

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN CSO DAN CITRA
PERUSAHAAN TERHADAP LOYALITAS YANG
DI MEDIASI OLEH KEPUASAN**

(Studi Pada *Customer Services* PT. Bank Central Asia cabang Kramatjati)

SKRIPSI

**SOFIA SOFWALINA
21177000258**



**PROGRAM STUDI STRATA 1 MANAJEMEN
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA
JAKARTA
2019**

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN CSO DAN CITRA
PERUSAHAAN TERHADAP LOYALITAS YANG
DI MEDIASI OLEH KEPUASAN**
(Studi Pada *Customer Services* PT. Bank Central Asia cabang Kramatjati)

SKRIPSI

**SOFIA SOFWALINA
21177000258**



**SKRIPSI INI DIAJUKAN UNTUK MELENGKAPI SEBAGIAN
PERSYARATAN MENJADI SARJANA MANAJEMEN**

**PROGRAM STUDI STRATA 1 MANAJEMEN
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA
JAKARTA
2019**

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi dengan judul :

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN CSO DAN CITRA PERUSAHAAN
TERHADAP LOYALITAS YANG DI MEDIASI OLEH KEPUASAN
(Studi Pada *Customer Services* PT. Bank Central Asia cabang Kramatjati)**

yang disusun untuk melengkapi sebagian persyaratan menjadi Sarjana Manajemen (SM) pada Program Studi Strata-1 Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STEI) – Jakarta, sejauh yang saya ketahui bukan merupakan tiruan, duplikasi ataupun plagiat dari skripsi yang sudah dipublikasikan dan atau pernah dipakai untuk mendapatkan gelar kesarjanaan di lingkungan STEI dan di Perguruan Tinggi lainnya, kecuali bagian yang sumber informasinya dicantumkan sebagaimana mestinya.

Jakarta, September 2019



SOFIA SOFWALINA
NPK : 2117700258

PERSETUJUAN PEMBIMBING

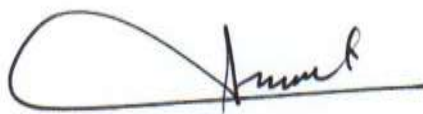
Skripsi dengan judul :

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN CSO DAN CITRA PERUSAHAAN
TERHADAP LOYALITAS YANG DI MEDIASI OLEH KEPUASAN
(Studi Pada *Customer Services* PT. Bank Central Asia cabang Kramatjati)**

dibuat untuk melengkapi sebagian persyaratan menjadi Sarjana Manajemen di Program Studi Strata-1, Prodi Manajemen, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia. Skripsi ini ditulis oleh Sofia Sofwalina NPK 21177000258 di bawah bimbingan Drs. Sumitro, M.Sc dan diketahui oleh Kepala Program Studi S-1 Manajemen, serta dinyatakan memenuhi syarat sebagai skripsi di Program Studi S-1 Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia.

Jakarta, September 2019

Menyetujui
Pembimbing,



Drs. Sumitro, M.Sc

Mengetahui,
Kepala Program Studi S-1 Manajemen



Drs. Sumitro, M.Sc

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi dengan judul :

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN CSO DAN CITRA PERUSAHAAN
TERHADAP LOYALITAS YANG DI MEDIASI OLEH KEPUASAN
(Studi Pada *Customer Services* PT. Bank Central Asia cabang Kramatjati)**

telah diuji dalam suatu sidang skripsi yang diselenggarakan oleh Prodi S-1
Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi pada tanggal 20 September 2019
dengan nilai A


Panitia Ujian Skripsi

1. 

Drs. Sumitro, M.Sc
(Kaprosdi S-1 Manajemen)

2. 

Drs. Sumitro, M.Sc
(Pembimbing)

3. 

Hj. Megayani, SE, MM
(Anggota Penguji)

3. 

Drs. Yusuf Suhardi, M.Si, MM.
(Anggota Penguji)

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur peneliti panjatkan ke hadirat Allah SWT atas berkat karunia-Nya, sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi yang merupakan sebagian persyaratan dalam memperoleh gelar Sarjana manajemen di Program Studi S-1 Manajemen, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STEI), Jakarta.

Skripsi ini dapat diselesaikan berkat bantuan, bimbingan dan dorongan dari berbagai pihak secara langsung maupun tidak langsung, sehingga segala macam kendala yang dihadapi dapat diatasi dengan baik. Pada kesempatan ini, peneliti sampaikan ungkapan terima kasih yang setulusnya kepada :

1. Bapak Drs. Sumitro, M.Sc selaku Dosen Pembimbing dan selaku Kepala Program Studi S-1 Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STEI) yang telah banyak memberikan ilmu dan bimbingannya dalam penyelesaian penulisan skripsi.
2. Ibu Hj. Megayani, SE, MM dan Bapak Drs. Yusuf Suhardi, M.Si, MM. Selaku Dosen penguji yang telah meluangkan waktudan tenaga atas saran dan kritikan selama proses sidang.
3. Bapak Drs. Ridwan Maronrong, M.Sc selaku Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STEI).
4. Segenap dosen di Program Studi S-1 Manajemen, STEI, atas ilmu yang telah diberikan selama peneliti menyelesaikan studi.
5. Kedua Orang Tuaku Tercinta dan saudara yang selalu mendoakan dan memberikan semangat serta dukungan lahir batin, dan terima kasih atas nasehatnya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
6. Sahabat dekat saya Aries Rustiantoro, Rossy, Monika, Sylvia, Kiki Rizki dan sahabat seperjuangan di kampus STEI ka Nike, Thifany, ka Dea yang sudah memberikan banyak masukan kepada penulis dan selalu sabar mendengarkan keluh kesah dan curahan hati.
7. Kepala Bagian *Customer Service Officer* BCA Kramatjati, Ibu Minarmi Tani dan Ibu Indah Sri W serta Pimpinan Cabang Bapak Mikael Wikarta yang telah memberikan dukungan serta memberikan izin untuk melakukan penelitian ini.

8. Kaka-kaka Senior di BCA Kramatjati, Mba Saptyani Melaningsih, Mba Titik Nurhasiah, ka Benediktus Tingkas, Ka Eri Ambarwati, ka Fajar Putra dan teman-teman Laela dan Deviliani Sugiarto yang telah memberikan ilmu yang bermanfaat dalam penyusunan penelitian ini serta selalu memberikan dukungan dan semangat pada peneliti.

Peneliti menyadari sepenuhnya bahwa didalam penulisan skripsi ini masih terdapat kekurangan dan kelemahan. Untuk itu, peneliti mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun untuk penyempurnaan skripsi ini.

Jakarta, September 2019

Sofia Sofwalina
NPK : 21177000258

HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai sivitas akademik Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia, saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : SOFIA SOFWALINA
NPM : 21177000258
Program Studi : S1 Manajemen
Jenis Karya : Skripsi

demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia **Hak Bebas Royalti Noneksklusif** (*Non-exclusive Royalty Free Right*) atas skripsi saya yang berjudul :

PENGARUH KUALITAS LAYANAN CSO DAN CITRA PERUSAHAAN TERHADAP LOYALITAS YANG DI MEDIASI OLEH KEPUASAN (Studi Pada *Customer Services* PT. Bank Central Asia cabang Kramatjati)

beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif ini Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia berhak menyimpan, mengalihmedia/format-kan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*) merawat, dan mempublikasikan skripsi saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Jakarta
Pada tanggal : September 2019

Yang menyatakan,

Sofia Sofwalina

SOFIA SOFWALINA
NPK 21177000258
Program Studi S-1 Manajemen

Dosen Pembimbing :
Drs. Sumitro, M.Sc

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN CSO DAN CITRA PERUSAHAAN
TERHADAP LOYALITAS YANG DI MEDIASI OLEH KEPUASAN
(Studi Pada *Customer Services* PT. Bank Central Asia cabang Kramatjati)**

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas layanan CSO dan citra perusahaan terhadap loyalitas dengan kepuasan sebagai variabel intervening pada PT. Bank Central Asia cabang Kramatjati.

Metoda penelitian yang digunakan adalah metoda survei, dengan menggunakan kuesioner sebagai alat pengumpulan datanya. Populasi sasaran dalam penelitian adalah nasabah PT. Bank Central Asia cabang Kramatjati, jumlah sampel yang digunakan dalam penelitian ini sebanyak 100 responden dengan rumus Slovin. Alat analisis yang digunakan adalah SPSS.

Berdasarkan hasil dan pembahasan menunjukkan 1. terdapat pengaruh langsung yang signifikan kualitas layanan CSO terhadap kepuasan nasabah, 2. terdapat pengaruh langsung yang signifikan citra perusahaan terhadap kepuasan nasabah, 3. terdapat pengaruh langsung yang signifikan kualitas layanan CSO terhadap loyalitas nasabah, 4. terdapat pengaruh langsung yang signifikan citra perusahaan terhadap loyalitas, 5. terdapat pengaruh langsung yang signifikan kepuasan nasabah terhadap loyalitas nasabah, 6. terdapat pengaruh mediasi antara kualitas layanan CSO terhadap loyalitas nasabah melalui kepuasan nasabah, 7. terdapat pengaruh mediasi antara citra perusahaan terhadap loyalitas nasabah melalui kepuasan nasabah pada *Customer Service* PT. Bank Central Asia cabang Kramatjati.

***Kata kunci : Kualitas Layanan CSO, Citra Perusahaan, Loyality,
Kepuasan Nasabah***

SOFIA SOFWALINA

NPK 2117700258

S-1 Study Program Management

Advisors ::

Drs. Sumitro, M.Sc

***THE EFFECT OF QUALITY OF CSO AND IMAGE SERVICES TOWARDS
LOYALTY IN MEDIATION BY SATISFACTION (Study at PT Bank Central
Asia Customer Service, Kramatjati branch***

ABSTRACT

This study aims to determine the effect of CSO service quality and corporate image on loyalty with satisfaction as an intervening variable at PT. Bank Central Asia Kramatjati branch.

The research method used is the survey method, using a questionnaire as a data collection tool. The target population in this study is the customers of PT. Bank Central Asia Kramatjati branch, the number of samples used in this study were 100 respondents with the Slovin formula. The analytical tool used is SPSS.

Based on the results and discussion shows that 1. there is a significant direct effect on the quality of CSO services on customer satisfaction, 2. there is a significant direct effect on the company's image of customer satisfaction, 3. there is a significant direct effect on the quality of CSO services on customer loyalty, 4. there is an influence a significant direct direct image of the company on loyalty, 5. there is a significant direct effect on customer satisfaction on customer loyalty, 6. there is a mediating effect between the quality of CSO services on customer loyalty through customer satisfaction, 7. there is a mediating effect between corporate image on customer loyalty through satisfaction customers at PT. Bank Central Asia Kramatjati branch.

***Keywords: CSO Service Quality, Corporate Image, Loyalty,
Customer Satisfaction***

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI	ii
PERSETUJUAN PEMBIMBING	iii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iv
KATA PENGANTAR	v
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI.....	vii
ABSTRAK	viii
ABSTRACT.....	ix
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang Masalah.....	1
1.2. Perumusan Masalah	4
1.3. Tujuan Penelitian	5
1.4. Manfaat Penelitian	6
BAB II KAJIAN PUSTAKA	7
2.1. Review Hasil-hasil Penelitian Terdahulu.....	7
2.2. Landasan Teori.....	11
2.2.1. Pemasaran	11
2.2.2. <i>Customer Service Officer</i>	14
2.2.3. Kualitas Pelayanan.....	16
2.2.4. Citra Perusahaan.....	17
2.2.5. Kepuasan Nasabah	21
2.2.6. Loyalitas Nasabah	24

	Halaman
2.3. Keterkaitan antar Variabel Penelitian	29
2.3.1. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah.....	29
2.3.2. Pengaruh Citra Perusahaan Terhadap Kepuasan Nasabah.....	30
2.3.3. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah.....	30
2.3.4. Pengaruh Citra Perusahaan Terhadap Loyalitas Nasabah.....	31
2.3.5. Pengaruh Kepuasan Nasabah Terhadap Loyalitas Nasabah	31
2.3.6. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah melalui kepuasan nasabah sebagai variabel mediasi.....	32
2.3.7. Pengaruh Citra Perusahaan Terhadap Loyalitas Nasabah melalui kepuasan nasabah sebagai variabel mediasi.....	32
2.4. Pengembangan Hipotesis	33
2.5. Kerangka Konseptual Pemikiran.....	33
BAB III METODA PENELITIAN	35
3.1. Strategi Penelitian	35
3.2. Populasi dan Sampel	35
3.2.1. Populasi penelitian	35
3.2.2. Sampel penelitian	36
3.3. Data dan Metoda Pengumpulan Data.....	37
3.4. Operasionalisasi Variabel.....	38
3.5. Metoda Analisis Data	42
3.5.1. Metoda pengolahan data	42
3.5.2. Metoda penyajian data	42
3.5.3. Analisis Statistik Data	42
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	50
4.1. Deskripsi Objek Penelitian.....	50
4.2. Deskripsi Responden.....	51

	Halaman
4.3. Deskripsi Data.....	53
4.3.1. Deskripsi Variabel Kualitas Pelayanan CSO (X_1).....	53
4.3.2. Deskripsi Variabel Citra Perusahaan (X_2).....	54
4.3.3. Deskripsi Variabel Kepuasan Nasabah (Y_1).....	54
4.3.4. Deskripsi Variabel Loyalitas Nasabah (Y_2).....	55
4.4. Hasil Pengujian Instrumen.....	55
4.4.1. Uji Validitas.....	55
4.4.2. Uji Reliabilitas.....	58
4.5. Analisis Statistik Data.....	59
4.6. Temuan Hasil Penelitian.....	71
BAB V SIMPULAN DAN SARAN.....	75
5.1. Simpulan.....	75
5.2. Saran.....	76
DAFTAR REFERENSI.....	78
LAMPIRAN.....	81

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 3.1 Bobot Nilai Skala Likert	38
Tabel 3.2. Variabel dan Indikator Penelitian.....	40
Tabel 4.1. Data Karakteristik Responden Penelitian Berdasarkan Jenis Kelamin	51
Tabel 4.2. Data Karakteristik Responden Penelitian Berdasarkan Usia	51
Tabel 4.3. Data Karakteristik Responden Penelitian Berdasarkan Pendidikan Terakhir	52
Tabel 4.4. Data Karakteristik Responden Penelitian Berdasarkan Lama Menjadi Nasabah BCA	52
Tabel 4.5. Data Karakteristik Responden Penelitian Berdasarkan Pendapatan Nasabah.....	52
Tabel 4.6. Validitas Instrumen Per Butir Variabel Kualitas Layanan CSO....	56
Tabel 4.7. Validitas Instrumen Per Butir Variabel Citra Perusahaan.....	57
Tabel 4.8. Validitas Instrumen Per Butir Variabel Kepuasan Nasabah	57
Tabel 4.9. Validitas Instrumen Per Butir Variabel Loyalitas Nasabah	58
Tabel 4.10. Hasil Uji Reliabilitas Instrumen.....	59
Tabel 4.11. Koefisien Sub Struktur 1	59
Tabel 4.12. Koefisien Determinasi.....	60
Tabel 4.13. Pengujian Hipotesis Berganda Sub Struktur 1	62
Tabel 4.14. Koefisien Sub Struktur 2	63
Tabel 4.15. Koefisien Determinasi.....	64
Tabel 4.16. Pengujian Hipotesis Berganda Sub Struktur 2	67
Tabel 4.17. Sobel Test (Pengaruh Tidak Langsung X_1 pada Y_1 dan Y_2).....	68
Tabel 4.18. Sobel Test (Pengaruh Tidak Langsung X_2 pada Y_1 dan Y_2).....	69
Tabel 4.19. Hasil Analisis Jalur Hipotesis Pengaruh Langsung	71
Tabel 4.20. Hasil Analisis Jalur Hipotesis Pengaruh Tidak Langsung	71

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1	Proses Terbentuknya Citra Perusahaan 19
Gambar 2.2	Kerangka Konseptual Pengaruh Kualitas Nasabah dan Citra Perusahaan Terhadap Kepuasan Nasabah dan Loyalitas Nasabah 34
Gambar 3.1	Model Sub Struktur 1 dan Sub Struktur 2 44
Gambar 4.1	Diagram Skala Likert Kualitas Layanan CSO (X_1) 53
Gambar 4.2	Diagram Skala Likert Variabel Citra Perusahaan (X_2) 54
Gambar 4.3	Diagram Skala Likert Variabel Kepuasan Nasabah (Y_1) 54
Gambar 4.4	Diagram Skala Likert Variabel Loyalitas Nasabah (Y_2) 55
Gambar 4.5	Pengaruh Sub Struktur 1 61
Gambar 4.6	Pengaruh Sub Struktur 2 65
Gambar 4.7	Pengaruh Sub Struktur 1 dan Sub Struktur 2 70

DAFTAR LAMPIRAN

		Halaman
Lampiran 1.	Kuesioner Penelitian	81
Lampiran 2.	Struktur Organisasi	85
Lampiran 3.	Tabulasi Data Variabel Kualitas Pelayanan CSO (X_1)	86
Lampiran 4.	Tabulasi Data Variabel Citra Perusahaan (X_2).....	89
Lampiran 5.	Tabulasi Data Variabel Kepuasan Nasabah (Y_1)	92
Lampiran 6.	Tabulasi Data Variabel Loyalitas Nasabah (Y_2).....	95
Lampiran 7.	Tabulasi Data Berpasangan.....	98
Lampiran 8.	Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Variabel Kualitas Pelayanan (X_1)	101
Lampiran 9.	Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Variabel Citra Perusahaan (X_2).....	102
Lampiran 10.	Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Variabel Kepuasan Nasabah (Y_1)	103
Lampiran 11.	Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Variabel Loyalitas Nasabah (Y_2)	104
Lampiran 12.	Output SPSS Deskripsi Data.....	105
Lampiran 13.	Output SPSS Sub Struktur 1	106
Lampiran 14.	Output SPSS Sub Struktur 2	107
Lampiran 15.	Surat Keterangan Riset.....	108
Lampiran 16.	Daftar Riwayat Hidup	109