

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, CITRA BANK DAN  
KEPERCAYAAN NASABAH TERHADAP LOYALITAS NASABAH  
TAHAPAN BCA  
(STUDI PADA BCA KCU HR MUHAMMAD SURABAYA)**

**SKRIPSI**

**Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat  
Dalam Memperoleh Gelar Sarjana Manajemen  
Program Studi**



Diajukan Oleh :

**MALINDA IGNACIA**

NPM : 14420063

**FAKULTAS EKONOMI**

**UNIVERSITAS WIJAYA KUSUMA SURABAYA**

**2018**

## **SURAT PERNYATAN BEBAS PLAGIAT**

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Malinda Ignacia

NPM : 14420063

Alamat : Wisma Lidah Kulon xk 24 Surabaya

Program Studi : Manajemen

Fakultas : Ekonomi

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi dengan judul Pengaruh Kualitas Pelayanan, Citra Bank dan Kepercayaan Nasabah Terhadap Loyalitas Nasabah Tahapan BCA KCU HR Muhammad Surabaya adalah benar – benar karya sendiri dan bebas dari plagiat, dan apabila pernyataan ini terbukti tidak benar, maka saya bersedia menerima sanksi sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Demikian surat pernyataan ini saya buat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Surabaya, 4 - 1 - 2018 .....

Yang membuat pernyataan



( MALINDA IGNACIA )

NPM : 14220063

**SKRIPSI**

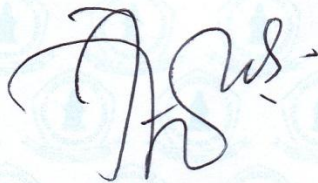
**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, CITRA BANK DAN  
KEPERCAYAAN NASABAH TERHADAP LOYALITAS NASABAH  
TAHAPAN BCA  
(STUDI PADA BCA KCU HR MUHAMMAD SURABAYA)**

**Diajukan oleh :**

**MALINDA IGNACIA**  
**NPM : 14420063**

**TELAH DISETUJUI DAN DITERIMA DENGAN BAIK OLEH**

**DOSEN PEMBIMBING**



**(DWI INDAH MUSTIKORINI, SE., MM)** Tanggal, 4 - 1 - 2018

**KETUA PROGRAM STUDI**



**(SITI DJAMILAH, SE, M.Si)**

Tanggal, 4 - 1 - 2018

## SKRIPSI

### **PENGARUH KUALITAS LAYANAN, CITRA BANK DAN KEPERCAYAAN NASABAH TERHADAP LOYALITAS NASABAH TAHAPAN BCA (STUDI PADA BCA KCU HR MUHAMMAD SURABAYA)**

Dipersiapkan dan disusun oleh :

**MALINDA IGNACIA**  
NPM : 14420063

Susunan Dewan Penguji

Pembimbing Utama

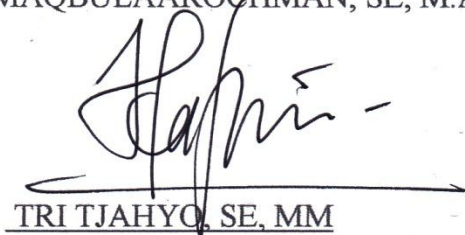


DWI INDAH MUSTIKORINI, SE., MM

Anggota Dewan Penguji Lain



MAQBULAARochman, SE, M.Ak

  
TRI TJAHYO, SE, MM

Skripsi ini telah diterima sebagai salah satu persyaratan  
Untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen

Tanggal, 14 - Feb 2018



SITI DJAMILAH, SE, M.Si

Ketua Program Studi

## **KATA PENGANTAR**

Dengan memanjatkan puji syukur kehadirat ALLAH SWT yang telah melimpahkan Rahmat dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Skripsi ini disusun untuk memenuhi syarat guna menyelesaikan Program Strata 1 (S1) jurusan Manajemen pada Fakultas Ekonomi, Universitas Wijaya Kusuma Surabaya.

Dalam penyusunan skripsi ini, penulis mengakui bahwa tanpa bantuan, dorongan serta motivasi yang diberikan oleh berbagai pihak baik secara langsung maupun secara tidak langsung, penulis tidak dapat menyelesaikan skripsi ini. Sehingga pada kesempatan ini perkenankanlah penulis dengan segala kerendahan hati, mengucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Bapak Prof. H. Sri Harmadji, dr. SP, THT-KI (K), selaku Rektor Universitas Wijaya Kusuma Surabaya.
2. Bapak Drs. Ec. Iman Karyadi, Ak, MM. selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Wijaya Kusuma Surabaya.
3. Ibu Dr. Siti Djamilah S.E., MSi, selaku Ketua Jurusan Manajemen Universitas Wijaya Kusuma Surabaya.
4. Ibu Ni Ketut Yulia Agustini, M.M selaku dosen wali.
5. Ibu Dwi Indah Mustikorini, SE.,MM selaku dosen pembimbing dalam penyusunan skripsi ini sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.
6. Kedua orang tua tercinta, yaitu bapak Yulius Sulistyo dan Ibunda Yohana Lani yang telah melahirkan, merawat dan mendukung sekolah

saya serta terus memberikan Do'a dan semangat untuk menyelesaikan penelitian ini. Meskipun Ibunda telah dipanggil Yang Maha Kuasa namun saya yakin doa untuk saya tak pernah berhenti, serta kakak-kakak saya Yakobus Sulistyو beserta istri dan anaknya, cece Devina Erlinda, ko Felix Janitra Sulistyو beserta istri dan anaknya yang selalu mendukung dan memberikan semangat untuk mengerjakan skripsi.

7. Teman-Teman Manajemen kelas G khususnya Ayu Novia, Asriani Mahmudah, yang selalu setia menemani saya dikala susah dan senang selama berada dikampus dan yang selalu memberikan masukan dan inspirasinya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
8. Untuk pacar saya, Luke Emanuel Julius Iskandar yang mendampingi dan banyak membantu dalam proses pembuatan skripsi serta yang memberikan dukungan, doa dan masukan untuk menyelesaikan skripsi tepat waktu.
9. Semua pihak yang turut membantu menyelesaikan skripsi ini yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu.
10. Dan yang terakhir tak lupa saya sampaikan terima kasih kepada beberapa Nasabah Bank BCA Hr Muhammad Surabaya yang bersedia meluangkan waktu untuk mengisi kuisisioner penelitian ini.

Dalam penyusunan skripsi ini penulis telah berusaha semaksimal mungkin dan mengalami banyak kendala, penulis menyadari bahwa penyusunan skripsi ini masih jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu penulis mengharapkan segala kritik dan saran dari semua pihak demi perbaikan dan penyempurnaan skripsi.

Meskipun demikian, merupakan harapan bagi penulis skripsi ini dapat berguna dan memberikan manfaat bagi semua pihak.

Surabaya, 24 Januari 2018

Malinda Ignacia

## DAFTAR ISI

|                                     |      |
|-------------------------------------|------|
| HALAMAN JUDUL .....                 | i    |
| SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT..... | ii   |
| HALAMAN PERSETUJUAN.....            | iii  |
| HALAMAN SUSUNAN DEWAN PENGUJI ..... | iv   |
| KATA PENGANTAR .....                | v    |
| DAFTAR ISI .....                    | viii |
| DAFTAR TABEL .....                  | xii  |
| DAFTAR GAMBAR .....                 | xiv  |
| DAFTAR LAMPIRAN .....               | xv   |
| ABSTRAKSI .....                     | xvi  |

### BAB I PENDAHULUAN

|                                   |   |
|-----------------------------------|---|
| 1.1. Latar Belakang Masalah ..... | 1 |
| 1.2. Rumusan Masalah .....        | 5 |
| 1.3. Tujuan Penelitian .....      | 5 |
| 1.4. Manfaat Penelitian .....     | 6 |
| 1.5. Sistematika Penulisan .....  | 6 |

### BAB II TINJAUAN PUSTAKA

|                                  |   |
|----------------------------------|---|
| 2.1. Landasan Teori .....        | 8 |
| 2.1.1. Pengertian Pemasaran..... | 8 |
| 2.1.2. Pengertian Jasa .....     | 9 |

|                                                                       |    |
|-----------------------------------------------------------------------|----|
| 2.1.3. Pengertian Nasabah .....                                       | 10 |
| 2.1.4. Kualitas Layanan.....                                          | 12 |
| 2.1.5. Citra Perusahaan .....                                         | 15 |
| 2.1.6. Kepercayaan .....                                              | 17 |
| 2.1.7. Loyalitas Nasabah .....                                        | 18 |
| 2.1.8 Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas<br>Nasabah ..... | 20 |
| 2.1.9. Pengaruh Citra Bank terhadap Loyalitas<br>Nasabah.....         | 21 |
| 2.1.10. Pengaruh Kepercayaan terhadap Loyalitas Nasabah               | 22 |
| 2.2. Penelitian Terdahulu .....                                       | 23 |
| 2.2.1. Hilyatul Azizah.....                                           | 23 |
| 2.3. Hipotesa dan Model Analisa .....                                 | 25 |
| 2.3.1. Hipotesa.....                                                  | 25 |
| 2.3.2. Model Analisa .....                                            | 25 |

### **BAB III METODE PENELITIAN**

|                                  |    |
|----------------------------------|----|
| 3.1. Pendekatan Penelitian ..... | 26 |
| 3.2. Populasi dan Sampel.....    | 26 |
| 3.2.1 Populasi .....             | 26 |
| 3.2.2 Sampel .....               | 26 |
| 3.3. Identifikasi Variabel ..... | 28 |
| 3.4. Definisi Operasional .....  | 29 |
| 3.5. Jenis dan Sumber Data ..... | 33 |

|                                                      |    |
|------------------------------------------------------|----|
| 3.5.1. Jenis Data.....                               | 33 |
| 3.5.2. Sumber Data .....                             | 33 |
| 3.6. Teknik Pengumpulan Data .....                   | 34 |
| 3.7. Uji Validitas dan Uji Reliabilitas .....        | 35 |
| 3.8. Teknik Analisis Data .....                      | 36 |
| 3.8.1. Analisis Deskriptif.....                      | 36 |
| 3.8.2. Analisis Statistik.....                       | 36 |
| 3.8.3. Teknik Analisis Regresi Linier Berganda ..... | 38 |
| 3.9. Koefisien Determinasi Berganda.....             | 39 |
| 3.10. Pengujian Hipotesis .....                      | 39 |

#### **BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN**

|                                                                 |    |
|-----------------------------------------------------------------|----|
| 4.1. Deskripsi Objek Penelitian .....                           | 44 |
| 4.1.1. Sejarah Bank BCA .....                                   | 44 |
| 4.2. Deskripsi Hasil Penelitian .....                           | 45 |
| 4.2.1 Deskripsi Identitas Responden.....                        | 45 |
| 4.3. Deskripsi Mengenai Variabel Penelitian .....               | 52 |
| 4.3.1 Penilaian Atas Masing-Masing Variabel.....                | 52 |
| 4.3.2 Deskripsi Mengenai Variabel Kualitas Pelayanan( $X_1$ )   | 53 |
| 4.3.3. Deskripsi Mengenai Variabel Citra Bank( $X_2$ ) .....    | 54 |
| 4.3.4. Deskripsi Mengenai Variabel Kepercayaan Nasabah( $X_3$ ) | 56 |
| 4.3.5. Deskripsi Mengenai Variabel Loyalitas Nasabah( $Y$ )...  | 56 |
| 4.4. Analisis Data .....                                        | 58 |
| 4.4.1. Uji Instrumen.....                                       | 58 |

|                                                           |           |
|-----------------------------------------------------------|-----------|
| 4.4.1.1. Hasil Pengujian Validitas .....                  | 58        |
| 4.4.1.2. Hasil Pengujian Reliabilitas .....               | 62        |
| 4.4.2. Uji Model.....                                     | 63        |
| 4.4.2.1. Hasil Pengujian Regresi Linier Berganda .....    | 63        |
| 4.4.2.2. Hasil Pengujian Koefisien Determinasi Berganda . | 64        |
| 4.4.3. Hasil Pengujian Hipotesis.....                     | 65        |
| 4.4.3.1. Hasil Pengujian Secara Simultan.....             | 65        |
| 4.4.3.2. Hasil Pengujian Secara Parsial .....             | 67        |
| 4.5. Pembahasan .....                                     | 71        |
| <b>BAB V SIMPULAN, SARAN DAN KETERBATASAN</b>             |           |
| 5.1 Simpulan .....                                        | 75        |
| 5.2 Saran .....                                           | 76        |
| <b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>                                | <b>77</b> |

## DAFTAR TABEL

|            |                                                                   |    |
|------------|-------------------------------------------------------------------|----|
| Tabel 1.1  | Daftar Loyalitas Nasabah Bank di Indonesia.....                   | 3  |
| Tabel 2.1  | Persamaan dan Perbedaan Dengan Peneliti Terdahulu .....           | 24 |
| Tabel 4.1  | Karakteristik Jenis Kelamin .....                                 | 46 |
| Tabel 4.2  | Karakteristik Usia Responden .....                                | 47 |
| Tabel 4.3  | Karakteristik Pendidikan Terakhir Responden .....                 | 48 |
| Tabel 4.4  | Karakteristik Pekerjaan Responden .....                           | 49 |
| Tabel 4.5  | Karakteristik Pendapatan Perbulan Responden.....                  | 50 |
| Tabel 4.6  | Karakteristik Jenis Tabungan Responden .....                      | 51 |
| Tabel 4.7  | Karakteristik Transaksi Responden Ke BCA.....                     | 52 |
| Tabel 4.8  | Karakteristik Lama Menjadi Nasabah BCA .....                      | 52 |
| Tabel 4.9  | Kategori Mean Masing-masing Variabel .....                        | 54 |
| Tabel 4.10 | Jawaban Responden Mengenai Variabel Kualitas Pelayanan ( $X_1$ )  | 54 |
| Tabel 4.11 | Jawaban Responden Mengenai Variabel Citra Bank ( $X_2$ ) .....    | 54 |
| Tabel 4.12 | Jawaban Responden Mengenai Variabel Kepercayaan( $X_3$ ) .....    | 56 |
| Tabel 4.13 | Jawaban Responden Mengenai Loyalitas Nasabah (Y) ...              | 57 |
| Tabel 4.14 | Hasil Pengujian Validitas Variabel Kualitas Pelayanan( $X_1$ ) .. | 58 |
| Tabel 4.15 | Hasil Pengujian Validitas Variabel Citra Bank ( $X_2$ ) .....     | 59 |
| Tabel 4.16 | Hasil Pengujian Validitas Variabel Kepercayaan Nasabah( $X_3$ )   | 60 |
| Tabel 4.17 | Hasil Pengujian Validitas Variabel Loyalitas Nasabah (Y) ...      | 61 |
| Tabel 4.18 | Hasil Pengujian Reliabilitas .....                                | 63 |
| Tabel 4.19 | Hasil Analisis Uji F .....                                        | 65 |
| Tabel 4.20 | Hasil Analisis Uji t .....                                        | 67 |
| Tabel 4.21 | Nilai Standardized Coefficients Beta .....                        | 70 |

## DAFTAR GAMBAR

|                                                                                                               |    |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| Gambar 3.1. Kurva Uji F .....                                                                                 | 41 |
| Gambar 3.2 Kurva Uji t .....                                                                                  | 43 |
| Gambar 4.1 Hasil Analisis Kurva Uji F .....                                                                   | 66 |
| Gambar 4.2 Kurva Distribusi Uji t Pengaruh Kualitas Layanan ( $X_1$ )<br>Terhadap Loyalitas Nasabah (Y) ..... | 68 |
| Gambar 4.3 Kurva Distribusi Uji t Pengaruh Citra Bank ( $X_2$ )<br>Terhadap Loyalitas Nasabah (Y) .....       | 69 |
| Gambar 4.4 Kurva Distribusi Uji t Pengaruh Kepercayaan ( $X_3$ )<br>Terhadap Loyalitas Nasabah (Y) .....      | 69 |

## **DAFTAR LAMPIRAN**

- Lampiran 1 Kuesioner
- Lampiran 2 Input Data SPSS
- Lampiran 3 Output SPSS (Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas)
- Lampiran 4 Hasil Uji Regresi Linier Berganda
- Lampiran 5 Tabel F dan Tabel t

## ABSTRAKSI

Tujuan penelitian ini adalah untuk menguji pengaruh kualitas layanan, citra bank dan kepercayaan nasabah secara simultan dan parsial terhadap loyalitas nasabah tahapan BCA KCU HR Muhammad Surabaya. Variabel bebas dalam penelitian ini adalah kualitas layanan, citra bank dan kepercayaan nasabah. Sedangkan variabel terikat adalah loyalitas nasabah tahapan BCA KCU HR Muhammad Surabaya. Dalam penelitian ini, penentuan sampel dilakukan dengan metode *non probability sampling* dengan prosedur *purposive sampling*. Sampel yang digunakan sebanyak 69 orang. Uji Hipotesa dengan melakukan analisa regresi linier berganda. Sebelum dilakukan uji hipotesis dilakukan uji reliabilitas dan validitas. Hasilnya adalah semua variabel valid dan reliabel, hasil uji F menunjukkan  $F_{hitung} > F_{tabel}$  dengan signifikansi 0,000. Dengan demikian hipotesis yang pertama menyatakan “kualitas layanan, citra bank dan kepercayaan nasabah secara simultan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah tahapan BCA KCU HR Muhammad Surabaya” dapat didukung kebenarannya. Hasil uji t menunjukkan masing-masing variabel dengan signifikansi lebih kecil dari 0,05. Dengan demikian hipotesis yang kedua yang menyatakan “kualitas layanan, citra bank dan kepercayaan nasabah secara parsial berpengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah tahapan BCA KCU HR Muhammad Surabaya” dapat didukung kebenarannya.

**Kata Kunci :** kualitas layanan, citra bank, kepercayaan nasabah dan loyalitas nasabah

## ABSTRACTION

*The purpose of this study is to examine the effect of service quality, bank image and customer confidence simultaneously and partially to customer loyalty of BCA Bank KCU HR Muhammad Surabaya. The independent variables in this research are service quality, bank image and customer trust. While the dependent variable is the loyalty of bank customers BCA KCU HR Muhammad Surabaya. In this research, the determination of the sample is done by non probability sampling method with purposive sampling procedure. The sample used is 69 people. Test Hypothesis by performing multiple linear regression analysis. Prior to hypothesis testing conducted reliability and validity test. The result is all valid and reliable variables, F test result shows  $F_{count} > F_{table}$  with 0.000 significance. Thus the first hypothesis states "service quality, bank image and customer confidence simultaneously have a significant effect on customer loyalty BCA Bank KCU HR Muhammad Surabaya" can be supported truth. Result of t test show each variable with significance less than 0,05. Thus the second hypothesis which states "service quality, bank image and customer confidence partially significant effect on customer loyalty bank BCA KCU HR Muhammad Surabaya" can be supported truth.*

*Keywords: service quality, bank image, customer trust and customer loyalty*