

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN CITRA TERHADAP  
KEPUASAN SERTA DAMPAKNYA PADA LOYALITAS NASABAH  
(Studi pada nasabah KSP Artha Prima cabang Jatisari Semarang)**

**SKRIPSI**

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



**Oleh :**

**Nama : Candra Adhie Sanjaya**  
**Nim : 16.05.61.0006**  
**Program Studi : S.1 Manajemen**

**FAKULTAS EKONOMIKA DAN BISNIS  
UNIVERSITAS STIKUBANK**

**2020**

**HALAMAN PERSETUJUAN**



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

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN CITRA TERHADAP  
KEPUASAN SERTA DAMPAKNYA PADA LOYALITAS NASABAH  
(Studi pada nasabah KSP Artha Prima cabang Jatisari Semarang)**

Oleh:  
Candra Adhie Sanjaya  
NIM : 16.05.61.0006  
Program Studi S.1 Manajemen  
Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Stikubank Semarang

Semarang, 7 Agustus 2020

Dosen Pembimbing



**(Ali Maskur, SE.,M.Kom)**  
NIDN : 0618076401

**HALAMAN PENGESAHAN**



**PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN CITRA TERHADAP  
KEPUASAN SERTA DAMPAKNYA PADA LOYALITAS NASABAH  
(Studi pada nasabah KSP Artha Prima cabang Jatisari Semarang)**

Oleh:  
Candra Adhie Sanjaya  
NIM : 16.05.61.0006  
Program Studi S.1 Manajemen  
Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Stikubank Semarang

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

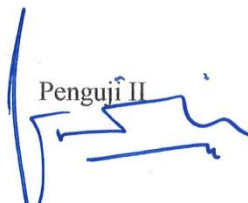
**SUSUNAN DEWAN PENGUJI**

Penguji I

  
**(Ali Maskur, SE., M.Kom)**

**NIDN : 0618076401**

Penguji II

  
**(Dr. Sri Nawatmi, SE., M.Si)**

**NIDN : 0627046701**

Penguji III

  
**(Bambang Sutejo, M.M)**

**NIDN : 0628036101**

Mengetahui,  
Dekan Fakultas Ekonomika dan Bisnis

  
**(Dr. Agus Satriya, S.E., M.Si)**

**NIDN : 0027037101**



## PERNYATAAN KEASLIAN KARYA SKRIPSI

Yang bertanda tangan dibawah ini saya:

Nama : Candra Adhie Sanjaya


NIM : 16.05.61.0006

Program Studi : S.1 Manajemen

Menyatakan bahwa SKRIPSI yang saya susun dengan judul : PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN CITRA TERHADAP KEPUASAN DAN DAMPAKNYA PADA LOYALITAS (Studi pada nasabah KSP Artha Prima cabang Jatisari Semarang) tidak terdapat keseluruhan atau sebagian dari 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 saya ambil dari tulisan orang lain tanpa memberikan pengakuan pada penulis aslinya.

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

Semarang, Agustus 2020



(Candra Adhie Sanjaya)

## **HALAMAN PERSEMBAHAN**

Kupersembahkan Skripsi ini kepada:

1. Allah SWT, yang telah memberikan rahmat dan hidayah-Nya serta memberikan kekuatan, kesehatan, dan kesabaran bagi penulis sehingga dapat menyelesaikan Skripsi ini.
2. Kedua orang tua yang sangat saya cintai dan sayangi yang telah senantiasa memberikan dukungan baik moril maupun material serta selalu medoakan dalam keadaan apapun.
3. Dosen pembimbing saya bapak H. Ali Maskur, SE.,M.Kom yang telah membimbing dan mengarahkan penulis dalam penyusunan Skripsi.
4. Kepada sahabat dan teman-teman seperjuangan angkatan 2016 serta keluarga besar Unisbank yang selalu mendukung, menemani, dan memotivasi dalam menyelesaikan tugas akhir ini hingga selesai.

Penulis

Candra Adhie Sanjaya

## **MOTO**

“Lupakanlah kebaikan apa yang kau berikan terhadap orang lain dan ingatlah selalu kebaikan apa yang kau dapat dari orang lain.”

“Kekuatan sejati dari umat manusia adalah bahwa kita memiliki kuasa penuh untuk mengubah diri kita sendiri.”

**Saitama (One Punch Man)**

“Bukan nilai yang kuinginkan, melainkan ilmu! Ilmu pengetahuan yang lebih jauh. Aku masih harus berusaha.”

**Nobita (Doraemon)**

## **KATA PENGANTAR**

Puji syukur kepada Allah SWT atas Rahmat dan karunianya sehingga penulis dapat menyelesaikan Skripsi yang berjudul “PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN CITRA TERHADAP KEPUASAN DAN DAMPAKNYA PADA LOYALITAS (Studi pada nasabah KSP Artha Prima cabang Jatisari Semarang)” Skripsi ini disusun guna memenuhi salah satu syarat kelulusan dalam meraih derajat Sarjana Manajemen Program Strata satu (S1) Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Stikubank Semarang.

Penelitian ini dilakukan di KSP Artha Prima cabang Jatisari Semarang. Penulis menyadari bahwa proses penelitian dan penyusunan laporan penelitian dalam Skripsi ini penulis tidak luput dari kesulitan dan hambatan namun 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, SH.M.Hum selaku Rektor Universitas Stikubank Semarang.
2. Dr. Euis Soliha, S.E., M.Si selaku Dekan Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Stikubank Semarang.
3. Sri Sudarsi, S.E, M.Si selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Stikubank Semarang.
4. H. Ali Maskur, SE.,M.Kom selaku dosen pembimbing yang telah memberikan kesempatan penulisan skripsi ini dan yang telah

mengorbankan waktu, tenaga, pikiran untuk membimbing serta memberikan saran dalam menyelesaikan skripsi ini.

5. Seluruh staff pengajar dan karyawan di lingkungan Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Stikubank Semarang.
6. Kedua orang tua saya tercinta yang senantiasa memberikan semangat, dukungan serta kasih sayang kepada penulis.
7. Sahabat-sahabat saya di Kampus, Andela, Jefriko, Deska, Ima, Dinda, Lisa, Fira yang selalu menemani dan membantu juga memberikan semangat.

Semarang, Agustus 2020

Penulis

Candra Adhie Sanjaya



## DAFTAR ISI

	Halaman
<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>i</b>
<b>HALAMAN PERSETUJUAN .....</b>	<b>ii</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN.....</b>	<b>iii</b>
<b>PERNYATAAN KEASLIAN KARYA SKRIPSI.....</b>	<b>iv</b>
<b>HALAMAN PERSEMBAHAN .....</b>	<b>v</b>
<b>MOTTO .....</b>	<b>vi</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>vii</b>
<b>ABSTRACT.....</b>	<b>viii</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>ix</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>xi</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xiv</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xv</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xvi</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	6
1.3 Tujuan Penelitian .....	7
1.4 Manfaat Penelitian .....	7
1.4.1 Manfaat Teoritis .....	7
1.4.2 Manfaat Praktis .....	7

## **BAB II TINJAUAN PUSTAKA, KAJIAN EMPIRIS DAN HIPOTESIS**

2.1 Tinjauan Pustaka .....	9
2.1.1 Loyalitas Nasabah .....	9
2.1.2 Kepuasan .....	13
2.1.3 Kualitas Layanan.....	16
2.1.4 Citra.....	19
2.2 Kajian Penelitian Terdahulu.....	20
2.3 Hubungan antar Variabel dan Pengembangan Hipotesis .....	22
2.4 Kerangka Pemikiran.....	25
2.4.1 Model Grafis .....	27
2.4.2 Model Matematis .....	27

## **BAB III METODE PENELITIAN**

3.1 Objek Penelitian .....	29
3.2 Populasi dan Pengambilan Sampel .....	29
3.2.1 Populasi .....	29
3.2.2 Sampel.....	29
3.3 Jenis dan Sumber Data .....	30
3.3.1 Data Primer .....	30
3.3.2 Teknik Pengumpulan Data.....	31
3.4 Definisi Konsep dan Operasional .....	32
3.5 Uji Instrumen .....	35
3.5.1 Uji Validitas .....	35
3.5.2 Uji Reliabilitas .....	37

3.6 Regresi Berganda .....	37
3.6.1 Uji t .....	38
3.6.2 Uji f .....	39
3.6.3 Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) .....	40

#### **BAB IV ANALISA DATA DAN PEMBAHASAN**

4.1 Gambaran Umum Responden .....	41
4.2 Deskripsi Variabel.....	44
4.3 Uji Instrumen .....	50
4.3.1 Pengujian Validitas .....	50
4.3.2 Pengujian Reliabilitas.....	54
4.4 Analisis Regresi Linier.....	54
4.4.1 Pengujian Determinasi ( $R^2$ ) dan Uji F Untuk Model I.....	55
4.4.2 Pengujian Determinasi ( $R^2$ ) dan F untuk Model II .....	56
4.5 Pembahasan .....	60

#### **BAB V KESIMPULAN, KETERBATASAN DAN IMPLIKASI**

5.1 Kesimpulan .....	65
5.2 Keterbatasan Penelitian.....	66
5.3 Implikasi.....	66
5.4 Rekomendasi penelitian yang akan datang .....	69

<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>70</b>
-----------------------------	-----------

## DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1 Jumlah Anggota KSP Artha Prima .....	3
Tabel 2.1 Penelitian terdahulu.....	20
Tabel 3.1 Definisi Konsep dan Operasional .....	32
Tabel 4.1 Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	42
Tabel 4.2 Deskripsi Responden Berdasarkan Seandainya kredit lebih baik di Artha Prima .....	43
Tabel 4.3 Deskripsi Variabel (X1, X2, Y1, Y2) .....	44
Tabel 4.4 Hasil Pengujian Validitas.....	51
Tabel 4.5 Hasil Pengujian Reliabilitas .....	54
Tabel 4.6 Hasil Analisis Regresi Linier .....	54
Tabel 4.7 R <sup>2</sup> dan Uji F Model I dan II .....	58

## DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Model Penelitian .....	27

## DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1 Kuesioner.....	72
Lampiran 2 Hasil Tabulasi Data .....	79
Lampiran 3 Identitas Responden.....	82
Lampiran 4 Deskripsi Variabel .....	99
Lampiran 5 Hasil Output Olah Data .....	133