

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN, KEPERCAYAAN DAN CITRA  
MEREK TERHADAP KEPUASAN NASABAH BANK RAKYAT  
INDONESIA (BRI) KC SURABAYA KERTAJAYA**

**SKRIPSI**

**Diajukan guna memenuhi salah satu syarat  
untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen**



**Diajukan Oleh :**

**RADITYA PUTRA HUTAMA**  
**NPM : 11420191**

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

**2019**

## **SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT**

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

**Nama** : **RADITYA PUTRA HUTAMA**  
**NPM** : **11420191**  
**Alamat** : **JL. KARANG REJO 6/45H, SURABAYA**  
**Program Studi** : **MANAJEMEN**  
**Fakultas** : **EKONOMI DAN BISNIS**

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi dengan judul :

**“PENGARUH KUALITAS LAYANAN, KEPERCAYAAN DAN CITRA MEREK TERHADAP KEPUASAN NASABAH PADA BANK RAKYAT INDONESIA (BRI) KC SURABAYA KERTAJAYA”**

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, 17 Januari 2019  
Yang membuat pernyataan,



**(RADITYA PUTRA HUTAMA)**  
**NPM : 11420191**

**SKRIPSI**

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN, KEPERCAYAAN DAN CITRA  
MEREK TERHADAP KEPUASAN NASABAH BANK RAKYAT  
INDONESIA (BRI) KC SURABAYA KERTAJAYA**

Diajukan Oleh :

**RADITYA PUTRA HUTAMA**  
**NPM : 11420191**

TELAH DISETUJUI DAN DITERIMA DENGAN BAIK OLEH

DOSEN PEMBIMBING I



**Dr. SITI DJAMILAH, SE., M.Si**

Tanggal.....

DOSEN PEMBINGBING II



**DANA ADITYA, SE., MBA**

Tanggal.....

KETUA PROGRAM STUDI



**Dr. SITI DJAMILAH, SE., M.Si**

Tanggal.....

SKRIPSI

PENGARUH KUALITAS LAYANAN, KEPERCAYAAN DAN CITRA  
MEREK TERHADAP KEPUASAN NASABAH BANK RAKYAT  
INDONESIA (BRI) KC SURABAYA KERTAJAYA

Diajukan Oleh :

RADITYA PUTRA HUTAMA

NPM : 11420191

Susunan Dewan Penguji

Sekretaris Tim Penguji / Pembimbing



Dr. Siti Djamilah, SE., M.Si

Tim Penguji 1



Maqbull Arochman, SE., M.Ak

Tim Penguji 2



Kristiningsih, SE., M.Si

Skripsi Ini Telah Diterima Sebagai Salah Satu Persyaratan  
Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Manajemen

Tanggal.....



Dr. Siti Djamilah, SE., M.Si  
Ketua Program Studi

## **KATA PENGANTAR**

Assalamualaikum Wr.Wb

Dengan mengucapkan syukur kehadirat Allah SWT, yang telah memberikan limpahan rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini sebagai salah satu persyaratan untuk memperoleh Gelar Sarjana Manajemen di Universitas Wijaya Kusuma Surabaya.

Adapun judul skripsi ini adalah: “PENGARUH KUALITAS LAYANAN, KEPERCAYAAN DAN CITRA MEREK TERHADAP KEPUASAN NASABAH BANK RAKYAT INDONESIA (BRI) KC SURABAYA KERTAJAYA”.

Dalam penulisan skripsi ini, penulis berusaha untuk menyajikan dan menampilkan sebaik mungkin, namun penulis menyadari bahwa tanpa bantuan, bimbingan dan dorongan dari semua pihak, skripsi ini tidak akan selesai. Oleh sebab itu pada kesempatan ini dengan kerendahan hati penulis mengucapkan banyak-banyak terimakasih kepada:

1. Bapak Drs. Ec. Iman Karyadi, MM.,AK.,CA selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Wijaya Kusuma Surabaya.
2. Ibu Dr.Siti Djamilah,SE., M.Si selaku Ketua Jurusan Fakultas Manajemen dan selaku Dosen Pembimbing I, yang telah bersedia menyempatkan dan meluangkan waktu serta penuh kesabaran dalam mengarahkan, membimbing, serta memberi saran yang sangat berarti bagi penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.

3. Bapak Dana Aditya SE., MBA selaku Dosen Pembimbing II, yang telah bersedia menyempatkan dan meluangkan waktu serta penuh kesabaran dalam mengarahkan, membimbing, serta memberi saran yang sangat berarti bagi penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
4. Ibu Dra. Dwi Bhakti, MSi selaku Dosen Wali, terimakasih atas saran dan masukan yang diberikan terhadap penulis, sehingga dapat menyelesaikan skripsi dengan baik.
5. Seluruh Dosen Fakultas Ekonomi Universitas Wijaya Kusuma Surabaya, terimakasih atas kesabaran dalam memberikan ilmu kepada penulis.
6. Keluarga kami yang tecinta, papa nur salim, mama irmawati, adik putri, adik bagas, ayunda nurul faujiah, terima kasih sudah bersabar dalam membimbing penulis, turut mendukung dan yang selalu memberikan semangat motivasi kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini.
7. Kepada ocha prasetya budi, koko apenk, warkop kampus ayah bunda, rio prasetya, terima kasih sudah menemani di awal perkuliahan hingga berakhir menjadi sarjana, dan untuk seluruh teman-teman jurusan fakultas ekonomi manajemen yang telah membantu memberi semangat sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.

Semoga Allah SWT memberikan limpahan rahmat atas segala jasa dan kebaikannya serta bantuan yang diberikan kepada penulis. Penulis menyadari masih banyak kekurangan dalam penulisan skripsi dan penulis mengharapkan kritik serta saran yang membangun dari semua pihak demi kesempurnaan skripsi ini. Akhir kata penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi

pembaca, baik sebagai tambahan pengetahuan, maupun untuk penelitian selanjutnya.

Surabaya, Desember 2018  
Penulis

Raditya Putra Utama

## DAFTAR ISI

Halaman Judul.....	i
Halaman Persetujuan.....	ii
Kata Pengantar .....	iii
Daftar Isi.....	v
Daftar Tebel .....	viii
Daftar Gambar.....	ix
Daftar Lampiran .....	x
Abstrak .....	xi
<i>Abstract</i> .....	xii
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
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 Skripsi .....	7
<b>BAB II TELAAH PUSTAKA</b>	
2.1. Landasan Teori.....	9
2.1.1 Pengertian pemasaran .....	9
2.1.2 Pengertian Manajemen Pemasaran .....	9
2.1.3 Pengertian Konsep Pemasaran.....	10
2.1.3.1 Bauran Pemasaran .....	10
2.1.4 Kualitas Pelayanan .....	11
2.1.4.1 Definisi Kualitas Pelayanan.....	11
2.1.4.2 Faktor-Faktor Hambatan Dalam Pelayanan .....	11
2.1.5 Kepercayaan Konsumen .....	14
2.1.5.1 Pengertian Kepercayaan Konsumen .....	14
2.1.5.2 Meningkatkan kepercayaan .....	14
2.1.5.3 Manfaat dan Tujuan Kepercayaan .....	15



2.1.5.4 Indikator Kepercayaan.....	15
2.1.6 Citra Merek ( <i>Brand Image</i> ) .....	16
2.1.6.1 Pengertian Citra Merek ( <i>Brand Image</i> ) .....	16
2.1.6.2 Manfaat Citra Merek ( <i>Brand Image</i> ).....	16
2.1.6.3 Dimensi Citra Merek .....	18
2.1.6.4 Indikator Citra Merek .....	19
2.1.7 Kepuasan Pelanggan .....	19
2.1.7.1 Pengertian Kepuasan Pelanggan .....	19
2.1.7.2 Pengukuran Kepuasan Pelanggan .....	20
2.1.7.3 Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan .....	22
2.1.7.4 Indikator-Indikator Kepuasan Nasabah .....	22
2.1.8 Hubungan Antar Variabel.....	23
2.1.8.1 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah	23
2.1.8.2 Pengaruh Kepercayaan terhadap Kepuasan Nasabah .....	24
2.1.8.3 Hubungan Citra Merek Dengan Kepuasan Konsumen.....	24
2.2 Penelitian Sebelumnya.....	25
2.3. Hipotesis dan Model Analisis .....	26
2.3.1. Hipotesis .....	26
2.3.2. Model Analisis .....	27
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b>	
3.1. Pendekatan Penelitian .....	28
3.2. Populasi dan Sampel .....	28
3.2.1 Populasi .....	28
3.2.2 Sampel .....	28
3.3. Identifikasi Variabel.....	29
3.4 Definisi Operasional .....	30
3.5. Jenis dan Sumber Data .....	33
3.5.1 Jenis Data .....	33
3.6. Prosedur Pengumpulan Data.....	34
3.7. Uji Validitas dan Reliabilitas .....	34
3.8. Teknik Analisis .....	35

3.8.1 Analisis Regresi Linier Berganda.....	35
3.8.2 Koefisien Determinasi Berganda ( $R^2$ ).....	36
3.9. Uji Hipotesis 36	
3.9.1 Uji Hipotesa 1 (uji F).....	36
3.9.2 Uji Hipotesa 2 (uji t).....	38
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN4</b>	
4.1. Deskripsi Obyek Penelitian.....	40
4.1.1 Sejarah Bank BRI Bank Rakyat Indonesia.....	40
4.2. Hasil Penelitian .....	40
4.2.1 Deskripsi Identitas Responden .....	40
4.2.2 Deskripsi Variabel Penelitian .....	43
4.2.2.1 Deskripsi Variabel Kualitas Layanan( $X_1$ ) .....	44
4.2.2.2 Deskripsi Variabel Kepercayaan( $X_2$ ) .....	46
4.2.2.3 Deskripsi Variabel Citra Merek( $X_3$ ).....	47
4.2.2.4 Deskripsi Variabel Kepuasan Nasabah (Y) .....	48
4.2.3 Hasil Validitas dan Reliabilitas .....	48
4.2.3.1 Hasil Pengujian Validitas .....	48
4.2.4 Hasil Analisis Data .....	52
4.2.4.1 Hasil Pengujian Regresi Linier Berganda.....	52
4.2.4.2 Koefisien Determinasi Berganda ( $R^2$ ).....	53
4.2.5 Hasil Pengujian Hipotesis.....	54
4.2.5.1 Hasil Pengujian Secara Simultan (Uji F).....	54
4.3. Pembahasan .....	60
<b>BAB V SIMPULAN DAN SARAN</b>	
5.1 Simpulan .....	64
5.2 Saran .....	64
5.3 KeterbatasanPenelitian.....	66
<b>DAFTAR PUSTAKA</b>	
<b>LAMPIRAN - LAMPIRAN</b>	

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Data keluhan nasabah dari bulan Maret – Juli Tahun 2018.....	4
Tabel 2.1	Penelitian Sebelumnya.....	26
Tabel 4.1	Data Identitas Responden Mengenai Jenis Kelamin .....	41
Tabel 4.2	Data Identitas Responden Mengenai Usia .....	41
Tabel 4.3	Data Identitas Responden Mengenai Jenis Pekerjaan .....	42
Tabel 4.4	Data Identitas Responden Mengenai Penghasilan .....	42
Tabel 4.5	Data Identitas Responden Mengenai Status Perkawinan .....	43
Tabel 4.6	Jawaban Responden Mengenai Variabel Kualitas Layanan ( $X_1$ )	45
Tabel 4.7	Jawaban Responden Mengenai Variabel Kepercayaan ( $X_2$ ) ....	46
Tabel 4.8	Jawaban Responden Mengenai Variabel Citra Merek ( $X_3$ ).....	47
Tabel 4.9	Jawaban Responden Mengenai Variabel Kepuasan Nasabah (Y)	48
Tabel 4.10	Hasil Pengujian Validitas Variabel Kualitas Layanan ( $X_1$ ).....	49
Tabel 4.11	Hasil Pengujian Validitas Variabel Kepercayaan ( $X_2$ ).....	50
Tabel 4.12	Hasil Pengujian Validitas Variabel Citra Merek ( $X_3$ ) .....	50
Tabel 4.13	Hasil Pengujian Validitas Variabel Kepuasan Nasabah (Y).....	51
Tabel 4.14	Hasil Pengujian Reliabilitas .....	51
Tabel 4.15	Koefisien Determinasi Berganda .....	54
Tabel 4.16	Hasil Analisis Uji F.....	55
Tabel 4.17	Hasil Analisis Uji t.....	57

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Model Analisis .....	27
Gambar 3.1 Kurva Distribusi F .....	38
Gambar 3.2 Kurva Distribusi (t) .....	39
Gambar 4.1 Kurva Distribusi F .....	56
Gambar 4.2 Kurva Distribusi Uji t Pengaruh Kualitas Layanan ( $X_1$ ) Terhadap Kepuasan Nasabah (Y) .....	58
Gambar 4.3 Kurva Distribusi Uji t Pengaruh Kepercayaan ( $X_2$ ) Terhadap Kepuasan Nasabah (Y) .....	59
Gambar 4.4 Kurva Distribusi Uji t Pengaruh Citra Merek ( $X_3$ ) Terhadap Kepuasan Nasabah (Y) .....	60

## **DAFTAR LAMPIRAN**

1. Kuesioner Penelitian
2. Tabulasi Input Data Penelitian (SPSS)
3. Output Data Penelitian (SPSS)
4. Tabel F,t,r.

## ABSTRAKSI

Tujuan penelitian ini adalah untuk menguji pengaruh kualitas layanan, kepercayaan dan citra merek secara simultan dan parsial terhadap kepuasan nasabah pada Bank Rakyat Indonesia (BRI) KC Surabaya Kertajaya. Variabel bebas dalam penelitian ini adalah kualitas layanan, kepercayaan dan citra merek. Sedangkan variabel terikat adalah kepuasan nasabah pada Bank Rakyat Indonesia (BRI) KC Surabaya Kertajaya. Dalam penelitian ini, penentuan sampel dilakukan dengan metode *non probability sampling* dengan prosedur *purposive sampling*. Dengan kriteria nasabah Bank Rakyat Indonesia (BRI) KC Surabaya Kertajaya minimal 1X bertransaksi pada 6 bulan terakhir. Jumlah sampel sebanyak 95 nasabah. teknik analisis menggunakan regresi linear berganda Sebelum dilakukan uji hipotesis dilakukan uji reliabilitas dan validitas. Hasilnya adalah semua variabel valid dan reliabel. Hasil uji regresi linear berganda menunjukkan hasil uji F dengan signifikansi F lebih kecil dari 0,05, dengan demikian hipotesis yang pertama menyatakan “kualitas layanan, kepercayaan dan citra merek secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah pada Bank Rakyat Indonesia (BRI) KC Surabaya Kertajaya” dapat didukung kebenarannya. Hasil uji t menunjukkan masing-masing variabel bebas dengan signifikansi lebih kecil dari 0,05. Dengan demikian hipotesis yang kedua yang menyatakan “kualitas layanan, kepercayaan dan citra merek secara parsial berpengaruh signifikan kepuasan nasabah pada Bank Rakyat Indonesia (BRI) KC Surabaya Kertajaya” dapat didukung kebenarannya.

**Kata Kunci : Kualitas Layanan, Kepercayaan, Citra Merek Dan Kepuasan Nasabah**

## ABSTRACT

*The purpose of this study was to examine the effect of service quality, trust and brand image simultaneously and partially on customer satisfaction at Bank Rakyat Indonesia (BRI) KC Surabaya Kertajaya. The independent variables in this study are service quality, trust and brand image. While the dependent variable is customer satisfaction at Bank Rakyat Indonesia (BRI) KC Surabaya Kertajaya. In this study, the determination of samples was done by non probability sampling method with a purposive sampling procedure. With the criteria of customers of Bank Rakyat Indonesia (BRI) KC Surabaya Kertajaya at least IX transact in the last 6 months. The number of samples is 95 customers. Analysis techniques using multiple linear regression Before hypothesis testing is carried out test reliability and validity. The result is all valid and reliable variables. The results of multiple linear regression test shows the results of F test with significance F smaller than 0.05, thus the first hypothesis states "service quality, trust and brand image simultaneously have a significant effect on customer satisfaction at Bank Rakyat Indonesia (BRI) KC Surabaya Kertajaya" Can be supported by the truth. The results of the t test show each independent variable with a significance smaller than 0.05. Thus the second hypothesis which states "service quality, trust and brand image partially have a significant effect on customer satisfaction at Bank Rakyat Indonesia (BRI) KC Surabaya Kertajaya" can be supported by the truth.*

***Keywords: Service Quality, Trust, Brand Image and Customer Satisfaction***