

**PENGARUH KOMUNIKASI PERUSAHAAN, CITRA PERUSAHAAN,
DAN KEPUASAN NASABAH TERHADAP LOYALITAS NASABAH
BANK BRI DI SURABAYA**

S K R I P S I

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



Oleh :

INDRY NUARI SIHOMBING
2010210728

**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI PERBANAS
SURABAYA**

2015

**PENGARUH KOMUNIKASI PERUSAHAAN, CITRA PERUSAHAAN,
DAN KEPUASAN NASABAH TERHADAP LOYALITAS NASABAH
BANK BRI DI SURABAYA**

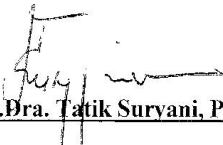
Diajukan oleh :

INDRY NUARI SIHOMBING

NIM : 2010210728

Skripsi ini telah dibimbing
dan dinyatakan siap diujikan

Dosen Pembimbing,
Tanggal : 17 Februari 2015


(Prof. Dr. Dra. Tatik Suryani, Psi., M.M.)

SKRIPSI

PENGARUH KOMUNIKASI PERUSAHAAN, CITRA PERUSAHAAN, DAN KEPUASAN NASABAH TERHADAP LOYALITAS NASABAH BANK BRI DI SURABAYA

Disusun oleh

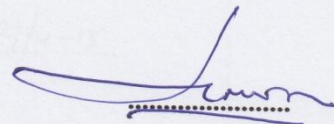
INDRY NUARI SIHOMBING

NIM : 2010210728

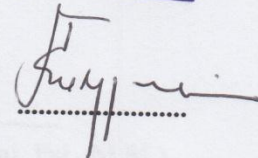
Dipertahankan di depan Tim Penguji
dan dinyatakan Lulus Ujian Skripsi
pada tanggal 24 Februari 2015

Tim Penguji

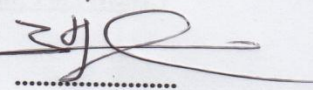
Ketua : Drs. Irawan, M.M.



Sekretaris : Prof.Dr.Dra. Tatik Suryani, Psi., M.M.



Anggota : Dr. Ronny, S.Kom.,M.Kom.,MH.



PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Indry Nuari Sihombing
Tempat, Tanggal Lahir : Surabaya, 19 Januari 1992
N.I.M : 2010210728
Jurusan : Manajemen
Program Pendidikan : Strata 1
Konsentrasi : Manajemen Perbankan
Judul : Pengaruh Komunikasi Perusahaan, Citra
Perusahaan, dan Kepuasan Nasabah
Terhadap Loyalitas Nasabah Bank BRI di
Surabaya.

Disetujui dan diterima baik oleh :

Ketua Program Sarjana Manajemen

Dosen Pembimbing,

Tanggal : 28/4¹⁵.....

Tanggal : 29/4-15.....

(Dr. Muazaroh, SE, MT.)

(Prof. Dr. Dra. Tatik Suryani, Psi., M.M.)

MOTTO

“ Pray, forgive yourself, appreciate others, listen to your heart, do things you enjoy, and remind yourself. That we are all loved and connected ”

- (@Quote_Soup)

“ Remember the good times, be strong during the difficult times, love always, laugh often and thank GOD everyday ”

- (@LovLikeJesus)

“ Promise to Believe “

PERSEMBAHAN

Puji syukur atas berkat serta pertolongan yang Tuhan berikan sehingga saya bisa menyelesaikan skripsi ini dengan baik. Terima kasih yang sebesar-besarnya saya ucapkan kepada semua pihak yang telah mendukung, membantu serta mendoakan yang terbaik demi lancarnya skripsi saya ini. Oleh karena itu, ucapan terima kasih ini saya berikan kepada :

1. My Saviour Jesus Christ yang telah memberikan saya kekuatan dan jalan keluar terbaik ketika saya mulai menyerah atas skripsi ini. Thank's Jesus.....
2. Mak Nyakk (Tante Norma) serta Uak Sortawati, sebagai pengganti orang tua bagiku selama aku jauh dari Mama dan Bapak di Surabaya ini. Terima kasih atas dukungan, nasehat, doa serta semangat yang kalian berikan kepadaku untuk bisa menjalani hidup ini. Love You Tante dan Uak....
3. Mama dan Bapak yang selalu menyayangiku, mendukungku serta mendoakanku. Aku akan melakukan yang terbaik dan membanggakan Mama dan Bapak, aku tidak akan membuat kalian kecewa dan menangis lagi serta hidup bahagia selamanya. Aku Sayang Mama & Bapak....
4. Kakak dan adikku yaitu Risa dan Damero. Terima kasih atas doa dan dukungannya, aku harap kita bersama bisa membahagiakan orang tua kita serta keluarga kita yang lain, yang selama ini membantu kita. Peluk Sayang Buat Kalian....
5. Dosen Pembimbing saya, Ibu Prof.Dr.Dra. Tatik Suryani, Psi., M.M. yang telah membantu serta membimbing saya, sehingga saya bisa menyelesaikan skripsi ini dengan baik serta para Penguji skripsi saya yang telah membantu saya dalam penyempurnaan skripsi ini. Terima Kasih Bapak & Ibu, Tuhan Memberkati dan Melindungi Selalu....
6. Teman-teman gokil saya sejak awal perkenalan mulai dari ospek hingga sekarang dan selamanya yaitu Mbak Nissa, Venny dan Yuniar yang selalu mendukung, menyemangati dan mendoakanku ketika aku mulai menyerah. Terima kasih teman-teman atas kenangan yang kita buat selama kita kuliah bersama di STIE Perbanas, walau tidak bisa lulus bersama tapi persahabatan kita akan selamanya. Love and Miss U Guys....
7. Teman-teman seperjuangan skripsi satu bimbingan Ibu Tatik Boni, Mirzha, Adine, Gabrilia, Nicho, Fitri dan Riris. Akhirnya, selesai juga perjuangan kita.
8. Teman-teman seperjuangan skripsi yang lain Meme Icha, Amajida, Anita, Meilinda, Emi, Hazizul, Dandy, Didit, Annike, Juniatin, Mukhlisah, Sisvi, dan teman-teman seperjuangan yang tidak bisa disebutkan satu persatu. Selamat untuk kita semua...
9. Kepada semua civitas akademik serta Dosen Pengajar yang selama ini membimbing serta membagikan ilmunya kepadaku. Semoga ilmu ini bisa saya gunakan dengan baik. Terima kasih Bapak & Ibu....

☺ **TERIMA KASIH SEMUANYA** ☺

KATA PENGANTAR

Dengan memanjatkan puji syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa yang telah memberikan berkat dan karunia-Nya sehingga saya dapat menyelesaikan Skripsi dengan judul “ **Pengaruh Komunikasi Perusahaan, Citra Perusahaan, dan Kepuasan Nasabah Terhadap Loyalitas Nasabah Bank BRI di Surabaya** ”. Skripsi ini disusun untuk melengkapi salah satu syarat dalam memperoleh gelar sarjana pada Program Studi Manajemen Konsentrasi Perbankan STIE Perbanas Surabaya.

Pada kesempatan ini dengan penuh ketulusan hati, penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih sebesar-sebesaranya kepada semua pihak yang telah mendukung dan membantu penulis selama menjalani perkuliahan hingga penyelesaian skripsi, yaitu :

1. Bapak selaku Ketua STIE Perbanas Surabaya.
2. Ibu Prof.Dr.Dra. Tatik Suryani, Psi., M.M. selaku Dosen Pembimbing yang senantiasa dengan sabar dan arif membimbing serta mengarahkan dalam penyusunan skripsi mulai dari awal hingga akhir.
3. Bapak Burhanudin, S.E.,M.Si. selaku Dosen Wali yang telah memberikan pengarahan selama studi perkuliahan.
4. Ibu Dr. Muazaroh, SE,MT. selaku Ketua Program Sarjana Manajemen STIE Perbanas Surabaya.
5. Bapak dan ibu dosen bersama civitas akademik STIE Perbanas Surabaya yang telah memberikan ilmu pengetahuan mendidik dan membimbing penulis ketika menempuh kuliah di STIE Perbanas Surabaya.

6. Keluargaku yaitu, Orang Tua, Tante, Uak dan Saudaraku yang telah mendukung dan memberikan semangat serta Doa, sehingga penyusunan skripsi ini dapat terselesaikan.
7. Teman-teman sesama mahasiswa yang juga berjuang bersama dan saling memotivasi dalam penyusunan skripsi.

Akhir kata dengan segala kerendahan hati penulis berharap semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi pihak- pihak yang membutuhkan dan penulis mengucapkan mohon maaf yang sebesar-besarnya jikalau selama ini ada kesalahan yang penulis lakukan terutama pada saat pembuatan Skripsi ini.

Surabaya, 24 April 2015

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN SIAP UJI	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	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
ABSTRAK	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah.....	6
1.3 Tujuan Penelitian	7
1.4 Manfaat Penelitian	7
1.5 Sistematika Penulisan	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	10
2.1 Penelitian Terdahulu	10
2.2 Landasan Teori	14
2.3 Kerangka Pemikiran	21
2.4 Hipotesis Penelitian	21
BAB III METODE PENELITIAN	22
3.1 Rancangan Penelitian	22
3.2 Batasan Penelitian	22
3.3 Identifikasi Variabel	23
3.4 Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel	23
3.5 Instrumen Penelitian	26
3.6 Populasi Sampel dan Teknik Pengambilan Sampel	28
3.7 Metode Pengumpulan Data.....	28
3.8 Uji Validitas dan Reliabilitas.....	29
3.9 Teknik Analisis Data	30
BAB IV GAMBARAN SUBYEK PENELITIAN DAN ANALISIS DATA	34
4.1 Gambaran Subyek Penelitian	34
4.1.1 Karakteristik Responden Menurut Usia	35
4.1.2 Karakteristik Responden Menurut Jenis Kelamin	35
4.1.3 Karakteristik Responden Menurut Jenis Pekerjaan	36
4.1.4 Karakteristik Responden Menurut Lamanya Menjadi Nasabah	37

4.2	Analisis Data	38
4.2.1	Uji Validitas	38
4.2.2	Uji Reliabilitas	41
4.2.3	Analisis Deskriptif	42
4.2.4	Analisis Data dengan Menggunakan SmartPLS 2.0 M3	49
4.3	Pembahasan Hasil	61
4.3.1	Pengaruh Komunikasi Perusahaan Terhadap Citra Perusahaan	61
4.3.2	Pengaruh Citra Perusahaan Terhadap Loyalitas Nasabah	62
4.3.3	Pengaruh Citra Perusahaan Terhadap Loyalitas Nasabah Melalui Kepuasan Nasabah	63
BAB V	PENUTUP	65
5.1	Kesimpulan	65
5.2	Keterbatasan Penelitian	66
5.3	Saran	66

DAFTAR RUJUKAN
LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 :	<i>“Customer Loyalty Index Saving Account”</i> Tahun 2012-2014.....	5
Tabel 1.2 :	Peringkat Bank <i>“Customer Loyalty Credit Card”</i> Tahun 2012-2014	6
Tabel 2.1 :	Perbedaan Penelitian Terdahulu dengan Penelitian Sekarang	13
Tabel 3.1 :	Kisi-Kisi Pernyataan Kuisisioner	27
Tabel 4.1 :	Karakteristik Responden Menurut Usia	35
Tabel 4.2 :	Karakteristik Responden Menurut Jenis Kelamin	36
Tabel 4.3 :	Karakteristik Responden Menurut Pekerjaan	36
Tabel 4.4 :	Karakteristik Responden Menurut Lamanya Menjadi Nasabah	37
Tabel 4.5 :	Uji Validitas Sampel Kecil Penelitian	39
Tabel 4.6 :	Uji Validitas Sampel Besar Penelitian	40
Tabel 4.7 :	Uji Reliabilitas Sampel Kecil Penelitian	41
Tabel 4.8 :	Uji Reliabilitas Sampel Besar Penelitian	42
Tabel 4.9 :	Interval Kelas	43
Tabel 4.10 :	Hasil Tanggapan Responden terhadap Variabel Komunikasi Perusahaan	43
Tabel 4.11 :	Hasil Tanggapan Responden terhadap Variabel Citra Perusahaan	45
Tabel 4.12 :	Hasil Tanggapan Responden terhadap Variabel Kepuasan Nasabah	46
Tabel 4.13 :	Hasil Tanggapan Responden terhadap Variabel Loyalitas Nasabah	47
Tabel 4.14 :	Nilai Loading Faktor	53
Tabel 4.15 :	Hasil Evaluasi Model Pengukuran Konstruk Formatif	54
Tabel 4.16 :	Nilai Loading Faktor (setelah di drop)	55
Tabel 4.17 :	Hasil Evaluasi Model Pengukuran Konstruk Refleksif	55
Tabel 4.18 :	Hasil Outer Loading	56
Tabel 4.19 :	Hasil Evaluasi Model Pengukuran Konstruk Formatif (setelah di drop)	57

Tabel 4.20	: Hasil R-Square	58
Tabel 4.21	: Hasil <i>Path Coefficient</i>	58
Tabel 4.22	: Hasil R-Square	60
Tabel 4.23	: Hasil <i>Path Coefficient</i>	61

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran	21
Gambar 4.1 Diagram Jalur Konstruk Penelitian	50
Gambar 4.2 First Order CFA Penelitian	52
Gambar 4.3 Diagram Jalur Konstruk Penelitian (setelah di drop)	54
Gambar 4.4 Diagram Konstruk Analisis Jalur	59
Gambar 4.5 Diagram Konstruk Hasil Analisis Jalur	59

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 : Kuesioner
- Lampiran 2 : Data Responden Penelitian
- Lampiran 3 : Tabulasi Jawaban Kuesioner Penelitian
- Lampiran 4 : Distribusi Frekuensi Karakteristik Responden
- Lampiran 5 : Uji Validitas Sampel Kecil Penelitian
- Lampiran 6 : Uji Validitas Sampel Besar Penelitian
- Lampiran 7 : Uji Reliabilitas Sampel Kecil Penelitian
- Lampiran 8 : Uji Reliabilitas Sampel Besar Penelitian
- Lampiran 9 : Hasil Tanggapan Responden terhadap Variabel Komunikasi
Perusahaan
- Lampiran 10 : Hasil Tanggapan Responden terhadap Variabel Citra Perusahaan
- Lampiran 11 : Hasil Tanggapan Responden terhadap Variabel Kepuasan Nasabah
- Lampiran 12 : Hasil Tanggapan Responden terhadap Variabel Loyalitas Nasabah
- Lampiran 13 : Hasil Analisis SEM dengan Efek Mediasi
- Lampiran 14 : Hasil Analisis Jalur (*Path Coefficient*)

ABSTRACT

THE IMPACT OF CORPORATE COMMUNICATIONS, CORPORATE IMAGE AND CUSTOMER SATISFACTION ON CUSTOMER LOYALTY BANK BRI IN SURABAYA

Indry Nuari Sihombing

2010210728

2010210728@students.perbanas.ac.id

The loyalty is an attitude that motivates behavior in the purchase of products or services by including aspects of feeling in it, resulting in the purchase regularly and repeatedly despite situational influences and marketing efforts of the competitors that have the potential to cause consumers to switch. For bank customer loyalty is very important, because customer loyalty is strongly associated with the viability of a bank and the strong growth of the bank's performance in the future. In increasing customer loyalty to banks, corporate communications, corporate image and customer satisfaction become an important component in determining the bank's product and services are used.

There are three variables used in this study, the first is the corporate communications, the second is the corporate image and the last is customer satisfaction. Sampling technique used in this study using Purposive Sampling technique in which samples are taken based on certain criteria determined by the researcher. The number of respondents in this study of 120 people who have participated in completing the questionnaire. Data analysis in this study using SmartPLS 2.0 M3. The result showed that, there are two hypotheses are accepted, The first is, communications companies have significant influence on the image of the company. The second is, the image of the company have a significant effect on customer loyalty through customer satisfaction. While there is a one hypothesis that can not be accepted, that does not affect significantly the company's image on customer loyalty.

***Keywords : Corporate Communications, Corporate Image, Customer
Satisfaction, Customer Loyalty***