

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN, KEPUASAN  
NASABAH DAN CITRA PERUSAHAAN TERHADAP  
LOYALITAS NASABAH PADA APLIKASI MYBCA**

**(STUDI KASUS PADA NASABAH PENGGUNA  
APLIKASI MYBCA DI BCA BEKASI)**

**SKRISPI**

**ERLINA**

**21180500292**



**PROGRAM STUDI STRATA 1 MANAJEMEN  
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA  
JAKARTA  
2022**

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN, KEPUASAN  
NASABAH DAN CITRA PERUSAHAAN TERHADAP  
LOYALITAS NASABAH PADA APLIKASI MYBCA**

**(STUDI KASUS PADA NASABAH PENGGUNA  
APLIKASI MYBCA DI BCA BEKASI)**

**SKRISPI**

**ERLINA**

**21180500292**



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

**PROGRAM STUDI STRATA 1 MANAJEMEN  
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA  
JAKARTA  
2022**

# PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi dengan judul :

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN, KEPUASAN NASABAH DAN  
CITRA PERUSAHAAN TERHADAP LOYALITAS NASABAH PADA  
APLIKASI MYBCA**

**(STUDI KASUS PADA NASABAH PENGGUNA APLIKASI MYBCA DI BCA BEKASI)**

Yang disusun untuk melengkapi sebagian persyaratan menjadi Sarjana Manajemen (S.M) pada Program Studi S-1 Manajemen, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STEI) Jakarta, karya tulis yang ini bukan merupakan tiruan, duplikasi ataupun plagiat dari skripsi yang sudah dipublikasikan dan atau pernah dipakai untuk mendapatkan gelar sarjana di Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (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.

Bekasi, 4 Agustus 2022



**Erlina**

**NPM 21180500292**

# PERSETUJUAN PEMBIMBING

Skripsi dengan Judul:

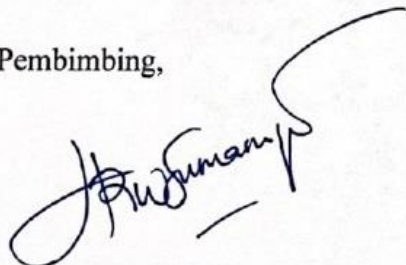
**PENGARUH KUALITAS LAYANAN, KEPUASAN NASABAH DAN  
CITRA PERUSAHAAN TERHADAP LOYALITAS NASABAH PADA  
APLIKASI MYBCA**

**(STUDI KASUS PADA NASABAH PENGGUNA APLIKASI MYBCA DI BCA BEKASI)**

dibuat untuk melengkapi sebagian persyaratan menjadi Sarjana Ekonomi (SE) di Program Studi S-1 Manajemen, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia. Skripsi ini ditulis dibawah bimbingan 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.

Bekasi, 22 Agustus 2022

Pembimbing,



Ruland Willy Jack Sumampouw, SE., M.Si



Kepala Prodi S-1 Manajemen

Dr. Muhammad Ramaditya, BBA., M.Sc

## HALAMAN PENGESAHAN


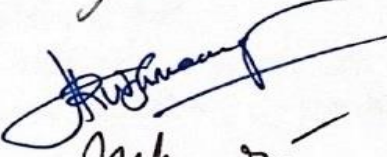
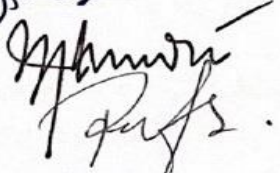

Skripsi dengan judul :

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN, KEPUASAN NASABAH DAN  
CITRA PERUSAHAAN TERHADAP LOYALITAS NASABAH PADA  
APLIKASI MYBCA**

**(STUDI KASUS PADA NASABAH PENGGUNA APLIKASI MYBCA DI BCA BEKASI)**

Telah diuji dalam suatu sidang Karya Ilmiah yang diselenggarakan oleh Program Studi Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia pada hari Kamis, 04 Agustus 2022 dengan nilai A.

**Panitia Ujian Skripsi**

1.  : Muhammad Ramaditya, BBA., M.Sc  
(Kepala Program Studi Manajemen)
2.  : Ruland Willy Jack Sumampouw, SE., M.Si  
(Pembimbing)
3.  : Drs. Budiono, M.Sc  
(Anggota Penguji)
4.  : Rutinaias Haholongan, SE., MM  
(Anggota Penguji)

## KATA PENGANTAR

Puji syukur peneliti panjatkan kepada Tuhan atas segala karunia dan berkatnya, 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 penulis mengucapkan terima kasih banyak setulusnya kepada:

1. Bapak Ruland Willy Jack Sumampouw, SE., M.Si selaku dosen pembimbing yang telah menyediakan waktu, tenaga, dan pikiran untuk mengarahkan peneliti dalam penyusunan skripsi ini.
2. Bapak Drs. Budiono, M.Sc selaku dosen penguji yang telah menyediakan waktu dan tenaga atas saran dan kritikan selama proses sidang.
3. Ibu Rutinaias Haholongan SE.,MM selaku dosen penguji yang telah menyediakan waktu dan tenaga atas saran dan kritikan selama proses sidang.
4. Bapak Muhammad Ramaditya, BBA., M.Sc selaku Ketua Program Studi S-1 Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STEI).
5. Ibu Dr. Diah Pranitasari, SP., MM selaku Kepala Departemen Manajemen. selaku Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STEI).
6. Segenap Dosen di Program Studi S-1 Manajemen di Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STEI) atas ilmu yang telah diberikan selama peneliti menyelesaikan studi.
7. Teristimewa penulis ucapkan kepada keluarga dan sahabat yang selalu memberikan perhatian, dukungan, dan semangat dalam menyelesaikan karya ilmiah ini.
8. Teman-teman Jurusan S-1 Manajemen Kampus E Bekasi yang sudah banyak memberikan supportnya kepada saya.



9. Kepada para responden yang telah meluangkan waktunya untuk mengisi kuisioner yang telah saya berikan.

10. Dan semua teman-teman atau pihak - pihak yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu penulis ucapkan terima kasih yang sebesar – besarnya.

Bekasi, 4 Agustus 2022



Erlina

NPM 21180500292

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

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

Nama : Erlina  
NPM : 21180500292  
Program Studi : S-1 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 LAYANAN, KEPUASAN NASABAH DAN CITRA PERUSAHAAN TERHADAP LOYALITAS NASABAH PADA APLIKASI MYBCA**

**(STUDI KASUS PADA NASABAH PENGGUNA APLIKASI MYBCA DI BCA BEKASI)**

beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif 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 pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Bekasi

Pada tanggal : 4 Agustus 2022

Yang menyatakan,

Erlina



Erlina

NPM 21180500292

Program Studi S-1 Manajemen

Dosen Pembimbing :

Ruland Willy Jack Sumampouw, SE., M.Si

**Pengaruh Kualitas Layanan, Kepuasan Nasabah Dan Citra Perusahaan Terhadap Loyalitas Nasabah Pada Aplikasi MyBCA**

**(Studi Kasus Pada Nasabah Pengguna Aplikasi MyBCA di BCA Bekasi)**

**ABSTRAK**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh Pengaruh Kualitas Layanan, Kepuasan Nasabah Dan Citra Perusahaan Terhadap Loyalitas Nasabah Pada Aplikasi MyBCA (Studi Kasus Pada Nasabah Pengguna Aplikasi MyBCA di BCA Bekasi).

Strategi yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kuantitatif. Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kuisioner. Dalam pengambilan populasi penelitian ini adalah Nasabah Pengguna Aplikasi Mybca di BCA Bekasi ini minimal 1 bulan.. Sampel dalam penelitian ini sebanyak 100 responden. Sumber data penelitian ini merupakan data primer dan data sekunder. Teknik pengambilan sampel yang dipilih dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan cara *probability sampling* dengan metode *purposive sampling*, yaitu sampel yang diambil dengan kriteria berupa suatu pertimbangan tertentu dan dianggap mewakili suatu populasi. Metode analisis data dengan bantuan aplikasi SPSS versi 26.

Hasil penelitian ini menunjukkan adanya pengaruh positif dan signifikan dari kualitas layanan, kepuasan nasabah dan citra perusahaan terhadap loyalitas nasabah pada aplikasi MyBCA yaitu dengan persentase pengaruh sebesar 62% sedangkan 38% dipengaruhi oleh faktor lainnya.

***Kata Kunci : Kualitas Layanan, Kepuasan Nasabah, Citra Perusahaan dan Loyalitas Nasabah***

Erlina

NPM 21180500292

Program Studi S-1 Manajemen

Under The Supervisor of :

Ruland Willy Jack Sumampouw, SE., M.Si

**The Effect of Service Quality, Customer Satisfaction and Company Image  
on Customer Loyalty in the MyBCA Application**

**(A Case Study in MyBCA Application Customers at BCA Bekasi)**

***ABSTRACT***

This study aims to determine the effect of Service Quality, Customer Satisfaction and Corporate Image on Customer Loyalty in the MyBCA Application (Case Study in Customers Using the MyBCA Application at BCA Bekasi).

The strategy used in this research is quantitative research. The data collection method used in this research is the questionnaire method. In taking the population of this study, the Mybca Application User Customers at BCA Bekasi are at least 1 month. The sample in this study was 100 respondents. The data sources of this research are primary data and secondary data. The sampling technique chosen in this research is by using probability sampling with purposive sampling method, namely the sample is taken with criteria in the form of a certain consideration and is considered to represent a population. Data analysis method with the help of SPSS version 26 application.

The results of this study indicate that there is a positive and significant effect of service quality, customer satisfaction and company image on customer loyalty in the MyBCA application, with the percentage of effect being 62% while 38% is effect by other factors.

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

# DAFTAR ISI

	<b>Halaman</b>
<b>PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI</b> .....	<b>i</b>
<b>PERSETUJUAN PEMBIMBING</b> .....	<b>i</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN</b> .....	<b>iii</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>iv</b>
<b>HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS</b> .....	<b>vi</b>
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>vii</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>ix</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>xii</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>xiii</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	<b>xiv</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang Masalah .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	8
1.3 Tujuan Penelitian.....	8
1.4 Manfaat Penelitian.....	9
<b>BAB II KAJIAN PUSTAKA</b> .....	<b>10</b>
2.1 Landasan Teori .....	10
2.1.1 Pengertian Pemasaran.....	10
2.1.2 Pengertian Manajemen Pemasaran .....	10
2.1.3 Bauran Pemasaran .....	11
2.1.4 Unsur - unsur Pemasaran.....	11
2.1.5 Kualitas Layanan.....	13
2.1.5.1 Pengertian Kualitas Layanan .....	13
2.1.5.2 Karakteristik Kualitas Layanan .....	14
2.1.5.3 Manfaat Kualitas Layanan .....	14
2.1.5.4 Dimensi / Indikator Kualitas Layanan .....	15
2.1.6 Kepuasan Nasabah .....	16
2.1.6.1 Pengertian Kepuasan Nasabah.....	16
2.1.6.2 Manfaat Kepuasan Nasabah .....	17
2.1.6.3 Dimensi / Indikator Kepuasan Nasabah.....	17

2.1.7 Citra Perusahaan.....	18
2.1.7.1 Pengertian Citra Perusahaan .....	18
2.1.7.2 Manfaat Citra Perusahaan.....	18
2.1.7.3 Macam – Macam Citra Perusahaan .....	19
2.1.7.4 Dimensi / Indikator Citra Perusahaan .....	20
2.1.8 Loyalitas Nasabah .....	21
2.1.8.1 Pengertian Loyalitas Nasabah.....	21
2.1.8.2 Merancang Dan Menciptakan Loyalitas .....	23
2.1.8.3 Dimensi / Indikator Loyalitas Nasabah.....	24
2.2 Review Hasil-hasil Penelitian Terdahulu .....	24
2.3 Pengaruh Antar Variabel Penelitian .....	33
2.3.1 Pengaruh Antar Variabel Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Nasabah.....	33
2.3.2 Pengaruh Antar Variabel Kepuasan Nasabah Terhadap Loyalitas Nasabah ....	34
2.3.3 Pengaruh Antar Variabel Citra Perusahaan Terhadap Loyalitas Nasabah .....	34
2.4 Pengembangan Hipotesis Penelitian.....	35
2.5 Kerangka Konseptual Penelitian .....	36
<b>BAB III METODA PENELITIAN .....</b>	<b>38</b>
3.1 Strategi Penelitian.....	38
3.2 Populasi dan Sampel.....	38
3.2.1 Populasi Penelitian .....	38
3.2.2 Sampel.....	39
3.3 Metoda Pengumpulan Data .....	40
3.4 Operasional Variabel .....	41
3.4.1 Variabel Bebas .....	41
3.4.2 Variabel Terikat .....	42
3.4.3 Skala dan Angka Penafsiran .....	42
3.5 Metoda Analisis Data .....	46
3.5.1 Pengolahan Data.....	46
3.5.2 Penyajian Data .....	46
3.5.3 Analisis Statistik Data .....	46
3.5.3.1 Uji Validitas .....	46
3.5.3.2 Uji Reliabilitas.....	47
3.5.4 Uji Koefisien Determinasi (R <sup>2</sup> ).....	47
3.5.5 Uji Hipotesis .....	48

3.5.5.1 Pengujian Parsial (Uji t) .....	48
3.5.5.2 Pengujian Simultan (Uji F) .....	48
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>49</b>
4.1 Deskripsi Perusahaan.....	49
4.1.1 Profil Perusahaan Bank Central Asia.....	49
4.1.2 Visi dan Misi Bank Central Asia .....	50
4.1.3 Tata Nilai Bank Central Asia.....	50
4.1.4 Struktur Organisasi PT. Bank Central Asia Tbk .....	51
4.1.5 Keunggulan MyBCA.....	51
4.2 Deskripsi Responden .....	53
4.3 Hasil Analisis Penelitian.....	55
4.3.1 Uji Validitas dan Uji Reliabilitas.....	55
4.3.1.1 Uji Validitas .....	55
4.3.1.2 Uji Reliabilitas.....	58
4.3.2 Uji Koefisien Determinasi (R <sup>2</sup> ).....	59
4.3.3 Uji Hipotesis .....	60
4.3.3.1 Uji Parsial (Uji t) .....	60
4.3.3.2 Hasil Uji Simultan (Uji f) .....	61
4.4 Pembahasan .....	62
4.4.1 Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Loyalitas Nasabah .....	62
4.4.2 Pengaruh Kepuasan Nasabah terhadap Loyalitas Nasabah .....	63
4.4.3 Pengaruh Citra Perusahaan terhadap Loyalitas Nasabah .....	64
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>66</b>
5.1 Kesimpulan.....	66
5.2 Saran .....	66
5.3 Keterbatasan Penelitian .....	67
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>68</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>71</b>

## DAFTAR GAMBAR

<b>Gambar 1. 1</b> Jumlah Pertumbuhan Pengguna Internet Indonesia.....	6
<b>Gambar 2. 1</b> Kerangka Pemikiran Teoritis .....	36
<b>Gambar 4. 1</b> Struktur Organisasi Kantor Cabang.....	51
<b>Gambar 4. 2</b> Rangkuman Hasil Penelitian.....	64

## **DAFTAR TABEL**

<b>Tabel 2. 1</b> Tabel Review Penelitian Terdahulu .....	25
<b>Tabel 3. 1</b> Skala Likert .....	42
<b>Tabel 3. 2</b> Tabel Operasional Variabel Kualitas Layanan.....	43
<b>Tabel 3. 3</b> Tabel Operasional Variabel Kepuasan Nasabah .....	44
<b>Tabel 3. 4</b> Tabel Operasional Variabel Citra Perusahaan.....	45
<b>Tabel 4. 1</b> Jenis Kelamin Responden .....	53
<b>Tabel 4. 2</b> Usia Responden.....	53
<b>Tabel 4. 3</b> Pekerjaan Responden .....	54
<b>Tabel 4. 4</b> Skala Penghasilan Perbulan.....	54
<b>Tabel 4. 5</b> Skala Penggunaan Aplikasi .....	55
<b>Tabel 4. 6</b> Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Layanan (X1).....	56
<b>Tabel 4. 7</b> Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Nasabah (X2) .....	57
<b>Tabel 4. 8</b> Hasil Uji Validitas Variabel Citra Perusahaan (X3) .....	57
<b>Tabel 4. 9</b> Hasil Uji Validitas Variabel Loyalitas Nasabah (Y) .....	58
<b>Tabel 4. 10</b> Hasil Uji Reliabilitas .....	59
<b>Tabel 4. 11</b> Hasil Uji Koefisien Determinasi (R <sup>2</sup> ) .....	59
<b>Tabel 4. 12</b> Uji Determinasi Secara Parsial.....	60
<b>Tabel 4. 13</b> Hasil Uji Parsial (Uji t).....	61
<b>Tabel 4. 14</b> Hasil Uji Simultan (Uji f).....	62



## DAFTAR LAMPIRAN

<b>Lampiran 1</b> Lembar Kuesioner.....	71
<b>Lampiran 2</b> Data Penelitian.....	76
<b>Lampiran 3</b> Hasil Output.....	84
<b>Lampiran 4</b> Daftar Riwayat Hidup.....	87
<b>Lampiran 5</b> F Tabel.....	88
<b>Lampiran 6</b> R Tabel.....	90