

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN CITRA
PERUSAHAAN TERHADAP KEPERCAYAAN
NASABAH MELALUI KEPUASAN NASABAH
(Studi Kasus PT. BCA Finance Cabang Harapan Indah Bekasi)**

SKRIPSI

**MAYA DELA SARIANI
21150500342**



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

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN CITRA
PERUSAHAAN TERHADAP KEPERCAYAAN
NASABAH MELALUI KEPUASAN NASABAH
(Studi Kasus PT. BCA FINANCE Cabang Harapan Indah Bekasi)**

SKRIPSI

**MAYA DELA SARIANI
21150500342**



**SKRIPSIINI 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 PELAYANAN DAN CITRA PERUSAHAAN TERHADAP KEPERCAYAAN NASABAH MELALUI KEPUASAN NASABAH (Studi Kasus PT. BCA FINANCE Cabang Harapan Indah Bekasi)

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, 16 September 2019



MAYA DELA SARIANI

NPM 21150500342

PERSETUJUAN PEMBIMBING

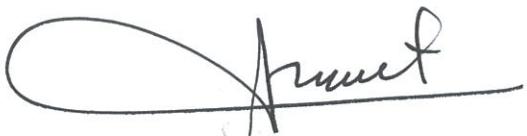
Skripsi dengan judul :

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN CITRA PERUSAHAAN TERHADAP KEPERCAYAAN NASABAH MELALUI KEPUASAN NASABAH (Studi Kasus PT. BCA FINANCE Cabang Harapan Indah Bekasi)

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 Ir. Dwi Windu Suryono, MS 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, 16 September 2019

Pembimbing,



Drs. Sumitro, M.Sc

Kepala Program Studi S-1 Manajemen,



Drs. Sumitro, M.Sc

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi dengan judul :

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN CITRA PERUSAHAAN TERHADAP KEPERCAYAAN NASABAH MELALUI KEPUASAN NASABAH

(Studi Kasus PT. BCA FINANCE Cabang Harapan Indah Bekasi)

telah diuji dalam suatu sidang skripsi yang diselenggarakan oleh Program Studi S-1 Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia pada tanggal 16 September 2019 dengan nilai **A.**

Panitia Ujian Skripsi

1. 

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

2. 

Drs. Sumitro, M.Sc
(Pembimbing)

3. 

Ir. Ginanjar Syamsuar, ME
(Anggota Penguji)

4. 

Farmansjah Maliki, SE, MM
(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 Drs. Sumitro, M.Sc selaku dosen pembimbing sekaligus Kepala Program Studi S-1 Manajemen yang telah meyediakan waktu, tenaga dan pikiran untuk mengarahkan peneliti dalam penyusunan skripsi ini.
2. Bapak Drs. Ridwan Maronrong, M.Sc selaku Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia, Jakarta.
3. Bapak Ir. Ginanjar Syamsuar, ME dan Bapak Farmansyah Maliki, SE, MM selaku dosen penguji yang telah meluangkan waktu dan tenaga atas saran dan kritikan selama proses sidang.
4. Segenap Dosen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia yang telah memberi bekal ilmu pengetahuan sehingga peneliti dapat menyelesaikan studi dan menyelesaikan penulisan skripsi ini.
5. Segenap Karyawan PT. BCA Finance Cabang Harapan Indah Kota Bekasi yang telah banyak membantu dalam usaha memperoleh data yang peneliti perlukan.
6. Kedua orang tua yang tak pernah putus memberikan doa, kasih sayang, dan tidak lupa kepada kedua kaka saya yang selalu memberikan semangat dan dukungan untuk terus berjuang.
7. Spesial kepada Michael Erixon Limbong yang selalu memberikan semangat, doa, kasih sayang serta dukungan moral-material dengan penuh keikhlasan yang begitu besar untuk saya sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini.

8. Teman dari semester 1 dan seperjuangan yang selalu menyemangati untuk menyelesaikan skripsi ini (Nurfitriyani, Aristina Putri, Amalia Alfrida, Beni Aditya S, Kartini Apriandini, Elga Fajriani, Desy Paskaria, Anitasari).
9. Untuk ka Rosli Septiani Mulia dan Rachma Khoirunnisa yang sudah membantu serta memberikan semangat dalam menyelesaikan skripsi ini.
10. Segenap teman-teman Sekolah Tinggi Ilmu ekonomi Indonesia (STEI) khususnya kelas Reguler Karyawan Manajemen dan Akuntansi Bekasi Angkatan 2015 dan lainnya yang tidak dapat disebutkan satu persatu. Terimakasih sebanyak-banyaknya atas masukan-masukan yang membangun dan saling membantu dalam menyelesaikan skripsi ini.
11. Kepada Semua pihak yang telah membantu peneliti dalam menyelesaikan penulisan skripsi ini yang tidak dapat disebutkan satu persatu.

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

Jakarta,16 September 2019

MAYA DELA SARIANI
NPM 21150500342

HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

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

Nama	:	Maya Dela Sariani
NPM	:	21150500342
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 DAN CITRA PERUSAHAAN TERHADAP KEPERCAYAAN NASABAH MELALUI KEPUASAN NASABAH (Studi Kasus PT. BCA Finance Cabang Harapan Indah Bekasi)

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 : 16 September 2019

Yang menyatakan,

<p style="margin: 0;">Maya Dela Sariani</p> <p style="margin: 0;">NPM : 21150500342</p> <p style="margin: 0;">Program Studi S-1 Manajemen</p>	<p style="margin: 0;">Dosen Pembimbing :</p> <p style="margin: 0;">Drs. Sumitro, M.Sc</p>
<p style="margin: 0;">PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN CITRA PERUSAHAAN TERHADAP KEPERCAAYAAN NASABAH MELALUI KEPUASAN NASABAH</p>	
<p style="margin: 0;">(Studi Kasus PT. BCA Finance Cabang Harapan Indah Bekasi)</p>	
<p>ABSTRAK</p> <p>Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dan citra perusahaan terhadap kepercayaan nasabah melalui kepuasan nasabah.</p> <p>Penelitian ini menggunakan strategi penelitian asosiatif , adapun metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode analisis jalur. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh nasabah BCA Finance Mobil Bekas Cabang Harapan Indah Kota Bekasi. Sampel ditentukan berdasarkan metode <i>purposive sampling</i>, dengan jumlah sebanyak 282 responden dengan kriteria nasabah yang tidak mempunyai keterlambatan lebih dari 15 hari diseluruh pinjaman Bank BCA.</p> <p>Hasil penelitian membuktikan bahwa pengaruh langsung kualitas pelayanan terhadap kepercayaan nasabah sebesar 0.132 dan signifikan. Pengaruh langsung citra perusahaan terhadap kepercayaan nasabah sebesar 0.118 dan signifikan. Pengaruh langsung kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah sebesar 0.220 dan signifikan. Pengaruh langsung citra perusahaan terhadap kepuasan nasabah sebesar 0.72 dan signifikan. Pengaruh langsung kepuasan nasabah terhadap kepercayaan nasabah sebesar 0.290 Dan signifikan. Pengaruh tidak langsung kualitas pelayanan terhadap kepercayaan nasabah melalui kepuasan nasabah sebesar 0.038 dan signifikan. Pengaruh tidak langsung citra perusahaan terhadap kepercayaan nasabah melalui kepuasan nasabah sebesar 0.034 dan signifikan.</p>	
<p>Kata kunci : Kualitas Pelayanan, Citra Perusahaan, Kepercayaan Nasabah dan Kepuasan Nasabah</p>	

Maya Dela Sariani
NPM : 21150500342
Program Studi S-1 Manajemen

Supervisor :
Drs. Sumitro, M.Sc

**THE EFFECT OF QUALITY OF SERVICE AND CORPORATE IMAGES
ON CUSTOMER TRUST THROUGH CUSTOMER SATISFACTION**

(Case study of PT. BCA FINANCE Branch Harapan Indah Bekasi)

ABSTRACT

This study aims to determine the effect of service quality and company image on customer trust through customer satisfaction.

This study uses associative research strategies, while the method used in this study is the path analysis method. The population in this study were all BCA Finance used cars at Harapan Indah Branch in Bekasi City. The sample was determined based on the purposive sampling method, with a total of 282 respondents with the criteria of customers who did not have a delay of more than 15 days throughout the Bank BCA loan.

The results of the study prove that the direct effect of service quality on customer trust is 0.132 and significant. The direct effect of company image on customer trust is 0.118 and significant. The direct effect of service quality on customer satisfaction is 0.220 and significant. The direct effect of company image on customer satisfaction is 0.72 and significant. The direct effect of customer satisfaction on customer confidence amounted to 0.290 and significant. The indirect effect of service quality on customer trust through customer satisfaction is 0.038 and significant. The indirect effect of company image on customer trust through customer satisfaction is 0.034 and is significant.

Keywords : Service Quality, Corporate Image, Trust and Customer

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
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang Masalah	1
1.2. Perumusan Masalah.....	4
1.3. Tujuan Penelitian.....	5
1.4. Manfaat Penelitian.....	5
BAB II KAJIAN PUSTAKA.....	7
2.1. Review Hasil-hasil Penelitian Terdahulu.....	7
2.2. Landasan Teori.....	11
2.2.1. Pengertian Pemasaran Jasa.....	11
2.2.2. Kualitas Pelayanan	15
2.2.3. Citra Perusahaan.....	17
2.2.4. Kepuasan Nasabah	19

	Halaman
2.2.5. Kepercayaan	20
2.3. Keterkaitan antar Variabel Penelitian	22
2.4. Pengembangan Hipotesis	24
2.5. Kerangka Konseptual Penelitian	24
BAB III METODA PENELITIAN	26
3.1. Strategi Penelitian	26
3.2. Populasi dan Sampel	26
3.2.1 Populasi penelitian	26
3.2.2 Sampel penelitian	26
3.3. Data dan Metoda Pengumpulan Data	27
3.3.1 Jenis data	27
3.3.2 Sumber data.....	28
3.3.3 Periode data.....	28
3.3.4 Metode pengumpulan data	28
3.4. Operasionalisasi Variabel.....	30
3.5. Metoda Analisis Data.....	31
3.5.1 Metode Pengolahan data	32
3.5.2 Metode Penyajian data	32
3.5.3 Analisis statistik data.....	34
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	40
4.1. Deskripsi Obyek Penelitian.....	40
4.2. Deskripsi Responden dan Data	41
4.2.1. Deskripsi Responden.....	41
4.2.2. Deskripsi Data.....	43
4.3. Hasil Pengujian Instrumen Penelitian	46
4.3.1. Uji Validitas	46
4.3.2. Uji Reabilitas.....	49
4.4. Analisis Statistik Data.....	50
4.4.1. Analisis Jalur (<i>Path Analysis</i>)	50

	Halaman
4.4.2. Analisis Regresi	54
4.5. Temuan Hasil penelitian	55
4.6. Temuan Hasil Penelitian.....	59
BAB V SIMPULAN DAN SARAN.....	63
5.1. Simpulan.....	63
5.2. Saran	64
DAFTAR REFERENSI	65
LAMPIRAN	66

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1. Peringkat Kinerja Perusahaan Pembiayaan terbaik di Indonesia beraser 5 triliun sampai dengan dibawah 10 triliun dari tahun 2016 sampai dengan 2018	2
Tabel 3.1. Indikator Kualitas Pelayanan (X_1)	30
Tabel 3.2. Indikator Citra Perusahaan (X_2).....	30
Tabel 3.3. Indikator Kepercayaan (Y)	31
Tabel 3.4. Indikator Kepuasan Nasabah (Z)	31
Tabel 3.5. Bobot Nilai Skala Likert	33
Tabel 4.1. Data Responden berdasarkan jenis kelamin	41
Tabel 4.2. Data Responden berdasarkan Usia	41
Tabel 4.3. Deskripsi Responden Berdasarkan Pendapatan	42
Tabel 4.4. Deskripsi Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	43
Tabel 4.5. Validitas Instrumen per butir untuk variabel Kualitas Pelayanan (X_1)	46
Tabel 4.6. Validitas Instrumen per butir untuk variabel Citra Perusahaan (X_2).....	47
Tabel 4.7. Validitas Instrumen per butir untuk Variabel Kepercayaan Nasabah (Y)	48
Tabel 4.8. Validitas Instrumen per butir untuk variabel Kepuasan Nasabah (Z).....	49
Tabel 4.9. Hasil Uji reabilitas	49
Tabel 4.10. Coefficient Sub Struktur 1	50
Tabel 4.11. Coefficient Sub Struktur 2	51
Tabel 4.12. Hasil Pengolahan Data Uji Hipotesis Secara Simultan.....	52

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1. Model Diagram Jalur (<i>Path</i>).....	25
Gambar 3.1. Diagram Jalur.....	36
Gambar 4.1. Diagram Skala Likert Kualitas Pelayanan (X_1)	44
Gambar 4.2. Diagram Skala Likert Citra Perusahaan (X_2)	44
Gambar 4.3. Diagram Skala Likert Kepercayaan (Y)	45
Gambar 4.4. Diagram Skala Likert Kepuasan Nasabah (Z)	45
Gambar 4.5. Diagram Sub Struktur 1	52
Gambar 4.6. Diagram Sub Struktur 2	53
Gambar 4.7. Diagram Hasil Persamaan Struktur 1 dan 2	55

DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1.	Kuesioner Penelitian
Lampiran 2.	Skor Kuesioner Variabel Kualitas Pelayanan (X_1)
Lampiran 3.	Skor Kuesioner Variabel Citra Perusahaan (X_2).....
Lampiran 4.	Skor Kuesioner Variabel Kepercayaan (Y)
Lampiran 5.	Skor Kuesioner Variabel Kepuasan Nasabah (Z)
Lampiran 6.	Hasil Uji Validitas Kualitas Pelayanan (X_1).....
Lampiran 7.	Hasil Uji Validitas Citra Perusahaan (X_2)
Lampiran 8.	Hasil Uji Validitas Kepercayaan (Y)
Lampiran 9.	Hasil Uji Validitas Kepuasan Nasabah (Z).....
Lampiran 10.	Hasil Uji Reliabilitas
Lampiran 11.	Hasil Uji Persamaan Struktural 1.....
Lampiran 12.	Hasil Uji Persamaan Struktural 2.....
Lampiran 13.	Surat Keterangan Riset
Lampiran 14.	Daftar Riwayat Hidup.....