

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN CITRA PERUSAHAAN  
TERHADAP LOYALITAS NASABAH BANK JAWA BARAT BANTEN  
KANTOR CABANG UTAMA SURABAYA**

**SKRIPSI**

**Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Dalam Memperoleh Gelar  
Sarjana Ekonomi Jurusan Manajemen**



**Disusun Oleh :**

**OOHELLETH ROYANDA REINHARD SIREGAR**

**NPM : 16420139**

**UNIVERSITAS WIJAYA KUSUMA SURABAYA**

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS**

**2021**

## SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT

Saya yang bertanding di bawah ini :

Nama : QOHELLETH ROYANDA REINHARD SIREGAR  
NPM : 16420139  
Alamat : Wisma Kencana Indah I / 4, Buduran, Sidoarjo  
Program Studi : Manajemen  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi dengan judul **PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN CITRA PERUSAHAAN TERHADAP LOYALITAS NASABAH BANK JAWA BARAT BANTEN KCU SURABAYA** adalah benar-benar karya sendiri dan bebas dari plagiat, dan apabila pernyataan ini tidak benar, maka saya bersedia menerima sanksi sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Dengan demikian surat pernyataan ini saya buat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Surabaya, 18 Januari 2021

Yang Membuat Pernyataan



Qohelleth Royanda Reinhard Siregar

NPM : 16420139

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN CITRA PERUSAHAAN  
TERHADAP LOYALITAS NASABAH BANK JAWA BARAT BANTEN  
KANTOR CABANG UTAMA SURABAYA**

**Diajukan oleh:**

**QOHELLETH ROYANDA REINHARD SIREGAR**

**NPM:16420139**

**TELAH DISETUJUI DAN DITERIMA DENGAN BAIK OLEH**

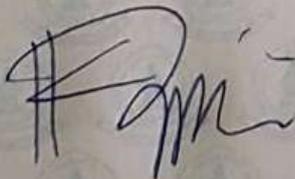
**DOSEN PEMBIMBING**



**Adrianto Trimarjono, SE, MM**

Tanggal, 29 Juli 2021

**KETUA PROGRAM STUDI**



**Dr. Kristiningsih, SE., M.Si**

Tanggal, 29 Juli 2021

**SKRIPSI**

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN CITRA PERUSAHAAN  
TERHADAP LOYALITAS NASABAH BANK JAWA BARAT BANTEN  
KANTOR CABANG UTAMA SURABAYA**

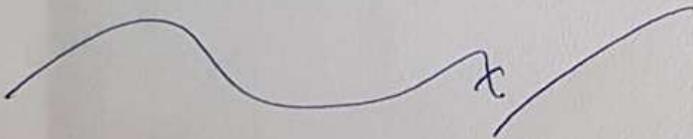
**Diajukan oleh:**

**QOHELLETH ROYANDA REINHARD SIREGAR**

**NPM:16420139**

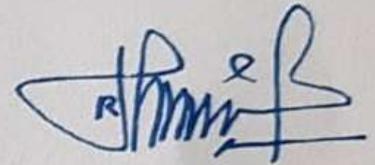
**Susunan Dewan Penguji**

Pembimbing Utama



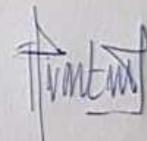
**Adrianto Trimarjono, SE., MM**

Ketua Dewan Penguji



**Dr. Titik Inayati, SE., MM**

Anggota Dewan Penguji

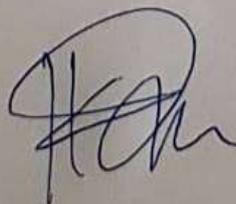


**Drs. Ec Dwi Bhakti Iriantini, M.Si**

Skripsi ini diterima sebagai salah satu persyaratan untuk memperoleh

Gelar Sarjana Manajemen

Tanggal, .....



**Dr. Kristiningsih, SE., M.Si**

Ketua Program Studi

## KATA PENGANTAR

Dengan mengucap syukur kehadiran Tuhan YME, yang telah memberikan 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 PELAYANAN DAN CITRA PERUSAHAAN TERHADAP LOYALITAS NASABAH BANK JAWA BARAT BANTEN KCU SURABAYA”.Penulis menyadari bahwa penulisan skripsi ini masih jauh dari sempurna karena mungkin terdapat kesalahan maupun kekurangan baik mengenai teknik penulisan maupun materi pembahasannya, yang semuanya tidak lepas dari keterbatasan kemampuan serta pengetahuan penulis.

Oleh sebab itu dengan segala kerendahan hati, penulis membuka untuk menerima saran dan kritik dari semua pihak yang membangun demi kesempurnaan skripsi ini. 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 penulis tidak lupa mengucapkan terima kasih tak terhingga kepada :

1. Prof. H. Sri Harmaji,dr.sp.THT-KL(K), selaku Rektor Unoversitas Wijaya Kusuma Surabaya
2. Bapak Drs.Ec Gimanto Gunawan, MM,M.Ak selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Wijaya Kusuma Surabaya.
3. Ibu DR. Siti Djamilah, SE., M.Si selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Wijaya Kusuma Surabaya.
4. Bapak Adrianto Trimarjono, SE., MM selaku dosen pembimbing penulis di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Wijaya Kusuma Surabaya
5. Bapak dan Ibu dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Wijaya Kusuma Surabaya yang telah memberikan bimbingan dan ilmu selama perkuliahan.
6. Seluruh staf kemahasiswaan dan akademik Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Wijaya Kusuma Surabaya yang telah memberikan pelayanan terbaik selama proses perkuliahan maupun skripsi.
7. Kedua orang tua, Papa dan Mama yang senantiasa selalu mendukung dalam doa dan memberikan semangat kepada penulis.
8. Keluarga besar Siregar yang selalu memberikan semangat dan doa kepada penulis
9. Keluarga besar Tatipatta yang selalu memberikan semangat dan doa kepada penulis.
10. Sahabat pejuang skripsi, Andri Agus Eko Mulyono, Ahmad Rofiud Garojak, Trio Dimas Alamsyah, Reza Esther Tulende yang selalu memberikan semangat satu sama lain. Terima kasih sudah menjadi sahabat terbaik penulis di masa perkuliahan ini.
11. Seluruh teman-teman kelas Manajemen C angkatan 2016 yang sudah sama-sama berjuang hingga lulus satu per satu dan tetap memberikan semangat satu sama lain.

12. Kawan-kawan UKM Seni Amukthi Wijaya dan UKM lainnya di Universitas Wijaya Kusuma Surabaya.
13. Sahabatku, Surya Oncom, Rofiq Kiwil, Ahmad Wafy, Umarul Racak, Arib Akbar, Fathur Rozy, Angga jemblung, Albert Wisnu, Pepeng, Rendy Ambon, Ayub Khan, Berto Samudera yang bersedia meluangkan waktu untuk berbagi ilmu serta memberikan motivasi kepada penulis agar dapat menyelesaikan skripsi ini tepat pada waktunya.
14. Teman-teman ngopi, Lhar-lhar, Ekspres, Jogja Part, Pasukan Mentari, Tayyo Squad yang sudah memberikan dukungan melalui doa dan moral.
15. Dan kepada seluruh pihak yang sudah membantu namun tidak dapat penulis sebutkan satu persatu.

Penulis tidak dapat membalas segala jasa yang telah diberikan oleh semua pihak, hanya doa yang dapat penulis berikan, semoga Tuhan YME senantiasa membalas semua kebaikan. Akhir kata, penulis berharap penelitian ini dapat memberikan kontribusi dalam pengembangan ilmu akuntansi dan dapat bermanfaat bagi penulis dan semua pihak yang membutuhkan.

Surabaya, 18 Januari 2021

Qohelleth Royanda Reinhard Siregar

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>i</b>
<b>SURAT BEBAS PLAGIAT .....</b>	<b>ii</b>
<b>HALAMAN PERSETUJUAN .....</b>	<b>iii</b>
<b>HALAMAN SUSUNAN DEWAN PENGUJI.....</b>	<b>-</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>iv</b>
<b>DAFTAR ISI .....</b>	<b>vi</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>x</b>
<b>DAFTAR GAMBAR .....</b>	<b>xi</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xii</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>xiii</b>
<b>ABSTRACT .....</b>	<b>xiv</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
1.1 Latar Belakang Masalah .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	6
1.3 Tujuan Penelitian .....	6
1.4 Manfaat Penelitian .....	6
1.5 Sistematika Penulisan .....	7
<b>BAB II TELAAH PUSTAKA</b>	
2.1 Landasan Teori .....	9
2.1.1 Loyalitas Nasabah .....	9
2.1.1.1 Pengertian Loyalitas Nasabah .....	9
2.1.2 Kualitas Pelayanan .....	13
2.1.2.1 Pengertian Kualitas Pelayanan .....	13
2.1.2.2 Dimensi Kualitas Pelayanan .....	15
2.1.3 Citra Perusahaan .....	16
2.1.3.1 Pengertian Citra Perusahaan .....	16
2.1.3.2 Dimensi Citra Perusahaan .....	21
2.2 Penelitian Terdahulu .....	22

2.3 Hipotesis dan Model Analisis .....	23
2.3.1 Hipotesis Penelitian .....	23
2.3.2 Model Analisis .....	23
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b>	
3.1 Pendekatan Penelitian .....	25
3.2 Populasi dan Sampel .....	25
3.2.1 Populasi .....	25
3.2.2 Sampel .....	26
3.2.2.1 Teknik Penarikan Sampel .....	26
3.3 Identifikasi Variabel .....	27
3.4 Definisi Operasional Variabel .....	28
3.5 Jenis dan Sumber Data .....	31
3.5.1 Jenis Data .....	31
3.5.2 Sumber Data .....	32
3.6 Teknik Pengumpulan Data .....	32
3.7 Teknik Analisis .....	33
3.7.1 Uji Instrumen.....	33
3.7.1.1 Uji Validitas .....	33
3.7.1.2 Uji Reliabilitas .....	34
3.7.2 Uji Model .....	34
3.7.2.1 Analisis Regresi Linier Berganda .....	34
3.7.2.2 Koefisien Ajusted R Square .....	35
3.7.3 Uji Hipotesis .....	35
3.7.3.1 Uji F .....	35
3.7.3.2 Uji T .....	37
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN</b>	
4.1 Gambaran Umum Subyek Penelitian .....	39
4.1.1 Sejarah PT. Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten (BANK JAWA BARAT BANTEN) .....	39

4.1.2	Visi dan Misi Bank BANK JAWA BARAT BANTEN .	41
4.1.3	Struktur Organisasi .....	42
4.2	Hasil Penelitian .....	42
4.2.1	Pelaksanaan Penelitian .....	42
4.2.2	Karakteristik Responden Penelitian .....	43
4.2.2.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	43
4.2.2.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia .....	43
4.2.2.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan .....	44
4.2.2.4	Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Nasabah .....	45
4.2.3	Hasil Tanggapan Responden .....	46
4.2.3.1	Deskripsi Variabel Kualitas Pelayanan .....	46
4.2.3.2	Deskripsi Variabel Citra Perusahaan .....	49
4.2.3.3	Deskripsi Variabel Loyalitas Nasabah .....	52
4.2.4	Teknik Analisis .....	53
4.2.4.1	Hasil Uji Instrumen .....	53
4.2.4.1.1	Hasil Uji Validitas .....	53
4.2.4.1.2	Hasil Uji Reliabilitas .....	54
4.2.4.2	Hasil Uji Model .....	54
4.2.4.2.1	Aanalisis Regresi Linier Berganda .....	54
4.2.4.2.2	Hasil Koefisien R Square .....	56
4.2.4.3	Hasil Uji Hipotesis .....	57
4.2.4.3.1	Hasil Uji Secara Simultan (Uji F) .....	57
4.2.4.3.2	Hasil Uji Secara Parsial (Uji t) .....	58
4.3	Pembahasan .....	62
4.3.1	Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah BANK JAWA BARAT BANTEN KCU Surabaya .....	62
4.3.2	Pengaruh Citra Perusahaan Terhadap Loyalitas Nasabah	

BANK JAWA BARAT BANTEN KCU Surabaya .....	63
4.3.1 Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Citra Perusahaan Terhadap Loyalitas Nasabah BANK JAWA BARAT BANTEN KCU Surabaya .....	64
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN</b>	
5.1 Simpulan .....	66
5.2 Saran .....	67
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>68</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN-LAMPIRAN .....</b>	<b>70</b>

## DAFTAR TABEL

Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	43
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia .....	44
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan .....	44
Tabel 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Nasabah .....	45
Tabel 4.5 Tanggapan Respondeen Terhadap Variabel Kualitas Pelayanan (X1)	47
Tabel 4.6 Tanggapan Respondeen Terhadap Variabel Citra Perusahaan (X2)	49
Tabel 4.7 Tanggapan Respondeen Terhadap Variabel Loyalitas Nasabah (Y)	52
Tabel 4.8 Hasil Uji Validitas .....	53
Tabel 4.9 Hasil Uji Reliabilitas .....	54
Tabel 4.10 Hasil Uji Regresi Linier Berganda .....	55
Tabel 4.11 Uji Koefisien Ajusted R Square .....	56
Tabel 4.12 Hasil Uji F .....	57
Tabel 4.13 Hasil Uji T .....	59

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Piramida Loyalitas Nasabah .....	12
Gambar 2.2 Proses Terbentuknya Citra Perusahaan .....	19
Gambar 2.3 Model Analisis .....	24
Gambar 3.1 Kurva Uji F.....	36
Gambar 3.2 Kurva Uji T .....	37
Gambar 4.1 Struktur Organisasi Bank BANK JAWA BARAT BANTEN KCU Surabaya .....	42
Gambar 4.2. Kurva Distribusi Uji F .....	58
Gambar 4.3 Kurva Distribusi Uji T Pengaruh Kualitas Pelayanan (X1) terhadap Loyalitas Nasabah (Y) .....	60
Gambar 4.4 Kurva Distribusi Uji T Pengaruh Citra Perusahaan (X2) terhadap Loyalitas Nasabah (Y) .....	61

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 .....	70
Lampiran 2 .....	88

## ABSTRAK

Bank merupakan badan usaha dibidang keuangan yang menghimpun dana dari masyarakat dan menyalurkannya kembali dalam bentuk dana, terutama memberikan kredit dan jasa dalam lalu lintas pembayaran dan perdagangan uang. Untuk dapat memenuhi kebutuhan dan keinginan nasabah, maka perusahaan perbankan tersebut juga harus meningkatkan kualitas pelayanan. Memperbaiki hubungan dengan para nasabah, banyak bank konvensional bermaksud mengembangkan ikatan dan kesetiaan yang lebih kuat dengan nasabah.

Penelitian ini merupakan jenis penelitian kualitatif data yang tidak berbentuk angka atau nominal, melainkan berbentuk pernyataan, informasi, kalimat yang mendukung kelengkapan penelitian. Data yang digunakan merupakan data primer yang diperoleh langsung memberikan data kepada pengumpulan data. Sumber data survey dengan memberikan kuesioner untuk mengetahui jawaban responden atas pernyataan yang diberikan mengenai Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Citra Perusahaan Terhadap Loyalitas Nasabah BANK JAWA BARAT BANTEN KCU Surabaya. Analisis data yang digunakan analisis regresi linier berganda diolah dengan menggunakan SPSS 20.0

Hasil Penelitian ini menunjukkan bahwa: 1) Kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah dengan probabilitas sebesar 0,016, 2) Citra perusahaan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah dengan probabilitas sebesar 0,044, 3) Variabel kualitas pelayanan dan citra perusahaan secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah dengan probabilitas sebesar 0,024, 4) Nilai *Adjusted R-Square* sebesar 0,039 berarti nilai kontribusi semua variabel independen dalam menjelaskan variabel dependen sebesar 3,9%.

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

## **ABSTRACT**

*Banks are business entities in the financial sector that collect funds from the public and channel them back in the form of funds, especially providing credit and services in payment traffic and money trading. To be able to meet the needs and desires of customers, the banking company must also improve service quality. Improving relationships with customers, many conventional banks aim to develop stronger bonds and loyalty with customers.*

*This research is a type of qualitative data research that is not in the form of numbers or nominal, but in the form of statements, information, sentences that support the completeness of the research. The data used is primary data obtained directly by providing data for data collection. Sources of survey data by providing a questionnaire to find out respondents' answers to the statements given regarding the Effect of Service Quality and Company Image on Customer Loyalty in BANK JAWA BARAT BANTEN KCU Surabaya. Data analysis used multiple linear regression analysis was processed using SPSS 20.0*

*The results of this study indicate that: 1) Service quality has a significant effect on customer loyalty with a probability of 0.016, 2) Company image has a significant effect on customer loyalty with a probability of 0.044, 3) Service quality variables and company image together have a significant effect on loyalty. customers with a probability of 0.024, 4) The Adjusted R-Square value of 0.039 means that the contribution value of all independent variables in explaining the dependent variable is 3.9%.*

*Keywords: Service Quality, Company Image, and Customer Loyalty*