

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN CITRA MEREK
TERHADAP LOYALITAS NASABAH MELALUI KEPUASAN
NASABAH**

(Studi Kasus Pada PT Bank Central Asia, Tbk KCU Tanjung Priok)

SKRIPSI

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



**UNIVERSITAS
MERCU BUANA**

Nama : Rinaldi Alexander

NIM : 43111120110

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

2016

SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Rinaldi Alexander

NIM : 43111120110

Program Studi : S1 Manajemen

Menyatakan bahwa skripsi ini adalah murni hasil karya sendiri apabila saya mengutip dari hasil karya 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.

MERCU
UNIVERSITAS
MERCU BUANA

Jakarta, 23 Januari 2016



Rinaldi Alexander

NIM : 43111120110

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

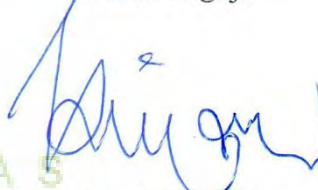
Nama : Rinaldi Alexander
NIM : 43111120110
Program Studi : S1 Manajemen
Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Layanan dan Citra Merek Terhadap
Loyalitas Nasabah Melalui Kepuasan Nasabah
Tanggal Lulus Ujian : 28 Januari 2016

Disahkan Oleh :

Pembimbing,

Ketua Penguji


Dudi Permana, ST., MM., PhD


Priyono, SE., MM

Tanggal : 18/2-2016

Tanggal :

Dekan,

Ketua Program Studi
S1 Manajemen



Prof. Dr. Wiwik Utami, Ak., MS., CA

Tanggal : 18-2-2016



Dr. Rina Astini, SE., MM

Tanggal : 18/2 2016

KATA PENGANTAR

Segala puji bagi Tuhan YME yang telah memberikan rahmat dan kasih karunia-Nya kepada peneliti, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul **“Pengaruh Kualitas Layanan dan Citra Merek Terhadap Loyalitas Nasabah Melalui Kepuasan Nasabah”**. Skripsi ini merupakan syarat untuk memperoleh gelar sarjana pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.

Penulis menyadari sebagai manusia biasa dalam penelitian ini tidak lepas dari kesalahan dan kekurangan akibat keterbatasan pengetahuan serta pengalaman. Penyusunan skripsi ini tidak lepas dari bimbingan, bantuan dan dukungan yang sangat berarti dari berbagai pihak, khususnya Bapak Dudi Permana, ST., MM., PhD, selaku dosen pembimbing skripsi yang telah memberikan saran, waktu, bimbingan, semangat, pengetahuan dan nasehat-nasehat yang sangat bermanfaat yang telah diberikan kepada penulis.

Oleh karena itu, dalam kesempatan ini penulis mengucapkan syukur atas kekuatan dari Tuhan YME yang telah mengaruniakan berkat-Nya dan ingin berterima kasih pada semua pihak yang telah membantu dalam penyusunan skripsi ini terutama kepada :

1. Kedua orang tua tercinta dan kedua adik saya yang telah memberikan semangat, doa dan dukungan moral material yang tiada henti – hentinya kepada penulis serta memberi semangat dan memberikan banyak inspirasi dalam menyelesaikan skripsi ini.

2. Bapak Dr. Ir. Arissetyanto Nugroho, MM selaku Rektor Universitas Mercu Buana
3. Ibu Prof. Dr. Wiwik Utami, Ak., MS., CA, selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana
4. Ibu Dr. Rina Astini, SE., MM, selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.
5. Seluruh Dosen dan staf Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana yang telah memberikan segenap ilmunya.
6. Rekan – rekan kerja dari BCA KCU Tanjung Priok yang senantiasa mendukung dan memberikan bantuan serta semangat kepada penulis dalam penyusunan penelitian ini.
7. Pihak – pihak lain yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu. Terima kasih banyak atas bantuan, motivasi serta doanya

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna dikarenakan terbatasnya pengalaman dan pengetahuan yang dimiliki penulis. Oleh karena itu, penulis mengharapkan segala bentuk saran serta masukan bahkan kritik yang membangun dari berbagai pihak. Semoga skripsi ini bermanfaat dan dapat menambah pengetahuan khususnya bagi penulis dan pembaca pada umumnya. Akhir kata dengan segala ketulusan dan kerendahan diri, penulis mohon maaf apabila ada kesalahan dan kelemahan dalam skripsi ini.

Jakarta, 23 Januari 2016

Rinaldi Alexander

DAFTAR ISI

SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI	i
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI	ii
ABSTRACT	iii
ABSTRAK	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Penelitian.....	1
B. Rumusan Masalah Penelitian	9
C. Tujuan dan Kontribusi Penelitian.....	10
BAB II TINJAUAN PUSTAKA, RERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS	
A. Kajian Pustaka.....	12
1.Loyalitas Nasabah.....	12
2.Kepuasan Nasabah.....	16
3. Kualitas Layanan.....	20
4.Citra Merek.....	23
5.Pengaruh Kualitas Layanan Dengan Kepuasan Nasabah.....	25
6.Pengaruh Citra Merek Dengan Kepuasan Nasabah	26
7.Pengaruh Kualitas Layanan Dengan Loyalitas Nasabah	27
8.Pengaruh Citra Merek Dengan Loyalitas Nasabah	29
9.Pengaruh Kepuasan Nasabah Dengan Loyalitas Nasabah ...	30
10.Penelitian Terdahulu	31
B. Rerangka Penelitian	35
C. Hipotesis.....	35
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	
A. Waktu dan Tempat Penelitian	36
B. Desain Penelitian.....	36
C. Definisi dan Operasionalisasi Variabel.....	37
1.Definisi Variabel.....	37
2. Operasionalisasi Variabel.....	38
D. Pengukuran Variabel.....	43
E. Populasi dan Sampel Penelitian	43
1.Populasi Penelitian.....	43
2. Sampel Penelitian.....	44
F. Teknik Pengumpulan Data.....	45
G. Metode Analisis Data.....	46

1.Statistik Deskriptif	46
2.Uji Kualitas Data	47
a.Uji Validitas	47
b.Uji Reliabilitas	47
3.Uji Asumsi Klasik	48
a. Uji Normalitas	48
b. Uji Multikolonieritas	48
c. Uji Heteroskedastisitas	49
4.Uji Analisis Linier Berganda	50
5. Uji Hipotesis	50
a. Uji R ² Koefisien Korelasi	50
b. Uji F	51
b. Uji t	51
6.Analisis Jalur	52
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	
A. Gambaran Umum Objek Penelitian	54
1.Karakteristik Profil Responden	58
a.Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	59
b.Deskripsi Responden Berdasarkan Pendidikan	60
c.Deskripsi Responden Berdasarkan Usia	61
d.Deskripsi Responden Berdasarkan Pekerjaan	63
e.Deskripsi Responden Berdasarkan Penghasilan / Tahun	64
f.Deskripsi Responden Berdasarkan Nasabah BCA Sejak	65
B. Hasil Uji Statistik Deskriptif	67
C. Hasil Uji Kualitas Data	76
1.Hasil Uji Validitas	76
2.Hasil Uji Reliabilitas	80
D. Hasil Uji Asumsi Klasik	81
1.Hasil Uji Normalitas	81
2.Hasil Uji Multikolinearitas	82
3.Hasil Uji Heteroskedastisitas	83
E. Hasil Uji Analisis Regresi Linier Berganda I	84
F. Hasil Uji Hipotesis I	86
1.Hasil Uji R ² Koefisien Korelasi	86
2.Hasil Uji F	86
3.Hasil Uji t	87
G. Hasil Uji Analisis Regresi Linier Berganda II	89
H. Hasil Uji Hipotesis II	91
1.Hasil Uji R ² Koefisien Korelasi	91
2.Hasil Uji F	91
3.Hasil Uji t	92
I. Analisis Jalur	94
J. Pembahasan Hasil Penelitian	98
1.Pengaruh Kualitas Layanan Dengan Kepuasan Nasabah	99
2.Pengaruh Citra Merek Dengan Kepuasan Nasabah	99

3.Pengaruh Kualitas Layanan Dengan Loyalitas Nasabah	100
4.Pengaruh Citra Merek Dengan Loyalitas Nasabah	100
5.Pengaruh Kepuasan Nasabah Dengan Loyalitas Nasabah...	101
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	
A. Kesimpulan.....	103
B. Saran.....	103
1. Saran Praktis	104
2. Saran Teoritis	105
DAFTAR PUSTAKA.....	106
LAMPIRAN.....	110



DAFTAR TABEL

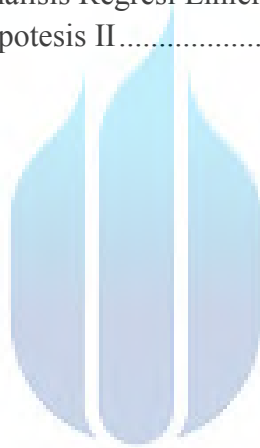
No.	Keterangan	Halaman
1.1	Tabel Perkembangan Jumlah Bank Umum Dan Kantor Bank Umum..	1
1.2	Tabel Perkembangan Jumlah Bank Umum Dan Kantor Bank Umum..	2
1.3	Tabel Perkembangan Jumlah Cabang BCA	3
1.4	Tabel Perkembangan Jumlah Nasabah Tabungan Rupiah BCA KCU Tanjung Priok.....	3
2.1	Tabel Penelitian Terdahulu	32
3.1	Tabel Operational Variabel	38
3.2	Tabel Pengukuran Dengan Skala Likert	43
3.3	Tabel Penentuan Sampel Dengan Krejcie Dan Morgan	45
4.1	Tabel Produk Dan Layanan BCA	57
4.2	Tabel Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	59
4.3	Tabel Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan	61
4.4	Tabel Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	62
4.5	Tabel Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	63
4.6	Tabel Karakteristik Responden Berdasarkan Penghasilan / Tahun	65
4.7	Tabel Karakteristik Responden Berdasarkan Nasabah BCA Sejak	66
4.8	Tabel Uji Statistik Deskriptif Kualitas Layanan (X1).....	69
4.9	Tabel Uji Statistik Deskriptif Citra Merek (X2)	71
4.10	Tabel Uji Statistik Deskriptif Kepuasan Nasabah (X3)	73
4.11	Tabel Uji Statistik Deskriptif Loyalitas Nasabah (Y).....	75
4.12	Tabel Uji Validitas Variabel Kualitas Layanan (X1).....	77
4.13	Tabel Uji Validitas Variabel Citra Merek (X2)	78
4.14	Tabel Uji Validitas Variabel Kepuasan Nasabah (X3).....	79
4.15	Tabel Uji Validitas Variabel Loyalitas Nasabah (Y)	80
4.16	Tabel Uji Reliabilitas	81
4.17	Tabel Uji Normalitas	82
4.18	Tabel Uji Multikolonieritas	83
4.19	Tabel Heteroskedastisitas.....	84
4.20	Tabel Hasil Uji Analisis Regresi Linier Berganda I	85
4.21	Tabel Hasil Uji R Square Pada Analisis Jalur Substruktural I.....	86
4.22	Tabel Hasil Uji F Pada Analisis Jalur Substruktural I	87
4.23	Tabel Hasil Uji T Pada Analisis Substruktural I.....	87
4.24	Tabel Hasil Uji Analisis Regresi Linier Berganda II.....	89
4.25	Tabel Hasil Uji R Square Pada Analisis Jalur Substruktural II.....	91
4.26	Tabel Hasil Uji F Pada Analisis Jalur Substruktural II.....	92
4.27	Tabel Hasil Uji T Pada Analisis Substruktural II	92
4.28	Tabel Hasil Estimasi Parameter Model.....	96

DAFTAR GAMBAR

No.	Keterangan	Halaman
2.1	Gambar Rerangka Pemikiran	35
4.1	Gambar Logo BCA	54
4.2	Gambar Struktur Organisasi.....	56
4.3	Gambar Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	59
4.4	Gambar Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan	60
4.5	Gambar Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	61
4.6	Gambar Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	63
4.7	Gambar Karakteristik Responden Berdasarkan Penghasilan / Tahun.	64
4.8	Gambar Karakteristik Responden Berdasarkan Nasabah BCA Sejak .	66
4.9	Gambar Garis Kontinum.....	68
4.10	Gambar Garis Kontinum Kualitas Layanan (X1)	70
4.11	Gambar Garis Kontinum Citra Merek (X2)	72
4.12	Gambar Garis Kontinum Kepuasan Nasabah (X3).....	74
4.13	Gambar Garis Kontinum Loyalitas Nasabah (Y).....	76
4.14	Gambar Desain Diagram.....	94
4.15	Gambar Desain Diagram Jalur Empiri.....	96

DAFTAR LAMPIRAN

No.	Keterangan	Halaman
Lampiran 1	Kuesioner Penelitian.....	110
Lampiran 2	Hasil Kuesioner	115
Lampiran 3	Hasil Statistik Deskriptif	132
Lampiran 4	Hasil Uji Validitas	151
Lampiran 5	Hasil Uji Reliabilitas	154
Lampiran 6	Hasil Uji Asumsi Klasik.....	155
Lampiran 7	Hasil Uji Analisis Regresi Linier Berganda I.....	156
Lampiran 8	Hasil Uji Hipotesis I.....	157
Lampiran 9	Hasil Uji Analisis Regresi Linier Berganda II.....	157
Lampiran 10	Hasil Uji Hipotesis II.....	158



UNIVERSITAS
MERCU BUANA