

**ANALISIS PENGARUH NILAI PELANGGAN, KUALITAS PELAYANAN
DAN KEDEKATAN EMOSIONAL TERHADAP LOYALITAS NASABAH
PADA BRI CABANG BAJAWA**

SKRIPSI

**Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat
Guna Memperoleh Gelar Sarjana Manajemen**



DISUSUN OLEH:

AGNES NGGESU
2017410800

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS FLORES
ENDE
2021**

LEMBAR PERSETUJUAN

Nama : AGNES NGGESU

Nim : 2017410800

Judul : ANALISIS PENGARUH NILAI PELANGGAN, KUALITAS PELAYANAN DAN KEDEKATAN EMOSIONAL TERHADAP LOYALITAS NASABAH PADA BRI CABANG BAJAWA

Ende, 18 Juni 2022

**Telah Diujikan Di Depan Tim Penguji Skripsi
Program Studi Manajemen
Fakultas Ekonomi**

Pembimbing I

Pembimbing II


Lambertus Langga, SE.,M.Sc
NIDN. 08 2507 7101


Santy Permata Sari, S.AB.,MM
NIDN.08 2906 9001

**Mengetahui,
Ketua Program Studi Manajemen
Fakultas Ekonomi Universitas Flores**


Lambertus Langga, SE.,M.Sc
NIDN. 08 2507 7101

LEMBAR PENGESAHAN

Telah Diterimah dan Disahkan oleh Tim Penguji Skripsi Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Flores untuk Dipertahankan Guna Memperoleh Gelar Sarjana Manajemen Pada:

Hari : Sabtu

Tanggal : 18 Juni 2022


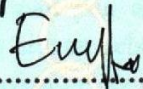
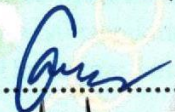


Mengesahkan
Dekan Fakultas Ekonomi

Iriany Dewi Soleiman, SE.,M.Sc
NIDN. 0826037001

Mengetahui
Ketua Program Studi Manajemen

Lambertus Langga, SE.,M.Sc
NIDN. 0825077101

Tim Penguji:

- | | | | |
|----|---|----|--|
| 01 | : <u>Dr.Rafael Octavianus Byre, SE.,M.Sc</u>
NIDN.0826097401 | 1. |
 |
| 02 | : <u>Maria Endang Jamu, SE.,MM</u>
NIDN. 0814109101 | 2. |
 |
| 03 | : <u>Gabriel Tanusi, SE.,M.Si</u>
NIDN.0827067101 | 3. |
 |
| 04 | : <u>Santy Permata Sari, S.AB.,MM</u>
NIDN. 0829069001 | 4. |
 |
| 05 | : <u>Lambertus Langga, SE.,M.Sc</u>
NIDN. 0825077101 | 5. |
 |



UNIVERSITAS FLORES
FAKULTAS EKONOMI, PROGRAM STUDI MANAJEMEN
PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS

Yang bertandatangan dibawah ini, saya menyatakan bahwa skripsi saya dengan judul **“ANALISIS PENGARUH NILAI PELANGGAN, KUALITAS PELAYANAN DAN KEDEKATAN EMOSIONAL TERHADAP LOYALITAS NASABAH PADA BRI CABANG BAJAWA”** Dan diujikan pada tanggal 18 Juni 2022, adalah hasil karya saya.

Dengan ini saya menyatakan dengan sesungguhnya, bahwa dalam skripsi ini tidak terdapat keseluruhan atau sebagian tulisan orang lain yang saya ambil dengan cara menyalin, atau meniru dalam bentuk rangkain kalimat atau simbol yang menunjukkan bahwa gagasan atau pendapat, atau rangkaian pemikiran dari penulis lain, yang saya akui seolah-olah sebagai tulisan saya sendiri, dan atau dari tulisan orang lain tanpa memberikan pengakuan pada tulisan aslinya.

Apabila saya melakukan hal tersebut diatas, baik sengaja mau pun tidak sengaja, dengan ini saya menyatakan menarik skripsi yang saya ajukan sebagai hasil tulisan saya sendiri. Bila kemudian terbukti bahwa saya ternyata melakukan tindakan menyalin atau meniru tulisan orang lain seolah-olah hasil pemikiran saya sendiri, berarti berarti gelar dan ijazah yang diberikan oleh Universitas batal saya terima.

Ende, 18 Juni 2022

Yang Memberi Pernyataan



Agnes Nggesu
2017410800

MOTTO

“Setiap kehidupan terdiri dari kesalahan dan belajar, menunggu dan tumbuh, berlatih sabar dan gigih”

PERSEMBAHAN

Puji serta Syukur saya haturkan kehadiran Tuhan Yang Maha Esa. Taburan cinta dan kasih sayang-Mu memberikan saya kekuatan dan membekali saya dengan ilmu. Atas karunia serta kemudahan yang Engkau berikan akhirnya skripsi yang sederhana ini dapat terselesaikan.

Saya persembahkan karya ini kepada :

1. Tuhan Yang Maha Esa yang senantiasa menyertai peneliti dalam menjalani proses pendidikan.
2. Bapa (Simon Rudhu) dan Mama (Getrudis Wangkung Randu) yang menjadi motivasi dan telah memberikan kasih sayang, dukungan serta cinta kasih yang tiada terhingga.
3. Kaka, adik saya (Kakak Eggi, Yan, Ori) serta keluarga yang telah memberikan semangat dalam menyelesaikan Tugas Akhir ini.
4. Sahabat-sahabat saya (Stoner Gammas, Vira Nao, Sandy Banda, Hendra Rani, Kalsum, Milda Minggu, In Wunu, Elsa Senda, Ifa, Dita, Yohan Senda, Aldi Uran, Linda, Karlin, Noni yang selalu memberikan motivasi, nasihat dukungan yang selalu membuat semangat menyelesaikan skripsi ini.
5. Dosen pembimbing I (Bapak Lambertus Langa, SE.,M.Sc) dan dosen pembimbing II (Santy Permata Sary,.S.AB.,MM) yang telah meluangkan waktu untuk membimbing peneliti dengan penuh kesabaran dan perhatian, serta Semua pendidik dan penjasa yang telah dengan caranya sendiri mendukung saya dalam meraih pendidikan.
6. Almamaterku tercinta Fakultas Ekonomi Prodi Manajemen Universitas Flores.

KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa yang telah memberikan karunia dan berkatnya kepada penulis, sehingga penulis dapat menyelesaikan proposal penelitian dengan judul *“Analsis Pengaruh Nilai Pelanggan, Kualitas Pelayanan dan Kedekatan Emosional Terhadap Loyalitas Nasabah Pada BRI Cabang Bajawa”* ini dengan baik.

Dalam menyelesaikan proposal ini, penulis banyak mendapatkan bantuan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Rektor dan Para Wakil Rektor Universitas Flores
2. Dekan dan Para Wakil Dekan Universitas Flores
3. Ketua Program Studi Manajemen beserta semua Staf Dosen dan seluruh Karyawan yang telah melancarkan urusan penulis.
4. Bapak Lambertus Langga, SE.,M.Sc selaku pembimbing I dan Ibu Santy Permata Sary, S.AB.,MM selaku dosen pembimbing II yang telah mengorbankan waktu, tenaga dan pikiran untuk membimbing dan mengarahkan penulis hingga dapat menyelesaikan skripsi.
5. Kedua Orang Tua penulis yang sangat mendukung penulis dalam segala hal, sehingga penulis bisa sampai pada tahap ini.
6. Sahabat-sahabat penulis (Stoner Gammas, Vira Nao, Sandy Banda, Hendra Rani, Kalsum, Milda Minggu, In Wunu, Elsa Senda, Ifa, Dita, Yohan Senda, Aldi Uran, Linda, Karlin, Noni)

7. Kawan-kawan seperjuangan angkatan 2017 Fakultas Ekonomi Jurusan Manajemen Universitas Flores.
8. Para responden yang telah bersedia memberikan data-data yang penulis butuhkan dalam penelitian ini.

Akhirnya penulis menyadari bahwa proposal ini masih jauh dari kesempurnaan, untuk segala masukan, kritik dan saran demi perbaikan laporan agar dapat mencapai kesempurnaan, penulis terima dengan senang hati dan akhirnya penulis mengharapkan semoga perposal ini dapat bermanfaat bagi pembaca sekalian.

Ende, Desember 2021

Penulis

ABSTRAK

Agnes Nggesu Nim : 2017410800. “*Analisis Pengaruh Nilai Pelanggan, Kualitas Pelayanan Dan Kedekatan Emosional Terhadap Loyalitas Nasabah Pada BRI Cabang Bajawa*”. Skripsi : Ende: Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Flores. 2021. Pembimbing I Lambertus Langga. SE.M.Sc, Pembimbing II Santy Permata Sari, S.AB.,MM. Program Studi Manajemen. Fakultas Ekonomi. Universitas Flores.

Penelitian ini bertujuan 1) untuk menganalisis pengaruh nilai pelanggan terhadap loyalitas nasabah bank BRI Cabang Bajawa. 2) Untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas nasabah bank BRI Cabang Bajawa. 3) Untuk menganalisis pengaruh kedekatan emosional terhadap loyalitas nasabah bank BRI Cabang Bajawa. Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian kausalitas dengan pendekatan kuantitatif. Teknik analisis data yang digunakan adalah analisis regresi linear berganda. Populasi dalam penelitian ini terdiri 87.539 orang dan sampel sebanyak 100 orang yang diperoleh menggunakan metode *sloving*.

Dari hasil pengembangan dan pengujian instrumen telah dihasilkan perangkat kuesioner yang baik (memenuhi syarat validitas, reliabilitas). Dari hasil pengujian statistik t untuk variabel Nilai Pelanggan, Kualitas Pelayanan dan Kedekatan Emosional memiliki nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ dan nilai signifikansi $< 0,05$. Hal ini menunjukkan bahwa variabel Nilai Pelanggan, Kualitas Pelayanan dan Kedekatan Emosional berpengaruh signifikan Terhadap kinerja karyawan. Untuk nilai *adjusted R square* sebesar 41,2%, ini menunjukkan bahwa persentase variabel Nilai Pelanggan, Kualitas Pelayanan dan Kedekatan Emosional sebesar 41,2% . Sedangkan 58,8% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak dijelaskan dalam penelitian ini.

Kata kunci : Nilai Pelanggan, Kualitas Pelayanan dan Kedekatan Emosional, BRI Cabang Bajawa.

ABSTRACT

Agnes Nggesu Nim : 2017410800. "Analysis of the Influence of Customer Value, Service Quality and Emotional Closeness to Customer Loyalty at BRI Bajawa Branch". Thesis : Ende: Management Study Program, Faculty of Economics, University of Flores. 2021. Supervisor I Lambertus Langga. SE.M.Sc, Advisor II Santy Permata Sari, S.AB., MM. Management Studies Program. Faculty of Economics. Flores University.

This study aims 1) to analyze the effect of customer value on customer loyalty at BRI Bank Bajawa Branch. 2) To analyze the effect of service quality on customer loyalty of BRI Bank Bajawa Branch. 3) To analyze the effect of emotional closeness on customer loyalty of BRI Bank Bajawa Branch. The type of research used is causality research with a quantitative approach. The data analysis technique used is multiple linear regression analysis. The population in this study consisted of 87,539 people and a sample of 100 people obtained using the sloving method.

From the results of the development and testing of the instrument, a good questionnaire has been produced (qualifies for validity, reliability). From the results of statistical testing t for the variable Customer Value, Service Quality and Emotional Closeness has a value of $t_{(count)} > t_{(table)}$ and a significance value < 0.05 . This shows that the variables of customer value, service quality and emotional closeness have a significant effect on employee performance. For the adjusted R square value of 41.2%, this shows that the percentage of the variables of Customer Value, Service Quality and Emotional Closeness is 41.2%. While 58.8% was influenced by other factors not explained in this study.

Keywords: Customer Value, Service Quality and Emotional Closeness, BRI Bajawa Branch.

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PERSETUJUAN	ii
MOTTO	iii
PERSEMBAHAN.....	iv
KATA PENGANTAR.....	v
ABSTRAK	vii
ABSTRACT	viii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2. Rumusan Masalah	7
1.3. Tujuan Penelitian	7
1.4 Manfaat Penelitian	8
BAB II KAJIAN PUSTAKA	9
2.1 Landasan Teori	9
2.1.1 Manajemen Pemasaran	9
2.1.2 Nilai Pelanggan	10
2.1.3 Kualitas Pelayanan	14
2.1.4 Kedekatan Emosional	20
2.1.4 Loyalitas	23

2.2 Penelitian Terdahulu	26
2.3 Kerangka Pemikiran	27
BAB III METODE PENELITIAN	28
3.1 Jenis Penelitian	28
3.2 Lokasi Penelitian	28
3.3 Populasi dan Sampel	28
3.3.1 Populasi	28
3.3.2 Sampel	29
3.4 Metode pengumpulan data	29
3.5 Variabel Penelitian dan Definisi Operasional	30
3.6 Jenis dan Sumber Data	32
3.7 Metode Analisis Data	32
3.7.1 Uji Reliabilitas	32
3.7.2 Uji Validitas	32
3.7.3 Analisis Regresi Linear Berganda	33
3.7.4 Uji Asumsi Klasik	33
3.7.5 Uji Godness of Fit	35
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	37
4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian	37
4.1.1 Profil BANK BRI Cabang Bajawa	37
4.1.2 Visi dan Misi	39
4.1.3 Struktur Organisasi	40
4.2 Deskripsi Data	43

4.2.1 Deskripsi Responden	44
4.3 Analisis Data	45
4.3.1 Uji Kualitas Data	45
4.3.2 Uji Asumsi Klasik	46
4.3.3 Analisis Regresi Berganda Linear	49
4.3.4 Hasil Uji t	50
4.3.5 Hasil Uji Koefisien Determinasi (R ²)	51
4.4 Pembahasan	51
4.4.1 Pengaruh Nilai Pelanggan terhadap Loyalitas Nasabah.....	51
4.4.2 Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Nasabah	52
4.4.3 Pengaruh Kedekatan Emosional terhadap Loyalitas Nasabah	52
BAB V PENUTUP	54
5.1 Simpulan	54
5.2 Saran	55
DAFTAR PUSTAKA	56
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 4.1 Perincian Pengembalian dan Penggunaan Kuesioner	44
Tabel 4.2 Deskripsi Responden	44
Tabel 4.3 Uji Validitas	45
Tabel 4.4 Uji Reliabilitas	46
Tabel 4.5 Uji Normalitas	47
Tabel 4.6 Uji Multikolinieritas	48
Tabel 4.7 Uji Glejser	49
Tabel 4.8 Regresi Linier Berganda	49
Tabel 4.9 Koefisien Determinasi Adjusted R ²	51