

**ANALISIS PENGARUH CITRA MEREK, KUALITAS
PELAYANAN DAN LOKASI TERHADAP KEPUASAN
NASABAH PT. BANK MANDIRI (PERSERO) TBK.
(Studi Kasus Pada Nasabah Bank Mandiri KCP Bekasi Cikarang)**

SKRIPSI

**Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan Memperoleh Gelar
Sarjana Ekonomi Pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Program Studi
Manajemen Universitas Mercu Buana Jakarta**



Nama : Meindra Rezka Nur Al Dimas

NIM : 43113320071

**UNIVERSITAS
MERCU BUANA**

**Program Studi Manajemen
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MERCU BUANA
JAKARTA
2018**

SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Meindra Rezka Nur Aldimas

Nim : 43113320071

Program Studi : S1 Manajemen

Menyatakan bahwa skripsi ini adalah murni hasil karya saya sendiri apabila saya mengutip dari hasil orang lain, maka saya mencantumkan sumbernya sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Saya bersedia dikenai sanksi pembatalan skripsi ini apabila terbukti melakukan tindakan plagiat (penjiplakan).

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Jakarta, 20 Juli 2018



Meindra Rezka Nur Aldimas

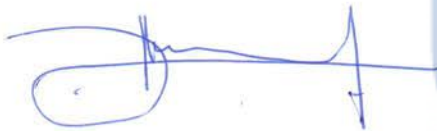
NIM : 43113320071

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Meindra Rezka Nur Al Dimas
NIM : 43113320071
Judul Skripsi : Analisis Pengaruh Citra Merek, Kualitas Pelayanan
dan Lokasi Terhadap Kepuasan Nasabah
Tanggal Lulus Ujian : 10 Agustus 2018

Disahkan Oleh :

Pembimbing,



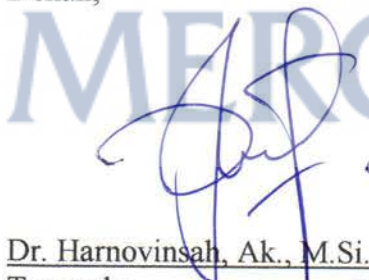
Dra. Yanti Murni, MM
Tanggal : 25 Agustus 2018

Ketua Penguji,



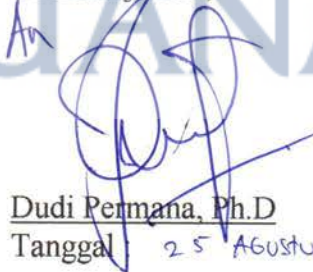
Hirdinis, SE, MM
Tanggal : 25 Agustus 2018

Dekan,



Dr. Harnovinsah, Ak., M.Si., C., CIPSAS., CMA
Tanggal : 25 Agustus 2018

Ketua Program Studi
S1 Manajemen,



Dudi Permana, Ph.D
Tanggal : 25 Agustus 2018

ABSTRACT

The purpose of this research is to know the influence of brand image, service quality, and location on customer satisfaction. The research method used in this research is Causal Associative with quantitative approach, that is by describing the condition of the respondent and the description of research variables in the frequency table and the percentage of the questionnaire distributed by means of data analysis procedure. The research population is consumers who have made an online purchase. sample was 100 people with purposive sampling method. Data collection was done by using questionnaire. Data were analyzed using multiple linear regression analysis using SPSS program. The results showed that there is a positive and significant influence between brand image to customer satisfaction, positive and significant influence between service quality to customer satisfaction and positive and also significant influence between location to customer satisfaction

Keywords: *brand image, service quality, location customer satisfaction*



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh citra merek, kualitas pelayanan dan lokasi terhadap kepuasan nasabah. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah Asosiatif Kausal dengan pendekatan kuantitatif, yaitu dengan mendeskripsikan keadaan responden serta deskripsi variabel penelitian dalam tabel frekuensi dan presentase dari hasil penyebaran kuesioner tersebut dengan melalui prosedur analisis data. Populasi penelitian adalah nasabah yang pernah melakukan transaksi di bank mandiri. Sampel berjumlah 100 orang dengan metode *purposive sampling*. Pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan kuesioner. Data dianalisis menggunakan analisis regresi linier berganda dengan menggunakan program SPSS. Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara kemudahan terhadap kepuasan nasabah, kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah dan lokasi terhadap kepuasan nasabah.

Kata kunci: *citra merek, kualitas pelayanan, lokasi, kepuasan nasabah*



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

KATA PENGANTAR

Segala puji bagi Tuhan YME yang telah melimpahkan kasih dan karunia-Nya yang luar biasa kepada penulis, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul **“Citra Merek, Kualitas Pelayanan dan Lokasi Terhadap Kepuasan Nasabah”** secara tepat waktu. Skripsi ini ditujukan guna memenuhi syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.

Penulis menyadari bahwa penyelesaian skripsi ini tidak luput dari bimbingan, bantuan, dan dukungan berbagai pihak, khususnya Ibu Dra.Yanti Murni., MM, selaku dosen pembimbing yang telah memberikan saran, waktu, bimbingan, semangat, pengetahuan, dan nasehat yang bermanfaat kepada penulis. Penulis juga ingin menyampaikan terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu dalam penyusunan skripsi ini terutama kepada:

1. Dr. Arissetyanto Nugroho, MM, IPU, CMA selaku Rektor Universitas Mercu Buana.
2. Dr. Harnovinsah, Ak., M.Si., C.A, CIPSAS, CMA selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.
3. Bapak Dudi Permana, Ph.D, selaku Ketua Program Studi S1 Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.
4. Bapak Muhamad SE., MM., selaku Sekretaris Program S1 Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana Kampus D Kranggan.

5. Seluruh dosen, seluruh staf, dan keluarga besar Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.
6. Kedua orang tua tercinta dan terkasih, Bapak Dimyati dan Ibu Sri Maryani serta kakak Febriansyah dan teruntuk Searlina yang telah senantiasa memberikan semangat, doa dan dukungan moral maupun material kepada penulis.
7. Teman-teman satu bimbingan tugas akhir, seluruh lawan main PES 2017, FIFA 2018 dan juga rekan-rekan FEB angkatan 2013 dan 2014 yang telah menjadi pemberi semangat, tempat bertukar pikiran dan saling mendukung dalam penyelesaian skripsi ini serta membantu selama masa perkuliahan.
8. Semua pihak yang telah membantu dalam penyusunan skripsi ini, baik secara langsung maupun tidak langsung, yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa skripsi ini bukanlah tanpa kelemahan dan jauh dari sempurna. Oleh karena itu, segala kritik dan saran yang membangun sangat dibutuhkan untuk membantu penyempurnaan skripsi ini. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat dan menambah pengetahuan khususnya bagi penulis dan pembaca, serta dapat digunakan dengan sebaik-baiknya oleh semua pihak.

Jakarta, Juli 2018

Meindra Rezka

DAFTAR ISI

SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI.....	i
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI	ii
ABSTRAK	iii
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiii

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Penelitian	1
B. Rumusan Masalah Penelitian	7
C. Tujuan dan Kontribusi Penelitian	7
1. Tujuan Penelitian	7
2. Kontribusi Penelitian	8

BAB II KAJIAN TEORITIS. RERANGKA KONSEPTUAL DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS

A. Kajian Teoritis	9
1. Kepuasan Nasabah	9
a. Definisi kepuasan nasabah.....	9
b. Teknik Pengumpulan kepuasan nasabah.....	10
c. Strategi penanganan kepuasan nasabah.....	11
d. Indikator kepuasan nasabah.....	11
2. Citra merek	12

a. Definisi Citra Merek	12
b. Memilih Elemen Merek	13
c. Strategi Revitalisasi Merek	15
d. Indikator Citra Merek	16
3. Kualitas Pelayanan	16
a. Definisi Kualitas Pelayanan.....	16
b. Dimensi Kualitas Pelayanan.....	17
4. Lokasi.....	20
a. Definisi Lokasi.....	20
b. Pengaruh Lokasi.....	21
c. Indikator Lokasi.....	23
5. Penelitian Terdahulu.....	24
B. Rerangka Konseptual	28
C. Pengembangan Hipotesis	30

BAB III METODE PENELITIAN

A. Waktu dan Tempat Penelitian	34
B. Desain Penelitian	34
C. Definisi dan Operasional Variabel	35
1. Definisi Variabel.....	35
2. Operasional Variabel.....	36
D. Pengukuran Variabel	39
E. Populasi dan Sampel Penelitian	40
1. Populasi Penelitian.....	40
2. Sampel Penelitian.....	40
F. Teknik Pengumpulan Data	41
G. Metode Analisis	42

1. Analisis Deskriptif.....	42
2. Uji Kualitas Data.....	43
a. Uji Validitas.....	43
b Uji Reliabilitas.....	44
3. Uji Asumsi Klasik.....	45
a. Uji Normalitas.....	46
b. Uji Multikolonieritas.....	46
c. Uji Heteroskedatisitas.....	47
4. Uji Kesesuaian Model.....	48
a. Koefisien Determinasi (R^2).....	48
b. Uji F (ANOVA).....	49
5. Uji Analisis Regresi Linier Berganda.....	49
6. Uji Hipotesis.....	50
a. Uji t.....	50

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Obyek Penelitian	52
1. Waktu dan Tempat Penelitian	54
2. Karakteristik Profil Responden	55
a Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	55
b. Deskripsi Responden Berdasarkan Usia	56
c. Deskripsi Responden Berdasarkan Status Pekerjaan.....	57
d. Deskripsi Responden Berdasarkan Pendidikan	58
e. Deskripsi Responden Berdasarkan Pendapatan Perbulan	58

B.Hasil Uji Statistik Deskriptif	59
C.Hasil Uji Kualitas Data	60
1. Hasil Uji Validitas	60
2. Hasil Uji Reliabilitas	64
D.Hasil Uji Asumsi Klasik	64
1. Hasil Uji Normalitas	64
2. Hasil Uji Multikolinieritas	65
3. Hasil Uji Heterokedastisitas	67
E.Hasil Uji Kesesuaian Model	68
1. Hasil Uji Determinasi (R^2)	68
2. Uji Signifikansi Simulta (Uji Statistik F)	69
F.Hasil Uji Regresi Linier Berganda.....	71
G.Hasil Uji Hipotesis.....	72
1. Hasil Signifikansi Parameter Individual (Uji Statistik F).....	72
H. Pembahasan Hasil Penelitian.....	73

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

A. Simpulan	75
B. Saran	75
DAFTAR PUSTAKA	78
LAMPIRAN	81

MERCU BUANA

DAFTAR TABEL

No.		Hal
1.1	Pertumbuhan dana pihak ke tiga	6
2.1	Penelitian Terdahulu	24
3.1	Operasional Variabel	36
4.1	Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	55
4.2	Deskripsi Responden Berdasarkan Usia	56
4.3	Deskripsi Responden Berdasarkan Pekerjaan	57
4.4	Deskripsi Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	58
4.5	Deskripsi Responden Berdasarkan Penghasilan Perbulan	59
4.6	Hasil Analisis Statistik Deskriptif	60
4.7	Uji Validitas Citra Merek.....	61
4.8	Uji Validitas Kualitas Pelayanan.....	62
4.9	Uji Validitas Lokasi.....	63
4.10	Uji Validitas Kepuasan Nasabah	63
4.11	Hasil Uji Reabilitas.....	64
4.12	Hasil Uji Normalitas	65
4.13	Uji Multikolinieritas	66
4.14	Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2).....	69
4.15	Hasil Uji F	70
4.16	Hasil Uji Persamaan Linier Berganda.....	71
4.17	Hasil Uji Persamaan Linier Berganda.....	72

DAFTAR GAMBAR

No.		Hal
1.1	Peringkat Bank Terbaik	5
2.1	Rerangka Konseptual	30
4.3	Scatterplot	68



U N I V E R S I T A S
MERCU BUANA