

**Analisis Pengaruh Citra Perusahaan dan Kepuasan Pelanggan
Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Industri Perbankan**



Oleh

SRI WIDODO
20010410044

FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA
2006

**Analisis Pengaruh Citra Perusahaan dan Kepuasan Pelanggan
Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Industri Perbankan**

SKRIPSI

Diajukan Guna Memenuhi Persyaratan untuk Memperoleh Gelar Sarjana
pada Fakultas Ekonomi Program Studi Manajemen
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta

Oleh

SRI WIDODO

20010410044

**FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA
2006**

SKRIPSI

**Analisis Pengaruh Citra Perusahaan dan Kepuasan Pelanggan
Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Industri Perbankan**

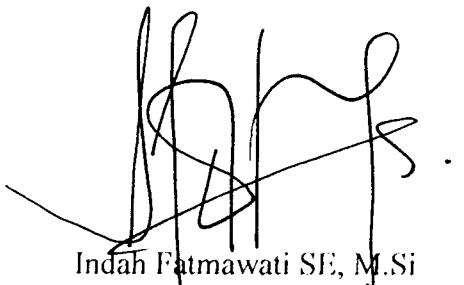
Diajukan Oleh

SRI WIDODO

20010410044

Telah disetujui dosen pembimbing .

Pembimbing I



Indah Fatmawati SE, M.Si

NIK. 143 029

Tanggal, 19 Juli 2006

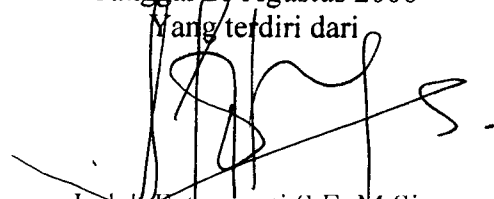
SKRIPSI
ANALISIS PENGARUH CITRA PERUSAHAAN DAN
KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN
PADA INDUSTRI PERBANKAN

Diajukan oleh

SRI WIDODO
20010410044

Skripsi ini telah Dipertahankan dan Disahkan di depan
Dewan Penguji Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta
Tanggal 28 Agustus 2006

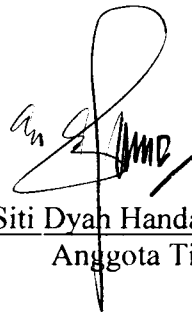
Yang terdiri dari



Indah Ratmawati S.E., M.Si.
Ketua Tim Penguji



Meika Kurnia Puji, S.E., M.Si.
Anggota Tim Penguji



Siti Dyah Handayani, S.E., M.M.
Anggota Tim Penguji

Mengetahui
Dekan Fakultas Ekonomi
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta



Misbahul Anwar, S.E., M.Si.
NIK:143014

MOTTO

FOCUS

PROFESSIONALISM

HONEST

AND

TAWAKAL TO ALLAH SWT

PERSEMBAHAN

*Sebuah awal yang penuh liku. Sebuah proses yang penuh perjuangan.
Sebuah hasil yang merupakan permulaan. Sebuah karya penuh makna yang tidak
terlupakan.....*

- ◆ Tiada kata sanggup menggambarkan rasa puji dan syukur kehadiran Allah SWT serta shalawat dan salam kepada junjunganku Nabi Besar Muhammad SAW atas segala nikmat, rahmat dan petunjuknya.
- ◆ Berjuta rasa kasih dan cinta untuk kedua orangtuaku atas doa, perjuangan, keringat, airmata dan segalanya. Makasih Babe.....Makasih Mami.....
Doakan selalu anakmu.
- ◆ Kedua adikku tersayang yang telah memberikan warna dan ceria dalam keluarga. Ayo kejar cita-cita kalian!!!!
- ◆ Kekasihku Yunda Afryana atas cinta, kasih, perhatian dan kesetiaanmu hingga saat ini. Maafkan atas salah khilafku. Makasih atas doa dan semuanya.
- ◆ Seluruh keluarga besarku dan keluarga perumnas atas doa, bimbingan dan bantuannya.
- ◆ Semua sahabat dan teman-teman seperjuangan. Makasih telah membantuku memahami arti semua perjalanan ini. Makasih Guys....

Kata Pengantar

Segala puji bagi Allah SWT yang telah memberikan kemudahan, karunia dan rahmat dalam penulisan skripsi dengan judul “ Analisis pengaruh citra perusahaan dan kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan pada industri perbankan “

Skripsi ini disusun untuk memenuhi salah satu persyaratan dalam memperoleh gelar Sarjana pada Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Yogyakarta. Penulis berharap hasil dari penelitian ini mampu memberikan masukan bagi perusahaan dalam mengidentifikasi faktor-faktor yang mempengaruhi loyalitas nasabah dan memberikan ide pengembangan bagi penelitian selanjutnya.

Penyelesaian skripsi ini tidak terlepas dari bimbingan dan dukungan berbagai pihak. Oleh karena itu pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Yogyakarta yang telah memberikan bimbingan dan kemudahan selama penulis menyelesaikan studi.
2. Ibu Indah Fatmawati S.E., M.Si. yang dengan penuh kesabaran telah memberikan masukan dan bimbingan selama proses penyelesaian skripsi ini.
3. Ibu Siti Dyah Handayani S.E., M.M. dan Ibu Meika Kurnia S.E., M.Si. selaku anggota dewan penguji yang telah memberikan masukan dan koreksi dalam skripsi ini.
4. Seluruh dosen Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Yogyakarta atas segala bimbingan dan ilmunya selama ini.

5. Bapak Nunung Mardiyanto selaku pimpinan cabang Bank Rakyat Indonesia Kacab. Blora dan seluruh staf atas pemberian ijin penelitiannya.
6. Seluruh teman-teman Manajemen A'01 yang telah memberikan semangat, dukungan dan bantuannya selama proses pengerjaan skripsi ini.
7. Almameterku tercinta.

Sebagai kata akhir, 'tiada gading yang tak retak' penulis menyadari masih banyak kekurangan dalam skripsi ini. Oleh karena itu kritik, saran dan pengembangan penelitian selanjutnya sangat diperlukan untuk kesempurnaan karya tulis ini.

Yogyakarta, 28 Agustus 2006

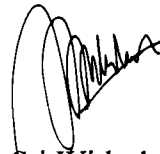


Sri Widodo

PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu Perguruan Tinggi, dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Yogyakarta, 28 Agustus 2006



Sri Widodo

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
HALAMAN PERNYATAAN.....	iv
HALAMAN MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....	v
INTISARI.....	vi
ABSTRAK.....	vii
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL.....	ix
DAFTAR GAMBAR.....	x
BABA I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Penelitian.....	1
B. Batasan Masalah Penelitian.....	5
C. Rumusan Masalah.....	6
D. Tujuan Penelitian.....	6
E. Manfaat Penelitian.....	7
BAB II TINJUAN PUSTAKA.....	8
A. Landasan Teori.....	8
1. Loyalitas Pelanggan.....	8
a. Kategori Loyalitas.....	13

b. Tahapan Loyalitas Berdasarkan Pendekatan <i>Attitudinal</i> dan <i>Behavioral</i>	15
2. Citra Perusahaan.....	19
3. Kepuasan Konsumen.....	23
a. Kualitas Jasa.....	24
b. Kepuasan Konsumen.....	26
B. Hasil Penelitian Terdahulu.....	30
C. Model Penelitian.....	31
BAB III METODE PENELITIAN.....	33
A. Subyek dan Obyek Penelitian.....	33
B. Jenis Data.....	33
C. Teknik Pengambilan Sampel.....	34
D. Teknik Pengumpulan Data.....	36
E. Definisi Operasional Variabel Penelitian.....	36
F. Uji Kevalidan Instrumen.....	38
1. Pengujian Validitas.....	38
2. Pengujian Reliabilitas.....	39
G. Analisis Data dan Pengujian Hipotesis.....	40
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	42
A. Uji Kevalidan Data.....	42
1. Uji Validitas.....	42
2. Uji Reliabilitas.....	43
B. Analisis Deskripif.....	44

1. Karakteristik Responden Berdasar Jenis Kelamin.....	44
2. Karakteristik Responden Berdasar Umur.....	45
3. Karakteristik Responden Berdasar Lama Menjadi Nasabah.....	45
4. Karakteristik Responden Berdasar Jenis Pekerjaan.....	46
C. Uji Hipotesis.....	47
1. Pengujian Pengaruh Dimensi Citra terhadap loyalitas.....	48
2. Pengujian Pengaruh Dimensi Kepuasan terhadap loyalitas.....	48
3. Pengujian Variabel Citra dan Kepuasan terhadap loyalitas.....	51
D. Pembahasan.....	52
BAB V KESIMPULAN, SARAN dan KETERBATASAN PENELITIAN.....	56
A. Kesimpulan.....	58
B. Saran.....	58
C. Keterbatasan Penelitian.....	59

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

2.1.	Hasil-Hasil Penelitian Terdahulu.....	30
3.1.	Operasionalisasi Variabel-Variabel Penelitian.....	37
4.1.	Hasil Uji Validitas Variabel Penelitian.....	41
4.2.	Hasil Uji Reliabilitas Variabel Penelitian.....	42
4.3.	Karakteristik Responden Berdasar Jenis Kelamin.....	43
4.4.	Karakteristik Responden Berdasar Umur.....	44
4.5.	Karakteristik Responden Berdasar Lama Menjadi Nasabah.....	44
4.6.	Karakteristik Responden Berdasar Jenis Pekerjaan.....	45
4.7.	Ringkasan Hasil Analisis Regresi Pengaruh Dimensi Citra Terhadap Loyalitas Nasabah.....	46
4.8.	Ringkasan Hasil Analisis Regresi Pengaruh Dimensi Kepuasan Terhadap Loyalitas Nasabah.....	47
4.9.	Ringkasan Hasil Analisis Regresi Pengaruh Kepuasan dan Citra Terhadap Loyalitas Nasabah.....	50

DAFTAR GAMBAR

2.1.	Piramida Loyalitas.....	11
2.2.	Munculnya Kepuasan.....	17
2.3.	Empat Tahap Loyalitas.....	19
2.4.	Familiarity-Favorabilty Analysis.....	21
2.5.	Konsep Kepuasan Pelanggan.....	28
2.6.	Model Pengaruh Citra Perusahaan danKepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan.....	32

Intisari

Loyalitas pelanggan merupakan salah satu faktor penting dan mutlak bagi perusahaan untuk memenangkan persaingan. Pelanggan yang loyal merupakan keunggulan bersaing bagi perusahaan yang secara jangka panjang mempengaruhi profitabilitas dan *market share* perusahaan. Penelitian ini menyajikan analisis mengenai pengaruh kepuasan pelanggan dan citra perusahaan terhadap loyalitas pelanggan. Obyek dalam penelitian ini adalah Bank Rakyat Indonesia Kantor Cabang Blora. Responden dalam penelitian ini adalah para nasabah Bank Rakyat Indonesia Kantor Cabang Blora. Responden dalam penelitian ini adalah para nasabah Bank Rakyat Indonesia Kantor Cabang Blora. Kuesioner berisi 34 pertanyaan mengenai kepuasan pelanggan, citra perusahaan dan loyalitas pelanggan. Kuesioner tersebut dibagikan kepada 100 responden yaitu para pelanggan Bank Rakyat Indonesia Kantor Cabang Blora.

Model dalam penelitian ini mengacu pada model yang dikembangkan oleh Kandampully dan Suhartanto (2000). Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa kepuasan pelanggan secara parsial berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan, citra perusahaan tidak berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan sedangkan kepuasan pelanggan dan citra perusahaan secara simultan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan. Diharapkan hasil dari penelitian ini cukup relevan bagi para akademisi dan praktisi untuk menjelaskan bagaimana kepuasan pelanggan dan citra perusahaan mempengaruhi loyalitas pelanggan.

Kata Kunci : Kepuasan pelanggan, citra perusahaan, loyalitas pelanggan.

Abstract

Customer loyalty is one of the important and absolute factors for the company in order to win the competition. Loyal customers become special quality in competition of the company which in long term affected the profitability and market share of the company. This study serves analysis about the effects of customer satisfaction and company image upon the customer loyalty. The object of this study is Indonesian Citizenry Bank Branch Office of Blora (Bank Rakyat Indonesia Kantor Cabang Blora). The respondent in this study were the customers of Indonesian Citizenry Bank Branch Office of Blora. The questioner consists of 34 questions concerning customer satisfaction, company image, and customer loyalty. This questioner distributed to 100 respondents, i.e. the customer of Indonesian Citizenry Bank Branch Office of Blora.

The model of study refers to model developed by Kandampully and Suhartanto (2000). Results showed that partially, customer satisfaction affected significantly upon the customer loyalty, company image didn't affected significantly upon the customer loyalty, whereas customer satisfactory and company image simultant affected significantly upon customer loyalty. Hopefully, result of this study quite relevant to the academician and practitioner in order to explain how the customer satisfactory and company image could affect the customer loyalty.

Key Words: Customer satisfaction, Company Image, Customer Loyalty.