

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN, KEPERCAYAAN DAN  
CITRA PERUSAHAAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN  
TABUNGAN XPRESI BANK CENTRAL ASIA  
(Studi pada Mahasiswa Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Stikubank  
Semarang)**

**SKRIPSI**

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



Disusun Oleh:

Nama : Bayu Timor Pranata

NIM : 15.05.51.0259

Program Studi : S1 Manajemen

**FAKULTAS EKONOMIKA DAN BISNIS**

**UNIVERSITAS STIKUBANK**

**SEMARANG**

**2020**

## HALAMAN PERSETUJUAN



Manuskrip Skripsi ini telah memenuhi Syarat dan kepada penyusun disetujui untuk mengikuti ujian Skripsi dengan judul:

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN, KEPERCAYAAN DAN  
CITRA PERUSAHAAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN  
TABUNGAN XPRESI BANK CENTRAL ASIA  
(Studi pada Mahasiswa Fakultas Ekonomika dan Bisnis  
Universitas Stikubank Semarang)**

Disusun oleh

Nama : Bayu Timor Pranata  
NIM : 15.05.51.0259  
Program Studi : S1- Manajemen

Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Stikubank Semarang

Semarang, 5 Februari 2020

Dosen Pembimbing

**Dr. Dra. R. A. Marlina, M.M.**  
NIDN : 0622035701

## HALAMAN PENGESAHAN



**PENGARUH KUALITAS LAYANAN, KEPERCAYAAN DAN  
CITRA PERUSAHAAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN  
TABUNGAN XPRESI BANK CENTRAL ASIA  
(Studi pada Mahasiswa Fakultas Ekonomika dan Bisnis  
Universitas Stikubank Semarang)**

Oleh :

Nama : Bayu Timor Pranata  
NIM : 15.05.51.0259  
Program Studi : S1- Manajemen

Hasil Penelitian dalam Skripsi ini telah dipertahankan di depan dewan Penguji  
Pendaharan Skripsi dan Skripsi telah diterima sebagai salah satu syarat guna  
memperoleh gelar Sarjana Manajemen (SM) pada Fakultas Ekonomika dan Bisnis  
Universitas Stikubank Semarang Pada tanggal : 19 Februari 2020

## SUSUNAN DEWAN PENGUJI

Penguji I

Dr. Dra. R.A. Marlien, M.M.  
NIDN : 0622035701

Penguji II

Suzy Widiasari, SE, M.Si  
NIDN : 0631037102

Penguji III

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



Mengetahui,  
Dekan Fakultas Ekonomika dan Bisnis

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

## ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menguji dan menganalisis pengaruh kualitas layanan, kepercayaan, dan citra perusahaan terhadap kepuasan pelanggan. Obyek penelitian dalam penulisan ini yaitu mahasiswa fakultas ekonomika dan bisnis unisbank pengguna tabungan *Xpresi* BCA. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan *purposive sampling* dengan jumlah sampel 100 responden. Metode pengambilan data primer menggunakan metode kuisioner. Teknik analisis data yang digunakan uji asumsi klasik ( uji normalitas, uji *multikolinieritas*, uji *heteroskedastisitas*), uji instrumen (uji validitas dan reliabilitas), regresi linier berganda, uji model (uji  $f$  dan koefisien determinasi), uji hipotesis, Terdapat tiga (3) hipotesis yang di uji dalam penelitian ini. Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara parsial kualitas layanan, kepercayaan, dan citra perusahaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

**Kata Kunci : Kualitas layanan, Kepercayaan, Citra perusahaan, dan Kepuasan pelanggan**

## **ABSTRACT**

*This study aims to examine and analyze the effect of service quality, trust, and corporate image to customer satisfaction . The object of research in this writing is nisbank faculty of econonmics and business student Xpresi BCA savings user. The sampling technique in this study uses non-probability sampling with a purposive sampling data collection method with a sample size of 100 respondents. The primary data collection method uses the questionnaire method. Data analysis techniques used are the classic assumption test (normality test, multicollinearity test, heteroscedasticity test), instrument test (validity and reliability test), multiple linear regression, model test (f test and coefficient of determination), hypothesis test. There are three (3) hypotheses that were tested in this study. The result on this research has partial service quality, trust, and company image has a positive and significant effect on customer satisfaction.*

***Keywords: Service quality, Trust, Company image, and Customer satisfaction***

## KATA PENGANTAR

Puji syukur senantiasa penulis panjatkan kehadiran Allah SWT atas rahmat dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi dengan judul : **“PENGARUH KUALITAS LAYANAN, KEPERCAYAAN, DAN CITRA PERUSAHAAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN (Studi Pada Mahasiswa FEB Unisbank Pengguna Tabungan Xpressi)”**.Skripsi ini merupakan syarat yang mutlak dipenuhi oleh penulis untuk menyelesaikan program studi strata satu guna memperoleh gelar SE jurusan Manajemen pada Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Stikubank Semarang.

Dalam kesempatan ini dengan kerendahan hati, penulis mengucapkan terima kasih kepada:

- 1) Dr. Safik Faozi, M.Hum, selaku *Rektor* Universitas Stikubank. Semarang
- 2) Dr. Euis Soliha, SE, M.Si, selaku Dekan Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Stikubank Semarang yang telah memberikan bimbingan kepada penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini.
- 3) Dr. Dra. R.A. Marlien.,M.M Selaku Pembimbing Skripsi yang telah memberikan bimbingan kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini
- 4) Seluruh staf pengajar dan karyawan di lingkungan Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Stikubank Semarang.

- 5) Papa, Mama, Kakak dan adikku yang telah memberikan cinta, kasih sayang, doa, motivasi dan dukungan baik moral maupun spiritual untuk menyelesaikan studi.
- 6) 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, 5 Februari 2020

Penulis,

(Bayu Timor Pranata)

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>i</b>
<b>HALAMAN PERSETUJUAN .....</b>	<b>ii</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN.....</b>	<b>iii</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>iv</b>
<b>ABSTRACT.....</b>	<b>v</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>vi</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>vii</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xiii</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN.....</b>	<b>xiv</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Perumusan Masalah .....	9
1.3 Pembatasan Masalah .....	10
1.4 Tujuan Penelitian .....	10
1.5 Manfaat Penelitian .....	10
<b>BAB II TELAAH PUSTAKA DAN TINJAUAN HIPOTESIS .....</b>	<b>11</b>
2.1 Tinjauan Pustaka .....	11
2.1.1 Kepuasan Pelanggan .....	11
2.1.2 Kualitas Layanan .....	16
2.1.3 Kepercayaan.....	20
2.1.4 Citra Perusahaan .....	25
2.2 Penelitian Terdahulu .....	31
2.3 Pengembangan Hipotesis .....	34
2.4 Kerangka Penelitian .....	37
2.5 Model Matematis Hubungan Antar Variabel.....	37



<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>39</b>
3.1 Objek Penelitian.....	39
3.2 Populasi dan Pengambilan Sampel .....	39
3.2.1 Populasi.....	39
3.2.2 Sampel.....	40
3.3 Jenis dan Teknik Pengumpulan Data.....	41
3.3.1 Jenis Data.....	41
3.3.2 Teknik Pengumpulan Data.....	42
3.4 Definisi Konsep Operasional dan Pengukuran Variabel.....	44
3.4.1 Definisi Konsep dan Definisi Oprasional .....	44
3.4.2 Pengukuran Variabel.....	46
3.5 Analisis Deskriptip.....	46
3.5.1 Deskripsi Responden .....	46
3.5.2 Deskripsi Variabel .....	47
3.6 Uji Asumsi Klasik.....	48
3.6.1 Uji Normalitas.....	48
3.6.2 Uji Multikolineritas.....	48
3.6.3 Uji Heterokedastisitas .....	49
3.7 Pengujian Instumen.....	52
3.7.1 Uji Validitas .....	52
3.7.2 Uji Reliabelitas.....	53
3.8 Uji Model .....	54
3.8.1 Uji F .....	54
3.8.2 Uji Koefisien Determinasi .....	54
3.9 Analisis Data .....	56
3.9.1 Analisis Regresi Linier Berganda .....	56
3.10 Uji Hipotesis .....	57
3.10.1 Uji t .....	57

<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>57</b>
4.1 Gambaran Umum Responden .....	57
4.2 Deskripsi Responden .....	58
4.3 Deskripsi Variabel .....	59
4.3.1 Variabel Kepuasan Pelanggan .....	60
4.3.2 Variabel Kualitas Layanan.....	63
4.3.3 Variabel Kepercayaan.....	67
4.3.4 Variabel Citra Perusahaan.....	70
4.4 Hasil Uji Asumsi Klasik .....	74
4.4.1 Hasil Uji Normalitas .....	74
4.4.2 Hasil Uji Multikolinieritas .....	75
4.4.3 Hasil Uji Heterokedasitas .....	76
4.5 Hasil Pengujian Instrumen Penelitian .....	77
4.5.1 Hasil Uji Validitas.....	77
4.5.2 Hasil Uji Reliabilitas.....	80
4.6 Hasil Analisis Model.....	81
4.7 Hasil Uji Model.....	82
4.7.1 Hasil Uji F.....	82
4.7.2 Hasil Uji Koefisien Determinasi .....	82
4.8 Hasil Analisis Linier Berganda .....	83
4.9 Hasil Uji Hipotesis .....	85
4.9.1 Hasil Uji t.....	85
4.10 Pembahasan.....	86
4.10.1 Kualitas Pelayanan Berpengaruh terhadap Kepuasan Pelanggan .....	86
4.10.2 Kepercayaan Berpengaruh terhadap Kepuasan Pelanggan .....	89
4.10.3 Citra Perusahaan Berpengaruh terhadap Kepuasan Pelanggan .....	91

<b>BAB V SIMPULAN DAN SARAN.....</b>	<b>94</b>
5.1 Simpulan .....	94
5.2 Saran .....	95
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>96</b>

## DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu .....	31
Tabel 3.1 Definisi Konsep dan Definisi Operasional.....	44
Tabel 4.1 Penyebaran Kuisisioner .....	57
Tabel 4.2 Deskripsi Responden.....	58
Tabel 4.3 Deskripsi Variabel Kepuasan Pelanggan .....	60
Tabel 4.4 Variabel Kualitas Layanan.....	63
Tabel 4.5 Variabel Kepercayaan .....	67
Tabel 4.6 Variabel Citra Perusahaan.....	70
Tabel 4.7 Hasil Uji Normalitas <i>Kolmogorov-Smirnov</i> .....	74
Tabel 4.8 Hasil Uji <i>Multikolinieritas</i> .....	75
Tabel 4.9 Hasil Uji Validitas.....	78
Tabel 4.10 Hasil Uji Reliabilitas.....	80
Tabel 4.11 Hasil Ringkasan Penelitian .....	81

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Indeks Pengguna Tabungan Tahun 2007-2018.....	3
Gambar 2.1 Gambar Kerangka .....	38
Gambar 3.1 Macam-macam pola pada grafik scatterplot .....	50
Gambar 4.1 Gambar Hasil Uji grafik <i>scatterplot</i> .....	76

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuisisioner Penelitian .....	100
Lampiran 2 Deskripsi Responden .....	105
Lampiran 3 Hasil Output Deskripsi Responden .....	109
Lampiran 4 Deskripsi Variabel Kualitas Layanan .....	112
Lampiran 5 Output Deskripsi Variabel Kualitas Layanan .....	116
Lampiran 6 Deskripsi Variabel Kepercayaan .....	120
Lampiran 7 Output Deskripsi Variabel Kepercayaan .....	124
Lampiran 8 Deskripsi Variabel Citra Perusahaan .....	127
Lampiran 9 Output Deskripsi Variabel Citra Perusahaan .....	131
Lampiran 10 Deskripsi Variabel Kepuasan Pelanggan .....	135
Lampiran 11 Output Deskripsi Variabel Kepuasan Pelanggan .....	139
Lampiran 12 Output Uji Asumsi Klasik .....	143
Lampiran 13 Output Uji Instrumen .....	147
Lampiran 14 Output Uji Regresi .....	150
Lampiran 15 Lembar Bimbingan .....	164
Lampiran 16 Hasil Turnitin .....	166