

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN, LOKASI DAN CITRA  
PERUSAHAAN TERHADAP KEPUASAN NASABAH**

**(studi pada PT. BPR Pasar Boja Cabang Semarang)**

**SKRIPSI**

**Diajukan untuk memenuhi sebagian syarat**

**guna menyelesaikan studi akhir dan memperoleh**

**Gelar Sarjana Manajemen pada Fakultas Ekonomika dan Bisnis**

**Universitas Stikubank**

**Semarang**



**Disusun Oleh:**

**Nama : Lintang Asmara Putri**

**NIM : 16.05.51.0322**

**Program Studi : S1 Manajemen**

**FAKULTAS EKONOMIKA DAN BISNIS**

**UNIVERSITAS STIKUBANK**

**SEMARANG**

**2020**

**HALAMAN PERSETUJUAN**



**skripsi ini telah memenuhi syarat dan kepada penyusun disetujui untuk mengikuti ujian pendadaran skripsi dengan judul:**

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN, LOKASI DAN CITRA  
PERUSAHAAN TERHADAP KEPUASAN NASABAH**

**(Studi Pada PT BPR Pasar Boja Cabang Semarang)**

Oleh:

Lintang Asmara Putri

NIM: 16.05.51.0322

Program Studi S.1 Manajemen

Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Stikubank

Semarang

Semarang, Agustus 2020

Dosen Pembimbing



Dr. Euis Soliha, S.E., M.Si.

NIDN : 0027037101

## HALAMAN PENGESAHAN



### **PENGARUH KUALITAS LAYANAN, LOKASI, DAN CITRA PERUSAHAAN KEPUASAN NASABAH (Studi pada PT. BPR Pasar Boja cabang Semarang)**

Oleh :

Nama : Lintang Asmara Putri  
N I M : 16.05.51.0322  
Program Studi : S.1 Manajemen

Hasil penelitian dalam skripsi ini telah dipertahankan di depan Dewan Penguji Pendaran 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 : Agustus 2020

**SUSUNAN DEWAN PENGUJI**

Dosen Pembimbing

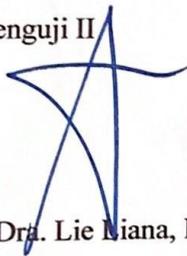
(Merangkap Penguji 1)



Dr. Euis Soliha, S.E., M.Si.

NIDN : 0027037101

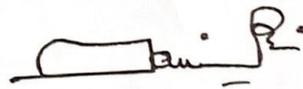
Penguji II



(Dr. Dra. Lie Niana, M.Msi)

NIDN : 0603036501

Penguji III



(Dr., Drs. Mohammad Fauzan, S.H., M.S)

NIDN : 0007016001

Mengetahui,

Dekan Fakultas Ekonomika dan Bisnis



Dr. Euis Soliha, S.E., M.Si.

NIDN : 0027037101

## **PERNYATAAN KEASLIAN KARYA SKRIPSI**

Yang bertanda tangan di bawah ini saya:

Nama : Lintang Asmara Putri

NIM : 16.05.51.0322

Program Studi : Strata 1 (S1) Manajemen

Menyatakan bahwa SKRIPSI yang saya susun dengan judul :

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN, LOKASI DAN CITRA PERUSAHAAN TERHADAP KEPUASAN NASABAH (Studi pada PT. BPR Pasar Boja cabang Semarang)** tidak terdapat secara keseluruhan atau sebagian tulisan orang lain 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 disengaja maupun tidak, dengan ini saya menyatakan menarik skripsi yang saya ajukan sebagai hasil tulisan saya sendiri itu. Bila kemudian hari terbukti bahwa saya melakukan tindakan menyalin 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

Yang menyatakan,



(Lintang Asmara Putri)

## **HALAMAN PERSEMBAHAN**

Karya ini saya persembahkan kepada:

1. Orang Tua saya yang telah memberikan dukungan sepenuhnya kepada saya baik di dalam kegiatan perkuliahan maupun dalam kehidupan sehari-hari
2. Serta sahabat-sahabat saya keiza, nadia, nurul, nanda, anita, vena, wulandari, dara, agung, agus, tika, dan juga pacar saya yang tidak pernah berhenti untuk memberikan dukungan dan semangat dalam mengerjakan skripsi.
3. Seluruh Dosen Pengajar yang telah membimbing dan memberikan ilmu yang bermanfaat kepada saya.

(Lintang Asmara Putri)

## MOTTO

*“Perubahan adalah hukum kehidupan. Dan, mereka yang hanya melihat ke masa lalu atau masa sekarang pastikan kehilangan masa depan.”* John F. Kennedy

*“Hidup yang dijalani untuk orang lain adalah hidup yang berharga.”*  
AlbertEinstein

*“Semua kehidupan adalah eksperimen. Semakin banyak eksperimen yang kita lakukan, maka akan semakin baik.”* Ralph Waldo Emerson

## **ABSTRAK**

### **PENGARUH KUALITAS LAYANAN, LOKASI, DAN CITRA PERUSAHAAN TERHADAP KEPUASAN NASABAH (Studi Kasus PT BPR Pasar Boja Cabang Semarang)**

Oleh :Lintang Asmara Putri

16.05.51.0322

Penelitian ini dilakukan guna menganalisis pengaruh dari kualitas layanan, lokasi dan citra perusahaan terhadap kepuasan nasabah pada PT BPR Pasar Boja Cabang Semarang. Jenis data yang digunakan adalah data primer yang diperoleh dari narasumber menggunakan keusioner. Populasi dalam penelitian ini adalah nasabah BPR Pasar Boja Cabang Semarang, dengan pengambilan sampel menggunakan teknik purposive sampling dengan jumlah sebanyak 94 responden. Data diolah untuk pengujian hipotesis dengan menggunakan regresi linier berganda. Hasil pengujian diperoleh bahwa variabel kualitas layanan berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah, lokasi tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah, dan citra perusahaan berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan nasabah.

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

## **ABSTRACT**

### **EFFECT OF SERVICE QUALITY, LOCATION, AND COMPANY IMAGE ON CUSTOMER SATISFACTION (Case Study of PT BPR Pasar Boja Semarang Branch)**

Oleh :Lintang Asmara Putri  
16.05.51.0322

This research was conducted to analyze the effect of service quality, location and company image on customer satisfaction at PT BPR Pasar Boja Semarang Branch. The type of data used is primary data obtained from informants using questionnaires. The population in this study were customers of BPR Pasar Boja Semarang Branch, with sampling using purposive sampling technique with a total of 94 respondents. The data were processed for hypothesis testing using multiple linear regression. The test results show that the service quality variable has a negative and significant effect on customer satisfaction, location has no significant effect on customer satisfaction, and company image has a significant positive effect on customer satisfaction.

**Keywords: Service quality, Location, Company image and Customer satisfaction.**

## KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa atas limpahan rahmat, nikmat serta karuniaNya sehingga peneliti mampu menyelesaikan penelitian dan skripsi dengan kajian : “Pengaruh Kualitas Layanan, Lokasi dan Citra Perusahaan Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi pada PT BPR Pasar Boja cabang Semarang)”. Skripsi ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat kelulusan dalam meraih derajat Sarjana Manajemen Strata Satu (S1) pada Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Stikubank Semarang.

Dalam proses penyusunan laporan skripsi ini banyak hambatan serta rintangan yang penulis hadapi, namun kendala tersebut dapat dilalui berkat adanya bantuan, bimbingan dan dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu pada kesempatan ini penulis menyampaikan ucapan terimakasih kepada:

1. Bapak dan Ibu, yang selalu memberi perhatian, kasih sayang, semangat, serta doa yang tidak henti-hentinya mengalir demi kelancaran peneliti dalam menyelesaikan penelitian skripsi ini
2. Dr. Safik Faozi, S.H., M.Hum. selaku Rektor Universitas Stikubank Semarang.
3. Dr. Euis Soliha, SE., Msi selaku Dekan Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Stikubank Semarang serta merangkap sebagai dosen pembimbing yang telah membimbing dan memberikan kesempatan dalam penulisan skripsi ini.

4. Ibu Sri Sudarsi, S.E., M.Si. selaku Ketua Program Studi Strata Satu (S1) Manajemen.
5. Bapak Budi Santoso selaku Direktur di PT BPR Pasar Boja cabang Semarang yang senantiasa mengizinkan saya untuk melakukan penelitian skripsi di PT. BPR Pasar Boja cabang Semarang.
6. Bapak Aris Junaedi selaku Manajer Marketing cabang Semarang yang senantiasa memberikan ilmunya kepada saya.
7. Seluruh karyawan PT BPR Pasar Boja cabang Semarang yang sudah bersedia membagi ilmunya kepada penulis.
8. Pacar saya yang selalu memberi semangat dan selalu menemani saya menyelesaikan laporan skripsi ini.

menyadari bahwa dalam penulisan ini masih banyak kekurangan sehingga penulis mengharapkan masukan, kritik dan saran yang membangun demi memperbaiki dan menyempurnakan laporan ini.

Semoga skripsi ini dapat diterima dengan baik dan bermanfaat bagi pembaca sehingga dapat menjadi referensi pembaca dalam penelitiannya. Atas perhatiannya penulis ucapkan terimakasih.

Semarang, Agustus 2020

Penulis

Lintang Asmara Putri

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iv
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....	v
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	vii
HALAMAN MOTTO.....	viii
ABSTRAK.....	ix
KATA PENGANTAR.....	xi
DAFTAR ISI.....	xiii
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Perumusan Masalah.....	7
1.3 Tujuan Penelitian.....	7
1.4 Manfaat Penelitian.....	7
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA, PENELITIAN TERDAHULU DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS</b>	
2.1 Landasan Teori.....	9
2.2 Penelitian Terdahulu.....	24
2.3 Hubungan Antar Variabel dan Pengembangan Hipotesis.....	25
2.4 Kerangka Pemikiran Teoritis.....	28
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b>	
3.1 Populasi dan Pengambilan Sampel.....	30
3.2 Definisi Konsep dan Operasional Variabel.....	31
3.3 Sumber Data.....	35
3.4 Metode Pengumpulan Data.....	35
3.5 Analisis data.....	36
3.6 Uji instrumen.....	36
3.7 Analisis Regresi Linier Berganda.....	37
3.8 Uji Model.....	38
3.9 Uji Hipotesis.....	38
<b>BAB IV ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN</b>	
4.1 Deskripsi Responden.....	40
4.2 Deskripsi Variabel.....	42
4.3 Uji Intrumen.....	45
4.4 Uji Model.....	50
4.5 Pengujian Hipotesis (Uji t).....	51
4.6 Pembahasan.....	52

BAB V PENUTUP

5.1	Simpulan.....
	55
5.2	Keterbatasa
n Penelitian.....	55
5.3	Saran .....
	56
DAFTAR PUSTAKA.....	57
LAMPIRAN.....	62

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Jumlah Nasabah BPR Pasar Boja Tahun 2015-2019.....	4
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu.....	24
Tabel 4.1 Profil Berdasarkan Jenis Kelamin.....	40
Tabel 4.2 Profil Berdasarkan Usia.....	41
Tabel 4.3 Profil Berdasarkan Pendidikan.....	41
Tabel 4.4 Deskriptif Variabel Kualitas Layanan.....	42
Tabel 4.5 Deskriptif Variabel Lokasi.....	43
Tabel 4.6 Deskriptif Variabel Citra Perusahaan.....	44
Tabel 4.7 Deskriptif Variabel Kepuasan Nasabah.....	45
Tabel 4.8 Hasil Uji Analisis Faktor Dengan Indikator yang Valid.....	46
Tabel 4.9 Uji Reliabilitas.....	48
Tabel 4.10 Analisis Regresi Berganda.....	49
Tabel 4.11 Uji Model.....	50

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran Teoritis.....	29
---	----

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner.....	63
Lampiran 2 Tabel Tabulasi Data Sebelum Drop Out.....	70
Lampiran 3 Table Tabulasi Data Sesudah Drop Out.....	78
Lampiran 4 Tabel Frekuensi Jenis Kelamin, Usia dan pendidikan .....	86
Lampiran 5 Uji Faktor Variabel Kualitas Layanan Sebelum Drop Out...	88
Lampiran 6 Uji Faktor Variabel Lokasi Sebelum Drop Out.....	92
Lampiran 7 Uji Faktor Variabel Citra Perusahaan.....	96
Lampiran 8 Uji Faktor Variabel Kepuasan Nasabah.....	99
Lampiran 9 Uji Faktor Variabel Kualitas Layanan Setelah Drop Out.....	102
Lampiran 10 Uji Facktor Variabel Lokasi Sesudah Drop Out.....	105
Lampiran 11 Uji Faktor Variabel Citra Perusahaan Sesudah Drop Out..	106
Lampiran 12 Uji Faktor Variabel Kepuasan Nasabah Sesudah Drop Out.....	110
Lampiran 13 Uji Reliabilitas.....	113
Lampiran 14 Uji Regresi.....	117
Lampiran 15 Catatan Konsultasi dan Bimbingan.....	118
Lampiran 16 Hasil Cek Turnitin.....	119