

**PENGARUH HUBUNGAN PEMASARAN, CITRA
PERUSAHAAN DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
LOYALITAS NASABAH BANK JATENG SYARIAH CABANG
PURWOKERTO**



SKRIPSI

**Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana
Manajemen**

NURLITA ZHAKINAH PRATIWI

1602010055

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PURWOKERTO
2020**

**PENGARUH HUBUNGAN PEMASARAN, CITRA
PERUSAHAAN DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
LOYALITAS NASABAH BANK JATENG SYARIAH CABANG
PURWOKERTO**



SKRIPSI

**Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana
Manajemen**

NURLITA ZHAKINAH PRATIWI

1602010055

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PURWOKERTO
2020**

HALAMAN PERSETUJUAN

**PENGARUH HUBUNGAN PEMASARAN, CITRA PERUSAHAAN DAN
KUALITAS PELAYANAN TERHADAP LOYALITAS NASABAH BANK
JATENG SYARIAH CABANG PURWOKERTO**



SKRIPSI

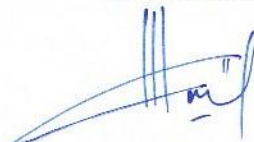
Oleh :

Nurlita Zhakinah Pratiwi

1602010055

Diperiksa dan Disetujui Oleh :

Pembimbing



Restu Frida Utami, S.E., M.Si

NIK. 2160496




HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi yang diajukan oleh :

Nama : Nurlita Zhakinah Pratiwi
NIM : 1602010055
Program Studi : Manajemen
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis
Judul : **Pengaruh Hubungan Pemasaran, Citra Perusahaan dan Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Nasabah Bank Jateng Syariah Cabang Purwokerto.**

Telah berhasil dipertahankan di hadapan Dewan Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen pada Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Muhammadiyah Purwokerto.


DEWAN PENGUJI

Ketua : Restu Frida Utami, S.E., M.Si ()
Anggota 1 : Arini Hidayah, S.E., M.Si ()
Anggota 2 : Alfato Yusnar Kharismasyah, S.E., M.Si ()
Ditetapkan di : Purwokerto
Tanggal : 24 Agustus 2020

Mengetahui:

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis




Dr. H. Ma'ati Tubastuvi, S.E., M.Si

NIK. 2160187

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Nurlita Zhakinah Pratiwi
NIM : 1602010055
Program Studi : Manajemen
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis
Perguruan Tinggi : Universitas Muhammadiyah Purwokerto

Menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa skripsi ini adalah hasil karya saya dan semua sumber baik yang dikutip maupun dirujuk telah saya nyatakan dengan benar serta bukan hasil penjiplakan dari karya orang lain.

Demikian pernyataan ini saya buat dan apabila kelak dikemudian hari terbukti ada unsur penjiplakan, saya bersedia mempertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Purwokerto, 24 Agustus 2020

Yang membuat pernyataan



Nurlita Zhakinah Pratiwi

**HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI
KEPENTINGAN AKADEMIS**

Sebagai civitas akademika Universitas Muhammadiyah Purwokerto dan demi pengembangan ilmu pengetahuan, saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Nurlita Zhakinah Pratiwi
NIM : 1602010055
Program Studi : Manajemen
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis
Perguruan Tinggi : Universitas Muhammadiyah Purwokerto
Jenis Karya : Skripsi

Menyetujui untuk memberikan Hak Bebas Royalti Noneklusif (*Non-exclusive Royalty-Fee Right*) kepada Universitas Muhammadiyah Purwokerto atas karya ilmiah saya yang berjudul :

“ Pengaruh Hubungan Pemasaran, Citra Perusahaan dan Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Nasabah Bank Jateng Syariah Cabang Purwokerto ”

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Noneklusif ini Universitas Muhammadiyah Purwokerto berhak menyimpan, mengalihmedia/mengalihformatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat dan mempublikasikan tugas akhir saya dengan tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya

Dibuat di : Purwokerto
Pada tanggal : 24 Agustus 2020
Yang menyatakan,



Nurlita Zhakinah Pratiwi

MOTTO

Never Give Up

Tidak ada eskalator kesuksesan

Kau harus menaiki tangga

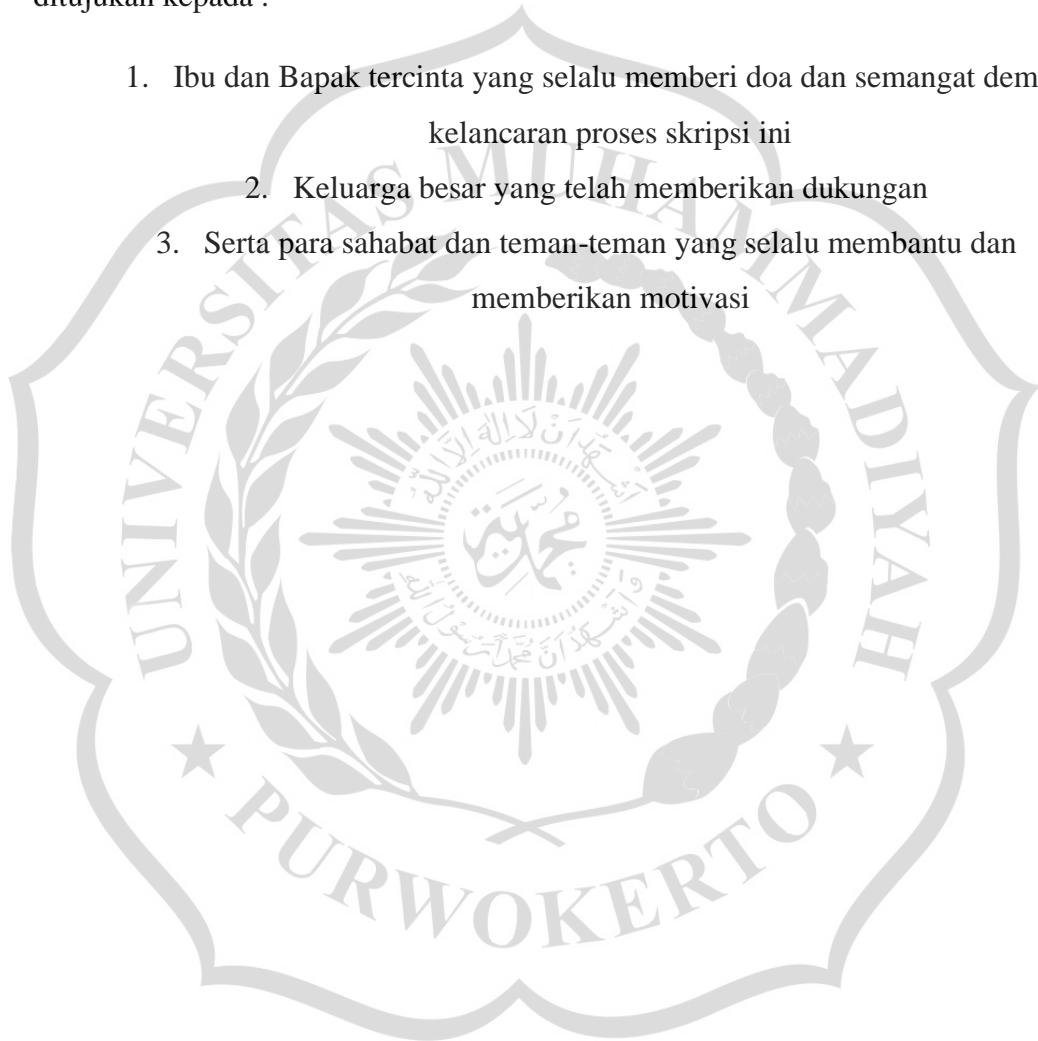
Keberhasilanmu berkat doa orangtuamu



PERSEMBAHAN

Puji Syukur kepada Allah SWT yang telah melimpahkan nikmat dan rahmat-Nya. Sehingga skripsi ini dapat tersusun dengan baik. Persembahan skripsi ini ditujukan kepada :

1. Ibu dan Bapak tercinta yang selalu memberi doa dan semangat demi kelancaran proses skripsi ini
2. Keluarga besar yang telah memberikan dukungan
3. Serta para sahabat dan teman-teman yang selalu membantu dan memberikan motivasi



KATA PENGANTAR

Puji syukur saya panjatkan kepada Allah SWT, karena atas berkas dan rahmat-Nya, saya dapat menyelesaikan skripsi ini. Penulisan skripsi ini dilakukan dalam rangka memenuhi salah satu syarat untuk mencapai gelar Sarjana Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Purwokerto. Saya menyadari bahwa tanpa bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak, dari masa perkuliahan sampai pada penyusunan skripsi ini, sangatlah sulit bagi saya untuk menyelesaikan skripsi ini. Oleh karena itu, saya mengucapkan terimakasih kepada:

1. Dr. Anjar Nugroho, M.Si., M.H.I, selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Purwokerto
2. Dr. Hj. Naelati Tubastuvi, S.E., M.Si, selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis yang telah memberikan berbagai informasi dan bimbingan tentang tata laksana penyusunan skripsi kepada saya.
3. Restu Frida Utami, S.E., M.Si, selaku dosen pembimbing yang telah memberi berbagai informasi bimbingan tentang tata laksanaan penyusunan skripsi kepada saya serta menyediakan waktu, tenaga dan pikiran untuk mengarahkan saya dalam penyusunan skripsi ini.
4. Arini Hidayah, S.E., M.Si, yang telah memberikan berbagai pertanyaan untuk menguji kelayakan saya sebagai Sarjana Manajemen.
5. Alfato Yusnar Kharismasyah, S.E., M.Si, yang telah memberikan berbagai pertanyaan untuk menguji kelayakan saya sebagai Sarjana Manajemen.

6. Bapak Ibu dosen dan seluruh staf Tata Usaha Fakultas Ekonomi dan Bisnis, yang telah memberikan tenaga dan segala bantuan serta fasilitas yang diberikan.
7. Asep Sofyan dan Sri Wahyuni selaku orang tua saya, serta keluarga besar saya yang telah memberikan dukungan material, moral dan kesabarannya selama ini yang sangat luar biasa dan untuk segala do'a yang telah dipanjatkan.
8. Teman-teman saya Rosi Rahayu, Martine Kharisma Dewi, Husnita, Ria Indarwati, Untari Syarifah Sumandari, Nurul Setianingsih, Mia Agustiyarini dan teman-teman satu bimbingan atas segala doa, dukungan, semangat, motivasi, nasihat, bantuan dan waktu yang diberikan.
9. Teman-teman Manajemen A, terimakasih atas kebersamaan selama 4 tahun ini.
10. Teman-teman KKN Desa Kutamendala, terimakasih atas dukungan dan semangat yang diberikan.
11. Pihak Bank Jateng Syariah yang telah mengizinkan serta membantu mengarahkan dalam penyebaran kuisioner skripsi ini.
12. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang telah memberikan bantuan dalam menyelesaikan skripsi ini.

Akhir kata, saya berharap Allah SWT berkenan membalas segala kebaikan semua pihak yang telah membantu. Semoga skripsi ini membawa manfaat bagi pengembangan ilmu.

Purwokerto, 24 Agustus 2020



Penulis



DAFTAR ISI

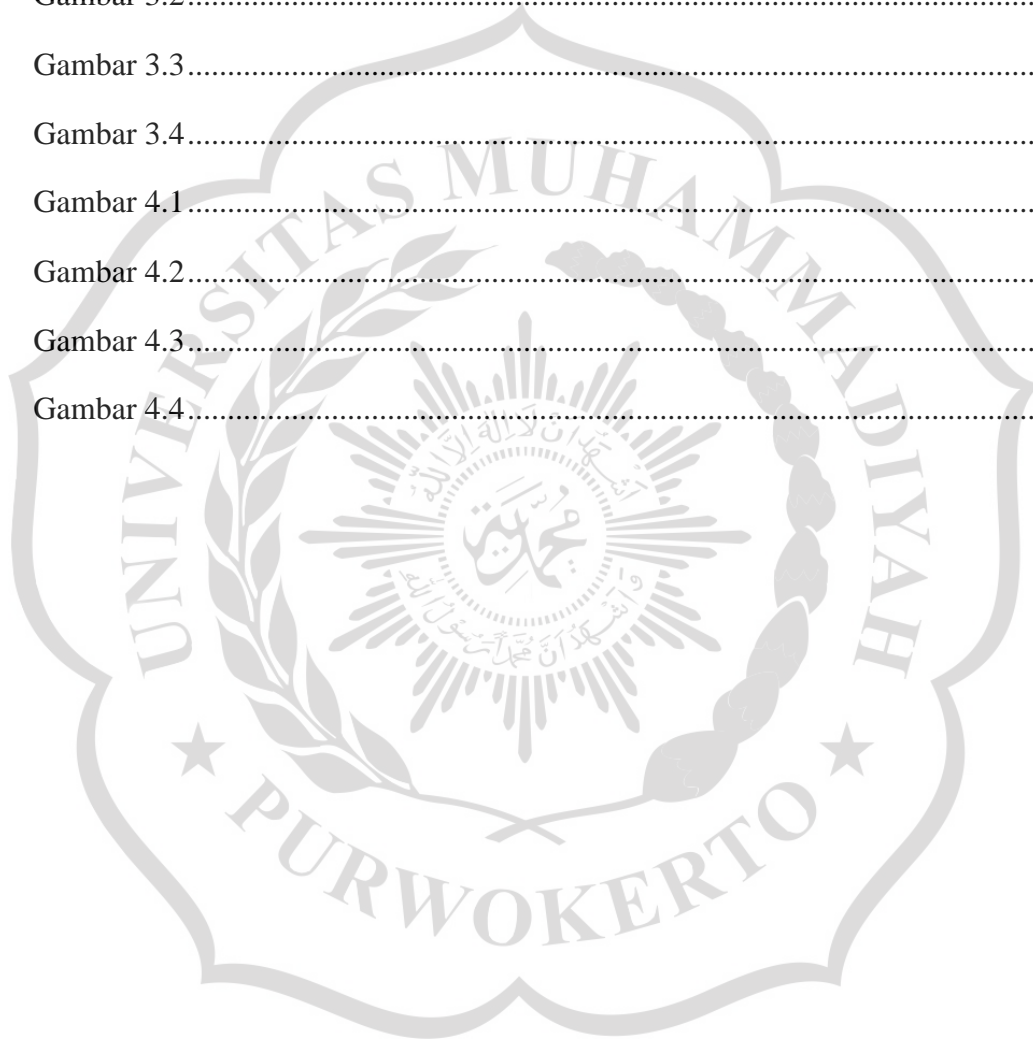
HALAMAN SAMBUNG	
HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS.....	iv
PERSETUJUAN PUBLIKASI.....	v
MOTTO.....	vi
PERSEMBAHAN.....	vii
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR TABEL.....	xiv
ABSTRAK.....	xvi
<i>ABSTRACT</i>	xvii
BAB 1. PENDAHULUAN.....	1
A. Latar belakang.....	1
B. Rumusan masalah.....	7
C. Pembatasan masalah.....	8
D. Tujuan penelitian.....	8
E. Manfaat penelitian.....	9
BAB II. KAJIAN PUSTAKA.....	10
A. Landasan teori.....	10
B. Hasil penelitian terdahulu.....	19
C. Kerangka pemikiran.....	24
D. Gambar kerangka pemikiran.....	26
E. Hipotesis.....	27
BAB III. METODE PENELITIAN.....	28
A. Jenis penelitian.....	28
B. Populasi dan sampel.....	28
C. Jenis, Sumber data dan Teknik pengambilan data.....	30
D. Variabel penelitian.....	32
E. Definisi operasional dan pengukuran variabel.....	33
F. Metode analisis data.....	35
BAB IV. HASIL DAN PEMBAHASAN.....	44
A. Hasil penelitian.....	44
B. Pembahasan.....	65
BAB V. KESIMPULAN.....	73
A. Kesimpulan.....	73

B. Keterbatasan penelitian	73
C. Saran.....	74
DAFTAR PUSTAKA	76
LAMPIRAN	79



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1	26
Gambar 3.1	40
Gambar 3.2	41
Gambar 3.3	42
Gambar 3.4	43
Gambar 4.1	61
Gambar 4.2	62
Gambar 4.3	63
Gambar 4.4	64



DAFTAR TABEL

Tabel 1.1.....	2
Table 2.1.....	19
Table 3.1.....	33
Table 4.1.....	46
Table 4.2.....	46
Table 4.3.....	47
Table 4.4.....	47
Table 4.5.....	48
Tabel 4.6.....	48
Tabel 4.7.....	49
Tabel 4.8.....	50
Tabel 4.9.....	50
Tabel 4.10.....	51
Tabel 4.11.....	51
Tabel 4.12.....	52
Tabel 4.13.....	53
Tabel 4.14.....	54
Tabel 4.15.....	54
Tabel 4.16.....	55
Tabel 4.17.....	56
Tabel 4.18.....	57
Tabel 4.19.....	59
Tabel 4.20.....	63
Tabel 4.21.....	66

Tabel 4.22.....	68
Tabel 4.23.....	70
Tabel 4.24.....	71



**PENGARUH HUBUNGAN PEMASARAN, CITRA PERUSAHAAN DAN
KUALITAS PELAYANAN TERHADAP LOYALITAS NASABAH BANK
JATENG SYARIAH CABANG PURWOKERTO**

Nurlita Zhakinah Pratiwi
Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Muhammadiyah Purwokerto
nurlitazhakinah@gmail.com

Restu Frida Utami, S.E., M.Si
Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Muhammadiyah Purwokerto
restufridautami06@yahoo.co.id

ABSTRAK

Tujuan penelitian ini adalah untuk menguji pengaruh hubungan pemasaran, citra perusahaan dan kualitas pelayanan terhadap loyalitas nasabah. Penelitian ini menggunakan teknik purposive sampling. Populasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah semua nasabah Bank Jateng Syariah Purwokerto. Sampel dalam penelitian ini sebanyak 117 responden. Metode analisis yang digunakan adalah Regresi berganda dengan bantuan SPSS. Hasil penelitian menunjukkan bahwa hubungan pemasaran, citra perusahaan dan kualitas pelayanan secara parsial berpengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah. Hubungan pemasaran, citra perusahaan dan kualitas pelayanan secara simultan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah Bank Jateng Syariah Purwokerto.

Kata kunci : Hubungan Pemasaran, Citra Perusahaan, Kualitas Pelayanan, Loyalitas Nasabah

**THE EFFECT OF RELATION MARKETING, CORPORATE IMAGE,
AND SERVICE QUALITY ON CUSTOMER LOYALTY OF BANK
JATENG SYARIAH PURWOKERTO**

Nurlita Zhakinah Pratiwi
Economics and Business Faculty
Universitas Muhammadiyah Purwokerto
nurlitazhakinah@gmail.com

Restu Frida Utami, S.E., M.Si
Economics and Business Faculty
Universitas Muhammadiyah Purwokerto
restufridautami06@yahoo.co.id

ABSTRACT

The purpose of this study was to examine the effect of relation marketing, corporate image, and service quality on customer loyalty. This study used purposive sampling technique. The population used in this study were all customers of Bank Jateng Syariah Purwokerto. The sample in this study was 117 respondents. The analytical method used is multiple regression with the support of SPSS. The result showed that relation marketing, corporate image and service quality partially have a significant effect on customer loyalty. Relation marketing, corporate image and service quality have a simulant effect on customer loyalty of Bank Jateng Syariah Purwokerto.

Keywords : Relation Marketing, Corporate Image, Service Quality, Customer Loyalty