

**ANALISIS PENGARUH CITRA DAN KEPUASAN TERHADAP
LOYALITAS NASABAH PADA BRI SYARIAH CABANG
YOGYAKARTA**

SKRIPSI



Oleh
AAN ARI SAPUTRO
20010410142

FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA
2006

SKRIPSI
ANALISIS PENGARUH CITRA DAN KEPUASAN TERHADAP
LOYALITAS NASABAH PADA BRI SYARIAH CABANG
YOGYAKARTA

Diajukan Oleh

AAN ARI SAPUTRO
2001040142

Telah disetujui Dosen Pembimbing

Pembimbing



Dra. Tri Maryati, MM.
NIK : 143 028

Tanggal 17 Juli 2006

SKRIPSI
ANALISIS PENGARUH CITRA DAN KEPUASAN TERHADAP
LOYALITAS NASABAH PADA BRI SYARIAH CABANG
YOGYAKARTA

Diajukan Oleh

AAN ARI SAPUTRO
2001040142

Skripsi ini telah Dipertahankan dan Disahkan didepan
Dewan Penguji Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta
Tanggal 30 Agustus 2006
Yang terdiri dari:



Rr. Sri Handari Wahyuningsih, SE., M.Si
Ketua Tim Penguji

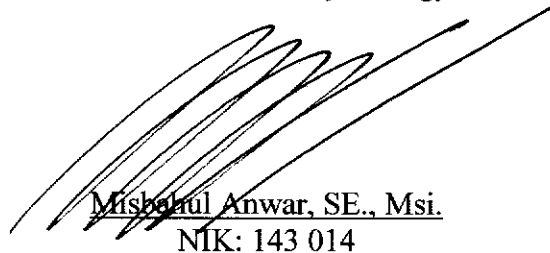


Dra. Tri Maryati., M.M.
Anggota Tim Penguji



Hj. Rini Juni Astuti., SE., M.Si.
Anggota Tim Penguji

Mengetahui
Dekan Fakultas Ekonomi
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta



Misbahul Anwar, SE., Msi.
NIK: 143 014

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 inidan disebutkan dalam daftar pustaka.

Yogyakarta,

Aan Ari Saputro

INITISARI

Penelitian bertujuan untuk menganalisa pengaruh citra dan kepuasan terhadap loyalitas pelanggan pada Bank BRI Syariah Cabang Yogyakarta. Analisis didasarkan pada data yang diperoleh dari responden penelitian yang dikumpulkan melalui kuisioner. Kuisioner disebarakan kepada 100 responden yang pernah atau sedang melakukan transaksi perbankan pada Bank BRI Syariah Cabang Yogyakarta. Penelitian ini menggunakan teknik pengambilan sampel yaitu *convenience sampling*. Hipotesis dalam penelitian ini diuji dengan menggunakan program *SPSS Versi 11,5 For Windows*.

Dari hasil penelitian didapatkan kenyataan bahwa variabel citra dan kepuasan pelanggan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan baik secara serempak maupun secara parsial. Kemudian Adjusted R Square = 38,3% hal ini berarti bahwa 38,3% loyalitas pelanggan (Y) dipengaruhi variabel citra (X1) dan kepuasan (X2), kemudian sisanya 61,7% dipengaruhi oleh variabel-variabel lain yang tidak termasuk dalam penelitian ini.

Kata kunci: Citra, kepuasan pelanggan dan loyalitas pelanggan.

ABSTRAC

This research aimed to analyze the influence of image and customer loyalty satisfaction in BRI Syariah Bank, Yogyakarta. This analyzis based on date of the respondent researching which collected in a questioner. The questioner spreaded on 100 respondent who are in banking transaction at BRI Syariah Bank, Yogyakarta. This research used convenience sampling technical. And the hipotesis on the research examined by SPSS Version 11,5 For Windows.

From the result of this research the written gets the variable image and customer satisfaction which influenced to the customer loyalty in togetherness or individuality. Then Adjusted R Square = 38,3% this means that 38,3% of customer loyalty (Y) influenced by the image variable (X1) and the satisfaction (X2), and 61,7% influenced by other variables which are not in this research.

Keywords: Image, customer satisfaction, and customer loyalty.

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Segala puja dan puji syukur atas kehadiran Allah SWT yang telah memberikan limpahan nikmat, rahmat dan hidayah-Nya kepada penulis. Shalawat dan salam senantiasa penulis curah kepada junjungan Nabi Muhammad SAW yang telah membawa kita selaku umatnya keluar dari zaman kejahiliyahan.

Tanpa terasa satu langkah perjuangan lahir dan batin telah penulis lalui guna menuju kepada perjuangan berikutnya yang lebih berat lagi. Alhamdulillah setelah sekian banyak perjuangan yang penulis lewati dalam pencarian, pengolahan, bimbingan, pengujian, akhirnya penulis dapat menyelesaikan sebuah karya sederhana ini yang mungkin dapat berguna bagi kita semua.

Skripsi ini disusun guna melengkapi gelar kesarjanaan pada Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Yogyakarta. Berhasilnya penyusunan skripsi ini tidak terlepas dari bantuan berbagai pihak, maka pada kesempatan ini dengan kerendahan hati penulis mengucapkan terimakasih kepada :

1. Ibu Dra.Tri Maryati, MM., selaku Dosen Pembimbing Skripsi yang telah meluangkan waktu untuk membimbing dan mengarahkan dalam penulisan skripsi ini.
2. Ibu Ika Nurul Qamari SE., MSi., selaku Dosen Pembimbing Akademik yang telah memberikan bimbingan dan pengarahan kepada penulis selama proses akademik.
3. Kepada Orang Tua yang sangat penulis hormati dan sayangi, Bapak Alm. H. Rochani Slamet dan Ibu Hj. Sri Sularni. Terima kasih sebesar-besarnya atas doa, dukungan moril dan materiil serta kepercayaan selama penulis menyelesaikan studi.
4. Pimpinan beserta staff Bank BRI Syariah Cabang Yogyakarta yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk melakukan penelitian.
5. Dan semua pihak yang telah membantu dalam menyelesaikan skripsi ini.

Akhir kata semoga segala bantuan, bimbingan dan pengarahan yang telah diberikan kepada penulis mendapat imbalan dari Allah SWT. Semoga tugas akhir dapat memberikan manfaat bagi kita semua, Amin. Akhirul kalam, wabillahhi taufik wal hidaayah wassalammua'alaikum warrahmatullahi wabarakaatuh.

Yogyakarta,2006

Aan Ari Saputro

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	ii
HALAMAN PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
HALAMAN PERNYATAAN	v
HALAMAN MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....	vi
INTISARI	vii
ABSTRAK	viii
KATA PENGANTAR	ix
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Batasan Masalah	5
C. Rumusan Masalah	5
D. Tujuan Penelitian	6
E. Manfaat Penelitian	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	7
A. Landasan Teori	7
B. Hasil Penelitian Terdahulu	21
C. Hipotesis	24
D. Model Penelitian	25
BAB III METODE PENELITIAN	26
A. Obyek / Subyek Penelitian	26
B. Teknik Pengambilan Sampel	26
C. Jenis Data	27
D. Teknik Pengumpulan Data	27
E. Definisi Operasional Variabel Penelitian	27
F. Uji Kualitas Data	29

G. Uji Hipotesis Dan Analisis Data	32
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	36
A. Gambaran Umum Obyek / Subyek Penelitian	36
B. Uji Kualitas Alat Ukur / Kueisioner	58
C. Hasil Penelitian (Uji Hipotesis)	61
D. Pembahasan (Interpretasi)	65
BAB V KESIMPULAN, SARAN, KETERBATASAN PENELITIAN	69
A. Kesimpulan	69
B. Saran	70
C. Keterbatasan Penelitian	71

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

4.1. Klasifikasi Responden Berdasarkan Usia.....	52
4.2. Klasifikasi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	53
4.3. Klasifikasi Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan	53
4.4. Klasifikasi Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan	54
4.5. Klasifikasi Responden Berdasarkan Berapa Kali Menggunakan Jasa Layanan.....	55
4.6. Jawaban Responden Tentang Citra BRI Syariah Cabang Yogyakarta	55
4.7. Jawaban Responden Tentang Kepuasan BRI Syariah Cabang Yogyakarta	56
4.8. Jawaban Responden Tentang loyalitas BRI Syariah Cabang Yogyakarta	57
4.9. Totalitas Nilai <i>Pearson Corelation</i> Antara Item Pertanyaan Dengan Variabel Citra	59
4.10. Totalitas Nilai <i>Pearson Corelation</i> Antara Item Pertanyaan Dengan Variabel Kepuasan.....	59
4.11. Totalitas Nilai <i>Pearson Corelation</i> Antara Item Pertanyaan Dengan Variabel .Loyalitas	60
4.12. Rangkuman Uji Realibilitas	61
4.13. Hasil Regresi Variabel Citra Dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan	62
4.14. Hasil Regresi Variabel Citra Dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan	62
4.15. Hasil Regresi Variabel Citra Dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan	63
4.16. Hasil Regresi Variabel Citra Dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan	64

DAFTAR GAMBAR

2.1. Model Hubungan Citra Bank Dan Kepuasan Pelanggan Dengan Loyalitas Pelanggan	25
4.1. Struktur Oraganisasi Bank BRI Syariah Cabang Yogyakarta	51