

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

(Studi Kasus pada KCP Bank Mandiri Mitra Usaha Tambun)

SKRIPSI

BENI ADITYA SEPTIYANTO

21150500347



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

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

(Studi Kasus pada KCP Bank Mandiri Mitra Usaha Tambun)

SKRIPSI

**BENI ADITYA SEPTIYANTO
21150500347**



**SKRIPSIINI DIAJUKAN UNTUK MELENGKAPI SEBAGIAN
PERSYARATAN MENJADI SARJANA EKONOMI**

**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 PELAYANAN, CITRA PERUSAHAAN TERHADAP KEPUASAN DAN LOYALITAS NASABAH

(Studi Kasus pada KCP Bank Mandiri Mitra Usaha Tambun)

yang disusun untuk melengkapi sebagian persyaratan menjadi Sarjana Manajemen (SM) pada Program Studi S-1 Manajemen, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STEI) Jakarta, sejauh yang saya ketahui bukan merupakan tiruan, duplikasi ataupun plagiat dari karya ilmiah 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. Jika dikemudian hari dapat dibuktikan bahwa terdapat unsur tiruan, duplikasi ataupun plagiat, maka saya bersedia menerima sanksi sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Jakarta, 13 September 2019



BENI ADITYA SEPTIYANTO
NPM 21150500347

PERSETUJUAN PEMBIMBING

Skripsi dengan judul :

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, CITRA PERUSAHAAN TERHADAP KEPUASAN DAN LOYALITAS NASABAH (Studi Kasus pada KCP Bank Mandiri Mitra Usaha Tambun)

dibuat untuk melengkapi sebagian persyaratan menjadi Sarjana Manajemen (SM) di Program Studi S-1 Manajemen, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia. Skripsi ini ditulis di bawah bimbingan Dr. Dian Surya Sampurna, SE., MM dan diketahui oleh Kepala Program Studi S-1 Manajemen, serta dinyatakan memenuhi syarat sebagai skripsi pada Program Studi S-1 Manajemen, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia, Jakarta.

Jakarta, 13 September 2019

Pembimbing,

Kepala Program Studi S-1 Manajemen,



Dr. Dian Surya Sampurna, SE., MM



Drs. Sumitro, M.Sc

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi dengan judul :

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, CITRA PERUSAHAAN TERHADAP KEPUASAN DAN LOYALITAS NASABAH

(Studi Kasus pada KCP Bank Mandiri Mitra Usaha Tambun)

telah diuji dalam suatu sidang skripsi yang diselenggarakan oleh Program Studi S-1 Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia pada tanggal 13 September 2019 dengan nilai B+.

Panitia Ujian Skripsi

1.;

Drs. Sumitro, M.Sc
(Kepala Program Studi S-1 Manajemen)

2.;

Dr. Dian Surya Sampurna, SE., MM
(Pembimbing)

3.;

Drs. Imron HR., MM
(Anggota Penguji)

4.;

M.Ramaditya, BBA., M.Sc
(Anggota Penguji)

KATA PENGANTAR

Puji syukur peneliti panjatkan atas ke hadirat Allah SWT berkat karuniaNya, sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi yang merupakan sebagian persyaratan dalam memperoleh gelar Sarjana Manajemen, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STEI), 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 disampaikan ungkapan terima kasih yang setulusnya kepada :

1. Bapak Dr. Dian Surya Sampurna, SE., MM selaku dosen pembimbing yang telah meyediakan waktu, tenaga dan pikiran untuk mengarahkan peneliti dalam penyusunan skripsi ini.
2. Bapak dan Ibu selaku dosen pengaji yang telah meluangkan waktu dan tenaga atas saran dan kritikan selama proses sidang..
3. Bapak Drs. Ridwan Maronrong, MSc selaku Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia..
4. Bapak Drs. Sumitro, M.Sc selaku Kepala Program Studi S-1 Manajemen.
5. Segenap dosen di Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STEI) atas ilmu dan bimbingan yang telah diberikan selama menyelesaikan studi.
6. Segenap rekan kerja saya di KCP Mandiri Mitra Usaha Tambun Hasanudin beserta Cluster Bekasi Juanda 3 yang telah membantu memperoleh data dan memberikan semangat untuk menyelesaikan skripsi ini.
7. Untuk Ibu tercinta Sri Lestari dan Ayah Sumarno serta kedua adik saya Fara Dila dan Alvian Radhika yang selalu memberi doa, dukungan, material dan moral.
8. Calon Istri saya Sinta Tri Nastuti yang selalu memberikan semangat, doa dan kasih sayang serta dukungan yang lebih untuk menyelesaikan skripsi ini.
9. Teman dari semester 1 Team Hore Maya Dela S, Anitasari, Kartini Apriandini, Elga Fajriani Winata, Dessy Paskaria, Achmad Sugiarto dan Yusi Martina.

10. Teman angkatan 2015 yang telah berjuang bersama dalam menempuh pendidikan S1 Manajemen di STEI.
11. Teman saya yang sudah membantu dan memberi dukungan dan doa dalam penyusunan skripsi ini Aditya Permana, Arie Al munawari, Ikna Bani, Ade A, Mita Kurniasih, dan rekan-rekan Vario Venetian Club.
12. Semua pihak yang telah membantu peneliti dalam menyelesaikan penulisan skripsi ini yang tidak dapat disebutkan satu persatu.

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

Jakarta, 13 September 2019

BENI ADITYA SEPTIYANTO
NPM 21150500347

HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

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

Nama : Beni Aditya S
NPM : 21150500347
Program Studi : S-1 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 PELAYANAN, CITRA PERUSAHAAN TERHADAP KEPUASAN DAN LOYALITAS NASABAH (Studi Kasus pada KCP Bank Mandiri Mitra Usaha Tambun)

beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif ini Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia berhak menyimpan, mengalihmedia/formatkan, 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 : 13 September 2019

Yang Menyatakan

Beni Aditya Septiyanto

Beni Aditya S 21150500347 Program Studi S-1 Manajemen	Dosen Pembimbing : Dr. Dian Surya Sampurna, SE., MM
<p style="text-align: center;">PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, CITRA PERUSAHAAN TERHADAP KEPUASAN DAN LOYALITAS NASABAH (Studi Kasus pada KCP Bank Mandiri Mitra Usaha Tambun)</p>	

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dan citra perusahaan terhadap loyalitas nasabah yang di mediasi oleh kepuasan nasabah pada KCP Bank Mandiri Mitra Usaha Tambun. Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif.

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh nasabah KCP Bank Mandiri, adapun polulasi sasarannya yaitu KCP Bank Mandiri Mitra Usaha Tambun. Sampel dalam penelitian ini sebanyak 100 responden dengan metode *accidental sampling*. Teknik analisis data yang digunakan yaitu dengan metode *partial least square* (PLS) dengan *software smart PLS V 3.0* yang dilakukan dengan tiga tahap yaitu: analisa *Outer Model* , analisa *Inner Model* dan Pengujian Hipotesis.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa, variabel citra perusahaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah. Variabel citra perusahaan berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap loyalitas nasabah. Variabel kepuasan nasabah berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah. Variabel kualitas pelayanan berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap kepuasan nasabah. Variabel kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah. Variabel citra perusahaan berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap loyalitas nasabah melalui kepuasan nasabah. Variabel kualitas pelayanan berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap loyalitas nasabah melalui kepuasan nasabah pada KCP Bank Mandiri Mitra Usaha Tambun. Koefisien determinasi dari kepuasan nasabah sebesar 0,532 dan untuk loyalitas nasabah sebesar 0,667.

Kata Kunci : *Kualitas pelayanan, citra perusahaan, kepuasan dan loyalitas nasabah*

Beni Aditya S	<i>Advisor :</i>
21150500347	Dr. Dian Surya Sampurna, SE., MM
<i>Degree Develop of S-1 Management</i>	

**THE INFLUENCE SERVICE QUALITY,
CORPORATE IMAGE
ON LOYALTY CUSTOMER**
(Case Study on KCP Bank Mandiri Tambun Business Partners)

ABSTRACT

This study aims to determine the effect of service quality and corporate image on customer loyalty mediated by customer satisfaction at KCP Bank Mandiri Tambun Business Partner. This research is a quantitative research.

The population in this study is all KCP Bank Mandiri customers, while the target poll is the KCP Bank Mandiri Tambun Business Partners. The sample in this study were 100 respondents with accidental sampling method. The data analysis technique used is partial least square (PLS) method with smart PLS V 3.0 software which is carried out in three stages, namely: Outer Model analysis, Inner Model analysis and Hypothesis Testing

The results showed that the variable corporate image had a positive and significant effect on customer satisfaction. The corporate image variable has a positive and not significant effect on customer loyalty. The customer satisfaction variable has a positive and significant effect on customer loyalty. Service quality variable has a positive and not significant effect on customer satisfaction. Service quality variable has a positive and significant effect on customer loyalty. The corporate image variable has a positive and not significant effect on customer loyalty through customer satisfaction. Service quality variable has a positive and not significant effect on customer loyalty through customer satisfaction at KCP Bank Mandiri Tambun Business Partner. The coefficient of determination of customer satisfaction is 0.532 and for customer loyalty is 0.66.

Keywords: *Service quality, company image, customer satisfaction and loyalty*

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI	ii
PERSETUJUAN PEMBIMBING	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
KATA PENGANTAR	v
ABSTRAK	vii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
 BAB I PENDAHULUAN	 1
1.1. Latar Belakang Masalah	1
1.2. Perumusan Masalah	4
1.3. Tujuan Penelitian	4
1.4. Manfaat Penelitian	5
 BAB II KAJIAN PUSTAKA	 6
2.1. <i>Review</i> Hasil-hasil Penelitian Terdahulu	6
2.2. Landasan teori	
2.2.1. Pemasaran	10
2.2.2. Manajemen pemasaran	11
2.2.3. Jasa	12
2.2.4. Kualitas pelayanan	
2.2.4.1. Pengertian kualitas	12
2.2.4.2. Pengertian pelayanan	13

Halaman

2.2.4.3. Pengertian kualitas pelayanan	14
2.2.4.4. Indikator kualitas pelayanan	15
2.2.5. Citra perusahaan	16
2.2.5.1. Pengertian citra perusahaan	16
2.2.5.2. Indikator citra perusahaan	17
2.2.6. Kepuasan nasabah	18
2.2.6.1. Pengertian kepuasan nasabah	18
2.2.6.2. Indikator kepuasan nasabah	19
2.2.7. Loyalitas nasabah	20
2.2.7.1. Pengertian loyalitas nasabah	20
2.2.7.2. Indikator loyalitas nasabah	21
2.3. Keterkaitan antar Variabel Penelitian	22
2.3.1. Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah	22
2.3.2. Pengaruh citra perusahaan terhadap kepuasan nasabah	23
2.3.3. Pengaruh kualitas pelayanan terhadap Loyalitas nasabah	23
2.3.4. Pengaruh citra perusahaan terhadap loyalitas nasabah	24
2.3.5. Pengaruh kepuasan nasabah terhadap loyalitas nasabah	24
2.3.6. Pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas nasabah yang di mediasi oleh kepuasan nasabah	25
2.3.7. Pengaruh citra perusahaan terhadap loyalitas nasabah yang di mediasi oleh kepuasan nasabah	26
2.4. Pengembangan Hipotesis	26
2.5. Kerangka Konseptual Penelitian	27
 BAB III METODA PENELITIAN	28
3.1. Strategi Penelitian	28
3.2. Populasi dan Sampel	28

Halaman

3.2.1. Populasi Penelitian	28
3.2.2. Sampel	29
3.3. Data dan Metoda Pengumpulan Data	29
3.3.1. Jenis dan Sumber Data	29
3.3.2. Metoda Pengumpulan Data	30
3.4. Operasionalisasi Variabel	31
3.4.1. Variabel Eksogen	32
3.4.2. Variabel <i>Intervening</i>	33
3.4.3. Variabel Endogen	33
3.5. Metode Analisis Data	35
3.5.1. Pengolahan Data	35
3.5.2. Penyajian Data	36
3.5.3. Analisis statistik data	36
3.5.3.1. Analisis <i>Outer Model</i>	37
3.5.3.2. Analisis <i>Inner Model</i>	38
3.5.3.3. Pengujian Hipotesis.....	39
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	42
4.1. Deskripsi Perusahaan	42
4.1.1. Sejarah Bank Mandiri	42
4.1.2. Visi dan Misi Bank Mandiri	43
4.2. Deskripsi Responden	43
4.2.1. Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin	44
4.2.2. Karakteristik responden berdasarkan usia	44
4.2.3. Karakteristik responden berdasarkan pekerjaan	45
4.2.4. Karakteristik responden berdasarkan berapa kali melakukan transaksi	46
4.2.5. Karakteristik responden berdasarkan berapa lama menjadi nasabah	46
4.3. Analisis Data Hasil Penelitian	47
4.3.1. Deskriptif Data	49

Halaman

4.3.2. Analisis <i>Outer Model</i>	50
4.3.2.1. <i>Convergent Validity</i>	54
4.3.2.2. <i>Discriminant Validity</i>	54
4.3.2.3. <i>Average Variance Extracted (AVE)</i>	55
4.3.2.4. <i>Composite Reliability (CR)</i>	55
4.3.2.5. <i>Cronbach Alpha (CA)</i>	56
4.3.3. <i>Inner Model</i>	56
4.3.3.1. Koefisien Determinasi (R_{square})	57
4.3.3.2. <i>Effect size (f-square)</i>	57
4.3.3.3. <i>Goodness of Fit (GoF)</i>	57
4.3.4. Pengujian Hipotesis.....	58
4.4. Pembahasan	61
4.4.1. Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah	61
4.4.2. Pengaruh citra perusahaan terhadap kepuasan nasabah	62
4.4.3. Pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas nasabah	62
4.4.4. Pengaruh citra perusahaan terhadap loyalitas nasabah	63
4.4.5. Pengaruh kepuasan nasabah terhadap loyalitas nasabah	63
4.4.6. Pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas nasabah dimediasi oleh kepuasan nasabah	64
4.4.7. Pengaruh citra perusahaan terhadap loyalitas nasabah dimediasi oleh kepuasan nasabah	64
BAB V SIMPULAN DAN SARAN	66
5.1. Simpulan	66
5.2. Saran	67
DAFTAR REFERENSI	68
LAMPIRAN	73

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1. 10 Bank Terbesar di Indonesia 2017-2018	1
Tabel 1.2. Jumlah Nasabah KCP Mandiri Mitra Usaha Tambun 2014-2018.	2
Tabel 1.3. Jumlah Nasabah KCP Mandiri Mitra Usaha Mangun Jaya 2014-2018.....	3
Tabel 3.2. Skala <i>Likert</i>	31
Tabel 3.2. Operasionalisasi Variabel	34
Tabel 4.1. Jenis Kelamin Responden	44
Tabel 4.2. Usia Responden	44
Tabel 4.3. Pekerjaan Responden	45
Tabel 4.4. Berapa Kali Nasabah Melakukan Transaksi	46
Tabel 4.5. Berapa Lama Menjadi Nasabah	47
Tabel 4.6. <i>Discriminant Validity</i>	53
Tabel 4.7. Nilai AVE	54
Tabel 4.8. <i>Composite Reliability</i> (CR)	55
Tabel 4.9. <i>Cronbach Alpha</i> (CA).....	55
Tabel 4.10. R-square	56
Tabel 4.11. Nilai F _{Square}	57
Tabel 4.12. Hasil Uji <i>Goodness Of Fit Model</i>	58
Tabel 4.13. Pengaruh Langsung	59
Tabel 4.14. Pengaruh Tidak Langsung	60

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1. Analisis Jalur	27
Gambar 3.1. Analisis Jalur	36
Gambar 4.1. Diagram Skala <i>Likert</i> Variabel Kualitas Pelayanan	48
Gambar 4.2. Diagram Skala <i>Likert</i> Variabel Citra Perusahaan	48
Gambar 4.3. Diagram Skala <i>Likert</i> Variabel Kepuasan Nasabah	49
Gambar 4.4. Diagram Skala <i>Likert</i> Variabel Loyalitas Nasabah	50
Gambar 4.5. Hasil Estimasi Model PLS (<i>Algorithm</i>)	51
Gambar 4.6 Hasil Estimasi Model PLS (<i>Bootstrapping</i>)	58

DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1. Lembar Kuesioner Penelitian	73
Lampiran 2. Tabulasi Skor Variabel Kualitas Pelayanan (X_1)	78
Lampiran 3. Tabulasi Skor Variabel Citra Perusahaan (X_2)	81
Lampiran 4. Tabulasi Skor Variabel Kepuasan Nasabah (Y_1)	84
Lampiran 5. Tabulasi Skor Variabel Loyalitas Nasabah (Y_2)	87
Lampiran 6. <i>Output PLS</i>	84
Lampiran 7. Surat Keterangan Riset	94
Lampiran 8. Daftar Riwayat Hidup	95