

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP LOYALITAS
PELANGGAN MELALUI CITRA MEREK DAN KEPUASAN
PELANGGAN**

(Studi pada Konsumen Bank Negara Indonesia (BNI) di Kota Yogyakarta)

***THE INFLUENCE OF SERVICE QUALITY ON CUSTOMER LOYALTY
THROUGH BRAND IMAGE AND CUSTOMER SATISFACTION***

(study on Bank Negara Indonesia (BNI) consumers in Yogyakarta city)



Disusun oleh :

Rahma Sabela Wijaya

20200410341

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

2024

HALAMAN JUDUL

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP LOYALITAS
PELANGGAN MELALUI CITRA MEREK DAN KEPUASAN
PELANGGAN**

(Studi pada Konsumen Bank Negara Indonesia (BNI) di Kota Yogyakarta)

***THE INFLUENCE OF SERVICE QUALITY ON CUSTOMER LOYALTY
THROUGH BRAND IMAGE AND CUSTOMER SATISFACTION***

(study on Bank Negara Indonesia (BNI) consumers in Yogyakarta city)

SKRIPSI

Diajukan Guna Memenuhi Persyaratan Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Pada
Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas
Muhammadiyah Yogyakarta



Disusun oleh :

Rahma Sabela Wijaya

20200410341

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

2024

PERNYATAAN

Dengan ini saya,

Nama : Rahma Sabela Wijaya

NIM 20200410341

Menyatakan bahwa skripsi ini berjudul **“PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN MELALUI CITRA MEREK DAN KEPUASAN PELANGGAN (Studi pada Konsumen Bank Negara Indonesia (BNI) di Kota Yogyakarta)”** tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kersajanaan di suatu Perguruan Tinggi, dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka. Apabila ternyata dalam skripsi ini diketahui terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain maka saya bersedia karya saya tersebut dibatalkan.

Tanggal, 5 Desember 2023



Rahma sabela Wijaya

PERSEMBAHAN

Segala puji bagi Allah SWT atas rahmat dan hidayah-Nya yang telah memberikan kelancaran dan kemudahan dalam menyelesaikan tugas akhir skripsi. Terima kasih atas doa dan dukungan kepada seluruh pihak yang telah terlibat dalam penyelesaian tugas akhir sehingga dapat memperoleh gelar sarjana. Tugas akhir ini penulis persembahkan kepada:

1. Teruntuk orang tua tercinta Ayah (Purwantoro), Ibu (Endang Marginingsih), dan kakak (Aulia Eky Wijayanti). Yang telah memberikan kasih sayang, doa dan motivasi yang sangat berharga bagi kehidupan saya, Terima kasih atas segala kesabaran dan pengorbanan dalam mendidik saya hingga sampai saat ini.
2. Keluarga serta saudara yang telah memberikan dukungan dan doa kepada saya dalam proses pengerjaan tugas akhir skripsi.
3. Sahabat saya (Marafahilla Arasy Pinasti, Sahifa Sih Widani, Qonita Mashnaul Azizah) yang selalu memberikan dukungan, bantuan dan semangat.
4. Untuk semua pihak yang tidak dapat saya sebutkan satu persatu, terima kasih atas segala bentuk kebaikan kalian semua selama saya berada di Daerah Istimewa Yogyakarta.

KATA PENGANTAR

Segala puji bagi Allah SWT yang telah mencurahkan ridho dan Rahmatnya serta memberikan kemudahan, kesempatan, kesehatan dan karunia-Nya sehingga saya dapat menyelesaikan penulisan skripsi yang berjudul **“Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Loyalitas Pelanggan melalui Citra Merek dan Kepuasan Pelanggan (Studi Pada Konsumen Bank Negara Indonesia (BNI) di Kota Yogyakarta)”**.

Skripsi ini disusun untuk memenuhi salah satu persyaratan dalam memperoleh gelar sarjana pada program studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis di Universitas Muhammadiyah Yogyakarta. Penulis mengambil topik ini dengan harapan dapat memberikan referensi dan kontribusi terhadap nasabah Bank Negara Indonesia (BNI) di Kota Yogyakarta terkait dengan memberikan ide pengembangan bagi peneliti selanjutnya.

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

1. Dekan fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Yogyakarta Prof. Rizal Yaya, S.E., M.Sc., Ph.D., Ak., CA., CRP yang telah memberikan petunjuk, bimbingan dan kemudahan selama penulis menyelesaikan studi.

2. Ibu Dr. Rr. Sri Handari W, S.E., M.Si. selaku ketua program studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
3. Bapak Sutrisno Wibowo, SE., MM selaku dosen pembimbing skripsi yang telah meluangkan waktu, pikiran dan tenaga dalam membimbing hingga terselesaikan skripsi.
4. Segenap Dosen Program Studi Manajemen yang telah memberikan ilmunya dari awal perkuliahan hingga akhir, semoga ilmu yang diperoleh dapat bermanfaat dalam kehidupan.
5. Kedua orang tua tercinta tanpa batas yang memberikan kasih sayang, kesabaran, doa, dan motivasi dalam mengiringi penulis menyelesaikan studinya.
6. Semua pihak yang telah memberikan dorongan, bantuan, dan semangat dalam proses penyusunan skripsi ini.

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 kedalaman karya tulis dengan topik ini.

Yogyakarta, 5 Desember 2023



Rahma Sabela Wijaya

DAFTAR ISI

<u>HALAMAN JUDUL</u>	i
<u>LEMBAR PENGESAHAN DOSEN PEMBIMBING SKRIPSI</u>	iii
<u>MOTTO</u>	iv
<u>PERSEMBAHAN</u>	v
<u>INTISARI</u>	vi
<u>ABSTRACT</u>	vii
<u>KATA PENGANTAR</u>	viii
<u>DAFTAR ISI</u>	x
<u>DAFTAR TABEL</u>	xi
<u>DAFTAR GAMBAR</u>	1
<u>DAFTAR LAMPIRAN</u>	2
<u>BAB I</u>	1
<u>A. Latar Belakang Penelitian</u>	1
<u>B. Rumusan Masalah</u>	10
<u>C. Tujuan Penelitian</u>	11
<u>D. Manfaat Penelitian</u>	12
<u>BAB II</u>	14
<u>A. Landasan Teori</u>	14
<u>B. Penelitian Terdahulu</u>	21
<u>C. Penurunan Hipotesis</u>	35
<u>D. Model penelitian</u>	39
<u>BAB III</u>	40
<u>A. Objek dan subjek penelitian</u>	40
<u>B. Jenis penelitian dan Jenis data</u>	40
<u>C. Teknik pengambilan sampel</u>	41
<u>D. Teknik pengumpulan data</u>	43
<u>E. Definisi operasional variable</u>	44
<u>F. Uji instrument data</u>	47
<u>1. Uji Validitas</u>	47
<u>2. Uji reliabilitas</u>	47

<u>G.</u>	<u>Uji hipotesis dan Analisis data</u>	48
<u>1.</u>	<u>Analisis data</u>	48
<u>2.</u>	<u>Uji hipotesis</u>	49
<u>BAB IV</u>		53
<u>A.</u>	<u>Gambaran umum Objek / Subjek Penelitian</u>	53
<u>1.</u>	<u>Objek penelitian</u>	53
<u>2.</u>	<u>Subjek penelitian</u>	55
<u>3.</u>	<u>Deskripsi responden</u>	56
<u>B.</u>	<u>Uji kualitas instrumen</u>	59
<u>1.</u>	<u>Uji Validitas</u>	60
<u>2.</u>	<u>Uji Reliabilitas</u>	62
<u>3.</u>	<u>Statistik Deskriptif</u>	63
<u>C.</u>	<u>Hasil penelitian</u>	66
<u>1.</u>	<u>Analisis data SEM</u>	66
<u>D.</u>	<u>Pengujian hipotesis</u>	82
<u>1.</u>	<u>Hipotesis secara langsung</u>	82
<u>2.</u>	<u>Hipotesis secara tidak langsung</u>	86
<u>E.</u>	<u>Pembahasan (interpretasi)</u>	88
<u>BAB V</u>		94
<u>A.</u>	<u>Simpulan</u>	94
<u>B.</u>	<u>Keterbatasan penelitian</u>	95
<u>C.</u>	<u>Saran</u>	95
	<u>DAFTAR PUSTAKA</u>	97
	<u>LAMPIRAN</u>	102

DAFTAR TABEL

<i>Tabel 1. 1 Data Bank SLE 2023</i>	4
<i>Tabel 1. 2 Penghargaan BSEA 2023</i>	7
<i>Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu</i>	21
<i>Tabel 3. 1 Skala Likert Penelitian</i>	43
<i>Tabel 3. 2 Definisi Operasional Variabel</i>	44
<i>Tabel 4. 1 Distribusi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin</i>	56
<i>Tabel 4. 2 Distribusi Responden Berdasarkan Usia</i>	57
<i>Tabel 4. 3 Distribusi Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir</i>	57
<i>Tabel 4. 4 Distribusi Responden Berdasarkan Pekerjaan</i>	58
<i>Tabel 4. 5 Distribusi Responden Berdasarkan Pendapatan</i>	59
<i>Tabel 4. 6 Hasil Uji Validitas</i>	60
<i>Tabel 4. 7 Hasil Uji Reliabilitas</i>	62
<i>Tabel 4. 8 Interpretasi Kelas Interval</i>	63
<i>Tabel 4. 9 Statistik Deskriptif Variabel Kualitas Layanan</i>	64
<i>Tabel 4. 10 Statistik Deskriptif Variabel Kepuasan Pelanggan</i>	65
<i>Tabel 4. 11 Statistik Deskriptif Variabel Citra Merek</i>	65
<i>Tabel 4. 12 Statistik Deskriptif Variabel Loyalitas Pelanggan</i>	66
<i>Tabel 4. 13 Hasil Assesment of Normality</i>	71
<i>Tabel 4. 14 Hasil Pengujian Outlier</i>	73
<i>Tabel 4. 15 Identifikasi Model Struktural</i>	76
<i>Tabel 4. 16 Menilai Goodnes of Fit</i>	77
<i>Tabel 4. 17 Hasil RMSEA</i>	78
<i>Tabel 4. 18 Hasil GFI</i>	79
<i>Tabel 4. 19 Hasil AGFI</i>	80
<i>Tabel 4. 20 Hasil CMIN/DF</i>	80
<i>Tabel 4. 21 Hasil TLI</i>	81
<i>Tabel 4. 22 Hasil CFI</i>	82
<i>Tabel 4. 23 Hasil Uji Hipotesis</i>	83
<i>Tabel 4. 24 Standardized Direct Effect</i>	86
<i>Tabel 4. 25 Standardized Indirect Effect</i>	87
<i>Tabel 4. 26 Standardized Direct Effect</i>	87
<i>Tabel 4. 27 Standardized Indirect Effect</i>	88

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 10 Bank Terbaik di Indonesia	8
Gambar 2. 1 Model Penelitian	8
Gambar 4. 1 Persamaan Struktural.....	68
Gambar 4. 2 Persamaan Struktural.....	69
Gambar 4. 3 Nilai Batas Mahalonobis Distance	73

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian	102
Lampiran 2 Tabulasi data penelitian.....	109
Lampiran 3 Karakteristik responden	116
Lampiran 4 Uji Validitas	118
Lampiran 5 Uji Reliabilitas	119
Lampiran 6 Deskriptif Statistic.....	120
Lampiran 7 Persamaan Struktural.....	122
Lampiran 8 Uji Normalitas	123
Lampiran 9 Outlier	124
Lampiran 10 Model Structural	127
Lampiran 11 Uji Goodness of fit Indeks.....	128
Lampiran 12 Uji Hipotesis Secara Langsung	130
Lampiran 13 Uji Hipotesis Tidak Langsung.....	132
Lampiran 14 Hasil Turnitin	140
Lampiran 15 Uji Similiritas Turnitin.....	142