

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN *TRUST*
TERHADAP KEPUTUSAN PEMILIHAN PRODUK
BANK BCA PADA KANTOR CABANG PEMBANTU
KOTA SINGARAJA**

SKRIPSI



**Diajukan kepada
Universitas Pendidikan Ganesha
Untuk memenuhi salah satu persyaratan
Dalam menyelesaikan program sarjana
Jurusan Manajemen**

**Oleh
Kadek Rachel Meyvi Cesy
NIM 2017041211**

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

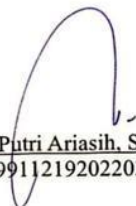
2024

SKRIPSI


**DIAJUKAN UNTUK MELENGKAPI TUGAS DAN
MEMENUHI SYARAT-SYARAT UNTUK
MENGIKUTI UJIAN SKRIPSI**

Menyetujui,

Pembimbing 1


Made Putri Ariasih, S.Si., M.M.
NIP.199112192022032010.

Pembimbing 2



Dr. Fridayana Yudiaatmaja, M.Sc.
NIP.19740412201021001

Skripsi oleh Kadek Rachel Meyvi Cesy
telah dipertahankan di depan dewan penguji
pada Rabu, 03 Juli 2024


Dewan Penguji,


Made Putri Ariasih, S.Si., M.M
NIP. 199112192012032010

(Ketua)


Dr. Fridayana Yudiaatmaja, M.Sc.
NIP. 197404132010121001

(Anggota)


Dr. I Nengah Suarmanayasa, S.E.M.Si.
NIP. 198502202010111007

(Anggota)

Diterima oleh Panitia Ujian Fakultas Ekonomi
Universitas Pendidikan Ganesha
guna memenuhi syarat-syarat untuk mencapai gelar Sarjana Manajemen.

Pada:

Hari : Rabu
Tanggal : 03 Juli 2024


Mengetahui,

Ketua Ujian,



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

Sekretaris Ujian,



Made Amanda Dewanti, S.E., M.M.
NIP. 199106072020122017

Mengesahkan,
Dekan Fakultas Ekonomi
Universitas Pendidikan Ganesha



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

PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa karya tulis skripsi yang berjudul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan dan *Trust* Terhadap Keputusan Pemilihan Produk Bank BCA Pada Kantor Cabang Utama Kota Singaraja”** beserta isinya merupakan benar-benar hasil karya sendiri, dan saya tidak melakukan penjiplakan serta mengutip dengan cara-cara yang tidak sesuai dengan etika yang berlaku dalam masyarakat keilmuan. Atas pernyataan ini, saya siap menanggung risiko atau sanksi yang dijatuhkan kepada saya apabila ditemukan adanya tindakan pelanggaran atas etika keilmuan dalam karya tulis saya ini atau ada klaim terhadap keaslian karya tulis saya ini.

Singaraja, 18 April 2024

Yang membuat pernyataan,



Kadek Rachel Meyvi Cesy

NIM. 2017041211

PRAKATA

Puji Syukur penulis panjatkan kehadapan Tuhan Yang Maha Esa, Allah SWT, karena berkat rahmat dan anugrahnya lah, penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Trust Terhadap Keputusan Pemilihan Produk Bank BCA Pada Kantor Cabang Pembantu Kota Singaraja”**. Skripsi ini disusun untuk memenuhi salah satu persyaratan memperoleh gelar Sarjana Manajemen pada Universitas Pendidikan Ganesha.

Skripsi ini dapat diselesaikan berkat bimbingan, arahan, serta bantuan baik secara materi maupun moral dari berbagai pihak. Pada kesempatan ini penulis menyampaikan ucapan terima kasih yang setulus-tulusnya kepada yang terhormat:

1. Prof. Dr. I Wayan Lasmawan, M.Pd. selaku Rektor Universitas Pendidikan Ganesha.
2. Prof. Dr. Gede Adi Yuniarta, S.E., Ak., M.Si. selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Pendidikan Ganesha.
3. Gede Putu Agus Jana Susila, S.E., M.B.A., selaku Ketua Jurusan Manajemen Universitas Pendidikan Ganesha serta Pembimbing Akademik yang senantiasa memberikan bimbingan yang sangat bermanfaat dan membantu melancarkan penelitian.
4. Made Amanda Dewanti, S.E., M.M., selaku Koordinator Program Studi S1 Manajemen Universitas Pendidikan Ganesha.
5. Made Putri Ariasih, S.Si., MM., selaku Pembimbing I yang senantiasa memberikan arahan, petunjuk dalam memberikan bimbingan kepada penulis yang sangat bermanfaat dan membantu melancarkan penelitian sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik dan tepat waktu.
6. Dr. Fridayana Yudiaatmaja, M.Sc., selaku Pembimbing II yang memberikan arahan dalam bimbingan yang sangat baik kepada penulis sehingga dapat bermanfaat dan membantu melancarkan penelitian sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik dan tepat waktu.

7. Bapak dan Ibu Dosen di Jurusan Manajemen yang selalu mendidik dan memberikan bekal ilmu pengetahuan.
8. Kepala Tata Usaha Fakultas Ekonomi beserta staf yang telah bersedia membantu memberikan berbagai macam informasi.
9. Kepala Perpustakaan Universitas Pendidikan Ganesha beserta staf yang telah memberikan pelayanan yang baik untuk meminjamkan buku-buku yang dibutuhkan.
10. Kepada Komang Suwardana selaku Kepala Satpam kantor BCA dengan baik hati dan keramahannya telah banyak membantu, serta senantiasa melayani kebutuhan penulis dalam pengumpulan data guna menyelesaikan skripsi ini.
11. Kepada kedua orang tua tersayang (Nyoman Suwastika dan Murniati). Terima kasih sudah menjadi orang tua yang luar biasa bagi penulis, yang tidak pernah berhenti untuk selalu memberikan dukungan, semangat, motivasi, kekuatan, kasih sayang dan selalu berdoa yang terbaik untuk penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi tepat waktu.
12. Kepada saudara yang baik hati yang tidak luput membantu dan memberikan doa serta dukungan Putu Pande Juliarthawan Maulana Malik,. Yang selalu memberikan dukungan dan semangat selama ini sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi tepat waktu.
13. Teruntuk Ali Bahtiar Wardi, yang selalu memberikan semangat agar tidak menyerah dan melangkah maju, menemani penulis serta bersedia memberikan bantuan apapun disaat penulis mengalami kesulitan sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini tepat waktu.
14. Teman-teman Jurusan Manajemen yang turut memberikan motivasi dalam menyelesaikan skripsi ini yang sama-sama berjuang menyelesaikan pendidikan tinggi Putu Ayu Mita Sapitri, Ketut Antia Nopitayani dan Luh Ade Salsa Sintha Oktavianingsih.
15. Semua pihak yang tidak bisa disebutkan satu per satu yang telah membantu dalam penyusunan skripsi ini.

Penulis menyadari dalam skripsi ini yang masih jauh dari kata sempurna, karena keterbatasan kemampuan yang dimiliki. Maka dari itu penulis mengharapkan saran dan masukannya dari para pembaca yang bersifat membangun dari berbagai pihak sebagai masukan bagi para penulis di masa yang akan datang. Penulis berharap semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat dan berguna secara langsung bagi para pembaca serta bagi pengembangan dunia pendidikan.

Singaraja, 29 Mei 2024



DAFTAR ISI

PRAKATA.....	i
ABSTRAK.....	iv
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR TABEL.....	ix
DAFTAR GAMBAR.....	vii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Identifikasi Masalah Penelitian.....	6
1.3 Pembatasan Masalah.....	6
1.4 Perumusan Masalah.....	6
1.5 Tujuan Penelitian.....	7
1.6 Manfaat Penelitian.....	7
1.6.1 Manfaat Teoritis.....	7
1.6.2 Manfaat Praktis.....	8
BAB II KAJIAN TEORITIS.....	9
2.1 Keputusan Pemilihan/Keputusan Pembelian.....	9
2.1.1 Pengertian Keputusan Pemilihan/Keputusan pembelian.....	9
2.1.2 Indikator Keputusan Pemilihan/Keputusan Pembelian.....	10
2.2 Kualitas Pelayanan.....	12
2.2.1 Pengertian Kualitas Pelayanan.....	12
2.2.2 Indikator Kualitas Pelayanan.....	12
2.3 Trust.....	13
2.3.1 Pengertian Trust.....	13
2.3.2 Indikator Trust.....	14
2.4 Hubungan Antar Variabel.....	15
2.4.1 Hubungan kualitas pelayanan dengan keputusan pemilihan produk Bank BCA.....	15
2.4.2 Hubungan Trust dengan keputusan pemilihan produk Bank BCA.....	16

2.4.3 Hubungan kualitas pelayanan dan Trust dengan keputusan pemilihan produk Bank BCA.....	16
2.5 Kajian Penelitian Yang Relevan	17
2.6 Kerangka Teoritis.....	21
2.7 Hipotesis Penelitian.....	22
BAB III METODE PENELITIAN.....	23
3.1 Lokasi Penelitian.....	23
3.2 Rancangan Penelitian	23
3.3 Populasi dan Sampel Penelitian	23
3.3.1 Populasi Penelitian.....	23
3.3.2 Sampel Penelitian	24
3.4 Metode dan Instrumen Pengumpulan Data.....	24
3.4.1 Metode Pengumpulan Data.....	25
3.4.2 Instrumen Variabel	26
3.5 Metode dan Teknik Analisis Data.....	32
3.5.1 Uji Asumsi Klasik.....	32
3.5.2 Uji Regresi Linear Berganda	34
3.5.3 Uji Koefisien Determinan (R^2)	35
3.6 Uji Hipotesis	35
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	38
4.1 Deskripsi Data.....	38
4.2 Pengujian Asumsi	39
4.2.1 Uji Asumsi Klasik.....	39
4.2.2 Analisis Regresi Linier Berganda.....	43
4.2.3 Analisis Koefisien Determinan.....	45
4.3 Pengujian Hipotesis.....	46
4.4 Pembahasan Hasil penelitian.....	48
4.4.1 Kualitas Pelayanan dan Trust Terhadap Keputusan Pemilihan	48
4.4.2 Trust terhadap Keputusan Pemilihan.....	49
4.4.3 Kualitas Pelayanan dan Trust Terhadap Keputusan Pemilihan.....	50

4.5 Implikasi.....	52
BAB V PENUTUP.....	55
5.1 Rangkuman	55
5.2 Kesimpulan	56
5.3 Saran.....	57
DAFTAR RUJUKAN	59



DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Top Brand Index Award kategori Banking dan Finance	3
Tabel 2.1 Kajian Hasil Penelitian Yang Relevan	17
Tabel 3.1 Definisi Operasional Variabel.....	27
Tabel 3.2 Hasil Uji Validitas Variabel Sampel Kecil.....	28
Tabel 3.3 Hasil Uji Validitas Variabel Sampel Besar.....	29
Tabel 3.4 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Sampel Kecil	31
Tabel 3.5 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Sampel Besar	31
Tabel 4.1 Karakteristik Responden berdasarkan Jenis Kelamin.....	38
Tabel 4.2 Karakteristik responden berdasarkan usia.....	39
Tabel 4.3 Hasil Uji Normalitas.....	40
Tabel 4.4 Hasil Uji Multikolinearitas.....	42
Tabel 4.5 Hasil Uji Analisis Linear Berganda	44
Tabel 4.6 Hasil Uji Koefisien Determinan.....	45
Tabel 4.7 Hasil Uji Simultan (Uji F).....	46
Tabel 4.8 Hasil Uji Parsial (Uji t)	47



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.6 Kerangka Konseptual	22
Gambar 4.1 Hasil Uji Normalitas Berdasar Normal Plot.....	41
Gambar 4.2 Hasil Uji Heterokedastisitas.....	43

