

## ABSTRAK

**Muhammad Fadhillah Miraza, NIM. 7113210033. Pengaruh Kepercayaan dan Lingkungan Kerja Fisik Terhadap Loyalitas Nasabah Pada PT. Bank Sumut Kantor Cabang Tembung. Skripsi Jurusan Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Medan, Tahun 2015.**

Bank yang mampu bersaing adalah bank yang dapat menyediakan produk atau jasa yang berkualitas dan memenuhi harapan dari nasabahnya. Sehingga bank dituntut untuk terus menanamkan kepercayaan kepada nasabah dan selalu memperhatikan kebaikan lingkungan kerja fisik perusahaannya agar mampu bersaing dengan Bank lainnya.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kepercayaan dan lingkungan kerja fisik terhadap loyalitas nasabah pada PT. Bank Sumut Kantor Cabang Tembung. Populasi dalam penelitian ini adalah 20884 nasabah dan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah 100 nasabah. Pengujian yang digunakan adalah uji kualitas data dan uji asumsi klasik. Pengujian hipotesis menggunakan analisis regresi linear berganda, uji F dan Uji t.

Dari hasil uji validitas diperoleh  $r$  hitung  $>$   $r$  tabel untuk masing-masing item pertanyaan dan uji reliabilitas angket diperoleh alpha cronbach masing-masing variabel yaitu 0,829 untuk variabel  $X_1$ , 0,878 untuk variabel  $X_2$ , serta 0,932 untuk variabel  $Y$ . Nilai ini lebih besar dari taraf signifikan  $r$  tabel yaitu 0,361.

Analisis data masing-masing variabel diperoleh persamaan regresi berganda  $Y = 0,366 + 0,650X_1 + 0,524X_2 + e$ . Diperoleh nilai  $R^2$  sebesar 0,557, yang berarti  $X_1$  dan  $X_2$  menjelaskan pengaruh terhadap variabel  $Y$  sebesar 55,7% sedangkan sisanya dijelaskan variabel lain diluar penelitian. Uji parsial yang dihasilkan masing-masing variabel bebas berpengaruh terhadap variabel terikat dengan signifikansi penelitian lebih kecil dari 0,005, serta hasil perhitungan uji-Simultan sebesar 62,912 dengan  $f$  tabel 3,09 yang artinya  $F_{hitung} > F_{tabel}$  dengan *level of significant* ( $\alpha$ )  $0,000 < 0,05$ , yang artinya hipotesis diterima yaitu kepercayaan dan lingkungan kerja fisik secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah pada PT. Bank Sumut Kantor Cabang Tembung.

Kata kunci : Kepercayaan, Lingkungan Kerja Fisik, Loyalitas Nasabah

## ABSTRACT

**Muhammad Fadhillah Miraza, NIM. 7113210033. Influence of Physical Work Environment and Trust to Customer Loyalty In Bank of North Sumatra Tembung Branch Office. Thesis Department of Management, Faculty of Economics, University of Medan, 2015.**

Banks which able to compete is a bank can provide quality products or services and meet the expectations of its customers. So the banks are required to continue instilling confidence to customers and always pay attention to the good of its physical working environment in order to compete with the other bank.

This study aims to know influence physical working environment and trust to loyalty of customers at PT. Bank of North Sumatra Tembung Branch Office. The population in this study was 20884 customers and the sample used in this study were 100 customers. The test used is the quality of the test data and test the classical assumption. Hypothesis testing using multiple linear regression analysis, F test and t test.

Validity of test results obtained count  $r > r$  table for each item of test questions and questionnaires obtained Cronbach alpha reliability of each variable to the variable X1 is 0.829, 0.878 for X2, and 0.932 for the variable Y. This value is greater than the level significant  $r$  table is 0.361.

Analysis of data obtained each variable multiple regression equation  $Y = 0.366 + 0,650X1 + 0,524X2 + e$ . Retrieved R2 value of 0.557, it's means that X1 and X2 explain the influence of the variable Y by 55.7% while the rest is explained by other variables outside of research. The resulting partial test each independent variable affects the dependent variable with significantly smaller than 0,005 studies, and the results of the test-Simultaneous calculation of 62.912 with f table 3.09, which means  $F_{hitung} > F$  table with a level of significant  $(\alpha) 0.000 < 0.05$ , which means that the hypothesis is accepted that trust and physical work environment jointly significant effect on customer loyalty at PT. Bank of North Sumatra Tembung Branch Office.

**Keywords:** Trust, Physical Work Environment, Customer Loyalty