

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, KEPUASAN
NASABAH DAN CITRA PERUSAHAAN TERHADAP
LOYALITAS NASABAH PT. BPR MEKAR NUGRAHA
KLEPU**

S K R I P S I

Diajukan untuk memenuhi sebagian syarat
guna menyelesaikan studi akhir dan untuk memperoleh Gelar Sarjana
Manajemen pada Fakultas Ekonomi
Universitas Stikubank
S e m a r a n g



Oleh :

Nama : NABELLA INTANIA
NIM : 19.05.51.0169
Program Studi : S1 Manajemen

**FAKULTAS EKONOMIKA DAN BISNIS
UNIVERSITAS STIKUBANK
S E M A R A N G
2 0 2 3**

PERNYATAAN KESIAPAN UJIAN AKHIR

Saya NABELLA INTANIA, dengan ini menyatakan bahwa laporan Tugas Akhir yang berjudul :

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN,KEPUASAN NASABAH DANCITRA PERUSAHAAN TERHADAP LOYALITAS NASABAH PT BPRMEKAR NUGRAHA KLEPU

adalah benar hasil karya saya dan belum pernah diajukan sebagai karya ilmiah sebagian atau seluruhnya atau pihak lain.



NABELLA INTANIA
19.05.51.0169

Disetujui Oleh Pembimbing

Kami setuju laporan tersebut diajukan untuk Ujian Tugas Akhir Semarang, 06 Februari 2023

HARMANDA BERIMA PUTRA, S.E., M.Si.
Pembimbing



Dokumen ini diterbitkan secara elektronik. Disertai QR Code untuk validasi.

HALAMAN PENGESAHAN

Tugas Akhir dengan Judul
**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN,KEPUASAN NASABAH DAN CITRA PERUSAHAAN
TERHADAP LOYALITAS NASABAH PT BPR MEKAR NUGRAHA KLEPU**

Ditulis oleh
NIM : **19.05.51.0169**
Nama : **NABELLA INTANIA**

Telah dipertahankan di depan Tim Dosen Penguji Tugas Akhir dan diterima sebagai salah satu syarat
guna menyelesaikan Jenjang Program S1 Program Studi Manajemen pada Fakultas EKONOMIKA DAN
BISNIS Universitas Stikubank (UNISBANK) Semarang.

Semarang, 14-03-2023
Ketua



(HARMANDA BERIMA PUTRA, S.E., M.Si)NIDN.
0611039101

Sekretaris



(SUZY WIDYASARI, SE, M.Si)
NIDN. 0631037102

Anggota



(IGNATIUS HARI SANTOSO, S.E., M.Sc.)
NIDN. 0629118603

Mengetahui,
Universitas Stikubank (UNISBANK) Semarang
Fakultas EKONOMIKA DAN BISNIS
Dekan



(Dr. Dra. M. G. KENTRIS INDARTI, S.E., M.Si., Ak., CA.)
NIDN. 0618036702



Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan Digisign Unisbank. Untuk memastikan keasliannya, silahkan scan QRCode dan pastikan diarahkan ke alamat <https://digisign.unisbank.ac.id>

1/1

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN TUGAS AKHIR/ SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya menyatakan bahwa TUGAS AKHIR / SKRIPSI dengan Judul :

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN,KEPUASAN NASABAH DAN CITRA PERUSAHAAN TERHADAP LOYALITAS NASABAH PT BPR MEKAR NUGRAHA KLEPU

yang telah diuji di depan tim penguji pada tanggal 16-02-2023, adalah benar hasil karya saya dan dalam TUGAS AKHIR /SKRIPSI ini tidak terdapat keseluruhan atau sebagian tulisan orang lain yang saya ambil dengan cara menyalin, atau meniru dalam bentuk rangkaian kalimat atau simbol 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 diatas, baik sengaja maupun tidak, dengan ini saya menyatakan menarik TUGAS AKHIR / SKRIPSI yang saya ajukan sebagai hasil tulisan saya sendiri.

Bila kemudian terbukti bahwa saya ternyata melakukan tindakan menyalin atau meniru tulisan orang lain seolah-olah hasil pemikiran saya sendiri, berarti gelar dan ijazah saya yang telah diberikan oleh Universitas Stikubank (UNISBANK) Semarang batal saya terima.

Semarang, 16-02-2023
Yang Menyatakan



Sabellast

(NABELLA INTANIA)
NIM. 19.05.51.0169

SAKSI 1
Tim Penguji



(HARMANDA BERIMA PUTRA, S.E., M.Si)

SAKSI 2
Tim Penguji



(SUZY WIDYASARI, SE, M.Si)

SAKSI 3
Tim Penguji



(IGNATIUS HARI SANTOSO, S.E., M.Sc.)



HALAMAN PERSEMBAHAN

Karya ini kupersembahkan kepada Ayah,ibu dan Suamiku tercinta yang senantiasa memberikan dorongan dan kasih sayangnya, juga kepada teman dan sahabatku yang selalu mendukungku serta Almamaterku Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Stikubank Semarang. Tanpa mereka, aku tak sanggup menyelesaikan studi ini. Terima kasih untuk semuanya.

(NABELLA INTANIA)

MOTTO

Diawali niat baik, sabar dan cerdas dalam proses, istikomah, tawakal menerima hasil dan bersyukur atau segala nikmat.

Bekerja untuk ibadah, bukan bekerja untuk kerja, maka keberkahan akan didapat.

Lebih mulia peran kecil kontribusi besar dari pada peran besar kontribusi kecil.

ABSTRAK

Penelitian ini memiliki tujuan teruntuk menguji pengaruh terkait dengan kepuasan, kualitas layanan, pelanggan serta juga citra perusahaan ataupun organisasi pada loyalitas dari para konsumen ataupun pelanggan. Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dan sampel diperoleh dengan membagikan kuesioner kepada 168 nasabah PT. BPR Mekar Nugraha. Hasil penelitian menunjukkan bahwasanya kualitas pelayanan memiliki pengaruh yang positif pada kepuasan pelanggan, loyalitas pelanggan berdampak positif pada loyalitas pelanggan, dan citra perusahaan berdampak positif pada loyalitas pelanggan.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pelanggan, Citra Perusahaan, Loyalitas Pelanggan

ABSTRACT

This study has the objective to examine the effect related to satisfaction. service quality, customers and also the image of the company or organization on the loyalty of consumers or customers. This research is a quantitative research and the sample was obtained by distributing questionnaires to 168 customers of PT. BPR Mekar Nugraha. The results showed that service quality has a positive effect on customer satisfaction, customer loyalty has a positive impact on customer loyalty, and corporate image has a positive impact on customer loyalty..

Keywords : Service Quality, Customer Satisfaction, Company Image, Customer Loyalty

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Tuhan Yang Maha Esa yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi dengan judul : **“PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, KEPUASAN NASABAH DAN CITRA PERUSAHAAN TERHADAP LOYALITAS NASABAH PT. BPR MEKAR NUGRAHA KLEPU”**.

Adapun penyusunan skripsi ini dimaksudkan untuk melengkapi persyaratan guna mencapai derajat S-1 pada Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Stikubank Semarang.

Dalam penyusunan skripsi ini tidak terlepas dari bantuan semua pihak yang telah memberikan dukungan dan masukan baik material maupun spiritual. Dan tidak berlebihan kiranya bila penulis ingin menyampaikan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Bapak Harmanda Berima Putra, S.E., M.Sc. selaku Dosen Pembimbing yang telah meluangkan waktu untuk membimbing dan mengarahkan dalam penyusunan skripsi ini.
2. Bapak Dr. Edy Winarno, S.T., M.Eng. selaku Rektor Universitas Stikubank Semarang.
3. Ibu Dr. Dra. M.G. Kentris Indarti, S.E., M.Si., Ak., CA. selaku Dekan Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Stikubank Semarang.
4. Bapak Dr. Suhana, S.S., M.M. selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Stikubank Semarang
5. Kedua orang tua Bapak & Ibu yang telah menyanyangi, mendoakan dan memberikan support setiap saat sehingga skripsi ini dapat selesai dengan baik dan tepat waktu.

6. Kepada Suami saya yang selalu memberikan semangat dan support selama saya menyelesaikan skripsi ini.
7. Teman-teman Fakultas Ekonomika dan Bisnis Program Studi Manajemen 2019 Universitas Stikubank Semarang yang selalu mensupport saya dan doanya.

Semoga segala bentuk bantuan yang telah diberikan mendapat balasan dari Allah SWT. Penulis mengharapkan semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi kita semua.

Semarang, 31 Januari 2023

Penulis,



(NABELLA INTANIA)
19.05.51.0169

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
PERNYATAAN KEASLIAN KARYA SKRIPSI	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN	v
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. Latar Belakang Penelitian	1
1.2. Masalah Penelitian.....	6
1.3. Tujuan Penelitian	7
1.4. Manfaat Penelitian.....	8

BAB II	TINJAUAN PUSTAKA, PENELITIAN EMPIRIS DAN HIPOTESIS	
2.1.	Kualitas Pelayanan	9
2.1.1.	Konsep Kualitas Pelayanan	9
2.1.2.	Dimensi Kualitas Pelayanan	11
2.2.	Kepuasan Nasabah	13
2.2.1.	Konsep Kepuasan Nasabah	13
2.2.2.	Indikator Kepuasan Nasabah	17
2.2.3.	Manfaat Kepuasan Konsumen.....	18
2.3.	Citra Perusahaan	19
2.3.1.	Indikator Citra Perusahaan	22
2.4.	Loyalitas Nasabah	23
2.4.1.	Konsep Loyalitas Nasabah.	23
2.4.2.	Indikator Loyalitas Nasabah	24
2.4.3.	Perspektif Loyalitas Nasabah.	25
2.5.	Penelitian Terdahulu.....	28
2.6.	Hubungan antar Variabel dan Pengembangan Hipotesis	32
2.6.1.	Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Nasabah.....	32
2.6.2.	Pengaruh Kepuasan Nasabah terhadap Loyalitas Nasabah.....	33
2.6.3.	Pengaruh Citra Perusahaan terhadap Loyalitas Nasabah.....	34
2.7.	Kerangka Pikir.....	35

BAB III METODE DAN RANCANGAN(DESAIN) PENELITIAN

3.1. Populasi dan Sampel.....	36
3.2. Jenis dan Sumber Data	37
3.3. Teknik Pengumpulan Data	37
3.4. Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel	39
3.5. Pengujian Instrumen Penelitian.....	41
3.5.1. Uji Validitas.....	41
3.5.2. Reliabilitas	42
3.6. Uji Asumsi Klasik	43
3.6.1. Uji Normalitas	43
3.6.2. Uji Heteroskedastisitas.....	43
3.6.3. Uji Multikolinearitas.....	44
3.7. Metode Analisis Data	44
3.7.1. Uji Fit Model (<i>Goodness of Fit</i>).....	45
3.7.2. Pengujian Hipotesis (uji – t).....	47

BAB IV ANALISA DATA DAN PEMBAHASAN

4.1. Gambaran Umum Responden.....	48
4.2. Deskripsi Hasil Penelitian.....	49
4.3. Hasil Uji Instrumen.....	52
4.3.1. Uji Validitas.....	52
4.3.2. Uji Reliabilitas	53
4.4. Uji Asumsi Klasik	54
4.4.1. Uji Normalitas	54
4.4.2. Uji Heteroskedastisitas.....	55

4.4.3.	Uji Multikolinearitas	56
4.5.	Analisis Regresi.....	57
4.6.	Uji Kelayakan Model (<i>Goodnes of Fit</i>).....	58
4.6.1.	Koefisien Determinasi	58
4.6.2.	Uji F.....	58
4.6.3.	Uji – t.....	59
4.7.	Pembahasan	60
BAB V	SIMPULAN, KETERBATASAN DAN IMPLIKASI	
5.1.	Kesimpulan.....	69
5.2.	Keterbatasan Penelitian	69
5.3.	Implikasi Penelitian	70
5.4.	Rekomendasi Penelitian Yang Akan Datang.....	72

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
Tabel 1.1. Nasabah PT. BPR Mekar Nugraha Klepu Periode : Januari – September 2022	3
Tabel 2.1. Penelitian Terdahulu.....	28
Tabel 3.1. Definisi Konsep dan Operasional Variabel.....	39
Tabel 4.1. Deskripsi Responden	48
Tabel 4.2. Tabel Deskriptif Variabel.....	50
Tabel 4.3. Hasil Uji Validitas	52
Tabel 4.4. Hasil Uji Reliabilitas.....	53
Tabel 4.5 Hasil Uji Normalitas	54
Tabel 4.6 Hasil Uji Heteroskedastisitas.....	55
Tabel 4.7 Hasil Uji Multikolinearitas	56
Tabel 4.8. Hasil Analisis Regresi	57
Tabel 4.9. Hasil Uji Koefisien Determinasi.....	58
Tabel 4.10. Hasil Hasil Uji F	59
Tabel 4.11. Hasil Hasil Uji t.....	59

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
Gambar 2.1. Kerangka Pemikiran.....	35

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Kuesioner
- Lampiran 2 Hasil Uji Validitas
- Lampiran 3 Hasil Uji Reliabilitas
- Lampiran 4 Hasil Uji Normalitas
- Lampiran 5 Hasil Uji Heteroskedastisitas
- Lampiran 6 Hasil Regresi Berganda