

**PENGARUH KUALITAS PRODUK, KUALITAS
PELAYANAN, DAN CITRA PERUSAHAAN
TERHADAP LOYALITAS NASABAH**
(Studi Kasus Pada PT. Bank Central Asia, Tbk cabang Kelapa Gading Hibrida)

SKRIPSI

ASTUTI HIDAYATI TRI PRASETYO

21150000287



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

**PENGARUH KUALITAS PRODUK, KUALITAS
PELAYANAN, DAN CITRA PERUSAHAAN
TERHADAP LOYALITAS NASABAH**
(Studi Kasus Pada PT. Bank Central Asia, Tbk cabang Kelapa Gading Hibrida)

SKRIPSI

ASTUTI HIDAYATI TRI PRASETYO

21150000287



**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 PRODUK, KUALITAS
PELAYANAN, CITRA PERUSAHAAN
TERHADAP LOYALITAS NASABAH
(Studi Kasus Pada PT. Bank Central Asia, Tbk Cabang
Kelapa Gading Hibrida)**

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 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, 21 Agustus 2019

Astuti Hidavati Tri Prasetyo
NPM 21150000287

PERSETUJUAN PEMBIMBING

Skripsi dengan judul :

**PENGARUH KUALITAS PRODUK, KUALITAS
PELAYANAN, CITRA PERUSAHAAN
TERHADAP LOYALITAS NASABAH
(Studi Kasus Pada PT. Bank Central Asia, Tbk Cabang
Kelapa Gading Hibrida)**

dibuat untuk melengkapi sebagian persyaratan menjadi Sarjana Manajemen (SM) di Program Studi Strata 1 Manajemen, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia. Skripsi ini ditulis di bawah bimbingan Drs. Sumitro, M.Sc dan diketahui oleh Kepala Program Studi Strata 1 Manajemen, serta dinyatakan memenuhi syarat sebagai skripsi pada Program Studi Strata 1 Manajemen, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia, Jakarta.

Jakarta, 21 Agustus 2019

Pembimbing,

Kepala Program Studi S-1 Manajemen,

Drs. Sumitro, M.Sc

Drs. Sumitro, M.Sc

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi dengan judul :

**PENGARUH KUALITAS PRODUK, KUALITAS
PELAYANAN, CITRA PERUSAHAAN
TERHADAP LOYALITAS NASABAH
(Studi Kasus Pada PT. Bank Central Asia, Tbk Cabang
Kelapa Gading Hibrida)**

telah diuji dalam suatu sidang skripsi yang diselenggarakan oleh Program Studi S-1 Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia pada tanggal 12 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. ; Doddi Prastuti, SE, MBA
(Anggota Penguji)
4. ; Dr. Ir. Meita Pragiwani, MM
(Anggota Penguji)

KATA PENGANTAR

Puji syukur peneliti panjatkan atas ke hadirat Allah SWT berkat karunia-Nya, 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 Kepala Program Studi S-1 Manajemen dan dosen pembimbing yang telah menyediakan waktu, tenaga dan pikiran untuk mengarahkan penulis dalam penyusunan skripsi ini.
2. Ibu Doddi Prastuti, SE, MBA atau Ibu Dr. Ir. Meita Pragiwani, MM selaku 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. Segenap dosen di Program Studi S-1 Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STEI) atas ilmu yang diberikan selama penulis menyelesaikan studi.
5. Orang tua Ibu Suliyah, Bapak Muhajir Prasetyo, dan Muhammad Eko Prasetyo (kakak) yang telah memberikan bantuan dukungan material dan moral, selalu mendoakan dan memberikan dukungan sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi.
6. Ibu Stella Iksan Susilo selaku Pimpinan Bank BCA KCP Kelapa Gading Hibrida, Ibu V Leni Ningsih selaku Kepala Bagian *Customer Service*, serta rekan – rekan kerja yang telah memberikan izin, perhatian, dan pengertian serta semangat kepada penulis selama mengerjakan skripsi ini.
7. Sahabat – sahabat tercinta Anisah, Nurul, Rika terutama kepada Ade Sintya Lindora yang telah banyak membantu dalam proses penyelesaian skripsi ini, memberikan semangat serta mendoakan penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
8. Untuk seluruh pihak yang telah memberikan bantuan serta dukungan yang

tidak dapat penulis sebutkan satu persatu.

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

Jakarta, 21 Agustus 2019

Astuti Hidayati Tri Prasetyo
NPM 21150000287

HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

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

Nama : Astuti Hidayati Tri Prasetyo
NPM : 21150000287
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 PRODUK, KUALITAS
PELAYANAN, CITRA PERUSAHAAN
TERHADAP LOYALITAS NASABAH
(Studi Kasus Pada PT. Bank Central Asia, Tbk Cabang
Kelapa Gading Hibrida)**

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 : 21 Agustus 2019

Yang menyatakan,

Astuti Hidayati Tri Prasetyo

Astuti Hidayati Tri Prasetyo

Dosen Pembimbing :

NPM 21150000287

Drs. Sumitro, M.Sc

Program Studi S-1 Manajemen

**PENGARUH KUALITAS PRODUK, KUALITAS
PELAYANAN, CITRA PERUSAHAAN TERHADAP
LOYALITAS NASABAH
(Studi Kasus Pada PT. Bank Central Asia,
Tbk Cabang Kelapa Gading Hibrida)**

ABSTRAK

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh antara Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, Citra Perusahaan Terhadap Loyalitas Nasabah secara simultan maupun parsial.

Penelitian dilakukan di PT. Bank Central Asia, Tbk Cabang Kelapa Gading Hibrida dengan sampel sebanyak 148 orang. Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan *non probability sampling* dengan teknik *accidental sampling* yaitu peneliti mengambil sampel yang kebetulan ditemuinya pada saat itu.

Jenis data yang diperlukan dalam penelitian ini adalah data kuantitatif. Data kuantitatif dalam penelitian ini merupakan data yang bersumber langsung dari responden yang disajikan dalam bentuk skala *likert*. Teknik pengumpulan data yang digunakan antara lain observasi, wawancara dan angket. Metoda statistik yang digunakan adalah analisis regresi berganda dengan aplikasi IBM *Statistics SPSS* v.24.

Hasil dari penelitian ini secara parsial terdapat pengaruh yang signifikan antara kualitas pelayanan terhadap loyalitas nasabah, dan citra perusahaan terhadap loyalitas nasabah. Tetapi tidak terdapat pengaruh antara kualitas produk terhadap loyalitas nasabah. Secara simultan, kualitas produk, kualitas pelayanan, dan citra perusahaan menjelaskan loyalitas nasabah sebanyak 56,7% dan 43.3% dijelaskan oleh variable lain diluar penelitian ini.

Kata kunci : Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, Citra Perusahaan, Loyalitas Nasabah

Astuti Hidayati Tri Prasetyo

Advisor :

NPM 21150000287

Drs. Sumitro, M.Sc

S-1 Majoring in Management

***THE EFFECT OF QUALITY OF PRODUCT, QUALITY OF SERVICE,
AND CORPORATE IMAGE ON CUSTOMER LOYALTY
(Case Study On PT. Bank Central Asia, Tbk Kelapa Gading Hibrida Branch)***

ABSTRACT

The purpose of this study was to determine the effect of Product Quality, Service Quality, Company Image on Customer Loyalty simultaneously or partially.

The study was conducted on PT. Bank Central Asia, Tbk Kelapa Gading Hybrid Branch with a sample of 148 people. The sampling technique used in this study uses non probability sampling with accidental sampling technique that is the researcher takes a sample that he happened to encounter at that time.

The type of data needed in this research is quantitative data. Quantitative data in this study are data sourced directly from respondents presented in the form of a Likert scale. Data collection techniques used include observation, interviews and questionnaires. The statistical method used is multiple regression analysis with the application of IBM Statistics SPSS v.24.

The results of this study partially have a significant effect between service quality on customer loyalty, and corporate image on customer loyalty. But there is no influence between product quality on customer loyalty. Simultaneously, product quality, service quality, and company image explain customer loyalty of 56.7% and 43.3% explained by other variables outside this study.

Keywords : Product Quality, Service Quality, Corporate Image, Customer Loyalty

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	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang Masalah	1
1.2. Perumusan Masalah	5
1.3. Tujuan Penelitian	6
1.4. Manfaat Penelitian	6
BAB II KAJIAN PUSTAKA	7
2.1. Review Hasil-hasil Penelitian Terdahulu	7
2.2. Landasan Teori	12
2.2.1. Definisi Pemasaran	12
2.2.2. Manajemen Pemasaran	13
2.2.3. Bauran Pemasaran	14
2.2.4. Loyalitas Pelanggan.....	14
2.2.4.1. Definisi Loyalitas Pelanggan.....	14
2.2.4.2. Karakteristik Loyalitas Pelanggan.....	15
2.2.4.3. Tahapan Loyalitas Pelanggan.....	15

2.2.4.4. Indikator Loyalitas Pelanggan	16
2.2.5. Kualitas Produk	16
2.2.5.1. Definisi Kualitas Produk	16
2.2.5.2. Karakteristik Produk	17
2.2.5.3. Klasifikasi Produk	18
2.2.5.4. Diferensiasi Produk	19
2.2.6. Kualitas Pelayanan.....	20
2.2.6.1. Definisi Kualitas Pelayanan	20
2.2.6.2. Prinsip – prinsip Kualitas Pelayanan	21
2.2.6.3. Dimensi Kualitas Pelayanan	23
2.2.7. Citra Perusahaan (<i>Corporate Image</i>).....	24
2.2.7.1. Pengertian Citra	24
2.2.7.2. Pengertian Citra Perusahaan (<i>Corporate Image</i>).....	24
2.2.7.3. Tujuan Dalam Mengelola Citra Perusahaan	26
2.3. Keterkaitan antar Variabel Penelitian.....	26
2.3.1. Pengaruh Kualitas Produk terhadap Loyalitas Nasabah.....	26
2.3.2. Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Loyalitas Nasabah	27
2.3.3. Pengaruh Citra Perusahaan terhadap Loyalitas Nasabah	27
2.4. Pengembangan Hipotesis	28
2.5. Kerangka Konseptual	28

BAB III METODA PENELITIAN..... 30

3.1. Strategi Penelitian.....	30
3.2. Populasi dan Sampel	30
3.2.1. Populasi penelitian	30
3.2.2. Sampel penelitian.....	31
3.3. Data dan Metoda Pengumpulan Data	31
3.4. Operasional Variabel.....	33
3.5. Metoda Analisis Data	35
3.5.1. Metoda Pengolahan Data	36
3.5.2. Metoda Penyajian Data	36

3.5.3. Metoda Statistik Data	36
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	43
4.1. Deskripsi Obyek Penelitian	43
4.2. Deskripsi Responden	43
4.3. Uji Kualitas Data	50
4.3.1. Uji Validitas Data	50
4.3.2. Uji Reliabilitas Data	53
4.4. Uji Asumsi Klasik	54
4.4.1. Uji Normalitas Data	54
4.4.2. Uji Multikolinearitas	56
4.4.3. Uji Heteroskedastisitas	57
4.5. Analisis Regresi Berganda	58
4.6. Koefisien Determinasi (R^2)	59
4.7. Uji Hipotesis	59
4.6.1. Uji Hipotesis Secara Parsial (<i>T Test</i>)	59
4.6.2. Uji Model / Anova (Uji F)	61
4.8. Temuan Hasil Penelitian	62
4.8.1. Pengaruh Kualitas Produk terhadap Loyalitas Nasabah	62
4.8.2. Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Loyalitas Nasabah	63
4.8.3. Pengaruh Citra Perusahaan terhadap Loyalitas Nasabah	63
4.8.4. Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Layanan dan Citra Perusahaan terhadap Loyalitas Nasabah	64
BAB V SIMPULAN DAN SARAN	65
5.1. Simpulan	65
5.2. Saran	66
DAFTAR REFERENSI	68

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 3.1. Operasionalisasi Variabel.....	33
Tabel 4.1. Deskripsi Jenis Kelamin Responden.....	43
Tabel 4.2. Deskripsi Usia Responden.....	44
Tabel 4.3. Deskripsi Pekerjaan Responden.....	44
Tabel 4.4. Deskripsi Pendapatan Responden.....	45
Tabel 4.5. Statistik Frekuensi Persepsi Responden terhadap Kualitas Produk	46
Tabel 4.6. Statistik Frekuensi Persepsi Responden terhadap Kualitas Pelayanan.....	47
Tabel 4.7. Statistik Frekuensi Persepsi Responden terhadap Citra Perusahaan.....	48
Tabel 4.8. Statistik Frekuensi Persepsi Responden terhadap Loyalitas Nasabah	49
Tabel 4.9. Hasil Uji Validitas Kualitas Produk (X_1).....	51
Tabel 4.10. Hasil Uji Validitas Kualitas Pelayanan (X_2).....	52
Tabel 4.11. Hasil Uji Validitas Citra Perusahaan (X_3).....	52
Tabel 4.12. Hasil Uji Validitas Loyalitas Nasabah (Y).....	53
Tabel 4.13. Hasil Uji Reliabilitas.....	53
Tabel 4.14. Hasil Uji Normalitas.....	56
Tabel 4.15. Hasil Uji Multikolinearitas.....	56
Tabel 4.16. Analisis Regresi Berganda.....	58
Tabel 4.17. Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2).....	59
Tabel 4.18. Hasil Uji Parameter Parsial (Uji T).....	60
Tabel 4.19. Uji Model / Anova (Uji F).....	62

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1.1. 10 Besar Peringkat Bank per Q3 2018	3
Gambar 1.2. Grafik Pencapaian BSQ Final 2018 Kanwil IX	4
Gambar 1.3. Grafik Pencapaian BSQ Final 2018 KCU Kelapa Gading.....	4
Gambar 2.1. Kerangka Konseptual Penelitian	29
Gambar 4.1. Diagram Skala Likert Variabel Kualitas Produk (X_1).....	47
Gambar 4.2. Diagram Skala Likert Variabel Kualitas Pelayanan (X_2).....	48
Gambar 4.3. Diagram Skala Likert Variabel Citra Perusahaan (X_3)	49
Gambar 4.4. Diagram Skala Likert Variabel Loyalitas Nasabah (Y)	50
Gambar 4.5. Histogram	54
Gambar 4.6. Gambar P-Plot.....	55
Gambar 4.7. Uji Scatterplot	57

DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1. Daftar Pertanyaan / Kuesioner	70
Lampiran 2. Tabulasi Data	74
Lampiran 3. <i>Output</i> SPSS	86
Lampiran 4. Surat Keterangan Riset	101
Lampiran 5. Daftar Riwayat Hidup Peneliti.....	102