



**PENGARUH CITRA PERUSAHAAN, NILAI PELANGGAN
DAN DAYA SAING TERHADAP LOYALITAS NASABAH
(STUDI KASUS PADA BRI CABANG KUDUS)**

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

Diajukan oleh :

ERLIN CAHYANINGRUM
NIM. 2010.11.175

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS MURIA KUDUS
TAHUN 2012**

**PENGARUH CITRA PERUSAHAAN, NILAI PELANGGAN
DAN DAYA SAING TERHADAP LOYALITAS NASABAH
(STUDI KASUS PADA BRI CABANG KUDUS)**

Skripsi ini telah disetujui dan dipertahankan dihadapan Tim
Penguji Ujian Skripsi Fakultas Ekonomi Universitas Muria Kudus

Kudus , 2012

Mengetahui,

Ketua ProgDi

Pembimbing I

Dian Wismar'ain, SE, MM.
NIS. 0610701000001177

Dr. Mokhamad Arwani.
NIS. 0610701000001196

Mengetahui

D e k a n

Pembimbing II

Drs. M. Masruri, MM.
NIS. 0610702010101002

Ratih Hesty Utami. P, SE, MM.
NIS. 0610701000001205

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

*Tak ada yang berputus asa dari rahmat Tuhannya,
kecuali orang yang sesat
(QS. Al Hajr: 56)*

Allah menciptakan setiap kesulitan pasti ada kemudahan

*Dg ilmu kehidupan mudah, dengan seni kehidupan menjadi indah dan
dengan agama hidup menjadi terarah dan bermakna*

*Kekuatan, kesabaran, keberanian, dan senyuman akan membawa diri kita
dalam kesuksesan*

Kupersembahkan Kepada :

1. Ayah & Bunda tercinta yang telah memberi doa restu, semangat, support & nasehat-nasehatnya.
2. Kedua kakakku tersayang, terima kasih untuk dukungannya
3. Untuk temen dekatku tercinta yang selalu mendukungku ♥
4. Sahabat – sahabatku di U.M.K terima kasih supportnya.
5. Seluruh Almamater tercinta.

KATA PENGANTAR

Segala Puji dan Syukur saya panjatkan pada Tuhan Yang Maha Esa, atas segala rahmat dan hidayahNya, sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini.

Penyusunan Skripsi ini merupakan salah satu syarat yang harus dipenuhi guna melengkapi syarat ujian akhir dan sekaligus persyaratan untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (S1) pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Muria Kudus.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa hasil penulisan skripsi ini masih jauh dari sempurna, namun penulis telah berusaha dengan segenap pikiran dan kemampuan agar dapat menyusun dan menyelesaikan skripsi ini dengan baik. Oleh karena itu kritik dan saran yang bersifat membangun dari semua pihak sangat penulis harapkan. Akhirnya dengan segala kerendahan hati penulis berharap semoga hasil skripsi ini dapat bermanfaat bagi kita semua.

Kudus,.....2012

Penulis

ERLIN CAHYANINGRUM

ABSTRAKSI
UNIVERSITAS MURIA KUDUS
FAKULTAS EKONOMI JURUSAN MANAJEMEN
STATUS TERAKREDITASI
PROGRAM STRATA 1
SKRIPSI 2012

- A. Nama : ERLIN CAHYANINGRUM
B. Judul Skripsi : PENGARUH CITRA PERUSAHAAN, NILAI PELANGGAN DAN DAYA SAING TERHADAP LOYALITAS NASABAH (STUDI KASUS PADA BRI CABANG KUDUS)
C. Jumlah Halaman : Permulaan x, isi 93, tabel 14, gambar 2.
D. Isi Ringkasan :

Perumusan masalah dalam penelitian ini adalah : (1) apakah semakin meningkat citra perusahaan, nilai pelanggan dan daya saing secara parsial akan memperkuat loyalitas nasabah ? dan (2) apakah semakin meningkat citra perusahaan, nilai pelanggan dan daya saing secara berganda akan memperkuat loyalitas nasabah ?

Tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut : (1) untuk menganalisis pengaruh antara citra perusahaan, nilai pelanggan dan daya saing secara parsial terhadap loyalitas nasabah pada BRI Cabang Kudus dan (2) untuk menganalisis pengaruh antara citra perusahaan, nilai pelanggan dan daya saing secara berganda terhadap loyalitas nasabah pada BRI Cabang Kudus.

Metode pengumpulan data yang digunakan adalah kuesioner atau angket, yaitu daftar isian yang berbentuk tertutup berisi segala pertanyaan yang dirancang dan dibuat untuk menjawab dan memberikan pendapat kepada komponen-komponen jawaban tertentu yang terdapat di dalam daftar isian.

Adapun hasil temuan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Citra perusahaan (X_1), nilai pelanggan (X_2) dan daya saing (X_3) dalam penelitian ini secara parsial memiliki pengaruh yang signifikan terhadap variabel loyalitas nasabah (Y) pada BRI Cabang Kudus, hal ini ditunjukkan dari hasil uji t masing – masing variabel 2,971 ; 4,370; 5,747 lebih besar jika dibandingkan dengan t tabel 1,658, karena t hitung terletak ditolak (H_0), artinya hipotesis nihil (H_0) ditolak dan hipotesis alternatif (H_A) diterima.
2. Citra perusahaan (X_1), nilai pelanggan (X_2) dan daya saing (X_3) memiliki pengaruh yang signifikan secara berganda terhadap variabel loyalitas nasabah (Y) pada BRI Cabang Kudus. Hal ini dibuktikan dari hasil perbandingan nilai dari F hitung = 23,304 lebih besar jika dibandingkan dengan F tabel = 2,70.

- E. Daftar buku yang digunakan : 31 (Tahun 2000 – 2011).

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN.....	ii
MOTTO DAN PERSEMBAHAN	iii
KATA PENGANTAR	iv
ABSTRAKSI	v
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR TABEL.....	viii
DAFTAR GAMBAR	ix
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Ruang Lingkup	9
1.3. Perumusan Masalah.....	10
1.4. Tujuan Penelitian.....	10
1.5. Kegunaan Penelitian.....	10
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	12
2.1. Konsep Citra Perusahaan.....	12
2.2. Konsep Nilai Pelanggan	14
2.3. Konsep Daya Saing	18
2.4. Konsep Loyalitas Nasabah	19
2.5. Hubungan Antar Variabel	22

2.6. Penelitian Terdahulu.....	25
2.7. Kerangka Pikir Teoritis	29
2.8. Hipotesis	30
BAB III METODE PENELITIAN.....	31
3.1. Rancangan Penelitian	31
3.2. Variabel Penelitian	31
3.3. Jenis dan Sumber Data	35
3.4. Populasi dan Sampel.....	36
3.5. Metode Pengumpulan Data	38
3.6. Metode Analisis Data	39
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	43
4.1. Gambaran Umum Obyek Penelitian.....	43
4.2. Uji Instrumen.....	66
4.3. Penyajian Data.....	67
4.4. Analisis Data	75
4.5. Pembahasan	84
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	89
5.1. Kesimpulan.....	89
5.2. Saran – Saran.....	89
DAFTAR PUSTAKA	91
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
4.1. Hasil Tryout Uji Validitas Data Hasil Jawaban Responden.....	66
4.2. Hasil Tryout Uji Reliabilitas.....	67
4.3. Jenis Kelamin.....	68
4.4. Status Perkawinan Responden.....	69
4.5. Pekerjaan Responden.....	69
4.6. Pendidikan Responden.....	70
4.7. Umur Responden	71
4.8. Hasil Rekapitulasi Jawaban Responden Variabel Citra Perusahaan ...	72
4.9. Hasil Rekapitulasi Jawaban Responden Variabel Nilai pelanggan	73
4.10. Hasil Rekapitulasi Jawaban Responden Variabel Daya Saing	74
4.11. Hasil Rekapitulasi Jawaban Responden Variabel Loyalitas Nasabah.....	75
4.12. Hasil Analisis Regresi Coefficients(a).....	76
4.13. Analisis Regresi Berganda ANOVA(b).....	81
4.14. Adjusted R square Model Summary.....	83

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
2.1. Kerangka Pikir Teoritis	29
4.1. Struktur Organisasi.....	48
4.2. Penerapan Pengaruh Citra Perusahaan, Nilai Pelanggan dan Daya Saing Terhadap Loyalitas Nasabah (Studi Kasus Pada BRI Cabang Kudus)	88

