

**PENGARUH CITRA PERUSAHAAN DAN KUALITAS PELAYANAN  
TERHADAP LOYALITAS NASABAH DENGAN KEPUASAN NASABAH  
SEBAGAI VARIABEL INTERVENING  
(Studi Kasus pada Nasabah Bank BCA di Wilayah Surabaya Barat)**

**SKRIPSI**

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



Diajukan Oleh :

**WIDHY ALVIAN MAHARDHITO**

NPM : 19420107

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS WIJAYA KUSUMA SURABAYA  
2023**

## SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT

Nama : Widhy Alvian Mahardhito  
NPM : 19420107  
Alamat : Jl. Jagir Sidomukti 9/21  
Program Studi : Manajemen  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi dengan judul **“Pengaruh Citra Perusahaan dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah dengan Kepuasan Nasabah Sebagai Variabel Intervening (Studi Kasus pada Nasabah Bank BCA di Wilayah Surabaya Barat)”** bukan merupakan plagiasi saduran dari skripsi orang lain. Apabila kemudian hari pernyataan ini tidak benar maka saya bersedia menerima sanksi sesuai peraturan yang berlaku.

Demikian surat pernyataan ini dibuat dengan sebenar-benarnya untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Surabaya,

Yang membuat pernyataan

Widhy Alvian Mahardhito

19420107



**SKRIPSI**

**PENGARUH CITRA PERUSAHAAN DAN KUALITAS PELAYANAN  
TERHADAP LOYALITAS NASABAH DENGAN KEPUASAN NASABAH  
SEBAGAI VARIABEL INTERVENING**

**(Studi Kasus pada Nasabah Bank BCA di Wilayah Surabaya Barat)**

**Diajukan oleh:**

**WIDHY ALVIAN MAHARDHITO**

**NPM : 19420107**

**TELAH DISETUJUI DAN DITERIMA DENGAN BAIK OLEH**

**DOSEN PEMBIMBING**



**Atty Erdiana, S.E., M.Ak.**

**Tanggal, 26 Januari 2023**

**KETUA PROGRAM STUDI**



**Dr. Kristiningsih, S.E., M.Si.**

**Tanggal, .....**



**SKRIPSI**

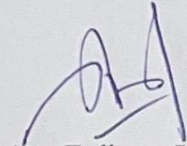
**PENGARUH CITRA PERUSAHAAN DAN KUALITAS PELAYANAN  
TERHADAP LOYALITAS NASABAH DENGAN KEPUASAN NASABAH  
SEBAGAI VARIABEL INTERVENING**

**(Studi Kasus pada Nasabah Bank BCA di Wilayah Surabaya Barat)**

**Dipersiapkan dan disusun oleh:**  
**WIDHY ALVIAN MAHARDHITO**  
**NPM : 19420107**

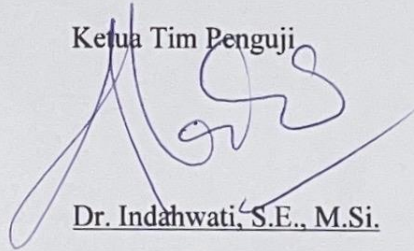
Susunan Dewan Penguji

Pembimbing Utama



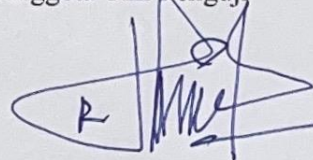
Atty Erdiana, S.E., M.Ak.

Ketua Tim Penguji



Dr. Indahwati, S.E., M.Si.

Anggota Tim Penguji

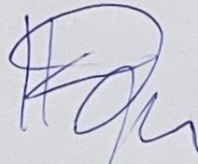


Dr. Titik Inayati, SE., MM

Skripsi ini telah diterima sebagai salah satu persyaratan

Untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen

Tanggal.....



Dr. Kristiningsih, S.E., M.Si.  
Ketua Program Studi Manajemen

## KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT yang telah melimpahkan Rahmat dan Karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul : **“Citra Perusahaan dan Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Nasabah dengan Kepuasan Nasabah sebagai variabel Intervening (Studi Kasus pada Nasabah Bank BCA di wilayah Surabaya Barat)”**. Skripsi ini disusun guna memenuhi syarat untuk menyelesaikan Program Strata 1 (S1) Program Studi Manajemen pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Wijaya Kusuma Surabaya.

Dalam penulisan skripsi ini, penulis menyadari bahwa tanpa bantuan, dorongan serta motivasi yang diberikan oleh berbagai pihak, penulis tidak dapat menyelesaikan skripsi ini. Sehingga pada kesempatan ini perkenankanlah penulis dengan segala kerendahan hati, mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Prof Dr.H. Widodo Ario Kentjono, dr. Sp. T.H.T.K.L(K), FICS selaku Rektor Universitas Wijaya Kusuma Surabaya.
2. Drs. Ec Gimanto Gunawan, MM., M.Ak selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Wijaya Kusuma Surabaya.
3. Dr. Kristiningsih, S.E., M.Si selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Wijaya Kusuma Surabaya.
4. Drs. Ismangil, Ak.MM, M.Ak, CA selaku Dosen Wali terima kasih atas bimbingannya selama perkuliahan.

5. Ibu Atty Erdiana, SE., M.Ak. selaku Dosen Pembimbing yang telah banyak meluangkan tenaga dan waktu dalam membimbing, memberi kemudahan, pengarahan, motivasi, semangat dan saran-saran dengan penuh kesabaran selama penulisan skripsi ini.
6. Seluruh dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Wijaya Kusuma Surabaya, khususnya Program Studi Manajemen yang telah memberikan banyak ilmu pengetahuan yang sangat berguna dan bermanfaat pada saat menimba ilmu.
7. Seluruh keluarga penulis, khususnya Ayah tercinta Hari Agus Subekti, Ibu tercinta Marlis Purwanti, Kakak tercinta Merry Mahardhita Purwitasari yang selalu memberikan semangat, dukungan, serta doa yang dipanjatkan kepada Allah SWT untuk penulis.
8. Untuk Dani Dwi Arianto terima kasih sudah menjadi teman dan penyemangat sejak dibangku SMA hingga perkuliahan.
9. Untuk Regita Cahyani terima kasih sudah menjadi sosok wanita yang paling berarti bagi penulis selama berkuliah di Universitas Wijaya Kusuma Surabaya. Penulis tidak akan pernah melupakan setiap momen dan kenangan ketika bersama.
10. Untuk sahabat terbaik Rahadi Reza Romadhani dan Ardiansyah Budi Atmojo, terima kasih telah menjadi partner terbaik bagi penulis dalam segala hal dari awal semester 1 sampai dengan penyelesaian skripsi ini.
11. Untuk Mas Riko Prasetyo S.M. terima kasih sudah menjadi motivator bagi penulis pada awal masuk UKM PSGSW hingga penulisan skripsi ini.

12. Untuk teman-teman UKM PSGSW Gita, Yuni, Indah, Diaz, Wida, Dafa, Mbak Jenaya, Arifah, Mahadewi, Gabriella dan yang lain terima kasih selalu memberikan dukungan dan doa hingga penulis bisa menyelesaikan skripsi ini.
13. Untuk teman-teman BEM-U Elang, Hasyim, Reza, Andhy, Andini dan yang lain terima kasih telah memberikan semangat dalam penulisan skripsi ini.

Penulis hanya dapat berdoa semoga Allah SWT membalas segala kebaikan dan memberi kemurahan bagi berbagai pihak yang telah membantu dalam menyelesaikan skripsi ini. Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih sangat jauh dari kesempurnaan, oleh karenanya saran dan kritik sangat bermanfaat.

Surabaya, 06 Januari 2023  
Penulis

(Widhy Alvian Mahardhito)

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	<b>i</b>
<b>SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT</b> .....	<b>ii</b>
<b>HALAMAN PERSETUJUAN</b> .....	<b>iii</b>
<b>HALAMAN SUSUNAN DEWAN PENGUJI</b> .....	<b>iv</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>v</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>viii</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>xi</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>xii</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	<b>xiii</b>
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>xiv</b>
<b>ABSTRACT</b> .....	<b>xv</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
<b>1.1 Latar Belakang</b> .....	<b>1</b>
<b>1.2 Rumusan Masalah</b> .....	<b>6</b>
<b>1.3 Tujuan Penelitian</b> .....	<b>7</b>
<b>1.4 Manfaat Penelitian</b> .....	<b>8</b>
<b>1.5 Sistematika Skripsi</b> .....	<b>9</b>
<b>BAB II TELAAH PUSTAKA</b> .....	<b>11</b>
<b>2.1 Landasan Teori</b> .....	<b>11</b>
2.1.1 Pengertian Pemasaran .....	11
2.1.2 Pemasaran Jasa.....	12
2.1.3 Citra Perusahaan.....	13
2.1.4 Kualitas Pelayanan .....	16
2.1.5 Kepuasan Nasabah .....	18
2.1.6 Loyalitas Nasabah .....	21
<b>2.2 Penelitian Sebelumnya</b> .....	<b>25</b>
<b>2.3 Hipotesis dan Model Analisis</b> .....	<b>36</b>
2.3.1 Hipotesis.....	36
2.3.2 Model Analisis .....	38
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b> .....	<b>39</b>
<b>3.1 Pendekatan Penelitian</b> .....	<b>39</b>



<b>3.2</b>	<b>Populasi dan Sampel</b> .....	<b>39</b>
3.2.1	Populasi.....	39
3.2.2	Sampel.....	40
<b>3.3</b>	<b>Identifikasi Variabel</b> .....	<b>41</b>
<b>3.4</b>	<b>Definisi Operasional Variabel</b> .....	<b>42</b>
3.4.1	Citra Perusahaan (X1).....	42
3.4.2	Kualitas Pelayanan (X2) .....	42
3.4.3	Kepuasan Nasabah (Z).....	43
3.4.4	Loyalitas Nasabah (Y).....	43
<b>3.5</b>	<b>Jenis dan Sumber Data</b> .....	<b>44</b>
3.5.1	Jenis Data .....	44
3.5.2	Sumber Data.....	45
<b>3.6</b>	<b>Prosedur Pengumpulan Data</b> .....	<b>46</b>
<b>3.7</b>	<b>Teknik Analisis Data</b> .....	<b>46</b>
3.7.1	Analisis Deskriptif .....	47
3.7.2	Model Pengukuran (Outer Model).....	47
3.7.3	Model Struktural (Inner Model).....	49
3.7.4	Uji Hipotesis .....	50
3.7.5	Uji Mediasi.....	50
<b>BAB IV</b>	<b>HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN</b> .....	<b>52</b>
<b>4.1</b>	<b>Gambaran Umum Bank BCA</b> .....	<b>52</b>
<b>4.2</b>	<b>Hasil Penelitian</b> .....	<b>56</b>
4.2.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	57
4.2.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	58
4.2.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan .....	58
4.2.4	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Produk BCA yang Dimiliki .....	59
4.2.5	Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Penggunaan Produk... ..	60
<b>4.3</b>	<b>Deskripsi Variabel Penelitian</b> .....	<b>60</b>
4.3.1	Deskripsi Jawaban Responden.....	61
<b>4.4</b>	<b>Analisis Data</b> .....	<b>68</b>
4.4.1	Uji Outer Model .....	68
4.4.2	Uji Inner Model.....	76
<b>4.5</b>	<b>Uji Hipotesis</b> .....	<b>81</b>
<b>4.6</b>	<b>Uji Mediasi</b> .....	<b>85</b>
<b>4.7</b>	<b>Pembahasan Hasil Penelitian</b> .....	<b>86</b>
4.7.1	Pengaruh Citra Perusahaan terhadap Kepuasan Nasabah .....	86
4.7.2	Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah.....	87
4.7.3	Pengaruh Citra Perusahaan terhadap Loyalitas Nasabah.....	88
4.7.4	Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Nasabah .....	89

4.7.5	Pengaruh Kepuasan Nasabah terhadap Loyalitas Nasabah.....	90
4.7.6	Pengaruh Citra Perusahaan terhadap Loyalitas Nasabah dengan Kepuasan Nasabah sebagai variabel Intervening .....	91
4.7.7	Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Nasabah dengan Kepuasan Nasabah sebagai variabel Intervening .....	92
<b>BAB V SIMPULAN, SARAN DAN KETERBATASAN.....</b>		<b>94</b>
<b>5.1</b>	<b>Simpulan .....</b>	<b>94</b>
<b>5.2</b>	<b>Saran .....</b>	<b>95</b>
<b>5.3</b>	<b>Keterbatasan.....</b>	<b>97</b>
<b>DAFTAR PUSTAKA</b>		
<b>LAMPIRAN</b>		

## DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Persamaan dan Perbedaan Penelitian Sebelumnya dengan Penelitian ini.....	31
Tabel 4.1 Deskripsi Responden Menurut Jenis Kelamin .....	57
Tabel 4.2 Deskripsi Responden Berdasarkan Usia .....	58
Tabel 4.3 Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan .....	58
Tabel 4.4 Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis Produk BCA Yang Dimiliki .....	59
Tabel 4.5 Deskripsi Responden Berdasarkan Lama Penggunaan Produk....	60
Tabel 4.6 Kategori Jawaban Responden.....	61
Tabel 4.7 Jawaban Responden Mengenai Citra Perusahaan .....	62
Tabel 4.8 Jawaban Responden Mengenai Kualitas Pelayanan.....	64
Tabel 4.9 Jawaban Responden Mengenai Kepuasan Nasabah.....	66
Tabel 4.10 Jawaban Responden Mengenai Loyalitas Nasabah .....	67
Tabel 4.11 Hasil Uji <i>Outer Loading</i> Tahap 1 .....	70
Tabel 4.12 Hasil Uji <i>Outer Loading</i> Tahap 2 .....	73
Tabel 4.13 <i>Cross Loading</i> .....	74
Tabel 4.14 <i>Construct Reliability Dan Validity</i> .....	75
Tabel 4.15 Hasil Pengujian <i>Path Coefficients</i> .....	77
Tabel 4.16 <i>R-Square</i> .....	78
Tabel 4.17 <i>F-Square</i> .....	79
Tabel 4.18 Uji <i>Construct Crossvalidated Redundancy</i> .....	80
Tabel 4.19 Model <i>Fit</i> .....	81
Tabel 4.20 Pengaruh Langsung Dan Tidak Langsung .....	82
Tabel 4.21 Hasil Uji Hipotesis Pengaruh Langsung .....	83
Tabel 4.22 Hasil Uji Hipotesis Pengaruh Tidak Langsung .....	84
Tabel 4.23 Hasil Pengujian Mediasi .....	85

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Model Analisis.....	38
Gambar 4.1 Logo Bank BCA .....	54
Gambar 4.2 Hasil Uji <i>Outer Model</i> Tahap 1.....	69
Gambar 4.3 Hasil Uji <i>Outer Model</i> Tahap 2.....	72



## DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Kuesioner Penelitian
- Lampiran 2 Tabulasi Data
- Lampiran 3 MODEL PENGUKURAN (*OUTER MODEL*)
- Lampiran 4 MODEL STRUKTURAL (*INNER MODEL*)

## ABSTRAK

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh citra perusahaan dan kualitas pelayanan terhadap loyalitas nasabah dengan kepuasan nasabah sebagai variabel intervening pada nasabah Bank BCA di wilayah Surabaya Barat. Penelitian ini dilakukan pada Bank BCA yang ada di wilayah Surabaya Barat dengan jumlah sampel ditetapkan sebanyak 212 responden, dengan menggunakan metode *probability sampling* yaitu *simple random sampling* dan pengumpulan data dilakukan melalui penyebaran kuesioner secara langsung pada 8 kantor cabang Bank BCA yang ada di Surabaya Barat. Teknik analisis data yang digunakan adalah teknik analisis metode *SEM-PLS* dan berdasarkan hasil analisis ditemukan bahwa citra perusahaan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah Bank BCA di wilayah Surabaya Barat. Kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah Bank BCA di wilayah Surabaya Barat. kepuasan nasabah berpengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah Bank BCA di wilayah Surabaya Barat. kemudian citra perusahaan tidak berpengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah Bank BCA di wilayah Surabaya Barat. Kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah Bank BCA di wilayah Surabaya Barat. Citra perusahaan terhadap loyalitas nasabah dengan kepuasan nasabah sebagai variabel intervening berpengaruh signifikan. Dan kualitas pelayanan terhadap loyalitas nasabah dengan kepuasan nasabah sebagai variabel intervening berpengaruh signifikan.

**Kata Kunci:** Citra Perusahaan, Kualitas Pelayanan, Kepuasan Nasabah, Loyalitas Nasabah

## **ABSTRACT**

*The purpose of this study was to determine the effect of corporate image and service quality on customer loyalty with customer satisfaction as an intervening variable (study at BCA Bank customer in the West Surabaya area). This research was conducted at BCA Bank in the West Surabaya area with a sample size of 212 respondents, using the probability sampling method, namely simple random sampling and data collection was carried out by distributing questionnaires directly to 8 branch offices of Bank BCA in the West Surabaya. The data analysis technique used is the SEM-PLS method analysis technique and based on the results of the analysis it is found that corporate image has a significant effect on customer satisfaction at BCA Bank in the West Surabaya area. Service quality has a significant effect on BCA Bank customer satisfaction in the West Surabaya area. Customer satisfaction has a significant effect on customer loyalty at BCA Bank in the West Surabaya area. then corporate image has no significant effect on customer loyalty of BCA Bank in the West Surabaya area. Service quality has a significant effect on customer loyalty at BCA Bank in the West Surabaya area. Corporate image on customer loyalty with customer satisfaction as an intervening variable has a significant effect. And service quality on customer loyalty with customer satisfaction as an intervening variable has a significant effect.*

**Keywords:** *Corporate Image, Service Quality, Customer Satisfaction, Customer Loyalty*