



**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN CITRA PERUSAHAAN
TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN MELALUI KEPUASAN
PELANGGAN NASABAH BANK BRI CABANG CAWANG**

SKRIPSI

**LEO FRITS DHARMADI
1110111008**

**UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN" JAKARTA
FAKULTAS EKONOMI
PROGRAM STUDI S1 MANAJEMEN
2015**



**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN CITRA PERUSAHAAN
TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN MELALUI KEPUASAN
PELANGGAN NASABAH BANK BRI CABANG CAWANG**

SKRIPSI

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar
Sarjana Ekonomi**

**LEO FRITS DHARMADI
1110111008**

**UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN" JAKARTA
FAKULTAS EKONOMI
PROGRAM STUDI S1 MANAJEMEN
2015**

PERNYATAAN ORISINALITAS

Skripsi ini adalah hasil karya sendiri, dan semua sumber, baik yang dikutip maupun dirujuk telah saya nyatakan dengan benar.

Nama : Leo Frits Dharmadi

NRP : 11101111008

Tanggal : 2 Juli 2015

Bilamana dikemudian hari ditemukan ketidaksesuaian dengan pernyataan saya ini, maka saya bersedia dituntut dan diproses sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Jakarta, 2 Juli 2015

Yang Menyatakan,



Leo Frits Dharmadi

**PERNYATAAN PESERTUJUAN PUBLIKASI
SKRIPSI UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

Sebagai civitas akademik Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jakarta, saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Leo Frits Dharmadi
NRP : 1110111008
Fakultas : Ekonomi
Program Studi : S1 Manajemen

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jakarta Hak Bebas Royalti Non eksklusif (*Non-exclusive Royalty Free Right*) skripsi saya yang berjudul :

Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Citra Perusahaan Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan Nasabah Bank BRI Cabang Cawang

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti ini Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jakarta berhak menyimpan, mengalih media/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan mempublikasikan Skripsi saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Jakarta
Pada Tanggal : 2 Juli 2015
Yang menyatakan,



Leo Frits Dharmadi

PENGESAHAN

Skripsi diajukan oleh :

Nama : Leo Frits Dharmadi


NRP : 1110111008


Program Studi : S1 Manajemen



Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Citra Perusahaan Terhadap
Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan Nasabah
Bank BRI Cabang Cawang


Telah berhasil dipertahankan di hadapan Tim Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi pada program studi S1 Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jakarta.


Suharyati, S.E., M.M.
Ketua Penguji


Diana Triwardhani, S.E., M.M.
Penguji I


Dra. Bernadin Dwi, M.M.
Penguji II (Pembimbing)



Dr. Erna Hernawati, A.k., CPMA., CA.
Dekan


Drs. Nurmatias, M.M.
Ka. Prodi

Ditetapkan di : Jakarta

Tanggal Ujian : 2 Juli 2015

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN CITRA TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN MELALUI KEPUASAN PELANGGAN NASABAH BANK BRI CABANG CAWANG

Leo Frits Dharmadi

Abstrak

Bank BRI pada tahun 1946 ditetapkan sebagai bank pertama milik pemerintah pertama kemudian pada tahun 1992 badan hukum BRI berubah menjadi Perseroan Terbatas. Pada tahun 2003 kepemilikan saham pemerintah dijual sehingga perusahaan ini berstatus sebagai publik, kemudian berubah nama menjadi PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Penelitian ini dilakukan untuk menguji analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Citra Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan Nasabah Bank BRI. Populasi dalam penelitian ini sejumlah 100 responden yang menggunakan jasa Bank BRI Cabang Cawang. Data diperoleh dari kuesioner yang disebar di Bank BRI Cabang Cawang. Sampel yang digunakan dalam penelitian ini sebanyak 100 data responden yang menggunakan jasa Bank BRI. Teknik penentuan sampel menggunakan metode *sampling purposive*. Teknik analisis yang digunakan adalah analisis jalur atau *path analysis*. Hasil ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan secara langsung terhadap kepuasan pelanggan, citra berpengaruh signifikan secara langsung terhadap kepuasan pelanggan, kualitas pelayanan dan citra berpengaruh signifikan secara tidak langsung melalui kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan dan kepuasan pelanggan berpengaruh signifikan secara langsung terhadap loyalitas pelanggan.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Citra, Kepuasan Pelanggan, Dan Loyalitas Pelanggan.

***EFFECT OF SERVICE QUALITY AND IMAGE OF CUSTOMER
LOYALTY BANK CUSTOMERS THROUGH CUSTOMER
SATISFACTION BRI
UNITS CAWANG***

Leo Frits Dharmadi

Abstract

Bank BRI in 1946 first established as a government-owned bank first and then in 1992 legal entities BRI transformed into Limited Liability Company. In 2003 ownership pemerintah sale so this status as a public company, later changed its name to PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. This study was conducted to test the analysis Influence of Service Quality And Customer Loyalty Through Imagery Customer Satisfaction Customer Bank BRI. The population in this study of 100 respondents who use the services of Bank BRI Branch Cawang. Data obtained from questionnaires distributed at Bank BRI branch Cawang. The sample used in this study were 100 respondents who use the services of data BRI. Sampling technique using purposive sampling method. Analysis technique used is the analysis of lane or path analysis. These results indicate that significant influence service quality directly to customer satisfaction, significant berpengaruh image directly to customer satisfaction, quality of service and the image of the significant influence indirectly through customer satisfaction to customer loyalty and customer satisfaction directly significant effect on customer loyalty.

Keywords: *Quality of Service, Image, Customer Satisfaction, and Customer Loyalty*

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa atas segala karunia-Nya sehingga karya ilmiah ini berhasil diselesaikan. Judul yang dipilih dalam penelitian ini yang dilaksanakan sejak bulan Maret 2015 ini adalah Pengaruh Kualitas Pelayanan, dan Citra Perusahaan Terhadap Loyalitas Pelanggan melalui Kepuasan Pelanggan Nasabah Bank BRI. Terima kasih penulis ucapkan kepada Ibu Dr. Erna Hernawati, A.k., CPMA., CA. Selaku Dekan Fakultas Ekonomi UPN “Veteran” Jakarta serta Bapak Drs. Nurmatias, M.M. Selaku Ka. Prodi S1 Manajemen dan ibu Dra. Bernadin Dwi, MM selaku dosen pembimbing yang telah banyak memberikan saran yang sangat bermanfaat dalam proses penyusunan skripsi ini.

Di samping itu, ucapan terima kasih juga disampaikan kepada Edy (Ayah), Martha (Ibu), Suci (Adik) serta seluruh keluarga yang tidak henti-hentinya memberikan penulis semangat dan doa. Ucapan terima kasih juga disampaikan kepada Sahabatku Andriansyah Agustian, Susilowati, Andhes Muda Githa Anandha, Siska Yulianda dan Claudya yang tidak henti-hentinya memberikan semangat, doa, dan canda tawa untuk penulis. Serta teman-teman S1 Manajemen 2011 yang selalu memberikan semangat ketika penulis merasa lelah bahkan ingin menyerah ketika mengerjakan skripsi ini.

Jakarta, 2 Juli 2015

Leo Frits Dharmadi

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
PERNYATAAN ORISINALITAS	ii
PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI	iii
PENGESAHAN	iv
ABSTRAK	v
<i>ABSTRACT</i>	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR LAMPIRAN.....	xi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
I.1 Latar Belakang.....	1
I.2 Perumusan Masalah.....	4
I.3 Tujuan Penelitian.....	4
I.4 Manfaat Penelitian.....	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	6
II.1 Hasil Penelitian Terdahulu	6
II.2 Landasan Teori	8
II.3 Pengembangan Hipotesis.....	15
II.4 Kerangka Pemikiran	17
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....	18
III.1 Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel	18
III.2 Penentuan Populasi Dan Sampel	19
III.3 Teknik Pengumpulan Data	20
III.4 Teknik Analisis Data dan Uji Hipotesis	22
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	31
IV.1 Deskripsi Objek Penelitian	31
IV.2 Deskripsi Data Responden.....	32
IV.3 Deskriptif Data Penelitian.....	32
IV.4 Uji Validitas Dan Reliabilitas.....	36
IV.5 Analisis Data Dan Pengujian Hipotesis	41
IV.6 Pembahasan	51
BAB V PENUTUP.....	53
V.1 Kesimpulan.....	53
V.2 Saran	54
DAFTAR PUSTAKA	55
RIWAYAT HIDUP	
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel 1	Jumlah Nasabah Bank BRI	2
Tabel 2	Matriks Penelitian Terdahulu	8
Tabel 3	Operasional Variabel.....	19
Tabel 4	Skala Likert	21
Tabel 5	Kisi-Kisi Intrumen.....	21
Tabel 6	Tingkat Reliabilitas Berdasarkan Nilai Alpha	23
Tabel 7	Data Responden.....	32
Tabel 8	Skala Likert Deskripsi Objek Penelitian	33
Tabel 9	Jumlah Bobot Butir Kuesioner 1 – 20 Kualitas Pelayanan	33
Tabel 10	Jumlah Bobot Butir Kuesioner 21 – 24 Citra Perusahaan	34
Tabel 11	Jumlah Bobot Butir Kuesioner 25 – 34 Kepuasan Pelanggan	35
Tabel 12	Jumlah Bobot Butir Kuesioner 35 – 42 Loyalitas Pelanggan	35
Tabel 13	Uji Validitas Kualitas Pelayanan.....	36
Tabel 14	Uji Reabilitas Kualitas Pelayanan	37
Tabel 15	Validitas Butir Kualitas Pelayanan	37
Tabel 16	Uji Validitas Citra Perusahaan	38
Tabel 17	Uji Reliabilitas Citra Perusahaan	38
Tabel 18	Validitas Butir Citra Perusahaan	38
Tabel 19	Uji Validitas Kepuasan Pelanggan	39
Tabel 20	Uji Reabilitas Kepuasan Pelanggan.....	39
Tabel 21	Validitas Butir Kepuasan Pelanggan	40
Tabel 22	Uji Validitas Loyalitas Pelanggan.....	40
Tabel 23	Uji Reabilitas Loyalitas Pelanggan	41
Tabel 24	Validitas Butir Loyalitas Pelanggan	41
Tabel 25	Uji Normalitas	43
Tabel 26	Uji Linieritas Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan	43
Tabel 27	Uji Linieritas Citra Perusahaan Terhadap Kepuasan Pelanggan...	44
Tabel 28	Uji Linieritas Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan	44
Tabel 29	Uji Linieritas Citra Perusahaan Terhadap Loyalitas Pelanggan....	45
Tabel 30	Uji Linieritas Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan.	45
Tabel 31	<i>Coefficients</i> Sub-Struktur 1	46
Tabel 32	<i>Summary</i> Sub- Struktur 1	47
Tabel 33	Perhitungan Dan Pengujian Koefisien	47
Tabel 34	<i>Anova</i> Sub-Struktural 2	48
Tabel 35	<i>Model Summary</i> Sub-Struktural 2.....	49
Tabel 36	<i>Coefficients</i> Sub-Struktural 2	50
Tabel 37	Perhitungan Dan Pengujian Koefisien	50
Tabel 38	Interpretasi Hasil Koefisien Jalur	51

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1	Atribut Asosiasi Merek	12
Gambar 2	Kerangka Pemikiran	17
Gambar 3	Hubungan Sub-Struktural 1 Variabel X_1, X_2 dan Y	28
Gambar 4	Hubungan Sub-Struktural 2 Variabel X_1, X_2 dan Y Terhadap Z ...	28
Gambar 5	Hubungan Struktur Variabel X_1, X_2 Dan Y Terhadap Z	29
Gambar 6	Normalitas P-Plot	42
Gambar 7	Hubungan Variabel X_1, X_2 Terhadap Y Sub-struktural 1	46
Gambar 8	Hubungan Sub-Struktural 2 Variabel X_1, X_2 Dan Y Terhadap Z ..	48

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Berita Acara Ujian Skripsi
Lampiran 2	Kuesioner
Lampiran 3	Data Validitas & Reliabilitas 30 Responden
Lampiran 4	Input Data 100 Responden
Lampiran 5	Deskripsi Bobot Butir Kuesioner
Lampiran 6	Uji Validitas Dan Reliabilitas SPSS 21
Lampiran 7	Deskripsi Data Penelitian
Lampiran 8	Uji Asumsi Klasik
Lampiran 9	Pengujian Analisis Jalur (<i>Path Analysis</i>)
Lampiran 10	Tabel r
Lampiran 11	Tabel F
Lampiran 12	Tabel t
Lampiran 13	Surat Riset