

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN, KREDIBILITAS DAN  
CITRA KARYAWAN TERHADAP KEPUASAN DAN  
LOYALITAS NASABAH BANK BRI SURABAYA**

**SKRIPSI**

Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Penyelesaian  
Program Pendidikan Sarjana  
Jurusan Manajemen



Oleh :

**INDRA RAQUAN MERLITA SARI**  
**NIM : 2011210166**

**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI PERBANAS**  
**SURABAYA**  
**2015**

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN, KREDIBILITAS DAN  
CITRA KARYAWAN TERHADAP KEPUASAN DAN  
LOYALITAS NASABAH BANK BRI SURABAYA**

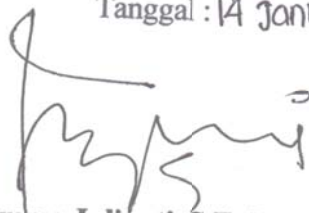
Diajukan oleh :

**INDRA RAQUAN MERLITA SARI**

**2011210166**

Skripsi ini telah dibimbing  
Dan dinyatakan siap diujikan

Dosen Pembimbing,  
Tanggal : 14 Januari 2015



**(Emma Julianti, S.E.,MM.)**

# SKRIPSI

## PENGARUH KUALITAS LAYANAN, KREDIBILITAS DAN CITRA KARYAWAN TERHADAP KEPUASAN DAN LOYALITAS NASABAH BANK BRI SURABAYA

Disusun oleh

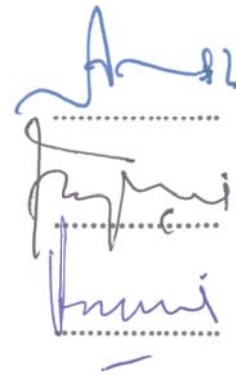
**INDRA RAQUAN MERLITA SARI**

**NIM : 2011210166**

Dipertahankan di depan Tim Penguji  
Dan dinyatakan Lulus Ujian Skripsi  
Pada tanggal 9 Februari 2015

Tim Penguji

**Ketua** : **Dra.Ec.Aniek Masthudah Ilfitriah, M.Si**  
**Sekretaris** : **Emma Julianti, S.E.,MM.**  
**Anggota** : **Dra. Lindiawati, M.M**



Three handwritten signatures in blue ink are positioned to the right of the printed names of the examiners. The top signature is for the Chairman, the middle for the Secretary, and the bottom for the Member. Each signature is written over a dotted line.

## PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Indra raquan merlita sari  
Tempat, TanggalLahir : Jayapura, 20 Oktober 1993  
N.I.M : 2011210166  
Jurusan : Manajemen  
Program Pendidikan : Strata I  
Konsentrasi : Perbankan  
Judul : Pengaruh Kualitas Layanan, Kredibilitas Dan  
Citra Karyawan Terhadap Kepuasan Dan  
Loyalitas Nasabah Bank BRI Surabaya

Disetujui dan diterima baik oleh :

Ketua Program Studi S1 Manajemen

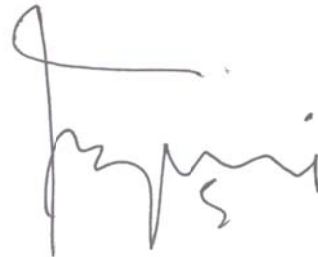
Tanggal: 23 April 2015



(Dr. Muazaroh.S.E., M.T)

Dosen Pembimbing

Tanggal: 22 April 2015



(Emma Julianti, S.E., MM.)

MOTTO

RISIKO BISA DITURUNKAN

MANISNYA HIDUP KITA

YANG TENTUKAN

## SKRIPSI INI SAYA PERSEMBAHKAN KEPADA

Pertama – tama terima kasih kepada ALLAH SWT karena telah memberikan kesehatan dan umur panjang sehingga saya bias menyelesaikan SKRIPSI ini dengan baik dan tepat waktu.

- ♥ Skripsi ini saya persembahkan teruntuk KeDua orang tuasaya, terima kasih banyak Bapak Mamak yang selama ini sudah banyak berkorban untuk saya, yang selalu menjadi penyemangat dan motivasi saya untuk selalu bias menjadi yang lebih baik dari sebelumnya. Terima kasih banyak Bapak Mamak untuk semuanya doa-doa dan untuk semua yang sudah dikorbankan untuk saya sampai detik ini.
- ♥ Untuk adek – adekku tersayang Emi, Fauzi, Wira dan Heny yang sudah menemani, yang selalu bias menghibur, bikin semangat dan selalu menjadi motivasi. Semoga saya bias menjadi panutan yang baik untuk kalian, berharap kalian bias menjadi lebih baik dari pada saya.
- ♥ Dua sahabat terbaik yang pernah ada Luckyta dan Mita thanks for being my unbiological Sister. Mbak Yetti makasih juga ya sudah jadi tempat curhat selama ini ☺☺☺
- ♥ Terima kasih sebanyak-banyaknya juga buat dosen wali Ibu Wjwik, Dosen pembimbing terbaik sedunia Ibu Ema berkat ibu akhirnya skripsi saya jadi juga, Dan dosen penguji saya ibu Aniek, Pak Bagus dan Bu Lindiawati terima kasih atas acc yang sudah diberikan.
- ♥ Buat besties yang selalu menemani dari semester 1 sampai akhir ini : Dek Mey, Yanti, Jujuk , Nuna, Nopek si manusia alay luar angkasa, Selvi dan Olip terima kasih buat waktunya selama ini, semoga ilmu yang selama ini kita cari bias bermafaat di kehidupan kita.
- ♥ Teman- teman seperjuangan Ayunda makasih buat selama ini yang selalu mau ngingetin, kasih semangat, bantuin, ngomelin dll. Lely, Fajar dan Mahanani makasih juga ya, Semoga gelar S.E kita bermanfaat ya.
- ♥ Teman-temankos yang suka rame-rame gak jelas, bias bikin semangat tiap hari, yang selalu mau direpotin Nova, Mbak Nandarella, Uli, Bu hj. Wisada, Mbokde Sinta, Ervin (Missyou) dan Shella makasih ya gaes.....
- ♥ Yang terakhir buat kamu My Best Partner in Crime Dimas Ebri, makasih banyak ya syang buat semua-muanya♥♥♥

## **KATA PENGANTAR**

Dengan mengucap syukur Alhamdulillah kehadiran Allah SWT atas limpahan rahmat dan hidayat-nya hingga pada akhirnya penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul:

“PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, KREDIBILITAS, dan CITRA KARYAWAN TERHADAP KEPUASAN dan LOYALITAS NASABAH BANK BRI SURABAYA”

Skripsi ini diajukan sebagai salah satu syarat dalam mencapai keserjanaan program studi sarjana Manajemen di STIE Perbanas Surabaya. Bagi penulis penulisan skripsi ini memberikan pembelajaran dan pengalaman yang berharga serta merupakan suatu proses dalam pencapaian ilmu manajemen yang telah ditekuni penulis.

Akhirnya perkenankan penulis mengucapkan terima kasih dari penghargaan yang tidak ternilai harganya kepada semua pihak yang telah turut membantu dalam proses penyusunan skripsi ini, penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Lutfi, SE., M.Fin, selaku Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Perbanas Surabaya
2. Ibu Dr. Muazaroh. SE., M.T selaku Ketua Jurusan Manajemen STIE Perbanas Surabaya
3. Ibu Emma Julianti, S.E.,MM., selaku Dosen Pembimbing dalam menyusun skripsi ini, berkat arahan dan bimbingan beliau, skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik

4. Ibu Dra. Ec. Wiwik Lestari, M.Si selaku Dosen Wali
5. Bapak dan Ibu Dosen beserta Civitas Akademika STIE Perbanas Surabaya dan Staff perpustakaan STIE Perbanas Surabaya yang telah membantu penyusunan skripsi ini.

Demikian skripsi ini dibuat, semoga dapat berguna bagi semua pihak pada umumnya dan bagi para peneliti yang ingin meneliti objek yang sama pada khususnya.

Surabaya, 16 Januari 2015

Penulis



## DAFTAR ISI

|   |      |
|---|------|
| HALAMAN JUDUL.....  | i    |
| HALAMAN PERSETUJUAN SIAP DIUJI.....                                 | ii   |
| HALAMAN LULUS UJIAN SKRIPSI.....                                    | iii  |
| HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI.....                                     | iv   |
| HALAMAN MOTTO & PERSEMBAHAN.....                                    | v    |
| KATA PENGANTAR.....   | vii  |
| DAFTAR ISI.....   | ix   |
| DAFTAR TABEL.....   | xi   |
| DAFTAR GAMBAR.....  | xii  |
| DAFTAR LAMPIRAN.....  | xiii |
| ABSTRAK.....  | xiv  |
| <br>  |      |
| <b>BAB I PENDAHULUAN</b>  |      |
| 1.1 Latar Belakang.....   | 1    |
| 1.2 Rumusan Masalah.....  | 6    |
| 1.3 Tujuan Penelitian.....  | 7    |
| 1.4 Manfaat Penelitian.....   | 7    |
| 1.5 Sistematik Penulisan.....                                       | 8    |
| <br>  |      |
| <b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b>                                      |      |
| 2.1 Penelitian Terdahulu.....                                       | 10   |
| 2.2 Landasar Teori.....   | 14   |
| 2.2.1 Kualitas Layanan.....   | 14   |
| 2.2.2 Kredibilitas Karyawan.....                                    | 15   |
| 2.2.3 Citra Karyawan.....   | 16   |
| 2.2.4 Kepuasan Nasabah.....   | 16   |
| 2.2.5 Loyalitas Nasabah.....  | 17   |
| 2.3 Hubungan antar variabel.....                                    | 18   |
| 2.3.1 Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Nasabah.....      | 18   |
| 2.3.2 Pengaruh Kredibilitas Karyawan terhadap Kepuasan Nasabah..... | 18   |
| 2.3.3 Pengaruh Citra Karyawan terhadap Kepuasan Nasabah.....        | 19   |
| 2.3.4 Pengaruh Kepuasan Nasabah terhadap Loyalitas Nasabah.....     | 20   |
| 2.4 KerangkaPemikiran.....  | 20   |
| 2.5 Hipotesis Penelitian.....                                       | 21   |
| <br>  |      |
| <b>BAB III METODE PENELITIAN</b>                                    |      |
| 3.1 Rancangan Penelitian.....                                       | 22   |
| 3.3 Batasan Penelitian.....   | 23   |
| 3.3 Identifikasi Variabel.....                                      | 23   |
| 3.4 Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel.....               | 24   |
| 3.4.1 Definisi Operasional.....                                     | 24   |
| 3.4.2 Pengukuran Variabel.....                                      | 26   |
| 3.5 Populasi, Sampel dan Teknik Pengambilan Sampel.....             | 27   |

|       |  |    |
|-------|--|----|
| 3.5.1 | Populasi .....                         | 27 |
| 3.5.2 | Sampel.....                            | 27 |
| 3.5.3 | Teknik Pengambilan Sampel .....        | 28 |
| 3.6   | Instrumen Penelitian.....              | 29 |
| 3.7   | Data dan Metode Pengumpulan Data ..... | 31 |
| 3.7.1 | Data .....                             | 31 |
| 3.7.2 | Metode Pengumpulan Data.....           | 31 |
| 3.8   | Uji Validitas dan Reliabilitas.....    | 31 |
| 3.8.1 | Uji Validitas .....                    | 31 |
| 3.8.2 | Uji Reliabilitas .....                 | 32 |
| 3.9   | Teknik Analisis Data .....             | 33 |
| 3.9.1 | Analisis Deskriptif .....              | 33 |
| 3.9.2 | Analisis Statistik .....               | 33 |
| 3.9.3 | Pengujian Hipotesis.....               | 36 |

#### BAB IV GAMBARAN SUBYEK PENELITIAN DAN ANALISIS DATA

|       |  |    |
|-------|--|----|
| 4.1   | Gambaran Subyek Penelitian .....   | 37 |
| 4.1.1 | Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....                      | 37 |
| 4.1.2 | Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....                                | 38 |
| 4.1.3 | Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan<br>Terakhir .....             | 39 |
| 4.1.4 | Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan .....                          | 40 |
| 4.1.5 | Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Menjadi<br>Nasabah Bank BRI.....    | 41 |
| 4.1.6 | Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Menggunakan<br>Produk Bank BRI..... | 41 |
| 4.2   | Analisis Data .....  | 42 |
| 4.2.1 | Analisis Deskriptif .....  | 42 |
| 4.2.2 | Analisis Statistik .....   | 48 |
| 4.3   | Pembahasan .....   | 58 |
| 4.3.1 | Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Nasabah...58                     |    |
| 4.3.2 | Pengaruh Kredibilitas Karyawan Terhadap Kepuasan<br>Nasabah.....             | 59 |
| 4.3.3 | Pengaruh Citra Karyawan Terhadap Kepuasan Nasabah .....                      | 60 |
| 4.3.4 | Pengaruh Kepuasan Nasabah Terhadap Loyalitas<br>Nasabah.....                 | 61 |

#### BAB V PENUTUP

|     |                               |    |
|-----|-------------------------------|----|
| 5.1 | Kesimpulan.....               | 62 |
| 5.2 | Keterbatasan Penelitian ..... | 62 |
| 5.3 | Saran .....                   | 63 |

#### DAFTAR RUJUKAN

## DAFTAR TABEL

|   | Halaman |
|---|---------|
| Tabel 1.1 Jumlah Nasabah 10 Bank Besar .....  | 2       |
| Tabel 1.2 10 Bank Dengan Loyalitas Yang Tinggi.....   | 2       |
| Tabel 2.1 Perbandingan Penelitian Terdahulu dengan Penelitian Saat Ini .....                  | 13      |
| Tabel 3.1 Instrumen Penelitian.....   | 29      |
| Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....                             | 38      |
| Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....                                       | 38      |
| Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir .....                       | 39      |
| Tabel 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan .....                                 | 40      |
| Tabel 4.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Menjadi Nasabah<br>Bank BRI.....           | 41      |
| Tabel 4.6 Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Menggunakan<br>Produk Bank BRI .....       | 41      |
| Tabel 4.7 Kategori Mean Dari Variabel Bebas dan Tergantung .....                              | 42      |
| Tabel 4.8 Hasil Tanggapan Responden Terhadap Variabel Kualitas Layanan .....                  | 43      |
| Tabel 4.9 Karakteristik Responden Berdasarkan Variabel Kredibilitas<br>Karyawan .....         | 44      |
| Tabel 4.10 Karakteristik Responden Berdasarkan Variabel Citra Karyawan .....                  | 45      |
| Tabel 4.11 Karakteristik Responden Berdasarkan Variabel Kepuasan<br>Nasabah .....             | 46      |
| Tabel 4.12 Karakteristik Responden Berdasarkan Variabel Loyalitas<br>Nasabah .....            | 47      |
| Tabel 4.13 Pengaruh Validitas Sampel Kecil pada Variabel Kualitas Layanan .....               | 48      |
| Tabel 4.14 Pengaruh Validitas Sampel Besar pada Variabel Kualitas Layanan .....               | 49      |
| Tabel 4.15 Pengaruh Validitas Sampel Kecil pada Variabel Kredibilitas<br>Karyawan .....       | 49      |
| Tabel 4.16 Pengaruh Validitas Sampel Besar pada Variabel Kredibilitas<br>Karyawan .....       | 50      |
| Tabel 4.17 Pengaruh Validitas Sampel Kecil pada Variabel Citra Karyawan .....                 | 50      |
| Tabel 4.18 Pengaruh Validitas Sampel Besar pada Variabel Citra Karyawan .....                 | 51      |
| Tabel 4.19 Pengaruh Validitas Sampel Kecil pada Variabel Kepuasan<br>Nasabah .....            | 51      |
| Tabel 4.20 Pengaruh Validitas Sampel Besar pada Variabel Kepuasan<br>Nasabah .....            | 52      |
| Tabel 4.21 Pengaruh Validitas Sampel Kecil pada Variabel Loyalitas<br>Nasabah .....           | 52      |
| Tabel 4.22 Pengaruh Validitas Sampel Besar pada Variabel Loyalitas<br>Nasabah .....           | 52      |
| Tabel 4.23 Hasil Pengujian Reliabilitas pada Variabel Penelitian<br>Dengan Sampel Kecil.....  | 53      |
| Tabel 4.24 Hasil Pengujian Reliabilitas pada Variabel Penelitian<br>Dengan Sampel Besar ..... | 54      |

## DAFTAR GAMBAR

|   | Halaman |
|---|---------|
| Gambar2.1 Kerangka Pemikiran Penelitian ..... | 21      |
| Gambar3.1 Model Struktural .....              | 35      |
| Gambar 4.1 Diagram Path .....                 | 54      |

## DAFTAR LAMPIRAN

|            |                                    |
|------------|------------------------------------|
| Lampiran 1 | Kuesioner                          |
| Lampiran 2 | Data Responden                     |
| Lampiran 3 | Sampel Kecil dan Sampel Besar      |
| Lampiran 4 | Analisis Deskriptif Data Responden |
| Lampiran 5 | Uji Validitas dan Reliabilitas     |
| Lampiran 6 | Uji Deskriptif Variabel            |
| Lampiran 7 | Output PLS                         |

**THE EFFECTS OF SERVICE QUALITY, CREDIBILITY, AND  
EMPLOYEE IMAGE ON CUSTOMER SATISFACTION AND  
CUSTOMER LOYALTY BRI BANK OF SURABAYA**

**IndraRaquanMerlita Sari**  
**STIE Perbanas Surabaya**  
**E-mail :[indraraquan@ymail.co.id](mailto:indraraquan@ymail.co.id)**  
**JalanNgindenSemolo 34-36 Surabaya 60118, Indonesia**

***ABSTRACT***

*Banks as financial institutions have delivered superior service to their customer for gaining competitive advantages. Service quality, credibility, and employees image have significant role for creating customer satisfaction and customer loyalty. This research tries to examine the influence of foward Service quality, credibility, employees image on customer satisfaction and customer loyalty of BRI customers in Surabaya. Research involved 100 customer from BRI Bank that selected by purposive sampling. Data were analyzed by Partial Least Square (PLS). The results showed that (1) service quality have significantly in customer satisfaction, (2) credibility did not have significantly effect in customer satisfaction, (3) employees image have significantly in customer satisfaction, and (4) customer satisfaction have significantly in customer loyalty. The implication of this research is that bank should improve the service quality and employees image for creating bank's satisfaction customers. Beside it, bank should keep their satisfaction customer for the customer loyalty.*

*Key words : Service Quality, Credibility, Employee Image, Satisfaction and Customer Loyalty*