

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN, CITRA BANK DAN
KEPERCAYAAN TERHADAP LOYALITAS
NASABAH BANK BCA DI SURABAYA**

SKRIPSI

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



Oleh :

ISMAYANTI MAULINA
2011210213

**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI PERBANAS
SURABAYA
2015**

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN, CITRA BANK DAN
KEPERCAYAAN TERHADAP LOYALITAS
NASABAH BANK BCA DI SURABAYA**

Diajukan oleh :

**ISMAYANTI MAULINA
2011210213**

Skripsi ini telah dibimbing
dan dinyatakan siap diujikan

Dosen Pembimbing,
Tanggal : 24 Agustus 2015

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'M. Nadjib Usman', is written on a light yellow rectangular background.

Dr.Drs M. Nadjib Usman, M.M

S K R I P S I

PENGARUH KUALITAS LAYANAN, CITRA BANK DAN KEPERCAYAAN TERHADAP LOYALITAS NASABAH BANK BCA DI SURABAYA

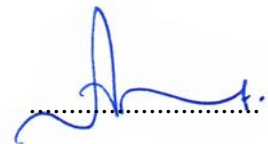
Disusun oleh :

**ISMAYANTI MAULINA
2011201213**

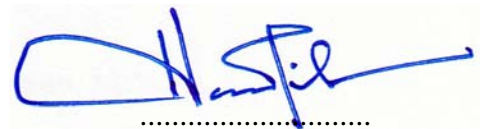
Dipertahankan di depan Tim Penguji
dan dinyatakan Lulus Ujian Skripsi
pada tanggal 26 Agustus 2015

Tim Penguji

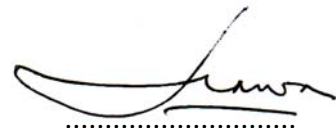
Ketua : Dra. Ec. Aniek Maschudah Ilfitriah, M.Si.



Sekretaris : Dr.Drs M. Nadjib Usman, M.M



Anggota : Drs. Irawan, M.M.



PENGESAHAN SKRIPSI

N a m a : Ismayanti Maulina
Tempat, Tanggal Lahir : Sidoarjo, 7 September 1992
N.I.M : 2011210213
Jurusan : Manajemen
Program Pendidikan : Strata 1
Konsentrasi : Manajemen Perbankan
J u d u l : Pengaruh Kualitas Layanan, Citra bank, dan
Kepercayaan terhadap Loyalitas Nasabah bank BCA di
Surabaya

Disetujui dan diterima baik oleh :

Ketua Program Sarjana Manajemen,
Tanggal : 30 Oktober 2015



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

Dosen Pembimbing,
Tanggal : 30 Oktober 2015



(Dr. Drs M. Nadjib Usman, M.M)

MOTTO

*Lakukan apapun yang kamu sukai, jadilah
konsisten, dan sukses akan datang dengan
sendirinya*

PERSEMBAHAN

Terima kasih atas dukungan dan doa dari orang-orang yang ada disekitar saya, karena saya dapat menyelesaikan skripsi tepat pada waktunya. Banyak cerita suka dan duka di balik proses penyelesaian skripsi ini, mulai dari galau, bahagia, sedih, bingung, solidaritas antar teman, lelah, senang, semua campur aduk menjadi satu.

Ucapan terima kasih saya persembahkan kepada :

1. Allah SWT, atas berkat dan rahmatNya sehingga saya dapat menyelesaikan skripsi saya tepat waktu.
2. Keluarga saya ; Ayah, ibu, dan mas nuri. Terima kasih atas dukungannya di saat saya galau mengerjakan skripsi, mereka yang memberi saya semangat bahwa saya mampu menyelesaikan dan saya pasti bisa. Karena skripsi ini memang saya persembahkan untuk perjuangan kedua orang tua saya tercinta.
3. Dosen pembimbing saya pak nadjib usman, terima kasih atas waktu dan kesabarannya menghadapi saya yang kadang lupa membawa kartu bimbingan dan terlambat mengumpulkan revisi. Semoga pak nadjib juga tetap mengingat segala Cerita bersama teman-teman bimbingan lainnya serta memaafkan segala kekhilafan kami selama satu semester ini 😊
4. Dosen wali saya Ibu Wiwik Lestari dan seluruh dosen beserta civitas STIE Perbanas Surabaya. Terima kasih atas ilmu dan kebersamaannya selama ini. Semoga Perbanas selalu menjadi kampus yang unggul dan sukses. Aminnn.....
5. My boo, Amdany Praptama Yantony S.STP. Terima kasih telah sangat sabar menghadapi saya saat sedang galau atau uring-uringan karena skripsi, semangat yang kau berikan tak pernah putus, saya hanya ingin mengucapkan saya merasa sangat beruntung memiliki kamu di setiap hari-hari saya.

6. Teman seperjuangan ; sita, kiher, jayak, tius, rida, dimas, galih, teman satu bimbingan dan teman-teman seperjuangan lainnya dari konsentrasi keuangan, perbankan, pemasaran serta teman-teman seperjuangan dari jurusan akuntansi yang mengukir banyak cerita. Galau bersama saat detik-detik akhir pengumpulan, galau menunggu saat bimbingan, galau saat harus revisi, tetapi betapa senangnya saat kita semua mendapat ttd acc. Tak akan terlupa semua canda tawa yang telah tercipta diantara kita #kisskiss. Juga teman terdekat saya Valina Puby C SE, teman dekat dari semester 1 yang terlebih dahulu lulus tetapi selalu memberi dukungan semangat, dan membantu saya. Terima kasih telah menjadi sahabat yang baik #bighug. Bakalan kangen sama kalian semua
7. Angkatan 2011 konsentrasi perbankan, pemasaran, keuangan yang mungkin namanya saya tidak tulis satu per satu. Tapi kalian semua tak terpisahkan dari cerita selama saya kuliah di Perbanas ini ☺
8. Adik- adik kosan tercinta ; indhira, yasvin, manda, septi, novi, vivit, Rachel. Terimah kasih atas dukungan dan semangat yang kalian berikan, semoga lekas menyusul skripsinya yaa adik-adikku . #bighug Terima kasih sebesar dan sebanyak-banyaknya.

Ucapan terima kasih yang singkat ini mungkin tetap tidak bisa mewakili rasa terima kasih yang ingin saya ucapkan. Saya berharap semoga kita semua kelak mendapat kebahagiaan di masa yang akan datang dan sukses menggapai keinginan serta mimpi kita masing-masing. Amin amin amin ☺☺☺

KATA PENGANTAR

Dengan memanjatkan puji Syukur Kehadirat Allah SWT atas limpahan rahmat, karunia dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “ Pengaruh Kualitas Layanan, Citra Bank dan Kepercayaan terhadap Loyalitas Nasabah Bank BCA di Surabaya ”.

Penulisan skripsi ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat penyelesaian program pendidikan sarjana strata satu (S1) Jurusan Manajemen Perbankan STIE Perbanas Surabaya.

Pada kesempatan ini dengan penuh ketulusan hati perkenankanlah penulis menyampaikan rasa terima kasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang mendukung dan membantu penulis selama menjalani perkuliahan dan penyelesaian skripsi, yaitu :

1. Allah SWT yang selalu memberikan Rahmat, Nikmat, Taufik, serta Hidayah-Nya sehingga bisa menyelesaikan skripsi ini dengan tepat waktu.
2. Kedua Orang Tua peneliti yang telah memberikan dukungan sepenuhnya mulai dari materiil maupun non materiil, serta doa restu yang selalu diberikan kepada peneliti.
3. Bapak Dr.Drs. M.Nadjib Usman.MM selaku Dosen pembimbing yang memberikan banyak bimbingan, saran dan pengarahan dengan sabar mulai dari awal hingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.
4. Ibu Dra. Ec. Wiwik Lestari, M.Si selaku Dosen wali yang selalu mengarahkan dan membantu selama proses studi.

5. Bapak Lutfi, SE., M.Fin selaku Pimpinan Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Perbanas Surabaya.
6. Ibu Dr. Muazaroh, S.E., M.T. selaku Ketua Program Studi Sarjana Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Perbanas Surabaya
7. Bapak ibu dosen perbankan STIE PERBANAS Surabaya yang dengan ikhlas memberikan ilmu kepada peneliti selama proses pembelajaran.
8. Seluruh staff Administrasi STIE PERBANAS Surabaya yang telah membantu menyelesaikan skripsi ini

Penulis menyadari bahwa penulisan skripsi masih jauh dari tingkat kesempurnaan dikarenakan keterbatasan kemampuan penulis, untuk langkah lebih maju penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun. Akhir kata, penulis mengucapkan terima kasih dan penulis berharap penulisan skripsi ini dapat menambah pengetahuan penulis serta bermanfaat bagi pihak-pihak yang membutuhkan.

Surabaya, Agustus 2015

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI SIAP DIUJI	ii
HALAMAN PERNYATAAN LULUS UJIAN SKRIPSI.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
HALAMAN MOTTO & PERSEMBAHAN	v
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv
ABSTRAK	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Perumusan Masalah.....	5
1.3 Tujuan Penelitian.....	5
1.4 Manfaat Penelitian.....	5
1.5 Sistematika Penulisan Proposal.....	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	8
2.1 Penelitian Terdahulu.....	8
2.2 Landasan Teori	12
2.3 Kerangka Pemikiran	22
2.4 Hipotesis Penelitian	23
BAB III METODE PENELITIAN	24
3.1 Rancangan Penelitian	24
3.2 Batasan Penelitian	24
3.3 Identitas Variabel.....	25
3.4 Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel	25
3.5 Populasi, Sampel dan Teknik Pengambilan Sampel	29
3.6 Instrumen Penelitian	31
3.7 Data dan Metode Pengumpulan Data	33
3.8 Uji Validitas dan Reliabilitas.....	33
3.9 Teknik Analisis Data	34
BAB IV GAMBARAN SUBYEK PENELITIAN DAN ANALISIS DATA.....	40
4.1 Gambaran subyek penelitian	40
4.2 Analisis Data	49
4.3 Pembahasan	62

BAB V	PENUTUP	68
5.1	Kesimpulan.....	68
5.2	Keterbatasan Penelitian	68
5.3	Saran	68

DAFTAR RUJUKAN
LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1 Daftar Bank Dengan Loyalitas Yang Tinggi.....	3
Tabel 2.1 Perbandingan Penelitian Terdahulu dengan Penelitian Saat Ini	11
Tabel 3.1 Skala Interval	29
Tabel 3.2 Instrumen Penelitian.....	31
Tabel 3.3 Uji Durbin-Watson.....	37
Tabel 4.1 Hasil Uji Validitas Instrumen Penelitian Sampel Kecil	50
Tabel 4.2 Hasil Uji Reliabilitas Instrumen Penelitian Sampel Kecil	51
Tabel 4.3 Skala Interval	51
Tabel 4.4 Hasil Tanggapan Responden Terhadap Variabel Kualitas Layanan.....	52
Tabel 4.5 Hasil Tanggapan Responden Terhadap Variabel Citra Bank	53
Tabel 4.6 Hasil Tanggapan Responden Terhadap Variabel Kepercayaan	54
Tabel 4.7 Hasil Tanggapan Responden Terhadap Variabel Loyalitas Nasabah	55
Tabel 4.8 Uji Normalitas	56
Tabel 4.9 Uji Multikolinearitas	56
Tabel 4.10 Uji Autokorelasi	57
Tabel 4.11 Durbin Watson Test Bound.....	57
Tabel 4.12 Koefisien Determinasi Variabel Kualitas Layanan, Citra Bank, Dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Nasabah Bank BCA Di Surabaya	59
Tabel 4.13 Uji T Variabel Kualitas Layanan, Citra Bank, Kepercayaan Terhadap Loyalitas Nasabah Bank BCA.....	60

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran Penelitian	22
Gambar 4.1 Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin	41
Gambar 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	42
Gambar 4.3 Karakteristik responden berdasarkan Tingkat pendidikan.....	43
Gambar 4.4 Karakteristik responden berdasarkan pekerjaan	44
Gambar 4.5 Karakteristik responden berdasarkan pendapatan perbulan	45
Gambar 4.6 Karakteristik responden berdasarkan tabungan yang digunakan.....	46
Gambar 4.7 Karakteristik responden berdasarkan rata-rata satu bulan menggunakan tabungan di bank BCA	47
Gambar 4.8 Karakteristik responden berdasarkan kepemilikan tabungan lain.....	48
Gambar 4.5 Uji Heteroskedastisitas	58

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Kuesioner Penelitian
- Lampiran 2 Tabulasi Data
- Lampiran 3 Kriteria Responden Berdasarkan Karakteristik
- Lampiran 4 Uji Validitas dan Reliabilitas Sampel Kecil
- Lampiran 5 Tanggapan Responden Terhadap Variabel Penelitian
- Lampiran 6 Uji Asumsi Klasik
- Lampiran 7 Hasil Output SPSS Regresi Linier Berganda

***THE EFFECT OF SERVICE QUALITY, BRAND IMAGE AND TRUST ON
THE CUSTOMER LOYALTY OF BANK BCA IN SURABAYA***

Ismayanti Maulina
Student of Banking Management
STIE Perbanas Surabaya
Email: ismayantymaulina@yahoo.com

ABSTRACT

The measure of customer's satisfaction is the loyalty to the company. This customer loyalty can be affected by many factors, such as service quality, brand image and trust. Service quality is activities doing by the company to makes the customer satisfied. Brand image is customer's perception based on identity attached on the company. Trust is how the company can filling customer's needed as the services provider, so the customer can feels satisfied with the company's service. On business banking, customers is one of the most important thing. That's the reason every Bank include Bank BCA gives the best service quality to their all customers, so it can makes the customers satisfied and being loyal to that Bank. This research aims to know the effect of service quality, brand image and trust on the customer loyalty of Bank BCA in Surabaya. The sample in this research were 104 BCA's customer in Surabaya by distributing questionnaire. The sampling methods was judgement sampling. The analysis technique on this research used multiple regression analysis. The results of this research showed that service quality, brand image, and trust has positive effect on the customer loyalty of Bank BCA in Surabaya.

Keywords : *service quality, brand image, trust, customer loyalty.*