

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, KEPUASAN
NASABAH, CITRA PERUSAHAAN, DAN NILAI NASABAH
TERHADAP LOYALITAS NASABAH (Studi Pada PT. BSI
(Persero), Tbk Kantor Cabang Purwokerto Sudirman 1)**



SKRIPSI

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana
Manajemen

EKGITA FATIMATU ZAHRA

2002010185

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PURWOKERTO
2024**

HALAMAN PERSETUJUAN

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, KEPUASAN NASABAH, CITRA
PERUSAHAAN, DAN NILAI NASABAH TERHADAP LOYALITAS
NASABAH (Studi Pada PT. BSI (Persero), Tbk Kantor Cabang Purwokerto
Sudirman 1)**



SKRIPSI

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen

**EKGITA FATIMATU ZAHRA
2002010185**

Skripsi ini telah diperiksa dan disetujui oleh dosen pembimbing skripsi yang bertanda tangan dibawah ini:

Pembimbing

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'Tri Septin Muji Rahayu'.

Dra. Tri Septin Muji Rahayu, M.Si
NIK. 2160128




HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi yang diajukan oleh:

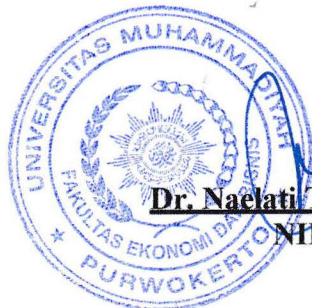
Nama : Ekgita Fatimatu Zahra
NIM : 2002010185
Prodi : Manajemen
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis
Perguruan Tinggi : Universitas Muhammadiyah Purwokerto
Judul : **Pengaruh Kualitas Pekayanan, Kepuasan Nasabah, Citra Perusahaan, Nilai Nasabah Terhadap loyalitas Nasabah (Studi Pada PT. Bank Syariah Indonesia (Persero), Tbk Kantor Cabang Purwokerto Sudirman 1)**

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 : Dra. Triseptin Muji Rahayu, M.Si ()
Anggota 1 : Dr. Erny Rachmawati, S.E., MM ()
Anggota 2 : Yudhistira Pradipta Aryoko, S.E., MM ()
Ditetapkan di : Purwokerto
Tanggal : 30 April 2024

Mengetahui,
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis



Dr. Naelati Tubastuvi, SE, M.Si.
NIK. 2160187

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

Skripsi yang diajukan oleh:

Nama : Ekgita Fatimatu Zahra
NIM : 2002010185
Prodi : 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 mempertanggung jawabkan sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Purwokerto, 30 April 2024

Yang membuat pernyataan



Ekgita Fatimatu Zahra

**HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI
UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

Sebagai sivitas akademika Universitas Muhammadiyah Purwokerto dan demi pengembangan ilmu pengetahuan, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Ekgita Fatimatu Zahra
NIM : 2002010185
Prodi : Manajemen
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis
Perguruan Tinggi : Universitas Muhammadiyah Purwokerto

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

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, KEPUASAN NASABAH, CITRA
PERUSAHAAN, DAN NILAI NASABAH TERHADAP LOYALITAS
NASABAH (Studi Pada PT. BSI (Persero), Tbk Kantor Cabang Purwokerto
Sudirman 1)**

Bersama perangkat yang ada (jika diperlukan) dengan hal bebas Royalti Non Eksklusif 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 : 30 April 2024

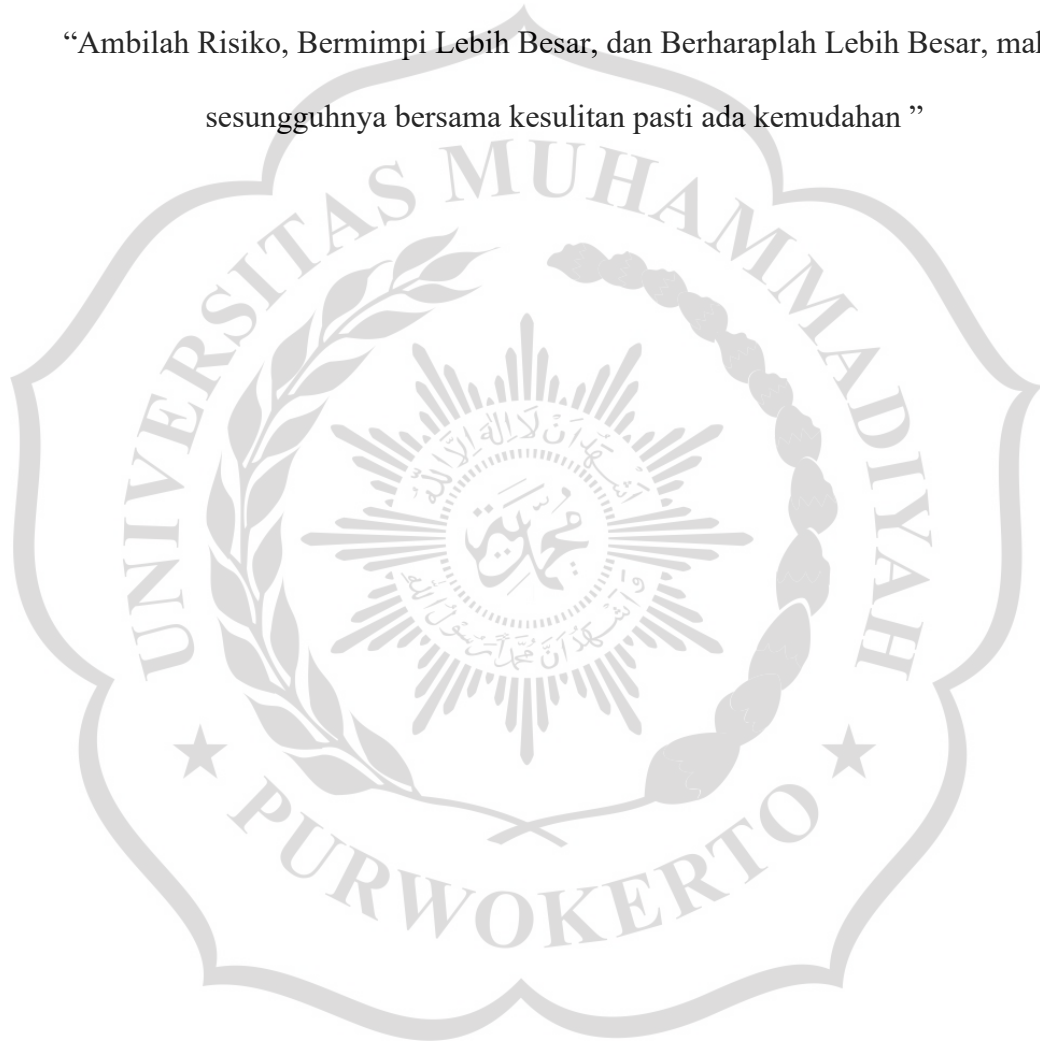
Yang menyatakan,


876A0ALX098713719
Ekgita Fatimatu Zahra

MOTTO

“The journey of life is a process of endless struggle, sprinkled with dreams, and filled with determination.”

“Ambilah Risiko, Bermimpi Lebih Besar, dan Berharaplah Lebih Besar, maka sesungguhnya bersama kesulitan pasti ada kemudahan ”



PERSEMBAHAN



Kupersembahkan Skripsi ini kepada:

- *Kedua orang tua saya (Bapak Eko Suryono dan Ibu Yugit Aryani), dua orang yang sangat berjasa dalam hidup penulis. Sebagai tanda bakti, hormat, kasih sayang, cinta dan terimakasih yang tak terhingga atas kerja keras, motivasi, semangat, dan dukungan selama ini yang diberikan. Terimakasih atas doa yang selalu dipanjatkan selama ini, dan kepercayaan yang diberikan, sehingga penulis merasa terdukung disegala keputusan dan pilihan yang diambil penulis, serta tanpa lelah mendengar keluh kesah penulis hingga dititik saat ini.*
- *Dan teruntuk ketiga adikku, Agil Muhammad Nauval, Azizah Rizqi Fadilla, serta Athala Muhammad Rizqulloh. Terimakasih telah memberikan semangat, doa, cinta, serta selalu menghibur saya dalam mengerjakan skripsi ini.*

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarokaatuh.

Puji syukur saya panjatkan kehadirat Allah SWT, karena atas berkat dan rahmat-Nya, saya dapat menyelesaikan skripsi ini. Penulisan skripsi ini dilakukan dalam rangka memenuhi salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen pada Program Studi 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. Ucapan rasa hormat dan terimakasih atas segala kepedulian mereka yang telah memberikan bantuan, kritik, saran, masukan, dorongan semangat, doa, dukungan finansial maupun pemikiran dalam penulisan skripsi ini. Oleh karena itu, perkenalkan saya secara khusus mengucapkan terimakasih kepada:

1. Bapak Dr. Ns. Jebul Suroso, S.Kp., M.Kep selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Purwokerto yang telah memperkenankan mahasiswa tingkat akhir dalam menyelesaikan skripsi.
2. Ibu Dr. Naelati Tubastuvi, S.E., M.Si selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Purwokerto yang snantiasa mendukung dan telah memberikan berbagai informasi maupun bimbingan tata laksana penyusunan skripsi kepada saya.
3. Bapak Drs. Suyoto, M.Si selaku Ketua Program Studi Manajemen S1 Universitas Muhammadiyah Purwokerto yang telah turut serta dalam

memberikan berbagai informasi dan bimbingan kepada mahasiswa tentang tata pelaksana Penyusunan Skripsi.

4. Ibu Dra. Tri Septin Muji Rahayu, M.Si selaku dosen pembimbing yang telah meluangkan waktunya untuk membimbing, mengarahkan dan memberi masukan sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan tepat pada waktunya.
5. Ibu Dr. Erny Rachmawati, S.E., MM yang telah memberikan berbagai pertanyaan untuk menguji kelayakan saya sebagai Sarjana Manajemen.
6. Bapak Yudhistira Pradhipta Aryoko, S.E., MM yang telah memberikan berbagai pertanyaan untuk menguji kelayakan saya sebagai Sarjana Manajemen.
7. Seluruh Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Purwokerto dan seluruh staf Tata Usaha Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Purwokerto yang telah memberikan tenaga selama ini dan segala bantuan serta fasilitas yang diberikan kepada saya.
8. Kedua orang tua tercinta, Bapak Eko Suryono dan Ibu Yugit Aryani, terimakasih selalu menjadi penyemangat dan sandaran terkuat saya dari kerasnya dunia, serta yang selalu memberikan kasih sayang untuk segala cinta, doa, dukungan, motivasi dengan penuh keikhlasan yang tak terhingga kepada penulis.
9. Teruntuk ketiga adikku, Agil Muhammad Nauval, Azizah Rizqi Fadilla, serta Athala Muhammad Rizqulloh. Terimakasih telah memberikan dukungan, doa,

cinta, semangat, dan selalu menjadi penghibur penulis dalam mengerjakan skripsi ini lewat celotehan, dan tingkah lucunya.

10. Kepada Rizqi Putri Shalsadilla, Andina Alya Safitri, Serta Deswita Amanda selaku teman seperjuangan yang selalu menjadi support system, saling mendukung satu sama lain, selalu mendengarkan curahan hati disaat senang maupun sedih, serta memberikan perhatian demi kelancaran pembuatan skripsi ini kepada saya.

11. Teman-teman manajemen yang telah berjuang bersama, memberikan berbagai macam kenangan baik duka maupun suka selama perkuliahan.

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

Purwokerto, 30 April 2024

Penulis

Ekgita Fatimatu Zahra

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, KEPUASAN NASABAH, CITRA PERUSAHAAN, DAN NILAI NASABAH TERHADAP LOYALITAS NASABAH (Studi Pada PT. BSI (Persero), Tbk Kantor Cabang Purwokerto Sudirman 1)

Ekgita Fatimatu Zahra¹, Tri Septin Muji Rahayu²
Program Studi S1 Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Muhammadiyah Purwokerto

Email: Ekgitafatimatuzahra@gmail.com¹, triseptinmujiarahayu@ump.ac.id²

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan, kepuasan nasabah, citra perusahaan, dan nilai nasabah terhadap loyalitas nasabah. Populasi dalam penelitian ini adalah nasabah PT. BSI (Persero), Tbk Kantor Cabang Purwokerto Sudirman 1. Model pemilihan sampel dalam penelitian ini dilakukan dengan purposive sampling dan diperoleh sebanyak 135 responden. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu analisis regresi berganda. Hasil analisis data menunjukkan bahwa kualitas pelayanan, kepuasan nasabah, citra perusahaan, dan nilai nasabah berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Kepuasan Nasabah, Citra Perusahaan, Nilai Nasabah, dan Loyalitas Nasabah.

**THE EFFECT OF SERVICE QUALITY, CUSTOMER SATISFACTION,
CORPORATE IMAGE, AND CUSTOMER VALUE ON CUSTOMER
LOYALTY (Study on PT. BSI (Persero), Tbk Purwokerto Sudirman Branch
Office 1)**

Ekgita Fatimatu Zahra¹, Tri Septin Muji Rahayu²
S1 Management Study Program, Faculty of Economics and Business
Muhammadiyah Purwokerto University
Email: Ekgitafatimatuzahra@gmail.com¹, triseptinmujiarahayu@ump.ac.id²

ABSTRACT

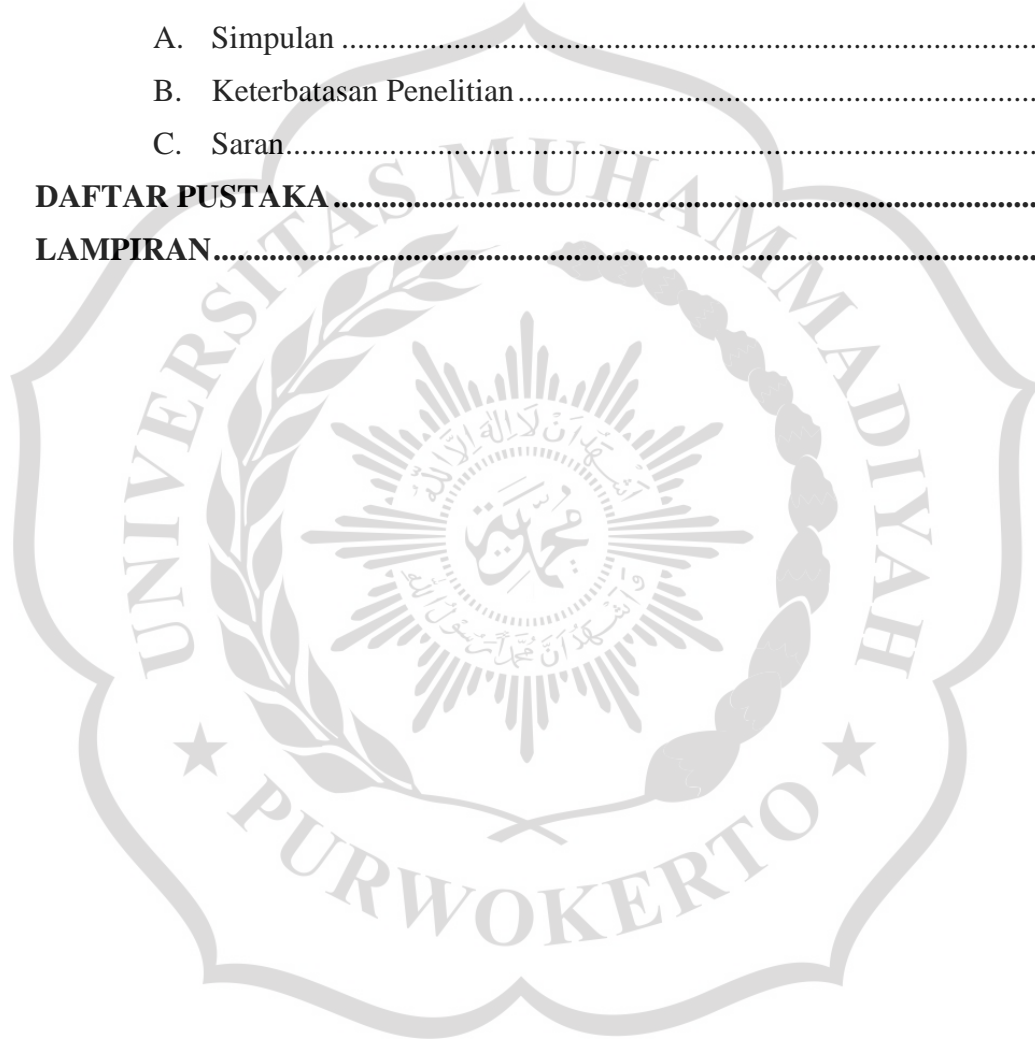
This study aims to determine the effect of service quality, customer satisfaction, corporate image, and customer value on customer loyalty. The population in this study were customers of PT BSI (Persero), Tbk Purwokerto Sudirman Branch Office 1. The sample selection model in this study was carried out by purposive sampling and obtained 135 respondents. The data analysis technique used in this study is multiple regression analysis. The results of data analysis show that service quality, customer satisfaction, company image, and customer value have a positive and significant effect on customer loyalty.

Keywords: Service Quality, Customer Satisfaction, Corporate Image, Customer Value, and Customer Loyalty.

DAFTAR ISI

HALAMAN PERSETUJUAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS	iv
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI.....	v
MOTTO	vi
PERSEMBAHAN.....	vii
KATA PENGANTAR.....	viii
ABSTRAK	xi
ABSTRACT	xii
DAFTAR ISI.....	xiii
DAFTAR TABEL	xv
DAFTAR GAMBAR.....	xvi
DAFTAR LAMPIRAN	xvii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah	9
C. Pembatasan Masalah	9
D. Tujuan dan Manfaat Penelitian	10
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	12
A. Landasan Teori.....	12
B. Penelitian Terdahulu	29
C. Kerangka Pemikiran.....	41
BAB III METODE PENELITIAN	46
A. Jenis Penelitian	46
B. Populasi dan Sampel	46
C. Jenis, sumber data dan teknik pengumpulan data	48
D. Variabel Penelitian	49
E. Definisi Konseptual dan Operasional Variabel	49

F. Indikator dan Item Pernyataan	52
G. Metode Analisis Data	58
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	69
A. Hasil Penelitian	69
B. Pembahasan	108
BAB V PENUTUP	114
A. Simpulan	114
B. Keterbatasan Penelitian	114
C. Saran	115
DAFTAR PUSTAKA	117
LAMPIRAN	122

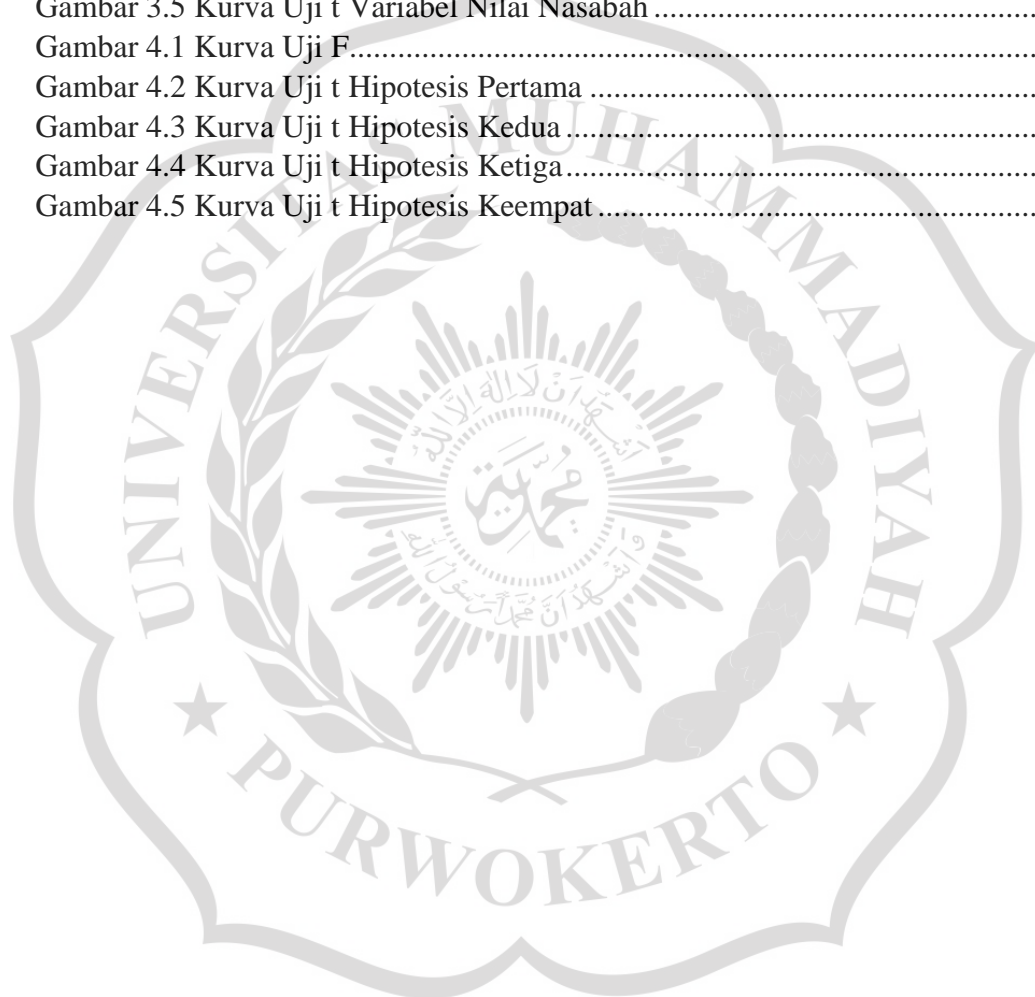


DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	30
Tabel 3.1 Definisi Konseptual dan Operasional Variabel.....	49
Tabel 3.2 Indikator dan Item Pernyataan	52
Tabel 4.1 Respon Rate	71
Tabel 4.2 Data Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	72
Tabel 4.3 Domisili.....	73
Tabel 4.4 Data Responden Berdasarkan Usia	73
Tabel 4.5 Data Responden Berdasarkan Pendidikan	74
Tabel 4.6 Data Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	75
Tabel 4.7 Responden Berdasarkan Tabungan Dimiliki	75
Tabel 4.8 Nilai dari Rata-rata Butir Pernyataan Kuesioner Kualitas Pelayanan... 76	
Tabel 4.9 Nilai dari Rata-rata Butir Pernyataan Kuesioner Kepuasan Nasabah... 80	
Tabel 4.10 Nilai dari Rata-rata Butir Pernyataan Kuesioner Citra Perusahaan 83	
Tabel 4.11 Nilai dari Rata-rata Butir Pernyataan Kuesioner Nilai Nasabah..... 85	
Tabel 4.12 Nilai dari Rata-rata Butir Pernyataan Kuesioner Loyalitas Nasabah.. 87	
Tabel 4.13 Hasil Pengujian Validitas Variabel Kualitas Pelayanan	90
Tabel 4.14 Hasil Pengujian Validitas Variabel Kepuasan Nasabah	91
Tabel 4.15 Hasil Pengujian Validitas Variabel Citra Perusahaan.....	92
Tabel 4.16 Hasil Pengujian Validitas Variabel Nilai Nasabah	92
Tabel 4.17 Hasil Pengujian Validitas Variabel Loyalitas Nasabah	93
Tabel 4.18 Hasil Pengujian Reliabilitas	94
Tabel 4.19 Hasil Uji Normalitas	95
Tabel 4.20 Hasil Uji Multikolinearitas.....	96
Tabel 4.21 Hasil Uji Heteroskedastisitas dengan Metode Uji Gletser.....	97
Tabel 4.22 Hasil Uji F.....	99
Tabel 4.23 Hasil Uji Determinasi (R^2).....	100
Tabel 4.24 Hasil Analisis Regresi Linier Berganda dan Uji t.....	101
Tabel 4.25 Rekapitulasi Hasil Penelitian	107

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran.....	45
Gambar 3.1 Kurva Uji F.....	63
Gambar 3.2 Kurva Uji t Variabel Kualitas Pelayanan.....	65
Gambar 3.3 Kurva Uji t Variabel Kepuasan Nasabah.....	66
Gambar 3.4 Kurva Uji t Variabel Citra Perusahaan.....	67
Gambar 3.5 Kurva Uji t Variabel Nilai Nasabah.....	68
Gambar 4.1 Kurva Uji F.....	99
Gambar 4.2 Kurva Uji t Hipotesis Pertama.....	103
Gambar 4.3 Kurva Uji t Hipotesis Kedua.....	104
Gambar 4.4 Kurva Uji t Hipotesis Ketiga.....	105
Gambar 4.5 Kurva Uji t Hipotesis Keempat.....	106



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1: Kuesioner.....	123
Lampiran 2 : Deskripsi Responden.....	133
Lampiran 3: Hasil Statistik Deskriptif Analisis Responden	143
Lampiran 4: Tabulasi Data Responden.....	145
Lampiran 5: Hasil Statistik Deskriptif.....	167
Lampiran 6: Hasil Uji Validitas	169
Lampiran 7: Hasil Uji Reliabilitas	180
Lampiran 8: Hasil Uji Asumsi Klasik.....	181
Lampiran 9: Hasil Kecocokan Model	183
Lampiran 10: Hasil Uji Regresi Linier Berganda dan Uji t	184
Lampiran 11: r table (101- 150).....	185
Lampiran 12: f tabel (91- 135).....	187
Lampiran 13: t tabel (121- 160)	189
Lampiran 14 : Dokumentasi Penyebaran Kuesioner.....	190
Lampiran 15 : Turnitin.....	192

