

KATA PENGANTAR

Puji dan Syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yesus Kristus yang telah memberikan berkat dan rahmat-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi dengan judul :Pengaruh *Trust, Service Quality, Functional Value* terhadap *Customer Satisfaction* pada nasabah Bank Mandiri di Raha, Sulawesi Tenggara.. Skripsi ini diajukan untuk memenuhi syarat dalam memperoleh gelar Sarjana Ekonomi Program Studi Manajemen Fakultas Bisnis dan Ekonomi Universitas Pelita Harapan Surabaya.

Penulis menyadari bahwa penyusunan skripsi ini mendapat dukungan dan bantuan yang sangat besar dari beberapa pihak sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Oleh karena itu penulis ingin menyampaikan terima kasih yang begitu besar kepada pihak-pihak yang telah membantu dan mendukung atas terselesaikannya penelitian ini hingga akhir. Ucapan terima kasih ini khusus ditujukan kepada:

1. Terimakasih kepada Tuhan Yesus Kristus atas kasih karunia, hikmat dan penyertaanNya selama proses skripsi berlangsung.
2. Bapak Dr. Ronald, S. T., M.M., CISMA, PMA sebagai *executive director* di Universitas Pelita Harapan Surabaya.
3. Ibu Dr. Amelia, S.E., M.M., RFP-I, CISMA selaku dosen pembimbing akademik yang membantu banyak hal dalam kehidupan perkuliahan yang saya lalui selama berkuliah di Universitas Pelita Harapan Surabaya. Pembimbing yang telah mencurahkan begitu besar perhatian. Tenaga serta memberikan dorongan yang begitu tinggi dan besar kepada saya dari awal perkuliahan saya. Dan juga selaku penguji kedua yang turut membantu saya dalam memberi masukan dan arahan kepada penulis untuk menyelesaikan penelitian ini
4. Bapak Hananiel Mennoverdi Gunawan, BA, MBA selaku dosen pembimbing utama yang telah mencurahkan begitu besar perhatian. Tenaga serta memberikan dorongan yang begitu tinggi dan besar kepada saya dari awal hingga penelitian ini dapat terselesaikan.
5. Bapak Wiliam Santoso, SE, M.Ak selaku dosen pembimbing kedua yang telah membantu dan membimbing serta perhatian sehingga saya dapat menyelesaikan penelitian ini.
6. Ibu Dr. Oliandes Sondakh, S.E., M.M selaku penguji pertama yang memberikan masukan dan arahan kepada saya untuk menyelesaikan penelitian ini.
7. Papa Djufri Sutanto dan Mama Yulianti selaku orang tua yang selalu membantu dan memberikan dukungan baik moral, spiritual, dan material serta doa untuk saya hingga detik ini. Saya bisa menjalankan perkuliahan dengan baik berkat motivasi dari orang tua saya. Saya sangat bersyukur memiliki orangtua yang begitu baik dan peduli. Serta saya bersyukur karena orangtua saya selalu memberikan semangat, waktu dan kepercayaan bahwa saya mampu menyelesaikan perkuliahan dengan baik.
8. Djulianti Vindci Arsel Sutanto selaku adik saya yang senantiasa selalu memberikan dukungan dan selalu menyediakan waktu mendampingi saya mengerjakan tugas selama awal perkuliahan hingga penyelesaian penelitian ini.

9. Gian Ramadhian selaku suami saya yang selalu memotivasi saya untuk menempuh skripsi. Dan juga selalu menyediakan waktu, memberikan dukungan, doa dan semangat. Nasihat dan saran yang ia berikan adalah hal yang sangat menolong dan membantu saya dalam menyelesaikan penelitian ini.
10. Yesika Triana Genevieve Sutanto selaku anak saya. Terimakasih karena telah menjadi alasan utama untuk segera menyelesaikan penelitian ini dan menjadi kekuatan saya.
11. Lisa Agustina selaku kakak saya yang selalu membantu dan mendukung saya dalam mengerjakan penelitian ini.
12. Seluruh keluarga besar yang senantiasa mendoakan, memberi dukungan, memberikan penguatan dan memberikan kesabaran selama awal perkuliahan hingga penyelesaian penelitian ini.
13. Pihak-pihak lain yang tidak dapat saya sebutkan satu persatu yang telah membantu saya dalam penyusunan penelitian ini.

Hanya doa yang dapat saya panjatkan semoga Tuhan yang Maha Esa berkenan membalas semua kebaikan dan dukungan dari Bapak, Ibu, Saudara, dan teman-teman sekaligus. Semoga penelitian ini bisa bermanfaat terutama bagi diri saya pribadi serta pihak-pihak yang berkepentingan dengan topik yang sama. Segala kritik dan saran penelitian ini tentunya akan sangat bermanfaat untuk penyempurnaan selanjutnya.

Surabaya, 14 Desember 2021



Frilianti Renata Arsel Sutanto

DAFTAR ISI

HALAMAN TUGAS AKHIR	i
HALAMAN IDENTITAS TIM PENGUJI	ii
LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN	iii
LEMBAR PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING TUGAS AKHIR	iv
LEMBAR PERSETUJUAN TIM PENGUJI TUGAS AKHIR	v
ABSTRAK	vi
ABSTRACT	vii
KATA PENGANTAR.....	viii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Batasan Masalah.....	5
1.3 Rumusan Masalah	5
1.4 Tujuan Penelitian	6
1.5 Manfaat Penelitian	6
1.6 Sistematika Penulisan.....	7
BAB II LANDASAN TEORI	
2.1 Trust.....	9
2.2 Service Quality	10
2.3 Functional Value.....	10
2.4 Emotional Value.....	11
2.5 Customer Satisfaction	12
2.6 Penelitian Terdahulu	12
2.7 Model Penelitian	14
2.8 Bagan Alur Berpikir.....	15

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

3.1	Jenis Penelitian dan Jenis Data	
3.1.1	Jenis Penelitian	16
3.1.2	Jenis Data	16
3.2	Populasi dan Sampel	
3.2.1	Populasi	17
3.2.2	Sampel	17
3.3	Metode Pengumpulan Data	18
3.4	Metode Analisis Data	
3.4.1	Pengolahan Data	21
3.4.2	Pengujian Hipotesis	21
3.4.2.1	Uji Validitas	22
3.4.2.2	Uji Realibilitas	22
3.4.2.3	Uji Asumsi Klasik	
3.4.2.3.1	Uji Normalitas	22
3.4.2.3.2	Uji Multikolinearitas	23
3.4.2.3.3	Uji Heteroskedastisitas	23
3.4.2.3.4	Uji Linearitas	24
3.4.2.4	Analisis Regresi Linier Berganda	24
3.4.2.5	Koefisien Korelasi (R)	25
3.4.2.6	Koefisien Determinasi (R^2)	25
3.4.2.7	Uji F	26
3.4.2.8	Uji t	26

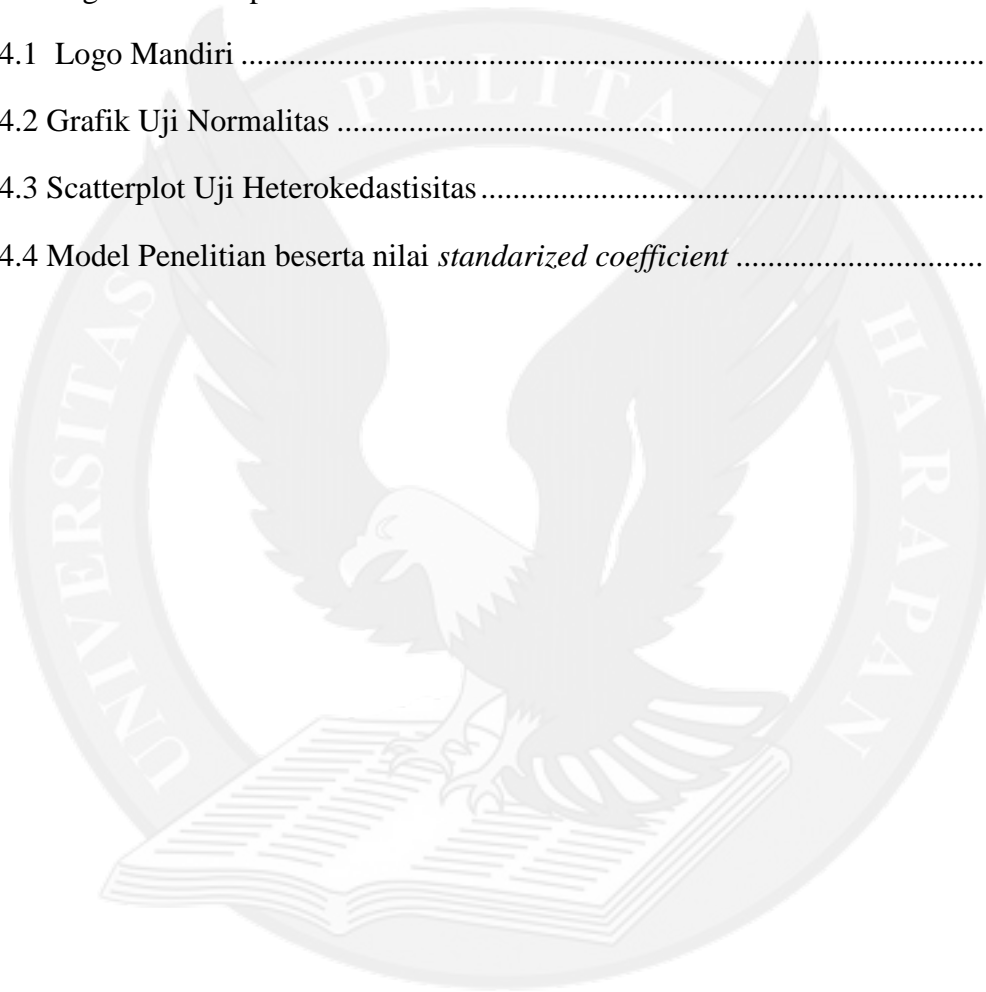
BAB IV ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN

4.1.	Gambaran Umum	27
4.2.	Analisis Data	
4.2.1	Statistik Deskriptif	
4.2.1.1	Karakteristik Responden	28
4.2.1.2	Gambaran Umum Responden Berdasarkan Usia	28
4.2.1.3	Gambaran Umum Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	29
4.2.1.4	Tanggapan Responden	29
4.2.1.4.1	Variabel <i>Trust</i>	30
4.2.1.4.2	Variabel <i>Service Quality</i>	31
4.2.1.4.3	Variabel <i>Functional Value</i>	32
4.2.1.4.4	Variabel <i>Emotional Value</i>	33
4.2.1.4.5	Variabel <i>Customer Satisfaction</i>	34
4.2.2	Analisis Deskriptif Variabel	
4.2.2.1	Penjelasan Responden terhadap Variabel <i>Trust</i>	34
4.2.2.2	Penjelasan Responden terhadap Variabel <i>Service Quality</i>	35
4.2.2.3	Penjelasan Responden terhadap Variabel <i>Functional Value</i>	36

4.2.2.4	Penjelasan Responden terhadap Variabel <i>Emotional Value</i>	37
4.2.2.5	Penjelasan Responden terhadap Variabel <i>Customer Satisfaction</i>	38
4.2.3	Uji Validitas	39
4.2.4	Uji Relibilitas	41
4.2.5	Uji Asumsi Klasik	
4.2.5.1	Uji Normalitas	41
4.2.5.2	Uji Multikolinieritas	42
4.2.5.3	Uji Heterokedastisitas	43
4.2.5.4	Uji Linieritas	44
4.3	Model Analisis Statistik	
4.3.1	Analisis Regresi	
4.3.1.1	Analisis Regresi Berganda	45
4.3.2	Analisis Koefisien Korelasi.....	47
4.3.3	Analisis Koefisien Determinasi (R^2)	47
4.4	Metode Pengujian Hipotesis	
4.4.1	Uji Signifikansi Simultan (Uji F)	48
4.4.2	Uji Signifikansi Parsial (Uji T).....	49
4.5	Pembahasan	50
BAB V KESIMPULAN		
5.1	Kesimpulan	57
5.1.1	Simpulan atas hipotesis	
5.1.1.1	Pengaruh <i>Trust</i> terhadap <i>Customer Satisfaction</i>	57
5.1.1.2	Pengaruh <i>Service Quality</i> terhadap <i>Customer Satisfaction</i>	58
5.1.1.3	Pengaruh <i>Functional Value</i> terhadap <i>Customer Satisfaction</i>	58
5.1.1.4	Pengaruh <i>Emotional Value</i> terhadap <i>Customer Satisfaction</i>	58
5.2	Implikasi	
5.2.1	Implikasi Teoritis	59
5.2.2	Implikasi Manajerial	61
5.3	Rekomendasi.....	62
DAFTAR PUSTAKA		63

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Bank Mandiri di Raha	2
Gambar 1.2 <i>Customer Satisfaction</i> pada Bank Mandiri	3
Gambar 1.3 Pelayanan Teller di Bank Mandiri	3
Gambar 2.1 Model Penelitian	14
Gambar 2.2 Bagan Alur Berpikir	15
Gambar 4.1 Logo Mandiri	27
Gambar 4.2 Grafik Uji Normalitas	42
Gambar 4.3 Scatterplot Uji Heterokedastisitas	43
Gambar 4.4 Model Penelitian beserta nilai <i>standardized coefficient</i>	47



DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Daftar Pesaing Bank Mandiri di kota Raha	4
Tabel 3.1	Desain Inti Kuisisioner	20
Tabel 4.1	Responden Berdasarkan Usia	28
Tabel 4.2	Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	29
Tabel 4.3	Derajat Tanggapan Responden Berdasarkan Skala Likert	30
Tabel 4.4	Tanggapan Responden terhadap <i>Trust</i>	30
Tabel 4.5	Tanggapan Responden terhadap <i>Service Quality</i>	31
Tabel 4.6	Tanggapan Responden terhadap <i>Functional Value</i>	32
Tabel 4.7	Tanggapan Responden terhadap <i>Emotional Value</i>	32
Tabel 4.8	Tanggapan Responden terhadap <i>Customer Satisfaction</i>	33
Tabel 4.9	Distribusi Jawaban Responden Terhadap Variabel <i>Trust</i>	34
Tabel 4.10	Distribusi Jawaban Responden Terhadap Variabel <i>Service Quality</i>	35
Tabel 4.11	Distribusi Jawaban Responden Terhadap Variabel <i>Functional Value</i>	36
Tabel 4.12	Distribusi Jawaban Responden Terhadap Variabel <i>Emotional Value</i>	37
Tabel 4.13	Distribusi Jawaban Responden Terhadap Variabel <i>Customer Satisfaction</i> ..	38
Tabel 4.14	Hasil Uji Validasi Variabel <i>Trust</i>	39
Tabel 4.15	Hasil Uji Validasi Variabel <i>Service Quality</i>	39
Tabel 4.16	Hasil Uji Validasi Variabel <i>Functional Value</i>	39
Tabel 4.17	Hasil Uji Validasi Variabel <i>Emotional Value</i>	40
Tabel 4.18	Hasil Uji Validasi Variabel <i>Customer Satisfaction</i>	40
Tabel 4.19	Hasil Uji Reliabilitas.....	41
Tabel 4.20	Hasil Uji Normalitas	41
Tabel 4.21	Hasil Uji Multikolinieritas	42
Tabel 4.22	Hasil Uji Heterokedastisitas.....	44
Tabel 4.23	Hasil Uji Linieritas	44
Tabel 4.24	Hasil Analisis Regresi Linier Berganda	45

Tabel 4.25 Hasil Uji Koefisien Korelasi Berganda	48
Tabel 4.26 Hasil Uji F.....	48
Tabel 4.27 Hasil Uji T	49
Tabel 4.28 Indikator-indikator yang mengukur variabel <i>Trust</i>	52
Tabel 4.29 Indikator-indikator yang mengukur variabel <i>Service Quality</i>	53
Tabel 4.30 Indikator-indikator yang mengukur variabel <i>Functional Value</i>	54
Tabel 4.31 Indikator-indikator yang mengukur variabel <i>Emotional Value</i>	55
Tabel 4.32 Indikator-indikator yang mengukur variabel <i>Customer Satisfaction</i>	56
Tabel 5.1 Implikasi Teoritis.....	59



DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN A: KUESIONER	A-1
LAMPIRAN B: TABULASI DATA KUISIONER	B-1
LAMPIRAN C: HASIL UJI STATISTIK DESKRIPTIF	C-1
LAMPIRAN D: NILAI TURNITIN	D-1

