



**PENGARUH *CORPORATE IMAGE*, KEPERCAYAAN  
PELANGGAN, KUALITAS PELAYANAN, *SWITCHING COST*  
DAN *RELATIONSHIP MARKETING* TERHADAP LOYALITAS  
PELANGGAN SECARA PARSIAL PADA NASABAH PT BPR**

**BANK DAERAH KUDUS**

**Skripsi**

Disusun untuk Memperoleh Gelar Sarjana Manajemen

Oleh :

**FIFIN AMALIA**

**NIM 201711224**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS MURIA KUDUS  
TAHUN 2023**



**PENGARUH *CORPORATE IMAGE*, KEPERCAYAAN  
PELANGGAN, KUALITAS PELAYANAN, *SWITCHING COST*  
DAN *RELATIONSHIP MARKETING* TERHADAP LOYALITAS  
PELANGGAN SECARA PARSIAL PADA NASABAH PT BPR  
BANK DAERAH KUDUS**

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

Oleh :

**FIFIN AMALIA**

**NIM 201711224**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS MURIA KUDUS  
TAHUN 2023**

**PENGARUH *CORPORATE IMAGE*, KEPERCAYAAN PELANGGAN,  
KUALITAS PELAYANAN, *SWITCHING COST* DAN *RELATIONSHIP  
MARKETING* TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN SECARA  
PARSIAL PADA NASABAH PT BPR BANK DAERAH KUDUS**

Nama : Fifi Amalia

NIM : 201711224

Program Studi : Manajemen

Skripsi ini telah disetujui dan dipertahankan dihadapan Tim Penguji Skripsi

Fakultas Ekonomi dan Bisnis Unuversitas Muria Kudus

Kudus, .....

Mengetahui  
Ketua Program Studi



**(Noor Indah Rahmawati, S.E., M.M)**  
NIDN. 0024037701

Pembimbing I



**(Dr. Supriyono, S.E., M.M)**  
NIDN. 0614037104

Mengetahui  
Dekan



**(Dr. Kertati Sumekar, S.E., M.M)**  
NIDN. 0616077304

Pembimbing II



**(Hufomo Rusdianto, S.E., MBA., AWM., QWM., CBV)**  
NIDN. 0619108502

## MOTTO DAN PERSEMBAHAN

### Motto

There is no limit to what we, as women, can accomplish

(Michelle Obama)

There's no prerequisite for worthiness. You are born being worthy

(Viola Davis)

### Persembahan:

- Kedua orangtuaku, Kusairi dan Jumirah yang telah mendoakan dan memberikan semangat.
- Sudaraku, Refi Mahardika dan Ian Wiratama yang selalu memberikan kalimat motivasi setiap harinya.
- Sahabatku, Zulia Ainun Sari yang sigap menemani dan membantuku.
- Diriku sendiri, Fifin Amalia terima kasih sudah berjuang dan bertahan untuk menyelesaikan tugas akhir ini.

## ABSTRAKSI

### **PENGARUH *CORPORATE IMAGE*, KEPERCAYAAN PELANGGAN, KUALITAS PELAYANAN, *SWITCHING COST* DAN *RELATIONSHIP MARKETING* TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN PADA NASABAH PT BPR BANK DAERAH KUDUS**

**FIFIN AMALIA**

**NIM 201711224**

Dosen Pembimbing: 1. **Dr. Supriyono, S.E., M.M**

2. **Hutomo Rusdianto, S.E., MBA., AWM., QWM., CBV**

**UNIVERSITAS MURIA KUDUS**

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS PROGRAM STUDI MANAJEMEN**

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh dari *corporate image*, kepercayaan pelanggan, kualitas pelayanan, *switching cost* dan *relationship marketing* terhadap loyalitas pelanggan pada nasabah PT BPR Bank Daerah Kudus. Variabel yang digunakan terdiri dari variabel bebas yakni *corporate image* (X1), kepercayaan pelanggan (X2), kualitas pelayanan (X3), *switching cost* (X4) dan *relationship marketing* (X5) serta variabel terikat yakni loyalitas pelanggan (Y). Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pelanggan PT BPR Bank Daerah Kudus sebanyak 6.621 nasabah. Sampel yang digunakan sebanyak 100 responden yang telah dipilih dengan menggunakan rumus *slovin*. Analisis data menggunakan analisis regresi linier berganda. Dari hasil penelitian yang telah dilakukan didapatkan hasil *corporate image*, kepercayaan pelanggan, kualitas pelayanan, *switching cost* dan *relationship marketing* berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan nasabah PT BPR Bank Daerah Kudus.

**Kata Kunci : *corporate image*, kepercayaan pelanggan, kualitas pelayanan, *switching cost*, *relationship marketing* dan loyalitas pelanggan.**

**ABSTRACT**

***THE EFFECT OF CORPORATE IMAGE, CUSTOMER TRUST, SERVICE QUALITY, SWITCHING COST AND RELATIONSHIP MARKETING ON CUSTOMER LOYALTY AT PT BPR BANK DAERAH KUDUS***

**FIFIN AMALIA**

**NIM 201711224**

Dosen Pembimbing: 1. **Dr. Supriyono, S.E, M.M**

**2. Hutomo Rusdianto, S.E., MBA., AWM., QWM., CBV**

**UNIVERSITAS MURIA KUDUS**

**FACULTY OF ECONOMICS AND BUSINESS STUDY PROGRAM OF  
MANAGEMENT**

*The purpose of this study was to determine the effect of corporate image, customer trust, service quality, switching costs and relationship marketing on customer loyalty to customers of PT BPR Bank Daerah Kudus. The variables used consist of independent variables namely corporate image (X1), customer trust (X2), service quality (X3), switching costs (X4) and relationship marketing (X5) and the dependent variable namely customer loyalty (Y). The population in this study were all customers of PT BPR Bank Daerah Kudus as many as 6,621 customers. The sample used was 100 respondents who had been selected using the slovin formula. Data analysis using multiple linear regression analysis. From the results of the research that has been done, the results of corporate image, customer trust, service quality, switching costs and relationship marketing have a positive and significant effect on customer loyalty of PT BPR Bank Daerah Kudus customers.*


***Keywords: corporate image, customer trust, service quality, switching costs, relationship marketing and customer loyalty.***

## KATA PENGANTAR

Segala puja dan puji syukur Saya haturkan kepada Allah SWT, sebab berkat restuNya Saya dapat menyelesaikan tugas akhir yang berjudul **“Pengaruh *Corporate Image*, Kepercayaan Pelanggan, Kualitas Pelayanan, *Switching Cost* Dan *Relationship Marketing* Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Nasabah PT BPR Bank Daerah Kudus”**. Penulisan tugas akhir ini dilaksanakan untuk memenuhi persyaratan akademis guna memperoleh gelar Sarjana Manajemen (S1) Universitas Muria Kudus Fakultas Ekonomi dan Bisnis Konsentrasi Manajemen Sumber Daya Manusia. Saya sadar jika dalam penyelesaian tugas ini dapat terlaksana dengan baik berkat bimbingan serta bantuan dari beberapa pihak. Maka dari itu, ijinakan Saya menyampaikan rasa terimakasih sebesar-besarnya kepada:

1. Prof. Dr. Ir. Darsono, M.Si, selaku Rektor Universitas Muria Kudus.
2. Dr. Kertati Sumekar, S.E., M.M, selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muria Kudus.
3. Noor Indah Rahmawati, S.E., M.M, selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muria Kudus.
4. Dr. Supriyono, S.E., M.M, selaku dosen pembimbing pertama.
5. Hutomo Rusdianto, S.E., MBA., AWM., QWM., CBV, selaku dosen pembimbing kedua.
6. Teman-temanku, yang selalu mengingatkanku untuk segera menyelesaikan skripsi.

Disadari jika skripsi ini jauh dari kata sempurna, sehingga kritik serta saran yang baik sangat diperlukan. Saya berharap semoga hasil dari tugas ini dapat membawa manfaat bagi para pembaca dan pihak yang membutuhkan.



Kudus, 23 April 2023

Penulis

**FIFIN AMALIA**



## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI.....	ii
MOTTO DAN PERSEMBAHAN .....	iii
ABSTRAKSI.....	iv
<i>ABSTRACT</i> .....	v
KATA PENGANTAR .....	vi
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR .....	xii
DAFTAR LAMPIRAN .....	xiii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang .....	1
1.2. Ruang Lingkup .....	6
1.3. Perumusan Masalah.....	7
1.4. Tujuan Penelitian.....	8
1.5. Manfaat Penelitian.....	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	10
2.1. Landasan Teori .....	10
2.1.1. <i>Corporate Image</i> .....	10
2.1.2. Kepercayaan Pelanggan .....	13
2.1.3. Kualitas Pelayanan .....	17
2.1.4. <i>Switching Cost</i> .....	20
2.1.5. <i>Relationship Marketing</i> .....	22
2.1.6. Loyalitas Pelanggan .....	26
2.2. Peneliti Terdahulu .....	28
2.3. Pengaruh Antar Variabel.....	35
2.3.1. Pengaruh <i>Corporate Image</i> Terhadap Loyalitas Pelanggan .....	35
2.3.2. Pengaruh Kepercayaan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan .....	36
2.3.3. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan .....	37
2.3.4. Pengaruh <i>Switching cost</i> Terhadap Loyalitas Pelanggan.....	38
2.3.5. Pengaruh <i>Relationship Marketing</i> Terhadap Loyalitas Pelanggan .....	38
2.4. Kerangka Pemikiran Teoritis.....	39

2.5. Hipotesis.....	40
<b>BAB III METODE PENELITIAN.....</b>	<b>41</b>
3.1. Rancangan Penelitian .....	41
3.2. Variabel Penelitian .....	42
3.2.1. Variabel Bebas .....	42
3.2.2. Variabel Terikat .....	43
3.2.3. Definisi Operasional Variabel.....	43
3.3. Jenis dan Sumber Data .....	48
3.3.1. Jenis Penelitian.....	48
3.3.2. Sumber Data.....	48
3.4. Populasi dan Sampel .....	49
3.4.1. Populasi .....	49
3.4.2. Sampel.....	50
3.5. Pengumpulan Data .....	51
3.6. Pengolahan Data.....	52
3.6.1. Coding .....	52
3.6.2. <i>Editing</i> .....	52
3.6.3. <i>Tabulating</i> .....	52
3.7. Uji Instrumen Data .....	52
3.7.1. Uji Validitas .....	52
3.7.2. Uji Reliabilitas .....	53
3.8. Metode Analisis Data .....	54
3.8.1. Analisis Kuantitatif .....	54
3.8.2. Analisis Regresi Linier Berganda .....	54
3.9. Uji Asumsi Klasik .....	55
3.9.1. Uji Normalitas.....	55
3.9.2. Uji Multikolinearitas .....	56
3.9.3. Uji Heteroskedestisitas.....	56
3.10. Uji Hipotesis.....	57
<b>BAB IV PEMBAHASAN.....</b>	<b>60</b>
4.1. Gambaran Karakteristik Responden.....	60
4.1.1. Jenis Kelamin Responden .....	60
4.1.2. Usia Responden.....	61
4.1.3. Pendidikan Terakhir Responden .....	62

4.1.4. Pekerjaan Responden .....	63
4.1.5. Lama Menggunakan Jasa PT BPR Bank Daerah Kudus .....	63
4.2. Tanggapan Responden Terhadap Variabel Penelitian.....	64
4.2.1. Tanggapan Responden Terhadap <i>Corporate Image</i> (X1).....	64
4.2.2. Tanggapan Responden Terhadap Kepercayaan Pelanggan (X2)....	65
4.2.3. Tanggapan Responden Terhadap Kualitas Pelayanan (X3) .....	66
4.2.4. Tanggapan Responden Terhadap <i>Switching Cost</i> (X4) .....	67
4.2.5. Tanggapan Responden Terhadap <i>Relationship Marketing</i> (X5)....	68
4.2.6. Tanggapan Responden Terhadap Loyalitas Pelanggan (Y).....	69
4.3. Uji Instrumen Penelitian.....	70
4.3.1. Uji Validitas .....	70
4.3.2. Uji Reliabilitas .....	71
4.4. Analisis Data .....	72
4.4.1. Uji Asumsi Klasik .....	72
4.4.2. Analisis Regresi Linier Berganda .....	75
4.4.3. Pengujian Hipotesis.....	77
4.5. Pembahasan.....	81
4.5.1. Pengaruh <i>Corporate Image</i> terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Nasabah PT BPR Bank Daerah Kudus .....	81
4.5.2. Pengaruh Kepercayaan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Nasabah PT BPR Bank Daerah Kudus.....	82
4.5.3. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Nasabah PT BPR Bank Daerah Kudus .....	84
4.5.4. Pengaruh <i>Switching Cost</i> terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Nasabah PT BPR Bank Daerah Kudus .....	85
4.5.5. Pengaruh <i>Relationship Marketing</i> terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Nasabah PT BPR Bank Daerah Kudus.....	87
BAB V PENUTUP.....	89
5.1. Kesimpulan.....	89
5.2. Saran.....	90
DAFTAR PUSTAKA .....	92
LAMPIRAN .....	99

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Jumlah Nasabah di PT BPR Bank Daerah Kudus Tahun 2019-2021 .....	3
Tabel 1.2 Penutupan Rekening oleh Nasabah PT BPR Bank Daerah Kudus Tahun 2019-2021 .....	4
Tabel 4.1 Umur Responden.....	60
Tabel 4.2 Umur Responden.....	61
Tabel 4.3 Pendidikan Terakhir Responden .....	62
Tabel 4.4 Pekerjaan Responden .....	63
Tabel 4.5 Lama Menggunakan Jasa PT BPR Bank Daerah Kudus .....	64
Tabel 4.6 Tanggapan Responden Terhadap <i>Corporate Image</i> (X1).....	65
Tabel 4.7 Tanggapan Responden Terhadap Kepercayaan Pelanggan (X2).....	66
Tabel 4.8 Tanggapan Responden Terhadap Kualitas Pelayanan (X3).....	66
Tabel 4.9 Tanggapan Responden Terhadap <i>Switching Cost</i> (X4) .....	67
Tabel 4.10 Tanggapan Responden Terhadap <i>Relationship Marketing</i> (X5).....	68
Tabel 4.11 Tanggapan Responden Terhadap Loyalitas Pelanggan (Y) .....	69
Tabel 4.12 Hasil Uji Validitas.....	70
Tabel 4.13 Hasil Uji Reliabilitas.....	71
Tabel 4.14 Hasil Uji Multikolinieritas .....	73
Tabel 4.15 Hasil Uji Heterokedastisitas.....	74
Tabel 4.16 Analisa Regresi Linier Berganda.....	75
Tabel 4.17 Hasil Uji Statistik t.....	77
Tabel 4.18 Hasil Uji Koefisien Determinasi .....	80

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran Teoritis .....	39
Gambar 4.1 Hasil Uji Normalitas.....	72



## DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN 1: Kuesioner Penelitian .....	100
LAMPIRAN 2: Hasil Jawaban Responden (Tabulasi Data).....	107
LAMPIRAN 3: Hasil Pengolahan Spss Frekuensi Jawaban Responden .....	113
LAMPIRAN 4: Hasil Pengolahan Spss Uji Instrumen Penelitian.....	121
LAMPIRAN 5: Hasil Pengolahan Spss Uji Asumsi Klasik .....	128
LAMPIRAN 6: Hasil Pengolahan Spss Analisis Regresi Linier Berganda.....	131
LAMPIRAN 7: Hasil Pengolahan Spss Uji Hipotesis .....	132
LAMPIRAN 8: Surat Ijin dan Surat Ijin Balasan Penelitian .....	133
LAMPIRAN 9: Tabel r .....	138
LAMPIRAN 10: Tabel t.....	140