

**PENGARUH PERSEPSI KUALITAS LAYANAN DAN CITRA
PERUSAHAAN TERHADAP KEPUASAN DAN LOYALITAS NASABAH
PADA BANK RAKYAT INDONESIA**

*THE EFFECT OF PERCEPTION OF SERVICE QUALITY AND CORPORATE
IMAGE ON CUSTOMER SATISFACTION AND LOYALTY IN BANK RAKYAT
INDONESIA*

SKRIPSI



Oleh:

SALISA FAUZIAH

20180410035

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA**

2022

**PENGARUH PERSEPSI KUALITAS LAYANAN DAN CITRA
PERUSAHAAN TERHADAP KEPUASAN DAN LOYALITAS NASABAH
PADA BANK RAKYAT INDONESIA**

***THE EFFECT OF PERCEPTION OF SERVICE QUALITY AND CORPORATE
IMAGE ON CUSTOMER SATISFACTION AND LOYALTY IN BANK RAKYAT
INDONESIA***

SKRIPSI

Diajukan Guna Memenuhi Persyaratan Untuk Memperoleh Gelar Sarjana pada
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Program Studi Manajemen Univeritas Muhammadiyah
Yogyakarta



Oleh:

SALISA FAUZIAH

20180410035

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA**

2022

PERNYATAAN

Dengan ini saya,

Nama : Salisa Fauziah

Nomor Mahasiswa : 20180410035

Menyatakan bahwa skripsi ini dengan judul **“Pengaruh Persepsi Kualitas Layanan dan Citra Perusahaan Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah Pada Bank Rakyat Indonesia”** tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan disuatu perguruan tinggi dan sepengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan orang lain, kecuali yang tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka. Apabila dikemudian hari terbukti bahwa pernyataan ini tidak benar maka saya bersedia menerima hukuman atau sanksi apapun sesuai peraturan yang berlaku.

Yogyakarta, 7 Maret 2022



Salisa Fauziah

PERSEMBAHAN

Dengan segala puji syukur, saya persembahkan skripsi ini kepada:

1. Kedua orang tua penulis yang telah memberikan doa dan dukungan
2. Kakak dan sahabat saya yang selalu memberikan dukungan serta membantu tugas akhir saya.
3. Dosen- dosen Universitas Muhammadiyah Yogyakarta
4. Teman-teman ekonomi manajemen angkatan 2018

KATA PENGANTAR

Puji serta syukur Alhamdulillah , penulis panjatkan kehadiran Allah SWT, yang sudah memberi limpahan hidayah, taufik, serta rahmat -Nya, sehingga bisa terselesaikan dengan baik skripsi ini. Penulis sadar bahwa tanpa kasih dan karunia-Nya, skripsi ini tidak mungkin selesai pada tepat waktunya. Sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi yang berjudul **“Pengaruh Persepsi Kualitas Layanan dan Citra Perusahaan Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah Pada Bank Rakyat Indonesia”**

Terwujudnya penulisan dan terselesaikannya penyusunan skripsi ini tidak lepas dari bimbingan, bantuan dan dukungan dari berbagai pihak yang dengan senang hati meluangkan waktunya untuk membantu, membimbing, memberi dorongan semangat serta masukan – masukan yang berguna bagi penulis dalam menyelesaikan skripsi ini. Maka dari itu, pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan rasa terimakasih yang sebesar – besarnya kepada:

1. Bunda dan Papa, selaku orang tua tersayang penulis yang selalu mendampingi, memberi kasih sayang dan memberi dukungan moril maupun materil serta doa yang selalu dipanjatkan kepada Allah SWT untuk penulis.
2. Prof. Dr. Ir. Gunawan Budiyanto M.P., IPM., selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
3. Prof. Rizal Yaya, S.E., M.Sc., Ph.D., Ak., CA., CRP. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.

4. Dr. Rr. Sri Handari W, SE., M.Si. selaku Ketua Program Studi Manajemen Universitas Muhammadiyah Yogyakarta
5. Retno Widowati PA., SE., M.Si., Ph.D selaku dosen pembimbing yang telah menyediakan waktu, tenaga dan pikirannya di dalam mengarahkan, membimbing dan mendampingi penulis dalam penyusunan tugas akhir ini.
6. Segenap Dosen Program Studi Manajemen yang tulus memberikan ilmunya kepada penulis atas segala bantuan yang diberikan sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.
7. Kakak, sahabat dan teman-teman penulis yang selalu memberikan masukan, semangat dan kasih sayang agar segera menyelesaikan tugas akhir ini.

Semoga segala kebaikan dan pertolongan semuanya mendapatkan berkah dari Allah SWT. Akhir kata penulis mohon maaf apabila masih banyak kekurangan dalam penyusunan skripsi ini. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua pihak yang memerlukan.

Yogyakarta, 7 Maret 2022



Salisa Fauziah

DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN DOSEN PEMBIMBING	ii
HALAMAN PENGESAHAN DOSEN PENGUJI	iii
PERNYATAAN.....	iv
MOTTO	v
PERSEMBAHAN.....	vi
INTISARI	vii
ABSTRACT.....	viii
KATA PENGANTAR.....	ix
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A.Latar Belakang.....	1
B.Rumusan Masalah.....	8
C.Tujuan	9
D.Manfaat Penelitian	10
1.Manfaat Teoritis	10
2.Manfaat Praktik.....	10
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	11
A.Landasan Teori.....	11
1.Persepsi Kualitas Layanan	11
2.Citra Perusahaan.....	14
3.Kepuasan.....	16
4.Loyalitas.....	18

B.Hasil Penelitian Terdahulu	20
C.Hipotesis	24
D.Model Penelitian	29
BAB III METODE PENELITIAN	31
A.Pendekatan Penelitian	31
B.Objek dan Subjek Penelitian	31
C.Data dan Teknik Pengumpulan Data	32
1.Jenis Data	32
2.Teknik Pengumpulan Data	32
D.Populasi dan Teknik Sampling	33
1.Populasi	33
2.Teknik Sampling	33
E.Definisi Operasional	34
F.Uji Kualitas Instrumen	36
1.Uji Validitas	37
2.Uji Reliabilitas	37
G.Teknik Analisis Data.....	38
1. <i>Structural Equation Modeling</i>	38
2.Teknik Analisis SEM	38
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	42
A.Gambaran Umum Objek/Subjek Penelitian	42
1.Gambaran Objek Penelitian	42
2.Hasil Pengumpulan Data.....	43
3.Gambaran Subjek Penelitian.....	44
B.Uji Kualitas Instrumen	48
1.Pengujian Validitas	48

2.Pengujian Reliabilitas.....	50
3.Statistik Deskriptif	51
C.Uji Hipotesis.....	53
1.Pengembangan Model Berdasarkan Teori	54
2.Menyusun Diagram Alur (<i>Path Diagram</i>).....	54
3.Konversi Diagram Alur ke dalam Persamaan Struktural	55
4.Input Matrik dan Estimasi Model	56
5.Identifikasi Model Struktural	60
6.Menilai Kriteria <i>Goodness of Fit</i>	60
7.Interpretasi dan Model Modifikasi Model	63
D.Hasil Penelitian.....	63
E.Pembahasan	68
BAB V SIMPULAN, KETERBATASAN DAN SARAN.....	77
A.Simpulan	77
B.Keterbatasan Penelitian.....	78
C.Saran.....	78
1.Akademik	78
2.Praktik	79
DAFTAR PUSTAKA	80
LAMPIRAN.....	83

DAFTAR GAMBAR

2. 1 Model Penelitian	30
4. 1 Diagram Alur	55
4. 2 Persamaan Struktural	55
4. 3 Perhitungan Outlier	58

DAFTAR TABEL

2. 1 Hasil Penelitian Terdahulu.....	20
3. 1 Definisi Operasional dan Indikator Variabel Penelitian	34
3. 2 Definisi Operasional Alat Pengukuran Data	36
4. 1 Responden Berdasarkan Usia.....	44
4. 2 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	45
4. 3 Responden Berdasarkan Lama menjadi Nasabah	46
4. 4 Responden Berdasarkan Produk Layanan.....	47
4. 5 Hasil Uji Validitas.....	49
4. 6 Hasil Uji Reliabilitas	50
4. 7 Statistik Deskriptif Persepsi Kualitas Layanan	51
4. 8 Statistik Deskriptif Citra Perusahaan	52
4. 9 Statistik Deskriptif Kepuasan.....	52
4. 10 Statistik Deskriptif Loyalitas.....	53
4. 11 Uji Normalitas.....	57
4. 12 Hasil Uji Outlier	59
4. 13 Pengujian <i>Notes For Model</i>	60
4. 14 Pengujian <i>Goodness of Fit</i>	61
4. 15 Hasil <i>Output Regression Weights</i>	63
4. 16 <i>Standardised Direct Effects</i>	66
4. 17 <i>Standardised Indirect Effects</i>	66

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian.....	83
Lampiran 2 Karakteristik Responden.....	87
Lampiran 3 Statistik Deskriptif.....	88
Lampiran 4 Model Penelitian.....	89
Lampiran 5 Uji Validitas dan Reliabilitas.....	90
Lampiran 6 <i>Degree of Freedom</i>	92
Lampiran 7 Uji Normalitas Data.....	93
Lampiran 8 Outlier Data	94
Lampiran 9 Uji Hipotesis	99
Lampiran10 <i>Uji Goodness of Fit</i>	102