



**PENGARUH KEPERCAYAAN, KUALITAS PELAYANAN,  
CITRA PERUSAHAAN, TERHADAP LOYALITAS NASABAH  
MELALUI KEPUASAN NASABAH PADA BANK BRI UNIT  
COLO DAWE KUDUS**

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

Oleh :

**ZULHAM BURHANUDDIN**

**201511201**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS**

**UNIVERSITAS MURIA KUDUS**

**TAHUN 2020**

**PENGARUH KEPERCAYAAN, KUALITAS PELAYANAN,  
CITRA PERUSAHAAN, TERHADAP LOYALITAS NASABAH  
MELALUI KEPUASAN NASABAH PADA BANK BRI UNIT  
COLO DAWE KUDUS**

Skripsi ini telah disetujui dan dipertahankan dihadapan tim penguji ujian skripsi  
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muria Kudus.

Kudus, 26 Februari 2020

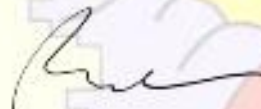
Mengetahui

Ketua Progdi



Dina Lusianti, SE., MM, AAK  
NIDN: 0630098401

Dosen Pembimbing I




Sutono, SE, MM, Ph.D  
NIDN: 0626017003

Mengetahui,

Dekan



  
Mochamad Edris, Drs. MM  
NIDN: 0618066201

Dosen Pembimbing II



Noor Aziz, SE, MM  
NIDN: 0609107501

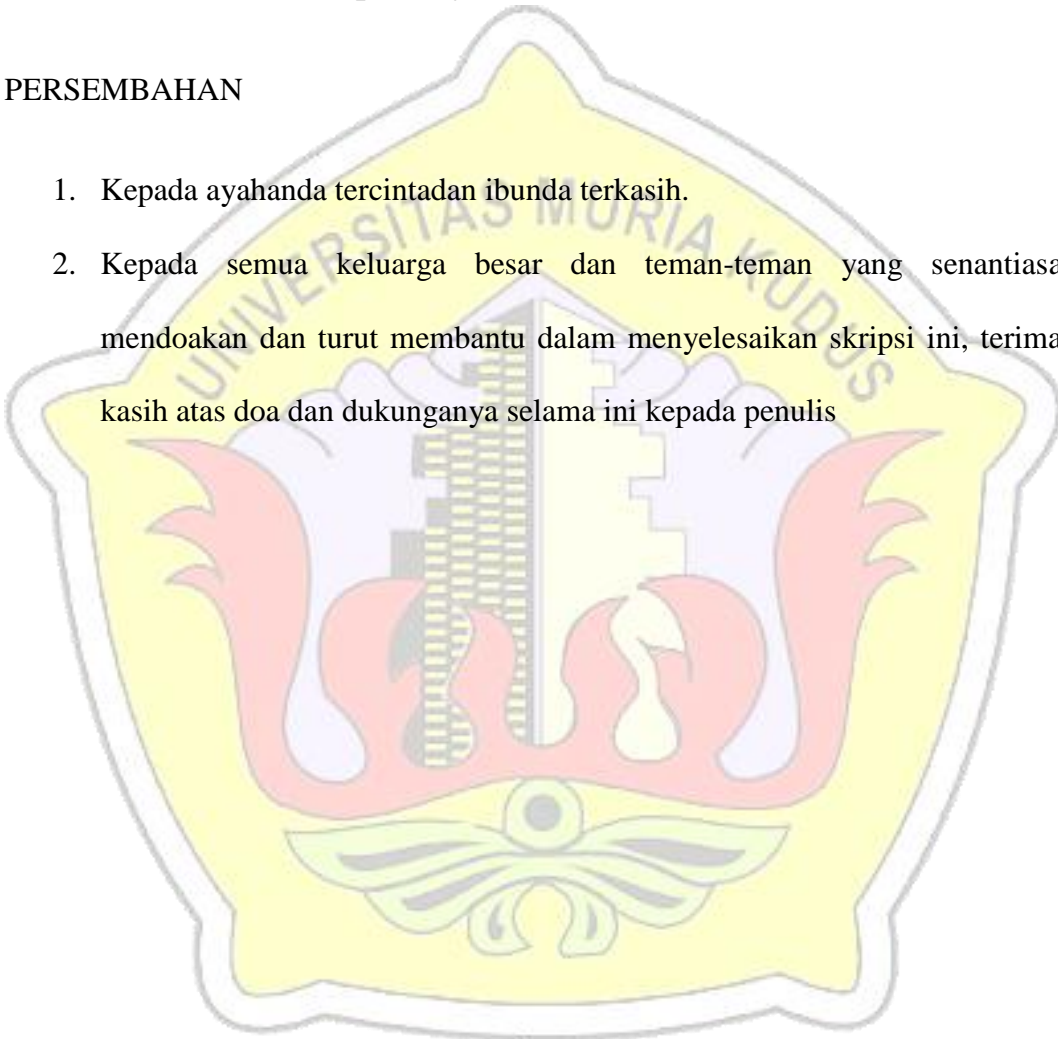
## MOTTO DAN PERSEMBAHAN

### MOTTO

“Jika kau tak tahan letihnya belajar di waktu muda maka kau harus menahan perihnya kebodohan di masa tua”

### PERSEMBAHAN

1. Kepada ayahanda tercintadan ibunda terkasih.
2. Kepada semua keluarga besar dan teman-teman yang senantiasa mendoakan dan turut membantu dalam menyelesaikan skripsi ini, terima kasih atas doa dan dukunganya selama ini kepada penulis



## KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis ucapkan kepada ALLAH SWT, karena dengan rahmat dan karunia-Nya penulis dapat menyusun penelitian ini dan menyelesaikan dengan baik sesuai dengan waktu yang telah direncanakan.

Secara khusus penulis mengucapkan banyak terima kasih dengan segala kerendahan hati kepada yang terhormat:

1. Dr. H. Mochamad Edris, Drs. MM selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Muria Kudus yang telah memberikan ijin untuk mengadakan penelitian dalam penulisan skripsi ini.
2. Sutono, SE, MM, Ph.D, selaku Dosen pembimbing I yang sangat membantu dalam kelancaran penyelesaian skripsi ini yang telah mengarahkan, membimbing, memberi motivasi yang membangun sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
3. Noor Aziz, SE.MM.Dosen pembimbing II yang memberi arahan dan bimbingan kepada penulis dalam menyelesaikan penelitian ini.
4. Dosen dan seluruh staf pengajar Fakultas Ekonomi Universitas Muria Kudus yang telah memberi bekal ilmu yang bermanfaat bagi penulis.
5. Ayahanda tercinta dan ibunda terkasih, Adik tersayang yang tiada henti memberikan semangat dan do'a kepada saya agar dapat segera menyelesaikan studi secepatnya.
6. Serta semua keluarga besar yang senantiasa mendoakan dan turut membantu dalam menyelesaikan skripsi ini, terima kasih atas doa dan dukungannya selama ini kepada penulis.




7. Sahabatku tercinta yang ada dirumah.
8. Sahabatku terkasih di UMK yang sudah memberi dukungan dan menemani perjalanan menyelesaikan skripsi, terima kasih atas semua bantuannya.
9. Teman-temanku di Manajemen tahun ajaran 2015 yang selama perkuliahan selalu kompak dan keluarga kecil KKN yang sudah memberi dukungan.
10. Dan bagi semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu yang turut serta memberikan bantuan dan sumbangan pemikiran selama penulis menyusun skripsi ini, penulis hanya bisa mengucapkan terimakasih.

Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi ini masih banyak kekurangan dan jauh dari kesempurnaan, untuk itu penulis mengharapkan saran dan kritik yang bersifat membangun untuk penyempurnaan skripsi ini. Harapan penulis, kiranya skripsi ini dapat memberikan sumbangan bagi pengembangan ilmu pengetahuan dan bermanfaat dalam memperkaya khasanah ilmu pengetahuan.

Kudus, 6 Februari 2020

Penulis



**ZULHAM BURHANUDDIN**

**ABSTRAKSI / RINGKASAN**  
**UNIVERSITAS MURIA KUDUS**  
**FAKULTAS EKONOMI JURUSAN MANAJEMEN**  
**STRATA 1 : 2019**

- A. Nama Penyusun : ZULHAM BURHANUDDIN  
B. Judul Skripsi : : **PENGARUH KEPERCAYAAN, KUALITAS PELAYANAN, CITRA PERUSAHAAN, TERHADAP LOYALITAS NASABAH MELALUI KEPUASAN NASABAH PADA BANK BRI UNIT COLO DAWE KUDUS.**  
C. Jumlah Halaman : Permulaan xi, Isi 98, Tabel 21, Gambar 3  
D. Ringkasan

Persaingan perbankan saat ini sangat ketat dan menuntut setiap bank tetap mempertahankan dan mendapatkan nasabah baru. Faktor pelayanan merupakan hal yang penting dan tidak dapat dihindari oleh bank, karena bisnis perbankan tergolong dalam bisnis jasa (*service*).

Berdasarkan hal tersebut maka dirumuskan permasalahan penelitian bagaimana pengaruh kepercayaan, kualitas pelayanan dan citra perusahaan terhadap loyalitas nasabah dengan kepuasan nasabah sebagai variabel mediasi pada Pada Bank BRI Unit Colo Dawe Kudus. Sedangkan tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis pengaruh kepercayaan, kualitas pelayanan dan citra perusahaan terhadap loyalitas nasabah dengan kepuasan nasabah sebagai variabel mediasi pada Pada Bank BRI Unit Colo Dawe Kudus.

Variabel independen dalam penelitian ini adalah kepercayaan, kualitas pelayanan dan citra perusahaan, variabel dependenyaitu loyalitas nasabah dengan variabel intervening kepuasan nasabah. Jenis dan sumber datanya meliputi data primer dan sekunder, sampel penelitian sebanyak 147 responden, pengumpulan datanya menggunakan kuesioner, pengolahan datanya meliputi: *editingcoding*, *scoring* dan *tabulating* dan proses input dengan program komputer AMOS 22. Analisis datanya dengan menggunakan analisis *Structural Equation Modelling* SEM.

Berdasarkan hasil analisis data menyatakan bahwa kepercayaan, kualitas pelayanan dan citra perusahaan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah dan loyalitas nasabah. Sedangkan varaibel kepuasan nasabah tidak bisa menjadi variabel mediasi antara kepercayaan dengan dengan kepuasan nasabah.

Kata Kunci: kepercayaan, kualitas pelayanan, citra perusahaan, kepuasan nasabah, loyalitas nasabah

**ABSTRAKSI / RINGKASAN  
UNIVERSITAS MURIA KUDUS  
FAKULTAS EKONOMI JURUSAN MANAJEMEN  
STRATA 1 : 2019**

- E. Nama Penyusun : ZULHAM BURHANUDDIN  
F. Judul Skripsi : : **PENGARUH KEPERCAYAAN, KUALITAS  
PELAYANAN, CITRA PERUSAHAAN, TERHADAP  
LOYALITAS NASABAH MELALUI KEPUASAN  
NASABAH PADA BANK BRI UNIT COLO DAWE  
KUDUS.**
- G. Jumlah Halaman : Permulaan xi, Isi 98, Tabel 21, Gambar 3  
H. Ringkasan

*Abstract*

*Today's banking competition is very tight and requires every bank to retain and get new customers. Service factors are important and cannot be avoided by banks, because the banking business is classified as a service business.*

*Based on this, the research problem was formulated as to how the influence of trust, service quality and company image on customer loyalty with customer satisfaction as a mediating variable at BRI Bank Colo Dawe Kudus. While the purpose of this study is to analyze the effect of trust, service quality and company image on customer loyalty with customer satisfaction as a mediating variable at BRI Bank Colo Dawe Kudus.*

*The independent variables in this study are trust, service quality and company image, the dependent variable is customer loyalty with intervening customer satisfaction variables. Types and sources of data include primary and secondary data, a sample of 147 respondents, data collection using questionnaires, data processing includes: editing coding, scoring and tabulating and input processes with AMOS 22 computer programs. Data analysis using Structural Equation Modeling SEM analysis*

*Based on the results of data analysis states that trust, service quality and company image significantly influence customer satisfaction and customer loyalty. Whereas customer satisfaction variables cannot be a mediating variable between trust and customer satisfaction.*

*Keywords: trust, service quality, company image, customer satisfaction, customer loyalty*



## DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN.....	ii
MOTTO DAN PERSEMBAHAN .....	iii
KATA PENGANTAR .....	iv
ABSTRAKSI .....	vi
ABSTRACT .....	vii
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR .....	xii
 <b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Research Gap.....	6
1.3 Ruang Lingkup .....	9
1.4 Perumusan Masalah.....	9
1.5 Tujuan Penelitian.....	11
1.6 Kegunaan Penelitian.....	12
 <b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b>	
2.1 Kepercayaan .....	13
2.2 Kualitas Pelayanan .....	15
2.3 Citra Perusahaan.....	18
2.4Loyalitas Nasabah .....	21
2.5Kepuasan Pelanggan ( <i>Customer Satisfaction</i> ) .....	24
2.6Hubungan Antar Variabel .....	27
2.7Tinjauan Penelitian Terdahulu .....	31
2.8Kerangka Pemikiran Teoritis .....	33
2.9Hipotesis.....	34



### BAB III METODE PENELITIAN

3.1 Rancangan Penelitian .....	38
3.2 Variabel Penelitian .....	38
3.3 Definisi Operasional Variabel Penelitian .....	39
3.4 Jenis dan Sumber Data .....	42
3.5 Populasi dan sampel .....	43
3.6 Metode Pengumpulan Data .....	44
3.7 Uji Instrumen Penelitian .....	45
3.8 Teknik Analisis Data .....	50

### BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

4. Hasil Penelitian .....	52
4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian .....	52
4.2 Penyajian Data .....	60
4.2.1 Karakteristik Responden .....	60
4.2.2 Deskriptif Variabel Penelitian .....	61
4.3 Analisis Data .....	68
4.3.1 Uji Analisis Data .....	68
4.4 Uji Normalitas .....	83
4.5 Evaluasi <i>Outliers</i> .....	85
4.6 Analisis Structural Equation Modelling ( SEM ) .....	86
4.7 Uji Hipotesis .....	88
4.8 Pengaruh Langsung (Direct) dan Pengaruh Tidak Langsung Indirect .....	93
4.9 Pembahasan .....	95

### BAB V KESIMPULAN DAN IMPLIKASI

5.1 Kesimpulan .....	99
5.2 Saran .....	101

### DAFTAR PUSTAKA

### LAMPIRAN

## DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1 <i>Top Brand Index</i> Kategori Bank Tahun 2015 - 2019.....	4
Tabel 1.2 Portofolio Simpanan BRI.....	5
Tabel 3.1 Goodness - of - Fit Indices.....	49
Tabel 4.1 Responden Menurut Usia.....	58
Tabel 4.2 Deskripsi Variabel kepercayaan ( $X_1$ ).....	59
Tabel 4.3 Deskripsi Variabel Kualitas pelayanan ( $X_2$ ).....	60
Tabel 4.4 Deskripsi Variabel Citra perusahaan ( $X_3$ ).....	61
Tabel 4.5 Deskripsi Variabel Kepuasan nasabah (Y1).....	62
Tabel 4.6 Deskripsi Variabel Loyalitas nasabah (Y2).....	63
Tabel 4.7 Uji validitas variabel kepercayaan ( $X_1$ ).....	64
Tabel 4.8 Uji validitas variabel Kualitas pelayanan ( $X_2$ ).....	65
Tabel 4.9 Uji validitas variabel Citra perusahaan.....	65
Tabel 4.10 Uji validitas variabel loyalitas nasabah.....	66
Tabel 4.11 Uji validitas variabel kepuasan nasabah.....	66
Tabel 4.12 Uji <i>Construct reliability</i> .....	67
Tabel 4.13 Uji <i>Average Variance Extracted</i> variabel penelitian.....	68
Tabel 4.14 Hasil uji <i>discriminant validity</i> .....	69
Tabel 4.15 Uji Model Goodness Of Fit Variabel Eksogen.....	72
Tabel 4.16 Analisis Faktor Konfirmatori Konstruk Eksogen.....	73
Tabel 4.17 Uji Model Goodness Of Fit Variabel Endogen.....	74
Tabel 4.18 Hasil Analisis Konfirmatori Faktor Endogen.....	75
Tabel 4.19 Uji Model Goodness Of Fit Variabel Endogen.....	78
Tabel 4.20 Hasil Analisis Konfirmatori Faktor Endogen.....	79
Tabel 4.21 Uji normalitas.....	80
Tabel 4.22 Analisis <i>Outlier</i> .....	81
Tabel 4.23 Uji Model Goodness Of Fit Variabel penelitian.....	84
Tabel 4.24 Uji Hipotesis.....	85
Tabel 4.25 Hasil estimasi <i>direct effect</i> .....	89
Tabel 4.26 Hasil estimasi <i>indirect effect</i> dan <i>total efect</i> .....	89

## DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran Teoritis .....	34
Gambar 4.1 Pengujian Full Model Sem.....	83

