

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN CITRA  
PERUSAHAAN TERHADAP KEPUASAN DAN  
LOYALITAS NASABAH**

**(Studi pada Nasabah Produk Tabungan Siaga Bukopin  
di KCP PTC Jakarta)**

**SKRIPSI**

**NIKE PURNAMASARI  
21150600240**



**PROGRAM STUDI STRATA 1 (S1) MANAJEMEN  
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA  
JAKARTA  
2019**



**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN CITRA  
PERUSAHAAN TERHADAP KEPUASAN DAN  
LOYALITAS NASABAH**

**(Studi pada Nasabah Produk Tabungan Siaga Bukopin  
di KCP PTC Jakarta)**

**SKRIPSI**

**NIKE PURNAMASARI  
21150600240**



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

**PROGRAM STUDI STRATA 1 (S1) MANAJEMEN  
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA  
JAKARTA  
2019**

## **PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI**

Saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi dengan judul :

### **PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN CITRA PERUSAHAAN TERHADAP KEPUASAN DAN LOYALITAS NASABAH**

**(Studi pada Nasabah Produk Tabungan Siaga Bukopin  
di KCP PTC Jakarta)**

yang disusun untuk melengkapi sebagian persyaratan menjadi Sarjana Manajemen (S.M) pada Program Studi S-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 Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STEI) dan di Perguruan Tinggi lainnya, kecuali bagian yang sumber informasinya dicantumkan sebagaimana mestinya.

Jakarta, 25 Oktober 2019



**Nike Purnamasari**  
NPM. 21150600240

## **PERSETUJUAN PEMBIMBING**

Skripsi dengan judul :

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN CITRA  
PERUSAHAAN TERHADAP KEPUASAN DAN  
LOYALITAS NASABAH  
(Studi pada Nasabah Produk Tabungan Siaga Bukopin  
di KCP PTC Jakarta)**

dibuat untuk melengkapi sebagian persyaratan menjadi Sarjana Manajemen (S.M) dengan Program Studi S-1 Manajemen, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STEI). Skripsi ini ditulis dibawah bimbingan Rama Chandra, SE., ME dan diketahui oleh Kepala Program Studi Manajemen, serta dinyatakan memenuhi syarat sebagai skripsi di Program Studi S-1 Manajemen, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STEI).

Jakarta, 25 Oktober 2019

Menyetujui  
Pembimbing

A blue ink signature, appearing to be 'Rama Chandra', written in a stylized, cursive script.

Rama Chandra, SE., ME

Mengetahui  
Kepala Program Studi S-1 Manajemen,

A black ink signature, appearing to be 'Sumitro', written in a stylized, cursive script.

Drs. Sumitro, M.Sc

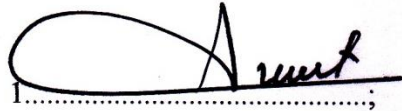
## PANITIA PENGUJI SKRIPSI

Skripsi dengan judul :

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN CITRA  
PERUSAHAAN TERHADAP KEPUASAN DAN  
LOYALITAS NASABAH  
(Studi pada Nasabah Produk Tabungan Siaga Bukopin  
di KCP PTC Jakarta)

telah diuji dalam suatu sidang skripsi yang diselenggarakan oleh Program Studi  
S-1 Manajemen, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STEI) pada tanggal  
23 September 2019 dengan nilai A

### Panitia Ujian Skripsi :

1. ;

Drs. Sumitro, M.Sc

(Kepala Program Studi S-1 Manajemen)

2. ;

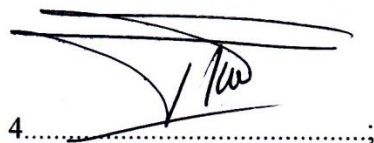
Rama Chandra, SE., ME

(Pembimbing)

3. ;

Ir. Ginanjar Syamsuar, ME

(Anggota Penguji)

4. ;

Asep Saefurrahman, SE., ME

(Anggota penguji)

## **KATA PENGANTAR**

Puji syukur peneliti panjatkan ke hadirat Tuhan yang Maha Esa karena berkat karunia-Nya, sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi yang merupakan sebagian, persyaratan dalam memperoleh gelar Sarjana Manajemen (S.M), Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia, Jakarta.

Skripsi ini dapat diselesaikan berkat bantuan, bimbingan dan dorongan dari berbagai pihak, sehingga semua kendala yang dihadapi dapat diatasi dengan baik. Pada kesempatan ini peneliti mengucapkan terima kasih yang setulusnya kepada :

1. Bapak Rama Chandra, SE., ME selaku dosen pembimbing yang telah menyediakan waktu, tenaga dan pikiran untuk mengarahkan peneliti dalam penyusunan skripsi ini.
2. Bapak Ir. Ginanjar Syamsuar, ME dan bapak Asep Saefurrahman, SE., ME dosen penguji yang telah meluangkan waktu dan tenaga atas saran dan kritikan selama proses sidang.
3. Bapak Drs. Ridwan Maronrong, M.Sc selaku Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia, Jakarta
4. Bapak Drs. Sumitro, M.Sc selaku Kepala Program Studi S-1 Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia, Jakarta
5. Segenap pegawai Bank Bukopin KCP PTC Jakarta yang telah banyak membantu dalam usaha memperoleh data yang peneliti butuhkan.
6. Kedua orang tua tercinta, dan segenap keluarga yang telah banyak memberikan doa dan dukungan kepada peneliti baik secara moril maupun materil hingga skripsi ini dapat diselesaikan
7. Semua pihak yang telah banyak membantu dalam penyusunan skripsi ini yang tidak bisa peneliti sebutkan semuanya.

Peneliti menyadari sepenuhnya bahwa dalam skripsi ini masih terdapat kekurangan/kelemahan. Untuk itu, peneliti mengharapkan kritik dan saran untuk penyempurnaan skripsi ini.

Jakarta, 25 Oktober 2019

**Nike Purnamasari**

NPM. 21150600240



## **HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

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

Nama	: Nike Purnamasari
NPM	: 21150600240
Program Studi	: S1 Manajemen
Jenis Karya	: Skripsi

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

### **PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN CITRA PERUSAHAAN TERHADAP KEPUASAN DAN LOYALITAS NASABAH (Studi pada Nasabah Produk Tabungan Siaga Bukopin di KCP PTC Jakarta)**

beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif ini Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia berhak menyimpan, mengalih media/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	: 25 Oktober 2019

Yang menyatakan,

Nike Purnamasari

Nike Purnamasari  
NPM. 21150600240  
Program Studi S-I Manajemen

Dosen pembimbing :  
Rama Chandra, SE., ME

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN CITRA  
PERUSAHAAN TERHADAP KEPUASAN DAN  
LOYALITAS NASABAH**  
**(Studi pada Nasabah Produk Tabungan Siaga Bukopin  
di KCP PTC Jakarta)**

**ABSTRAK**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dan citra perusahaan terhadap kepuasan dan loyalitas pada Nasabah Produk Tabungan Siaga Bukopin di KCP PTC Jakarta, secara langsung maupun tidak langsung.

Strategi penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah strategi asosiatif. Metoda yang digunakan yaitu metoda survei. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh nasabah produk tabungan siaga bukopin pada Bank Bukopin di KCP PTC Jakarta, sedangkan sampel penelitian 100 nasabah produk tabungan siaga bukopin pada Bank Bukopin di KCP PTC Jakarta. Teknik analisis data yang digunakan yaitu analisis jalur menggunakan WarpPLS 6.0.

Hasil penelitian menyimpulkan bahwa kualitas pelayanan dan citra perusahaan berpengaruh langsung terhadap kepuasan nasabah. Kualitas pelayanan dan kepuasan nasabah berpengaruh langsung terhadap loyalitas nasabah, sedangkan citra perusahaan tidak berpengaruh langsung terhadap loyalitas nasabah. Kepuasan nasabah memoderasi pengaruh kualitas pelayanan dan citra perusahaan terhadap loyalitas nasabah produk tabungan siaga bukopin di Bank Bukopin KCP PTC Jakarta.

***Kata kunci : Kualitas Pelayanan, Citra Perusahaan, Kepuasan Nasabah, Loyalitas nasabah***

Nike Purnamasari ID Number. 21150600240 Bachelor Program S-1 in Management	Supervisor : Rama Chandra, SE., ME
<p style="text-align: center;"><b><i>EFFECT OF SERVICE QUALITY AND CORPORATE IMAGE ON CUSTOMER SATISFACTION AND LOYALTY (Study on Bukopin's Alert Savings Product Customers at KCP PTC Jakarta)</i></b></p>	
<p><b><i>ABSTRACT</i></b></p> <p><i>This study aims to determine the effect of service quality and corporate image on satisfaction and loyalty of the Bukopin Siaga Savings Product Customers at PTC Jakarta Branch Office, directly or indirectly.</i></p> <p><i>The research strategy used in this study is the associative strategy. The method used is the survey method. The population in this study were all customers of Bukopin Standby Savings products at Bank Bukopin at KCP PTC Jakarta, while the study sample was 100 customers of Bukopin Standby Savings products at Bank Bukopin at KCP PTC Jakarta. Data analysis technique used is path analysis using WarpPLS 3.0.</i></p> <p><i>The results of the study concluded that service quality and corporate image directly effect customer satisfaction. Service quality and customer satisfaction have a direct effect on customer loyalty, while corporate image does not directly affect customer loyalty. Customer satisfaction moderates the effect of service quality and corporate image on customer loyalty of Bukopin's standby savings products at Bank Bukopin KCP PTC Jakarta.</i></p>	
<p><b><i>Keyword : Service Quality, Corporate Image, Customer Satisfaction, Customer Loyalty</i></b></p>	

# DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI .....	ii
PERSETUJUAN PEMBIMBING.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iv
KAT A PENGANTAR .....	v
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI.....	vii
ABSTRAK.....	viii
<i>ABSTRACT</i> .....	ix
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR .....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xv
 <b>BAB I      PENDAHULUAN.....</b>	 <b>1</b>
1.1. Latar Belakang Masalah .....	1
1.2. Perumusan Masalah .....	3
1.3. Tujuan Penelitian .....	4
1.4. Manfaat Penelitian .....	4
 <b>BAB II      KAJIAN PUSTAKA .....</b>	 <b>6</b>
2.1. Review Hasil-hasil Penelitian Terdahulu .....	6
2.2. Landasan Teori .....	10
2.2.1. Pemasaran jasa .....	10
2.2.2. Kepuasan Nasabah .....	12
2.2.3. Loyalitas Nasabah.....	14
2.2.4. Kualitas pelayanan .....	15
2.2.5. Citra perusahaan.....	17

2.3.	Keterkaitan antar Variabel Penelitian .....	18
2.3.1.	Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah.....	18
2.3.2.	Pengaruh citra perusahaan terhadap kepuasan nasabah.....	18
2.3.3.	Pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas nasabah.....	19
2.3.4.	Pengaruh citra perusahaan terhadap loyalitas nasabah.....	19
2.3.5.	Pengaruh kepuasan nasabah terhadap loyalitas nasabah.....	20
2.4.	Pengembangan Hipotesis .....	20
2.5.	Kerangka Konseptual Penelitian.....	21
<b>BAB III</b>	<b>METODA PENELITIAN .....</b>	<b>22</b>
3.1.	Strategi Penelitian .....	22
3.2.	Populasi dan Sampel Penelitian .....	23
3.2.1.	Populasi penelitian .....	23
3.2.2.	Sampel penelitian.....	23
3.3.	Data dan Metoda Pengumpulan Data .....	23
3.4.	Operasionalisasi Variabel .....	24
3.5.	Metoda Analisis Data.....	26
3.5.1.	Statistik Deskriptif .....	26
3.5.2.	Analisis Jalur.....	27
3.5.2.1	<i>Outer Model</i> .....	28
3.5.2.2	<i>Inner Model</i> .....	29
3.5.2.3	Pengujian Hipotesis .....	29
<b>BAB IV</b>	<b>HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>30</b>
4.1.	Deskripsi Objek Penelitian .....	30
4.2.	Deskripsi Responden .....	32
4.2.1.	Jenis Kelamin.....	32

	<b>Halaman</b>
4.2.2. Usia .....	32
4.2.3. Pekerjaan.....	33
4.2.4. Lama menjadi nasabah.....	33
4.2.5. Fasilitas lain yang digunakan.....	34
4.3. Deskripsi Data.....	34
4.3.1. Deskripsi data variabel kualitas pelayanan ( $X_1$ ) .....	35
4.3.2. Deskripsi data variabel citra perusahaan ( $X_2$ ).....	35
4.3.3. Deskripsi data variabel kepuasan nasabah ( $Y_1$ ) .....	36
4.3.4. Deskripsi data variabel loyalitas nasabah ( $Y_2$ ) .....	36
4.4. Analisis Statistik Data.....	37
4.4.1. <i>Outer Model</i> .....	37
4.4.1.1 <i>Convergent Validity</i> .....	37
4.4.1.2 <i>Cross Loading</i> .....	38
4.4.1.3 <i>Average Variance Extracted (AVE)</i> .....	39
4.4.1.4 <i>Discriminant Validity</i> .....	39
4.4.1.5 <i>Composite Reliability</i> .....	40
4.4.1.6 <i>Cronbach Alpha</i> .....	40
4.4.2. <i>Inner Model</i> .....	41
4.4.3. Pengujian Hipotesis .....	43
4.4.3.1. Pengaruh langsung .....	44
4.4.3.2. Pengaruh tidak langsung .....	47
<b>BAB V    SIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>50</b>
5.1. Simpulan .....	50
5.2. Saran .....	51
5.3. Keterbatasan Penelitian dan Pengembangan Penelitian Selanjutnya.....	51
<b>DAFTAR REFERENSI .....</b>	<b>52</b>

## DAFTAR TABEL

	Halaman
<b>Tabel 1.1.</b> Jumlah Rekening Produk Tabungan .....	2
<b>Tabel 3.1.</b> Bobot Nilai Skala Likert .....	24
<b>Tabel 3.2.</b> Operasionalisasi Variabel Penelitian .....	25
<b>Tabel 3.3.</b> Interpretasi Indeks Persepsi .....	27
<b>Tabel 4.1.</b> Indeks Persepsi konsumen terhadap Kualitas Pelayanan ( $X_1$ )....	35
<b>Tabel 4.2.</b> Indeks Persepsi konsumen terhadap Citra Perusahaan ( $X_2$ ) .....	35
<b>Tabel 4.3.</b> Indeks Persepsi konsumen terhadap Kepuasan Nasabah ( $Y_1$ )....	36
<b>Tabel 4.4.</b> Indeks Persepsi konsumen terhadap Loyalitas Nasabah ( $Y_2$ ).....	36
<b>Tabel 4.5.</b> <i>Loading Factor</i> masing-masing butir kuesioner variabel penelitian.....	37
<b>Tabel 4.6.</b> Hasil <i>Cross Loading</i> .....	38
<b>Tabel 4.7.</b> Nilai AVE .....	39
<b>Tabel 4.8.</b> Nilai korelasi antar konstruk dengan nilai akar kuadrat AVE ....	39
<b>Tabel 4.9.</b> <i>Composite Reliability</i> .....	40
<b>Tabel 4.10.</b> <i>Cronbach's Alpha</i> .....	40
<b>Tabel 4.11.</b> Nilai <i>Coefficient</i> .....	41
<b>Tabel 4.12.</b> <i>R-Squared Coefficients</i> .....	42
<b>Tabel 4.13.</b> Hasil uji pengaruh langsung .....	44
<b>Tabel 4.14.</b> Hasil uji pengaruh tidak langsung .....	47

## DAFTAR GAMBAR

	Halaman
<b>Gambar 2.1.</b> Kerangka Konseptual Penelitian.....	21
<b>Gambar 4.1.</b> Struktur organisasi Bank Bukopin Kantor Cabang Pembantu PTC Jakarta.....	31
<b>Gambar 4.2.</b> <i>Diagram Pie</i> Data Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	32
<b>Gambar 4.3.</b> <i>Diagram Pie</i> Data Responden Berdasarkan Usia .....	32
<b>Gambar 4.4.</b> <i>Diagram Pie</i> Data Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	33
<b>Gambar 4.5.</b> <i>Diagram Pie</i> Data Responden Berdasarkan Lama menjadi Nasabah.....	33
<b>Gambar 4.6.</b> <i>Diagram Pie</i> Data Responden Berdasarkan Fasilitas lain yang Digunakan .....	34
<b>Gambar 4.7.</b> Hasil uji hipotesis berdasarkan <i>P values</i> dengan <i>WarpPLS 6.0</i> .....	44



## DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
<b>Lampiran 1.</b> Kuesioner Penelitian .....	55
<b>Lampiran 2.</b> Identitas Responden .....	59
<b>Lampiran 3.</b> Tabulasi Data Jawaban Responden atas Kuesioner Penelitian .....	60
<b>Lampiran 4.</b> Perhitungan Indeks persepsi konsumen terhadap variabel Kualitas Pelayanan ( $X_1$ ) .....	62
<b>Lampiran 5.</b> Perhitungan Indeks persepsi konsumen terhadap variabel Citra Perusahaan ( $X_2$ ) .....	63
<b>Lampiran 6.</b> Perhitungan indeks persepsi konsumen terhadap variabel Kepuasan Nasabah ( $Y_1$ ) .....	64
<b>Lampiran 7.</b> Perhitungan indeks persepsi konsumen terhadap variabel Loyalitas Nasabah ( $Y_2$ ) .....	65
<b>Lampiran 8.</b> <i>Output WarpPLS 6.0</i> .....	66
<b>Lampiran 9.</b> Surat Keterangan Riset .....	70
<b>Lampiran 10.</b> Daftar Riwayat Hidup Peneliti .....	71