

**PENGARUH NILAI NASABAH, CITRA PERUSAHAAN DAN
KEPERCAYAAN TERHADAP KEPUASAN NASABAH
(Studi Pada BPR. Weleri Makmur Kantor Cabang Weleri, Kendal)**

S K R I P S I

**Diajukan untuk memenuhi sebagian syarat
guna menyelesaikan studi akhir dan untuk memperoleh Gelar
Sarjana Manajemen pada Fakultas Ekonomika dan Bisnis
Universitas Stikubank
Semarang**



Oleh :

**Nama : Maulida Salamahtul Maghfiroh
Nim : 15.05.51.0013
Program Studi : S.1 Manajemen**

**FAKULTAS EKONOMIKA DAN BISNIS
UNIVERSITAS STIKUBANK (UNISBANK)
S E M A R A N G
2020**

HALAMAN PERSETUJUAN

Manuskrip Skripsi ini telah memenuhi syarat dan telah mengikuti ujian pendadaran skripsi dengan judul :



PENGARUH NILAI NASABAH, CITRA PERUSAHAAN DAN KEPERCAYAAN TERHADAP KEPUASAN NASABAH (Studi Pada BPR. Weleri Makmur Kantor Cabang Weleri, Kendal)

Oleh :
Nama : Maulida Salamahtul Maghfiroh
Nim : 15.05.51.0013
Program Studi : S.1 Manajemen

Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Stikubank (UNISBANK)
Semarang

Semarang, 27 Januari 2020

Dosen Pembimbing



(Bambang Sutedjo, DRS., M.M)
NIDN 0628036101

HALAMAN PENGESAHAN



PENGARUH NILAI NASABAH, CITRA PERUSAHAAN DAN KEPERCAYAAN TERHADAP KEPUASAN NASABAH (Studi Pada BPR. Weleri Makmur Kantor Cabang Weleri, Kendal)

Oleh :

Nama	: Maulida Salamahtul Maghfiroh
Nim	: 15.05.51.0013
Program Studi	: S.1 Manajemen

Hasil penelitian dalam skripsi ini telah dipertahankan di depan Dewan Penguji Pendadaran Skripsi dan skripsi telah disahkan dan diterima sebagai salah satu syarat guna memperoleh Gelar Sarjana Manajemen (SM) di Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Stikubank Semarang pada tanggal : 27 Februari 2020

SUSUNAN DEWAN PENGUJI

Dosen Pembimbing
(Merangkap Penguji I)

(Bambang Sutedjo, DRS., M.M)
NIDN: 0628036101

Penguji II

(Dr. Endang Tjahjaningsih, S.E, M.Kom)
NIDN: 0622056601

Penguji III

(Mulyo Budi Setiawan, S.E, M.M)
NIDN: 0623036902

Mengetahui,
Dekan Fakultas Ekonomika dan Bisnis



(Dr. Euis Soliha, S.E., M.Si)
NIDN: 0027037101

PERNYATAAN KEASLIAN KARYA SKRIPSI

Yang bertanda tangan dibawah ini saya:

Nama : Maulida Salamahtul Maghfiroh
NIM : 15.05.51.0013
Program Studi : S.1 Manajemen

Menyatakan bahwa SKRIPSI yang saya susun dengan judul: PENGARUH NILAI NASABAH, CITRA PERUSAHAAN DAN KEPERCAYAAN TERHADAP KEPUASAN NASABAH (Studi Pada BPR. Weleri Makmur Kantor Cabang Weleri, Kendal) tidak terdapat keseluruhan atau sebagian tulisan orang lain yang saya ambil dengan cara menyalin atau meniru dalam rangkaian kalimat atau simbol yang menunjukkan gagasan, pendapat atau pemikiran dari penulis lain, yang saya aku seolah-olah sebagai tulisan saya sendiri, dan atau tidak terdapat bagian atau keseluruhan tulisan yang saya salin, tiru atau yang saya ambil dari tulisan orang lain tanpa memberikan pengakuan pada penulis aslinya.

Apabila saya melakukan hal tersebut di atas, baik sengaja maupun tidak, dengan ini saya menyatakan menarik skripsi yang saya ajukan sebagai hasil tulisan saya sendiri. Bila kemudian hari terbukti bahwa saya melakukan tindakan menyalin atau meniru tulisan orang lain seolah-olah hasil pemikiran saya sendiri, maka saya bersedia menerima sanksi berupa pembatalan skripsi dan hasil ujian skripsi ini.

Semarang, 27 Januari 2020

Yang menyatakan

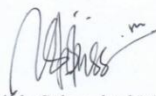


(Maulida Salamahtul Maghfiroh)

HALAMAN PERSEMBAHAN

Karya tulis ini kupersembahkan kepada:

1. Allah SWT, terima kasih atas segala rahmat dan hidayah-Mu, laporan skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.
2. Dosen pembimbing Bapak Bambang Sutedjo, DRS., M.M yang telah membimbing saya dengan baik dan sabar dalam menyelesaikan laporan skripsi ini.
3. Kedua orang tuaku Ayah Bambang Surmeintono dan Ibu Munziah tercinta, terimakasih atas segala pengorbananmu, perhatianmu, dukungan dan do'a untukku.
4. Adikku tercinta Muhammad Afiq Hanan yang selalu memberikan warna untukku.
5. Kakak-kakaku Rizky Agustya Putri dan Nanda Octavya Putri yang tak pernah henti untuk menyemangatiku dan membimbingku.
6. Bapak Thamrin dan Ibu Rofi'ah yang selalu memberikan nasihat dan memotivasiku.
7. Gina Devi Avianti sahabatku tersayang, terimakasih selalu ada untukku yang tak pernah lelah untuk menasehatiku serta memberikan aku semangat.
8. Irna Istiana, yang selalu mendukung dan memberikan aku semangat untuk selama ini.
9. Berkat motivasi-motivasi Jerome Polin Sijabat saya lebih semangat mengerjakan skripsi ini.
10. Sahabat-sahabatku yang tak pernah lelah mendukung serta memberikan nasehat.
11. Almaterku Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Stikubank Semarang.


(Maulida Salamahtul Maghfiroh)

MOTTO

Setiap waktu gunakan dengan baik, jangan sia-siakan waktu. Sehingga mendapatkan memori yang indah ketika meninggalkannya.

Diakhir perjuangan pasti ada hasil yang indah, yang akan membuat kita bersyukur kita tidak akan menyerah.

KATA PENGANTAR

Puji syukur senantiasa penulis panjatkan kehadirat Allah SWT atas rahmat dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi dengan judul : Pengaruh Nilai Nasabah, Citra Perusahaan dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Kasus Pada BPR.Weleri Makmur Kantor Cabang Weleri, Kendal). Skripsi ini disusun untuk memenuhi syarat kelulusan dalam meraih derajat sarjana Ekonomi Strata Satu (S-1) Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Stikubank Semarang.

Dalam proses penelitian dan penyusunan laporan penelitian dalam skripsi ini, penulis tidak luput dari kendala. Kendala tersebut dapat diatasi penulis berkat adanya bantuan, bimbingan dan dukungan dari berbagai pihak, oleh karena itu penulis ingin menyampaikan rasa terimakasih sebesar-besarnya kepada:


- 1) Dr. Safik Faozi M.hum. selaku Rektor Universitas Stikubank. Semarang.
- 2) Dr. Euis Sholiha, S.E, M.Si selaku Dekan Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Stikubank Semarang.
- 3) Sri Sudarsi, SE., M.Si selaku Ketua Program Studi Manajemen Universitas Stikubank Semarang.
- 4) Bambang Sutedjo, DRS., M.M selaku dosen pembimbing yang telah bersedia memberikan waktu untuk membimbing dan mengarahkan kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
- 5) Dr. Agung Nusantara, SE., M.Si selaku dosen wali yang telah memberikan dukungan semangat, doa serta arahan selama masa studi awal hingga akhir.

- 6) Ibu dan Bapak Dosen Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Stikubank Semarang.
- 7) Seluruh staf pengajar dan karyawan di lingkungan Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Stikubank Semarang.
- 8) Ayah dan Ibu telah memberikan cinta, kasih sayang, doa, motivasi dan dukungan untuk menyelesaikan studi.
- 9) Keluarga besar tersayang yang selalu memberikan dukungan dan mendoakan demi kelancaran penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
- 10) Teman-temanku dan semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu yang telah memberikan bantuan dalam penyusunan skripsi ini.

Semoga Allah SWT selalu memberikan taufiq, hidayah dan inayah serta menunjukkan yang terbaik dan membalas kebaikan yang telah diberikan dengan kebaikan pula. Dengan segala kerendahan hati semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat serta menambah wawasan bagi pembaca dan pihak lain yang berkepentingan.

Semarang, 27 Januari 2020

Penyusun



(Maulida Salamahtul Maghfiroh)

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN KARYA SKRIPSI.....	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	v
HALAMAN MOTTO	vi
ABSTRAK.....	vii
ABSTRACT	viii
KATA PENGANTAR.....	ix
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL	xv
DAFTAR GAMBAR.....	xvi
DAFTAR LAMPIRAN	xvii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah.....	7
1.3 Tujuan Penelitian	7
1.4 Manfaat Penelitian	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	9
2.1 Tinjauan Pustaka.....	9
2.1.1 Pemasaran Jasa.....	9
2.1.2 Karakteristik Jasa	10
2.1.3 Nilai Nasabah.....	12

2.1.4 Citra Perusahaan.....	15
2.1.5 Kepercayaan.....	17
2.1.6 Kepuasan Nasabah	20
2.2 Review Penelitian Terdahulu.....	22
2.3 Pengembangan Hipotesis	26
2.3.1 Pengaruh Nilai Nasabah Terhadap Kepuasan Nasabah.....	26
2.3.2 Pengaruh Citra Perusahaan Terhadap Kepuasan Nasabah	27
2.3.3 Pengaruh Kepercayaan Terhadap Kepuasan Nasabah	27
2.4 Model Penelitian	28
2.4.1 Model Grafis	28
2.4.2 Model Matematis	29
BAB III METODELOGI PENELITIAN.....	30
3.1 Obyek Penelitian.....	30
3.2 Populasi dan Sampel	30
3.2.1 Populasi	30
3.2.2 Sampel	30
3.3 Jenis dan Teknik Pengambilan Data	32
3.3.1 Jenis Data.....	32
3.3.2 Teknik Pengambilan Data.....	32
3.4 Definisi Konsep dan Operasional Variabel	33
3.5 Uji Instrumen	36
3.5.1 Uji Validitas	36
3.5.2 Uji Reliabilitas	36
3.6 Analisis Regresi.....	37
3.6.1 Analisis Regresi Linear Berganda.....	37
3.7 Uji Model.....	37

3.7.1 Uji F.....	37
3.7.2 Uji Koefisien Determinasi (R^2).....	38
3.7.3 Uji t.....	49
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	40
4.1 Deskripsi Penelitian	40
4.2 Deskripsi Responden.....	41
4.3 Deskripsi Variabel.....	43
4.4 Pengujian Instrumen.....	46
4.4.1 Uji Validitas	46
4.4.2 Uji Realiabilitas.....	49
4.5 Analisis Regresi Linear Berganda	50
4.6 Uji Model.....	52
4.6.1 Uji Koefisien Determinasi (R^2).....	52
4.6.2 Uji Simultan (Uji f)	52
4.7 Uji Hipotesis (Uji t).....	53
4.7.1 Pengaruh Nilai Nasabah Terhadap Kepuasan Nasabah.....	53
4.7.2 Pengaruh Citra Perusahaan Terhadap Kepuasan Nasabah	53
4.7.3 Pengaruh Kepercayaan Terhadap Kepuasan Nasabah	54
4.8 Pembahasan	54
4.8.1 Nilai Nasabah Berpengaruh Signifikan Terhadap Kepuasan Nasabah.....	54
4.8.2 Citra Perusahaan Berpengaruh Signifikan Terhadap Kepuasan Nasabah.....	55
4.8.3 Kepercayaan Berpengaruh Signifikan Terhadap Kepuasan Nasabah.....	56
BAB V KESIMPULAN, KETERBATASAN DAN IMPLIKASI.....	57
5.1 Kesimpulan.....	57
5.2 Keterbatasan Penelitian	57

5.3 Implikasi Penelitian.....	58
5.3.1 Implikasi Teoritis	58
5.3.2 Implikasi Manajerial.....	58
DAFTAR PUSTAKA	60
LAMPIRAN	62

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Perkembangan Jumlah Nasabah BPR. WM.....	4
Tabel 2.1 Review Penelitian Terdahulu	22
Tabel 3.1 Definisi Konsep dan Operasional Variabel.....	34
Tabel 4.1 Penyebaran Kuesioner dan Pengumpulan Data.....	40
Tabel 4.2 Deskripsi Responden	41
Tabel 4.3 Deskripsi Statistik Variabel Penelitian	43
Tabel 4.4 Uji Validitas	47
Tabel 4.5 Uji Reliabilitas.....	49
Tabel 4.6 Hasil Uji Regresi	50

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Model Grafis	28
--------------------------------------	----

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner.....	62
Lampiran 2 Tabulasi Data.....	69
Lampiran 3 Frekuensi Identitas Responden.....	94
Lampiran 4 Frekuensi Variabel Nilai Nasabah.....	96
Lampiran 5 Frekuensi Variabel Citra Perusahaan.....	99
Lampiran 6 Frekuensi Variabel Kepercayaan.....	102
Lampiran 7 Frekuensi Variabel Kepuasan Nasabah.....	105
Lampiran 8 Faktor Analisis Nilai Nasabah.....	107
Lampiran 9 Faktor Analisis Citra Perusahaan.....	108
Lampiran 10 Faktor Analisis Kepercayaan.....	109
Lampiran 11 Faktor Analisis Kepuasan Nasabah.....	110
Lampiran 12 Uji Reliabilitas Variabel Nilai Nasabah.....	111
Lampiran 13 Uji Reliabilitas Variabel Citra Perusahaan.....	112
Lampiran 14 Uji Reliabilitas Variabel Kepercayaan.....	113
Lampiran 15 Uji Reliabilitas Variabel Kepuasan Nasabah.....	114
Lampiran 16 Analisis Regresi Linear.....	115