



**PENGARUH KEPERCAYAAN DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP  
REPURCHASE INTENTION MELALUI KEPUASAN  
(Studi Pada Nasabah BPR Catur Artha Jaya di Kudus)**

**SKRIPSI**

**Disusun untuk memenuhi persyaratan menyelesaikan Pendidikan  
Strata I**

**Departemen Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu  
Politik**

**Universitas Diponegoro**

**Penyusun**

**Sania Khairunissa Fatin**

**14020216140106**

**DEPARTEMEN ADMINISTRASI BISNIS  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS DIPONEGORO**

**2020**



## SURAT PERNYATAAN PENELITIAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama Lengkap

: Sania Khairunissa Fatin

Nomor Induk Mahasiswa : 14020216140106

Tempat / Tanggal Lahir : Semarang, 1 Mei 1998

Jurusan / Program Studi : Administrasi Bisnis

Alamat

: Jl. Mugas Barat VII no 15 Semarang

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa karya ilmiah (Skripsi) yang saya tulis berjudul :

***Pengaruh Kepercayaan dan Kualitas Pelayanan terhadap Repurchase Intention melalui kepuasan (Studi pada Nasabah BPR Catur Artha Jaya di Kudus)***

Adalah benar-benar **Hasil Karya Ilmiah Tulisan Saya Sendiri**, bukan hasil karya ilmiah orang lain atau jiplakan karya ilmiah orang lain.

Apabila dikemudian hari ternyata karya ilmiah yang saya tulis itu terbukti bukan hasil karya ilmiah saya sendiri atau hasil jiplakan karya orang lain, maka saya sanggup menerima sanksi berupa pembatalan hasil karya ilmiah saya dengan seluruh implikasinya, sebagai akibat kecurangan yang saya lakukan. Demikianlah surat pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya dan dengan penuh kesadaran serta tanggungjawab.

Semarang, 7 November 2020

Pembuat Pernyataan,

Sania Khairunissa Fatin

## MOTTO DAN PERSEMBAHAN

*“The only person who is educated is the one who has learned how to learn and change.”*

(Carl Roger)

Puji Syukur Kehadirat Allah SWT yang telah memberikan nikmat kesehatan dan kekuatan kepada penulis, sehingga mampu untuk menyelesaikan skripsi dengan lancar, skripsi ini penulis persembahkan kepada:

1. Mama dan Papa yang senantiasa memberikan doa, dukungan moral dan material juga kepercayaan dan kasih sayang yang menjadi motivasi dan semangat untuk penulis.
2. Bernadetha Nadya Kusumastuti, Mutiara Wachida, Ani Nidiawati, Devita Asri Hapsari, Elvica Sari, sahabat penulis sedari SMA. Terima kasih telah menjadi tempat berbagi suka dan duka.
3. Ramadhika Rifky Fauzan yang siap sedia untuk membantu penulis. Terima kasih atas dukungan, kebaikan, dan perhatiannya selama ini.
4. Liana Sekar Ayuningtyas, Dewi Masithoh, Verensia Audre Santoso, Dias Rintasari, Maharani Dewi Putri, Dwi Rahayu Prihandini, Syiva Nur Avidha, Savira Widya Handyana. Terima kasih telah memberikan semangat dan motivasi dalam penyelesaian skripsi ini.
5. Teman-teman Administrasi Bisnis 2016. Terima kasih atas persahabatan yang terjalin selama penulis menyelesaikan studi.

# **PENGARUH KEPERCAYAAN DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP *REPURCHASE INTENTION* MELALUI KEPUASAN**

**(Studi Pada Nasabah BPR Catur Artha Jaya di Kudus)**

## **ABSTRAKSI**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kepercayaan dan kualitas pelayanan terhadap *repurchase intention* melalui kepuasan. Populasi dalam penelitian ini adalah nasabah BPR Catur Artha Jaya di Kudus dengan jumlah sampel sebanyak 100 responden. Data yang digunakan adalah data primer dan sekunder yaitu kuesioner, hasil perhitungan pada aplikasi SPSS, dan studi pustaka skripsi terdahulu.

Penelitian ini adalah *explanatory research*, pengambilan sampel menggunakan metode *nonprobability sampling* dengan teknik *purposive sampling* dan *accidental ampling*. Pengumpulan data menggunakan kuesioner. Penelitian ini menggunakan analisis kuantitatif dengan validitas, reliabilitas, koefisien korelasi, koefisien determinasi, regresi sederhana, uji t. Teknik analisis data yang digunakan adalah teknik analisis regresi linear dengan program aplikasi SPSS versi 21.0.

Hasil uji koefisien korelasi variabel kepercayaan terhadap kepuasan dan variabel kualitas pelayanan terhadap kepuasan memiliki hubungan yang kuat. Koefisien determinasi kepuasan dapat dijelaskan senilai 34,7% oleh *repurchase intention*. Koefisien determinasi *repurchase intention* dapat dijelaskan senilai 18,3% oleh kepercayaan dan 41,7% oleh kualitas pelayanan.

Kata kunci: Kepercayaan, Kualitas pelayanan, Kepuasan, *Repurchase intention*.

# **THE IMPACT OF CUSTOMERS' TRUST AND SERVICE QUALITY ON REPURCHASE INTENTION THROUGH CUSTOMERS' SATISFACTION**

**(A Study on BPR Catur Artha Jaya Customers in Kudus)**

## **ABSTRACT**

*This study aims to determine the effect of trust and service quality on repurchase intention through satisfaction. The population in this study were the customers of BPR Catur Artha Jaya Kudus with a total sample of 100 respondents. The data used are primary and secondary data, namely questionnaires, the results of calculations on the SPSS application, and previous thesis literature studies.*

*This research is an explanatory research. The sampling uses non-probability sampling method with purposive sampling and accidental sampling technique. Data-collecting uses questionnaire. This research uses quantitative analysis with validity, reliability, correlation coefficient, determination coefficient, simple regression, t test. The data analysis technique used is linear regression analysis with the SPSS version 21.0 application program.*

*The results of the correlation coefficient of the trust variable on satisfaction and service quality on satisfaction has a strong relationship. The coefficient of determination of satisfaction can be explained by the value of 34,7% by repurchase intention. The coefficient of determination of repurchase intention can be explained at 18.3% by trust and 41,7% by service quality.*

*Keywords: Trust, Service quality, Satisfaction, Repurchase intention.*

## KATA PENGANTAR

Puji Syukur saya panjatkan kepada Allah SWT. atas limpahan rahmat dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik sebagai salah satu syarat untuk memenuhi pendidikan Strata 1 Administrasi Bisnis Universitas Diponegoro.

Saya sadar bahwa penulisan skripsi dengan judul : **“Pengaruh Kepercayaan dan Kualitas pelayanan terhadap *Repurchase intention* melalui Kepuasan (Studi pada Nasabah BPR Catur Artha Jaya di Kudus)”** ini tidak lepas dari adanya kerjasama dan bantuan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, dengan segenap kerendahan hati, pada kesempatan ini saya mengucapkan terima kasih kepada pihak-pihak yang telah membantu dan mendukung saya dalam proses penyelesaian penelitian ini, khususnya kepada:

1. Dr. Hardi Warsono, M.T.P. selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro yang telah memberi kesempatan kepada penulis untuk menyusun skripsi ini.
2. Bulan Prabawani, S.Sos, MM, Ph.D, selaku Ketua Departemen Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro yang telah memberikan kesempatan dan arahan dalam penyusunan skripsi.
3. Widayanto, S.Sos, M.Si, selaku wali dosen yang telah memberikan bimbingan dan dorongan untuk saya selama kuliah.
4. Prof. Dr. Dra. Naili Farida, M.Si, selaku dosen pembimbing yang telah memberikan arahan dalam penyusunan skripsi ini.

5. Agung Budiarmo, S.Sos., MM, selaku dosen penguji yang telah memberikan saran dalam penyusunan skripsi ini.
6. Seluruh dosen Departemen Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro yang telah memberikan bekal ilmu selama proses perkuliahan.
7. Seluruh responden di FISIP Universitas Diponegoro yang telah bersedia mengisi kuesioner.
8. Serta berbagai pihak yang secara langsung maupun tidak langsung telah membantu dan tidak dapat saya sebutkan satu per satu.

Penulis menyadari bahwa masih banyak kekurangan di dalam penyusunan skripsi. Oleh karena itu, penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun bagi kesempurnaan skripsi ini. Semoga skripsi ini memberikan manfaat yang nyata bagi kemajuan bersama.

Semarang, 7 November 2020

Sania Khairunissa Fatin

14020216140106



## DAFTAR ISI

HALAMAN COVER.....	i
SURAT PERNYATAAN PENELITIAN .....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
MOTTO DAN PERSEMBAHAN .....	iii
ABSTRAKSI .....	v
ABSTRACT.....	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
<u>DAFTAR ISI.....</u>	<u>ix</u>
<u>DAFTAR TABEL .....</u>	<u>xii</u>
<u>DAFTAR GAMBAR.....</u>	<u>xv</u>
BAB I.....	Error! Bookmark not defined.
PENDAHULUAN .....	Error! Bookmark not defined.
1.1 Latar belakang.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
1.2 Rumusan masalah .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
1.3 Tujuan penelitian .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
1.4 Kegunaan penelitian .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
1.5 Kerangka teori.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
1.5.1 Kepercayaan .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
1.5.2 Kualitas pelayanan.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
1.5.3 Repurchase intention .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
1.5.4 Kepuasan .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
1.5.5 Pengaruh antar variable .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
1.5.6 Penelitian Terdahulu.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
1.5.7 Hipotesis .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
1.6 Definisi konseptual .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
1.7 Definisi Operasional .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
1.8 Metode Penelitian .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
1.8.1 Tipe penelitian .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
1.8.2 Populasi dan Sampel.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>

1.8.3 Teknik pengambilan sampel.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
1.8.4 Jenis dan sumber data.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
1.8.5 Teknik pengumpulan data .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
1.8.6 Skala pengukuran .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
1.8.7 Teknik pengolahan data.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
1.8.8 Teknik Analisa data.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>BAB II</b> .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>GAMBARAN UMUM BPR CATUR ARTHA JAYA</b>	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.1 Profil perusahaan .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.2 Visi dan Misi Perusahaan .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.3 Struktur Organisasi BPR Catur Artha Jaya ....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.4 Logo Perusahaan.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.5 Lokasi perusahaan.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.6 Identitas Responden.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.6.1 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.6.2 Responden Berdasarkan Usia .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.6.4 Responden Berdasarkan Pendapatan Per Bulan	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.6.5 Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.6.6 Responden Berdasarkan Intensitas Menabung di BPR Catur Artha Jaya	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>not defined.</b>	
<b>BAB III</b> .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>PENGARUH KEPERCAYAAN DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP REPURCHASE INTENTION MELALUI KEPUASAN</b>	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.1 Uji Validitas dan Reliabilitas .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.1.1 Uji Validitas.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.1.2 Uji Reliabilitas.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.2 Analisis dan Interpretasi Hasil Penelitian .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.2.1 Persepsi Responden terhadap Kepercayaan .	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.2.2 Persepsi Responden terhadap Kualitas Pelayanan	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.2.3 Persepsi Responden terhadap Kepuasan .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.2.4 Persepsi Responden Terhadap Repurchase Intention	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.3 Uji Hipotesis .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.3.1 Analisis Pengaruh Kepercayaan terhadap Kepuasan	<b>Error! Bookmark not defined.</b>

3.3.2 Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.3.3 Analisis Pengaruh Kepuasan terhadap Repurchase Intention	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.3.4 Analisis Pengaruh Kepercayaan terhadap Repurchase Intention	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.3.5 Analisis Pengaruh Kepercayaan terhadap Repurchase Intention	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.4 Pembahasan .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>BAB IV</b> .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>PENUTUP</b> .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.1 Kesimpulan .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.2 Saran .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>