



**PENGARUH KUALITAS LAYANAN, CITRA DAN KEPUASAN
NASABAH TERHADAP LOYALITAS NASABAH
PADA PT. BANK CENTRAL ASIA TBK. CABANG KUDUS**

Skripsi ini diajukan sebagai salah satu syarat
untuk menyelesaikan jenjang pendidikan
Strata satu (S1) pada Fakultas Ekonomi
Universitas Muria Kudus

Diajukan oleh :

SUPRAPTI

NIM. 201111192

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS MURIA KUDUS
TAHUN 2015**

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN, CITRA DAN KEPUASAN
NASABAH TERHADAP LOYALITAS NASABAH PADA PT. BANK
CENTRAL ASIA TBK. CABANG KUDUS**

Skripsi ini telah disetujui dan dipertahankan dihadapan Tim Penguji Ujian Skripsi

Fakultas Ekonomi Universitas Muria Kudus

Kudus, 2015

Ketua ProgDi

Pembimbing I

NOOR AZIS, SE, MM
NIS. 0610701000001179

Dr. SUPRIYONO, SE, MM
NIS. 0610701000001176

Mengetahui,
Dekan

Pembimbing II

Dr. H. MOCHAMAD EDRIS, Drs, MM
NIS. 0610702010101021

NOOR AZIS, SE, MM
NIS. 0610701000001179

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

MOTTO :

Jadilah sabar dan sholat sebagai penolongmu. Dan sesungguhnya yang demikian itu sungguh berat, kecuali bagi orang-orang yang khusyu (yaitu) orang-orang yang meyakini, bahwa mereka akan menemui Tuhan-Nya, dan bahwa mereka akan kembali kepada-Nya”
(Al Baqoroh ayat 45-46)

Barang siapa yang taat kepada Allah dan Rasul-Nya dan bertaqwa kepada-Nya, maka mereka adalah orang-orang yang mendapat kemenangan.
(QS. An-Nuur ayat 52)

PERSEMBAHAN :

1. Suami
2. Putra-putriku
3. Sahabat dan teman-teman
4. Almamater UMK

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah, puji syukur kepada Allah SWT yang telah melimpahkan anugerah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul **PENGARUH KUALITAS LAYANAN, CITRA DAN KEPUASAN NASABAH TERHADAP LOYALITAS NASABAH PADA PT. BANK CENTRAL ASIA TBK. CABANG KUDUS** sebagai salah satu syarat dalam menyelesaikan Program Sarjana I Strata Satu (S1) Fakultas Ekonomi Universitas Muria Kudus Jurusan Manajemen.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini tidak mungkin terselesaikan dengan baik tanpa dukungan, bimbingan, bantuan, serta doa dari berbagai pihak selama penyusunan skripsi ini berlangsung. Pada kesempatan ini penulis hendak menyampaikan terima kasih kepada:

1. Bapak Dr. H. Mochamad Edris, Drs, MM, selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Muria Kudus dan seluruh staf pengajar yang telah memberikan bekal ilmu pengetahuan yang berguna, sehingga penyusunan skripsi ini dapat diselesaikan.
2. Bapak Dr. Supriyono, SE, MM, selaku Dosen pembimbing I yang telah meluangkan waktu untuk memberikan bimbingan, petunjuk serta saran yang sangat berharga dalam penyusunan skripsi.
3. Bapak Noor Azis, SE, MM, selaku Dosen Pembimbing II yang telah meluangkan waktu untuk memberikan bimbingan, petunjuk serta saran yang sangat berharga dalam penyusunan skripsi.

4. Seluruh responden yakni nasabah PT. Bank Central Asia Tbk. Cabang Kudus yang telah meluangkan waktu guna pengisian kuesioner yang telah disebar.
5. Suami dan Putra-putriku yang memberikan semangat kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
6. Teman-temanku yang selalu ada dalam keadaan susah maupun senang.

Dengan rendah hati penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna, mengingat keterbatasan pengetahuan yang penulis peroleh sampai saat ini. Oleh karena itu penulis mengharapkan saran dan kritik yang bersifat membangun guna terciptanya kesempurnaan skripsi ini. Akhir kata penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua pihak.

Kudus , 2015

Penulis,

Suprapti
NIM. 201111192

ABSTRAK

PENGARUH KUALITAS LAYANAN, CITRA DAN KEPUASAN NASABAH TERHADAP LOYALITAS NASABAH PADA PT. BANK CENTRAL ASIA TBK. CABANG KUDUS

Suprapti
NIM. 2011-11-192

Pembimbing 1. Dr. Supriyono, SE, MM

2. Noor Azis, SE, MM

Beberapa permasalahan terkait loyalitas nasabah adalah beberapa karyawan kurang mampu untuk bersikap kurang memberikan perhatian yang baik atau bersikap melayani. Masalah citra beberapa nasabah masih membanding-bandingkan dengan bank lain. Kemudian masalah kepuasan beberapa karyawan kurang senang dengan pengalaman transaksinya selama berhubungan dengan antara lain sistem antrean saat bertransaksi. Selanjutnya peneliti memilih PT. Bank Central Asia Tbk. Cabang Kudus sebagai obyek penelitian. Pemilihan obyek penelitian ini didasari karena citra yang baik pada bank tersebut, apalagi layanan yang dimiliki bisa diandalkan.

Penelitian ini bersifat *explanatory* yaitu menerangkan atau menjelaskan. Variabel independen penelitian adalah kualitas layanan, citra, dan kepuasan. Variabel dependen dalam penelitian ini adalah loyalitas nasabah. Jenis data meliputi data primer, dan data sekunder. Populasi sebanyak 2231 nasabah, dengan rumus slovin didapatkan sampel sebanyak 96 responden. Pengumpulan data menggunakan kuesioner. Pengolahan data menggunakan *editing*, *coding*, *scoring*, dan *tabulasi*. Uji Instrumen menggunakan uji validitas, uji reliabilitas. Analisis data menggunakan analisis regresi linier berganda, uji parsial (uji t), uji signifikan simultan (uji F), koefisien determinasi.

Dari hasil analisis data yang dilakukan dapat ditarik kesimpulan secara parsial bahwa kualitas layanan terhadap loyalitas berpengaruh positif signifikan, citra terhadap loyalitas nasabah berpengaruh positif signifikan, kepuasan kerja terhadap loyalitas nasabah berpengaruh positif dan signifikan. Secara berganda kualitas layanan, citra dan kepuasan kerja berpengaruh positif dan signifikan. Variabel yang paling dominan mempengaruhi loyalitas nasabah adalah kepuasan nasabah.

Kata Kunci : Kualitas layanan, Citra, dan Kepuasan Kerja, Loyalitas Nasabah.

ABSTRACT

THE INFLUENCE OF SERVICE QUALITY, CUSTOMER SATISFACTION AND THE IMAGE OF CUSTOMER LOYALTY AT PT BANK CENTRAL ASIA TBK. BRANCH KUDUS

Suprapti
NIM. 2011-11-192

The supervisor 1. Dr. Supriyono, SE, MM
2. Noor Azis, SE, MM

Some related problems of customer loyalty is some employees less capable to be less giving good attention or being served. Some image issues the customer still proclaimed that with another bank. Then issue the satisfaction of some employees less happy with its experiences during touch with among other things a system queue when transacting. Next the researchers choose PT Bank Central Asia Tbk. Branch Kudus as an object of research. This research is based on object selection because a good image on the bank-owned service, much less dependable.

This research is explanatory that is explained or explained. Independent research is the variable quality of service, imagery, and satisfaction. The dependent variable in this study is the customer loyalty. Data types include primary data and secondary data. Population of 2231 slovin formula, with the client obtained samples as much as 96 respondents. Data collection using the questionnaire. Processing data using coding, editing, scoring, and tabulate. Test Instrument use test validity, reliability test. Data analysis using multiple linear regression analysis, partial test (test t), significant simultaneous test (test F), the coefficient of determination.

From the results of the data analysis being done can be drawn partially conclusion that the quality of service to the loyalty effect significant, positive image of significant positive effect on customer loyalty, job satisfaction of customer loyalty and significant positive effect. As a double image and service quality, job satisfaction influence positive and significant. The most dominant variables influencing customer satisfaction is customer loyalty.

Keywords: service quality, image, job satisfaction, and Customer Loyalty.

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....	iii
KATA PENGANTAR	iv
ABSTRAK	vi
ABSTRACT	vii
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR	xiv
BAB I. PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang Masalah	1
1.2. Ruang Lingkup	3
1.3. Perumusan Masalah	4
1.4. Tujuan Penelitian	5
1.5. Kegunaan Penelitian	5
BAB II. TINJAUAN PUSTAKA	6
2.1. Pemasaran Jasa	6
2.2. Pengertian dan Tujuan Pemasaran Jasa	7
2.3. Kualitas Layanan	9
2.4. Citra	12
2.5. Kepuasan Nasabah	16

	Halaman
2.6. Loyalitas	21
2.7. Hubungan Kualitas Layanan, Citra dan Kepuasan terhadap Loyalitas	25
2.8. Tinjauan Penelitian Terdahulu	26
2.9. Kerangka Pemikiran Teoritis	29
2.10. Hipotesis Penelitian	29
BAB. III. METODE PENELITIAN	31
3.1. Rancangan Penelitian	31
3.2. Variabel Penelitian	31
3.2.1. Macam Variabel	31
3.2.2. Definisi Operasional Variabel	32
3.3. Jenis dan Sumber Data	35
3.4. Populasi dan Sampel	35
3.5. Pengumpulan Data	36
3.6. Uji Instrumen	37
3.6.1. Uji Validitas	37
3.6.1. Uji Reliabilitas	41
3.7. Pengolahan Data	42
3.8. Analisis Data	43
3.8.1. Analisis Kualitatif	43
3.8.2. Analisis Data Kuantitatif	43
3.8.2.1. Analisis Regresi Linier Berganda	43
3.8.2.2. Uji Parsial (Uji t)	44

	Halaman
3.8.2.3. Uji Signifikan Simultan (Uji F)	45
3.8.2.4. Koefisien Determinasi	46
BAB IV. HASIL DAN PEMBAHASAN.....	47
4.1. Gambaran Umum Obyek Penelitian	47
4.1.1. Sejarah Singkat PT. Bank Central Asia Tbk.	47
4.1.2. Kegiatan Usaha Perusahaan Bank BCA	48
4.1.3. Tugas dan Wewenang Bank BCA	50
4.2. Penyajian Data	52
4.2.1. Karakteristik Responden.....	52
4.2.1.1. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia...	52
4.2.1.2. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia ...	53
4.2.1.3. Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	53
4.2.2. Deskripsi Variabel Penelitian	54
4.2.2.1. Variabel Kualitas Layanan	54
4.2.2.2. Variabel Citra	56
4.2.2.3. Variabel Kepuasan Nasabah	57
4.2.2.4. Variabel Loyalitas Nasabah	58
4.3. Penyajian Data	59
4.3.1. Hasil Analisa Regresi Linier Berganda	59
4.3.2. Pengujian Hipotesis	62
4.3.2.1. Uji Parsial dengan <i>t-test</i>	62
4.3.2.2. Uji Simultan dengan <i>F-Test</i>	63

	Halaman
4.3.3. Uji Koefisien Determinasi (<i>R Square</i>)	65
4.4. Pembahasan	65
4.4.1. Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Loyalitas Nasabah.....	65
4.4.2. Pengaruh Citra Perusahaan terhadap Loyalitas Nasabah	
4.4.3. Pengaruh Kepuasan Nasabah terhadap Loyalitas Nasabah	68
BAB V. KESIMPULAN DAN SARAN.....	70
5.1. Kesimpulan	70
5.2. Saran	71
DAFTAR PUSTAKA	73
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 2.1. Tinjauan Penelitian Terdahulu	26
3.1. Validitas Item	38
3.2. Hasil Uji Validitas Kualitas Layanan	38
3.3. Hasil Uji Validitas Citra	39
3.4. Hasil Uji Validitas Kepuasan Nasabah	40
3.5. Hasil Uji Validitas Loyalitas Nasabah	40
3.6. Hasil Uji Reliabilitas	42
4.1. Jumlah Karyawan Berdasarkan Jenis Kelamin	52
4.2. Jumlah Karyawan Berdasarkan Usia	53
4.3. Jumlah Karyawan Berdasarkan Pekerjaan	54
4.4. Distribusi Frekuensi Skor Jawaban Variabel Kualitas Layanan pada PT. Bank Central Asia Tbk. Cabang Kudus...	55
4.5. Distribusi Frekuensi Skor Jawaban Variabel Citra pada pada PT. Bank Central Asia Tbk. Cabang Kudus.....	56
4.6. Distribusi Frekuensi Skor Jawaban Variabel Kepuasan Nasabah pada PT. Bank Central Asia Tbk. Cabang Kudus...	57
4.7. Distribusi Frekuensi Skor Jawaban Variabel Loyalitas Nasabah pada PT. Bank Central Asia Tbk. Cabang Kudus...	59
4.8. Rangkuman Hasil Empiris Penelitian	60
4.9. Hasil Pengujian Hipotesis untuk Uji Parsial dengan t-test ...	62
4.10. Hasil Pengujian Hipotesis Uji Simultan dengan F test	64

4.11. Hasil Pengujian untuk Uji Koefisien Determinasi (*R Square*) 65



DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1. Kerangka Pemikiran Teoritis	29

