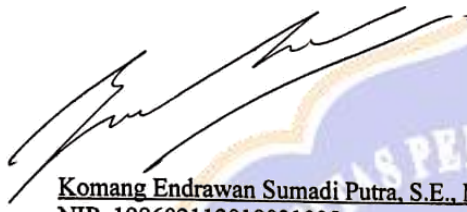
Komang Endrawan Sumadi Putra, S.E., M.M.
NIP. 198602112019031005



Ni Nyoman Yulianthini, S.E., M.M.
NIP. 19820729201012203

Skripsi oleh Firman Hidayat ini
telah dipertahankan di depan dewan penguji
pada tanggal 9 Februari 2022

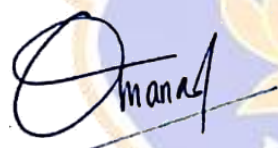
Dewan Penguji,



Komang Endrawan Sumadi Putra, S.E., M.M. (Ketua)
NIP. 198602112019031005



Ni Nyoman Yulianthini, S.E., M.M. (Anggota)
NIP. 198207292010122003



Dr. I Nengah Suarmanayasa, S.E., M.Si. (Anggota)
NIP. 198502202010121007



Diterima oleh Panitia Ujian Fakultas Ekonomi
Universitas Pendidikan Ganesha
guna memenuhi syarat-syarat untuk mencapai gelar sarjana ekonomi

Pada :

Hari : Rabu

Tanggal : 9 Februari 2022



Mengetahui,

Ketua Ujian,

Sekretaris Ujian,

Dr. Dra. Ni Made Suci, M.Si
NIP. 196810291993032001

Komang. Krisna Heriyanda, S.E., M.M.
NIP. 198309212015041001

Mengesahkan,

Dekan Fakultas Ekonomi
Universitas Pendidikan Ganesha



Dr. Gede Adi Yuniarta, S.E.AK., M.Si
NIP. 197906162002121003

PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa karya tulis yang berjudul “Pengaruh Kepercayaan Merek dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah Cicil Emas pada Bank Syariah Indonesia Cabang Buleleng” beserta seluruh isinya adalah benar-benar karya sendiri dan saya tidak melakukan penjiplakan dan pengutipan dengan cara-cara yang tidak sesuai dengan etika yang berlaku dalam bidang keilmuan. Atas pernyataan ini, saya siap menanggung risiko/sanksi yang dijatuhkan kepada saya apabila dikemudian hari ditemukan adanya pelanggaran atas etika keilmuan dalam karya saya ini atau ada klaim terhadap keaslian karya saya ini.



Singaraja, 9 Februari 2022

Yang membuat pernyataan,



Firman Hidayat
NIM. 1817041073

PRAKATA

Puji syukur penulis panjatkan kehadapan Tuhan Yang Maha Esa karena berkat rahmat-Nya, penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“Pengaruh Kepercayaan Merek dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah Cicil Emas pada Bank Syariah Indonesia”**. Skripsi ini disusun guna memenuhi persyaratan mencapai gelar Sarjana Ekonomi pada Universitas Pendidikan Ganesha.

Dalam menyelesaikan skripsi ini, penulis banyak mendapatkan bantuan baik berupa moral maupun material dari berbagai pihak. Untuk itu, dalam kesempatan ini, penulis mengucapkan terima kasih banyak kepada:

1. Prof. Dr. I Nyoman Jampel, M.Pd., selaku Rektor Universitas Pendidikan Ganesha atas kesempatan menimba ilmu dan mengikuti proses perkuliahan di Universitas Pendidikan Ganesha.
2. Dr. Gede Adi Yuniarta, S.E.Ak, M.Si. selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Pendidikan Ganesha atas kesempatan menimba ilmu dan mengikuti proses perkuliahan di Universitas Pendidikan Ganesha.
3. Dr. I Nengah Suarmanayasa, S.E., M.Si., selaku Ketua Jurusan Manajemen Universitas Pendidikan Ganesha dan selaku penguji yang telah mengarahkan penulis sampai terselesainya skripsi ini.
4. Komang Krisna Heryanda, S.E., M.M. selaku Koordinator Program Studi Manajemen Universitas Pendidikan Ganesha atas kesempatan menimba ilmu dan mengikuti proses perkuliahan di Universitas Pendidikan Ganesha.
5. Komang Endrawan Sumadi Putra, S.E., M.M. selaku Pembimbing I dengan segala ketulusan membimbing dan memberikan motivasi selama penyelesaian skripsi.
6. Ni Nyoman Yulianthini, S.E., M.M. selaku Pembimbing II sekaligus Pembimbing Akademik dengan segala ketulusan membimbing dan memberikan motivasi selama penyelesaian skripsi.
7. Bapak dan Ibu Dosen Manajemen yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu yang telah memberikan bekal ilmu pengetahuan selama masa

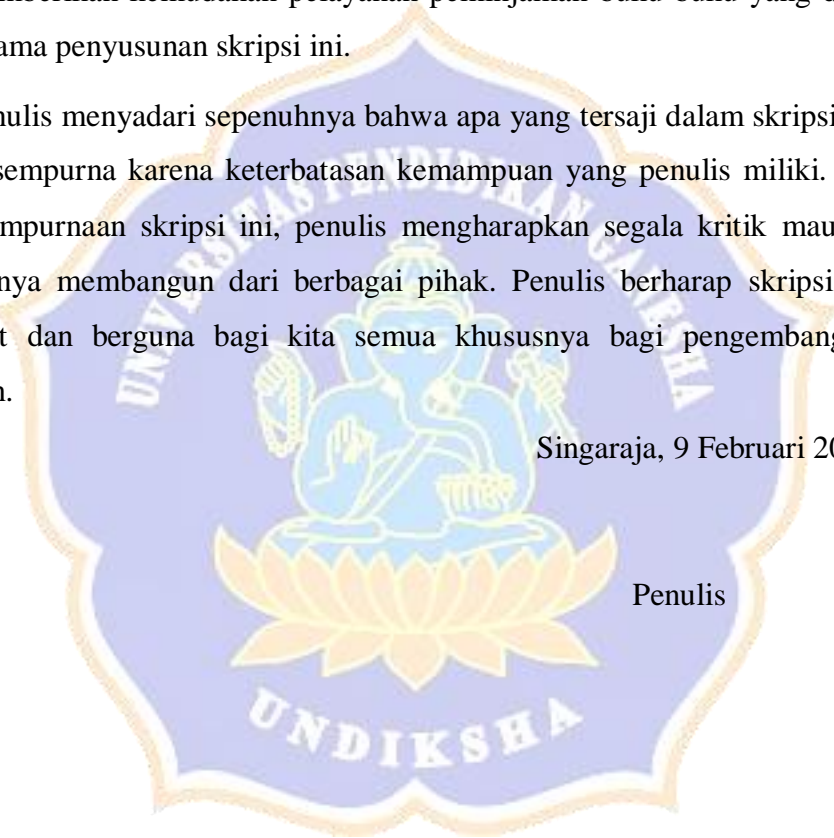
perkuliahan.

8. Pihak BSI Cabang Buleleng yang telah memberikan izin untuk mengadakan penelitian, sehingga dapat memperlancar penyelesaian skripsi ini.
9. Seluruh staf dan pegawai tata usaha Fakultas Ekonomi Universitas Pendidikan Ganesha yang telah membantu penulis dalam proses penginputan nilai serta memberikan informasi yang berkaitan tentang perkuliahan.
10. Kepala Perpustakaan Universitas Pendidikan Ganesha beserta staf yang telah memberikan kemudahan pelayanan peminjaman buku-buku yang dibutuhkan selama penyusunan skripsi ini.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa apa yang tersaji dalam skripsi ini masih jauh dari sempurna karena keterbatasan kemampuan yang penulis miliki. Untuk itu demi kesempurnaan skripsi ini, penulis mengharapkan segala kritik maupun saran yang sifatnya membangun dari berbagai pihak. Penulis berharap skripsi ini dapat bermanfaat dan berguna bagi kita semua khususnya bagi pengembangan dunia pendidikan.

Singaraja, 9 Februari 2022

Penulis



DAFTAR ISI

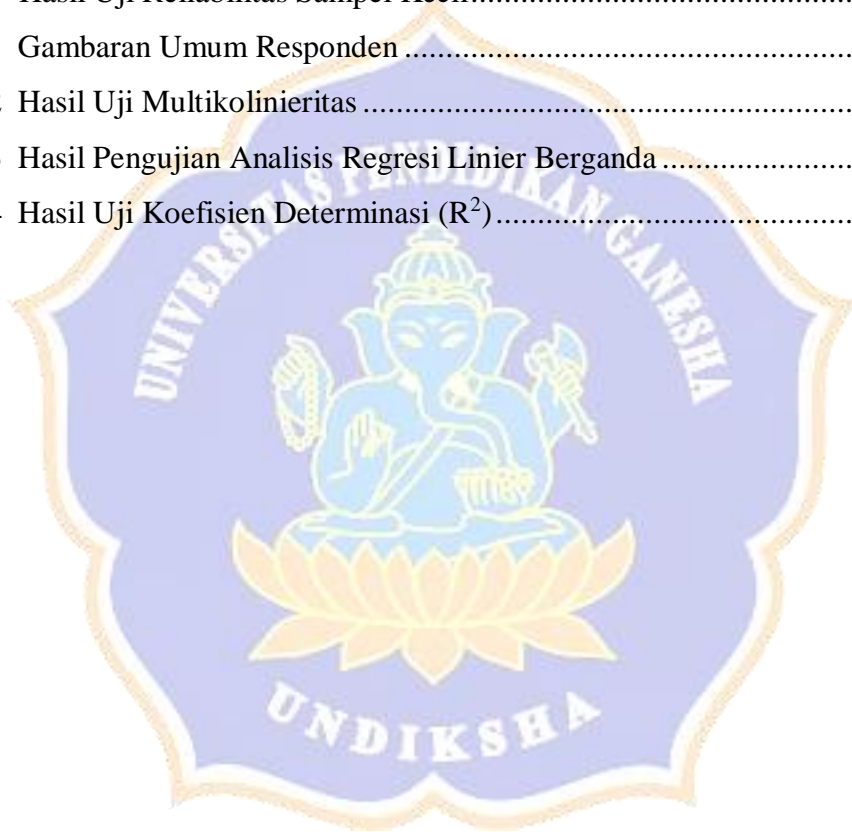
	HALAMAN
PRAKATA	i
ABSTRAK	iii
DAFTAR ISI	iv
DAFTAR TABEL	vii
DAFTAR GAMBAR	viii
DAFTAR LAMPIRAN	ix
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Identifikasi Masalah	13
1.3 Pembatasan Masalah	14
1.4 Rumusan Masalah	14
1.5 Tujuan Penelitian	14
1.6 Manfaat Hasil Penelitian	15
BAB II KAJIAN TEORI	16
2.1 Deskripsi Teoritis	16
2.1.1 Kepuasan Nasabah	16
2.1.1.1 Pengertian Kepuasan Nasabah	16
2.1.1.2 Dimensi dan Indikator Kepuasan Nasabah	17
2.1.2 Kepercayaan Merek	18
2.1.2.1 Pengertian Kepercayaan Merek	18
2.1.2.2 Dimensi dan Indikator Kepercayaan Merek	19
2.1.3 Kualitas Pelayanan	20
2.1.3.1 Pengertian Kualitas Pelayanan	20
2.1.3.2 Dimensi dan Indikator Kualitas Pelayanan	22
2.2 Penelitian Terdahulu yang Relevan	23

2.3 Hubungan Antar Variabel	28
2.3.1 Hubungan Kepercayaan Merek terhadap Kepuasan Nasabah .	28
2.3.2 Hubungan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah ...	29
2.3.3 Hubungan Kepercayaan Merek dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah	31
2.4 Kajian Hasil Penelitian yang Relevan.....	32
2.5 Hubungan Antar Variabel	35
BAB III METODE PENELITIAN.....	36
3.1 Tempat dan Waktu Penelitian	36
3.2 Rancangan Penelitian	36
3.3 Subjek dan Objek Penelitian	37
3.4 Populasi Penelitian.....	37
3.5 Definisi Operasional Variabel Penelitian.....	38
3.6 Metode dan Instrumen Pengumpulan Data	40
3.6.1 Metode Pengumpulan Data	40
3.6.2 Instrumen Pengumpulan Data	41
3.7 Metode dan Teknik Analisis Data	45
3.7.1 Uji Asumsi Klasik	46
3.7.2 Analisis Regresi Linier Berganda.....	49
3.7.3 Koefisien Determinasi (R^2).....	50
3.8 Pengujian Hipotesis	51
3.8.1 Uji F (Simultan).....	51
3.8.2 Uji t	51
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	53
4.1 Deskripsi Data	53
4.2 Pengujian Asumsi	54
4.2.1 Uji Asumsi Klasik	54

4.2.2	Analisis Regresi Linier Berganda.....	58
4.2.3	Koefisien Determinasi	61
4.3	Pengujian Hipotesis	62
4.3.1	Pengaruh Kepercayaan Merek terhadap Kepuasan Nasabah	62
4.3.2	Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah	62
4.3.3	Pengaruh Kepercayaan Merek dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah	63
4.4	Pembahasan Hasil Penelitian.....	64
4.4.1	Pengaruh Kepercayaan Merek terhadap Kepuasan Nasabah Cicil Emas pada Bank Syariah Indonesia Cabang Buleleng.....	64
4.4.2	Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah Cicil Emas pada Bank Syariah Indonesia Cabang Buleleng.....	66
4.4.3	Pengaruh Kepercayaan Merek dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah Cicil Emas pada Bank Syariah Indonesia Cabang Buleleng	68
4.4.4	Keterbatasan Penelitian.....	69
4.5	Implikasi Penelitian	70
4.5.1	Implikasi Kepercayaan Merek terhadap Kepuasan Nasabah ...	70
4.5.2	Implikasi Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah	70
BAB V PENUTUP.....		72
5.1	Rangkuman.....	72
5.2	Simpulan.....	74
5.3	Saran.....	75
DAFTAR RUJUKAN		77
LAMPIRAN		80

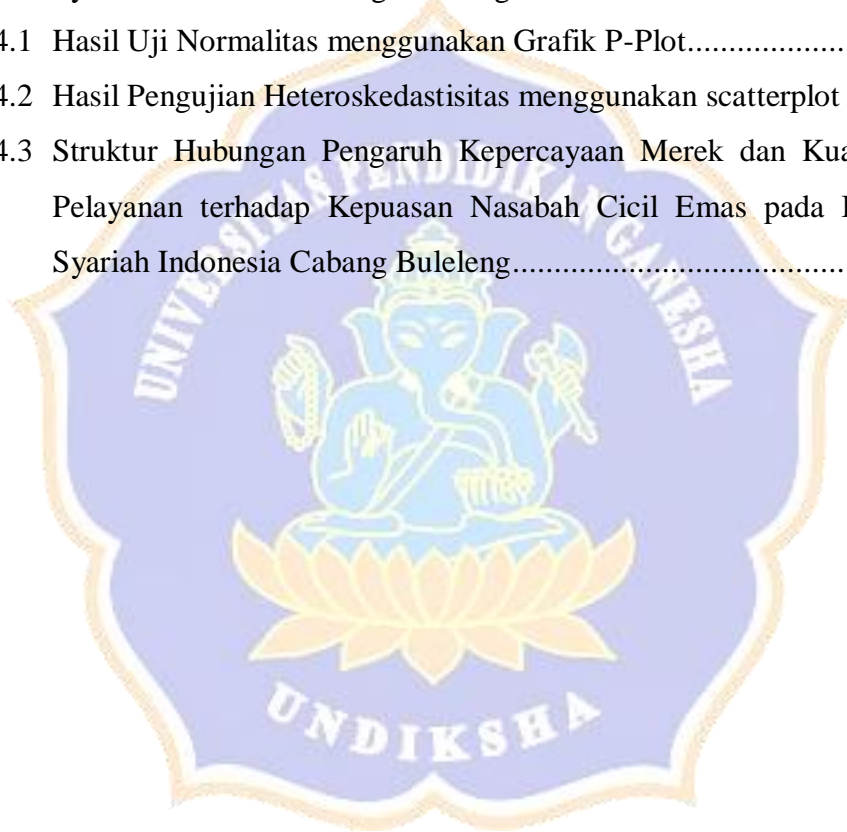
DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
Tabel 2.1 Kajian Hasil Penelitian Terdahulu yang Relevan	23
Tabel 3.1 Definisi Variabel Penelitian	38
Tabel 3.2 Operasionalisasi Variabel Penelitian	39
Tabel 3.3 Hasil Uji Validitas Sampel Kecil	43
Tabel 3.4 Hasil Uji Reliabilitas Sampel Kecil.....	44
Tabel 4.1 Gambaran Umum Responden	53
Tabel 4.2 Hasil Uji Multikolinieritas	56
Tabel 4.3 Hasil Pengujian Analisis Regresi Linier Berganda	59
Tabel 4.4 Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2)	61



DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
Gambar 1.1 Jumlah Nasabah Produk Cicil Emas di Bank Syariah Indonesia Cabang Buleleng dari Tahun 2017-2021	6
Gambar 2.1 Paradigma Penelitian Pengaruh Kepercayaan Merek dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah Cicil Emas pada Bank Syariah Indonesia Cabang Buleleng.....	34
Gambar 4.1 Hasil Uji Normalitas menggunakan Grafik P-Plot.....	55
Gambar 4.2 Hasil Pengujian Heteroskedastisitas menggunakan scatterplot	58
Gambar 4.3 Struktur Hubungan Pengaruh Kepercayaan Merek dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah Cicil Emas pada Bank Syariah Indonesia Cabang Buleleng.....	60



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Halaman
Lampiran 1: Kuesioner Penelitian pada BSI Cabang Buleleng.....	81
Lampiran 2: Hasil Data Kuesioner Sampel Kecil (Data Ordinal)	86
Lampiran 3: Hasil Output Perhitungan SPSS 26.0 <i>for Windows</i> , Uji Validitas dan Reliabilitas Sampel Kecil	90
Lampiran 4: Gambaran Umum Responden.....	97
Lampiran 5: Hasil Data Kuesioner Sampel Besar (Data Ordinal).....	100
Lampiran 6: Hasil Output Perhitungan SPSS 26.0 <i>for Windows</i> , Uji Validitas dan Reliabilitas Sampel Besar.....	111
Lampiran 7: Hasil Output Perhitungan SPSS 26.0 <i>for Windows</i> , Uji Asumsi Klasik.....	118
Lampiran 8: Hasil Output Perhitungan SPSS 26.0 <i>for Windows</i> , Analisis Regresi Linier Berganda.....	120

