

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, KEPERCAYAAN, KEPUASAN  
DAN CITRA BANK TERHADAP LOYALITAS NASABAH PADA  
BANK TABUNGAN NEGARA KANTOR KAS MASTRIP KOTA MADIUN**

**SKRIPSI**

Diajukan sebagai salah satu syarat  
Memperoleh gelar Sarjana Strata 1



Diajukan oleh:

**DANANG PRIMADONA (51413407)**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI  
UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDALA MADIUN  
2015**

Skripsi berjudul

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, KEPERCAYAAN, KEPUASAN  
DAN CITRA BANK TERHADAP LOYALITAS NASABAH PADA PT  
BANK TABUNGAN NEGARA KANTOR KAS MASTRIP KOTA MADIUN**

yang dipersiapkan dan disusun oleh

**Danang Primadona (NIM: 51413407)**

Telah disetujui dan diterima baik oleh pembimbing skripsi Fakultas Ekonomi  
Universitas Katolik Widya Mandala Madiun, guna melengkapi sebagian tugas dan  
memenuhi syarat-syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi

Program Studi Manajemen

Madiun, 6 Juli 2015

Disetujui dan diterima baik oleh:

Pembimbing I



**Veronika Agustini S., S.E., M.Si.**

Pembimbing II



**Ardianus Laurens P., S.E., M.Sc.**

Mengetahui,

Dekan

Fakultas Ekonomi

Unika Widya Mandala Madiun,



**Dra. Dyah Kurniawati, M.Si.**

Ketua Jurusan Manajemen

Fakultas Ekonomi

Unika Widya Mandala Madiun,



**Dra. Dyah Kurniawati, M.Si.**

Skripsi berjudul

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, KEPERCAYAAN, KEPUASAN,  
DAN CITRA BANK TERHADAP LOYALITAS NASABAH PADA  
BANK TABUNGAN NEGARA KANTOR KAS MASTRIP KOTA MADIUN**

yang dipersiapkan dan disusun oleh

**Danang Primadona (NIM: 51413407)**

Telah dipertahankan di depan tim penguji dan dinyatakan telah memenuhi syarat untuk diterima, guna melengkapi sebagian tugas dan memenuhi syarat-syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi Program Studi Manajemen

Madiun, 29 Juli 2015

Tim Penguji Skripsi

1. Veronika Agustini S., S.E., M.Si.

Ketua

(  )

2. Dra. Dyah Kurniawati, M., Si

Anggota

(  )

3. Vivi Ariyani, S.E., M.Sc

Anggota

(  )

## PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS SKRIPSI

Saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi yang saya tulis dengan judul: **Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepercayaan, Kepuasan, Dan Citra Bank Terhadap Loyalitas Nasabah Pada PT Bank Tabungan Negara Kantor Kas Mastrip Kota Madiun** tidak memuat karya orang lain atau bagian karya orang lain, kecuali yang telah disebutkan dalam daftar pustaka selayaknya karya ilmiah.

Jikalau ternyata terbukti hasil jiplakan, dengan sendirinya skripsi saya batal, dan saya bersedia gelar kesarjanaan saya dicabut dan hak saya sebagai mahasiswa ditiadakan.

Madiun, 29 Juli 2015



**Danang Primadona**

## **MOTTO DAN PERSEMBAHAN**

*“Allah tidak akan mengubah nasib suatu kaum kecuali kaum itu sendiri “ (Q.S  
Ar Ra’d : 11)*

*“ Sesungguhnya orang yang paling mulia di sisi Allah adalah orang yang paling  
taqwa diantara kalian” (QS. Al-Hujarat : 13)*

*There is a will there is a way*

Kupersembahkan karya ini untuk:

- ♥ *My mom and dad*
- ♥ *my brothers*
- ♥ *My best friend*

## ABSTRAK

Loyalitas nasabah merupakan salah satu tujuan dari pemasaran bank. Kualitas pelayanan yang diberikan, kepercayaan nasabah terhadap bank, kepuasan yang dirasakan oleh nasabah serta citra bank menurut nasabah dianggap berpengaruh terhadap loyalitas nasabah. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan, kepercayaan, kepuasan, dan citra bank terhadap loyalitas nasabah pada BTN kantor kas Mastrip Kota Madiun. Penelitian ini dilaksanakan di BTN kantor kas Mastrip Kota Madiun. Model penelitian yang digunakan yakni dengan metode observasi, wawancara, kuesioner dan studi kepustakaan yang dilakukan secara sistematis berdasarkan tujuan penelitian. Jumlah sampel dalam penelitian ini adalah sebanyak 96 nasabah BTN kantor kas Mastrip Kota Madiun. Metode analisis yang digunakan adalah dengan metode analisis regresi linear berganda, dengan menggunakan uji hipotesis yaitu uji t. Kemudian menggunakan perhitungan korelasi untuk mengetahui seberapa besar pengaruh dan signifikansi kualitas pelayanan, kepercayaan, kepuasan, dan citra bank terhadap loyalitas nasabah pada BTN kantor kas Mastrip Kota Madiun. Pengujian dilakukan dengan uji t dan diperoleh  $t_{tabel}$  1,98552. Dari hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan tidak berpengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah dengan  $t_{hitung}$  0,577 dan signifikansi 0,565 ( $>0,05$ ). Kepercayaan tidak berpengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah dengan  $t_{hitung}$  -1,478 dan signifikansi 0,143 ( $>0,05$ ). Kepuasan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah dengan  $t_{hitung}$  2,770 dan signifikansi 0,007 ( $<0,007$ ). Citra bank berpengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah dengan  $t_{hitung}$  4,312 dan signifikansi 0,000 ( $<0,05$ ).

Kata Kunci : Kualitas pelayanan, kepercayaan, kepuasan, citra bank dan loyalitas

## KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT karena atas rahmat dan ridho-Nya, penulis dapat menyelesaikan pembuatan dan penulisan laporan skripsi ini. Skripsi ini berjudul **Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepercayaan, Kepuasan dan Citra Bank Terhadap Loyalitas Nasabah pada PT Bank Tabungan Negara Kantor Kas Mastrip Kota Madiun**. Penulisan laporan skripsi ini bertujuan untuk melengkapi gelar Sarjana Ekonomi Program Studi Manajemen Universitas Katolik Widya Mandala Madiun.

Penulisan ini tidak akan berhasil dengan baik tanpa bantuan dan dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis mengucapkan terima kasih kepada pihak-pihak yang telah membantu sebagai berikut:

1. Ibu Veronika Agustini Srimulyani, S.E., M.Si. selaku dosen pembimbing dosen pembimbing yang telah mengarahkan dan memotivasi dalam penyelesaian skripsi ini kepada penulis selama menyusun skripsi.
2. Bapak Ardianus Laurens P, S.E, M.Sc selaku dosen pembimbing dosen pembimbing yang telah mengarahkan dan memotivasi dalam penyelesaian skripsi ini kepada penulis selama menyusun skripsi.
3. Bank Tabungan Negara Kantor Kas Mastrip Kota Madiun yang telah memberikan ijin pada penulis untuk melakukan penelitian.

4. Ibu Sudarmi selaku *Cash Office Head* serta seluruh staff BTN kantor kas Matrip Kota Madiun yang telah memberikan ijin dan membantu untuk penelitian ini.
5. Bapak dan Ibu dosen yang telah membagikan ilmu pengetahuan dan pengalamannya sehingga menjadi bekal bagi penulis untuk menyusun skripsi.
6. Pak'e dan Buk'e yang tak henti-hentinya mendoakan, memberi dukungan, dan memotivasi dari awal hingga saat ini.
7. Sahabat-sahabatku yang telah banyak membantu, mendukung, dan memotivasi penulis selama ini.
8. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu yang telah membantu dalam penyelesaian penulisan skripsi ini.

Akhir kata penulis menyadari bahwa masih banyak terdapat kekurangan pada penulisan skripsi ini, sehingga penulis mengharapkan adanya saran dan kritik yang bersifat membangun demi kesempurnaan skripsi ini.

Madiun, 29 Juli 2015

Penulis,

Danang Primadona



## DAFTAR ISI

|   |      |
|---|------|
| HALAMAN JUDUL.....                      | i    |
| HALAMAN PENGESAHAN.....                 | ii   |
| HALAMAN PERSETUJUAN .....               | iii  |
| HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN .....       | iv   |
| HALAMAN MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....      | v    |
| ABSTRAK .....                           | vi   |
| KATA PENGANTAR .....                    | vii  |
| DAFTAR ISI.....                         | ix   |
| DAFTA TABEL .....                       | xiii |
| DAFTAR GAMBAR .....                     | xiv  |
| BAB I PENDAHULUAN .....                 | 1    |
| A. Latar Belakang Masalah.....          | 1    |
| B. Perumusan Masalah .....              | 5    |
| C. Tujuan Penelitian .....              | 6    |
| D. Manfaat Penelitian .....             | 6    |
| E. Sistematika Penulisan .....          | 7    |
| BAB II LANDASAN TEORI.....              | 9    |
| A. Telaah Teori .....                   | 9    |
| 1. Pemasaran .....                      | 9    |
| a. Definisi Pemasaran .....             | 9    |
| b. Konsep Pemasaran Holistic .....      | 10   |
| 2. Loyalitas Nasabah .....              | 12   |
| a. Definisi Loyalitas Nasabah .....     | 12   |
| b. Mewujudkan Loyalitas Pelanggan ..... | 15   |
| 3. Kualitas Pelayanan.....              | 16   |
| a. Definisi Kualitas Pelayanan .....    | 16   |
| b. Definisi Jasa .....                  | 17   |
| c. Karakteristik Jasa .....             | 17   |
| d. Dimensi Kualitas Jasa .....          | 18   |
| 4. Kepercayaan Nasabah .....            | 19   |
| a. Definisi Kepercayaan .....           | 19   |
| b. Dimensi kepercayaan nasabah .....    | 20   |
| c. Jenis-Jenis Kepercayaan .....        | 21   |
| 5. Kepuasan Pelanggan .....             | 22   |
| a. Definisi Kepuasan Pelanggan .....    | 22   |

|   |           |
|---|-----------|
| b. Elemen Program Kepuasan Pelanggan .....                      | 23        |
| 6. Citra Bank .....   | 25        |
| a. Definisi Citra Perusahaan .....                              | 25        |
| b. Citra yang Efektif .....                                     | 25        |
| c. Media Penyampaian Citra .....                                | 26        |
| B. Pengembangan Hipotesis .....                                 | 27        |
| 1. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah ..... | 27        |
| 2. Pengaruh Kepercayaan Terhadap Loyalitas Nasabah .....        | 28        |
| 3. Pengaruh Kepuasan Terhadap Loyalitas Nasabah .....           | 29        |
| 4. Pengaruh Citra Bank Terhadap Loyalitas Nasabah .....         | 30        |
| C. Kerangka Konseptual .....                                    | 31        |
| <b>BAB III METODA PENELITIAN .....</b>                          | <b>32</b> |
| A. Desain Penelitian .....                                      | 32        |
| B. Populasi, Sampel, dan Teknik Pengambilan Data .....          | 32        |
| C. Variabel Penelitian dan Definisi Operasional .....           | 34        |
| 1. Variabel penelitian .....                                    | 34        |
| a. Variabel Bebas .....   | 34        |
| b. Variabel Terikat .....                                       | 34        |
| 2. Definisi Operasional .....                                   | 35        |
| a. Loyalitas Nasabah .....                                      | 35        |
| b. Kualitas Pelayanan .....                                     | 36        |
| c. Kepercayaan .....  | 39        |
| d. Kepuasan .....   | 39        |
| e. Citra Bank .....   | 40        |
| D. Lokasi dan Waktu Penelitian .....                            | 41        |
| E. Data dan Prosedur Pengumpulan Data .....                     | 41        |
| 1. Data Primer .....  | 41        |
| 2. Data Sekunder .....  | 41        |
| F. Metode Pengumpulan Data .....                                | 42        |
| 1. Penelitian Pustaka .....                                     | 42        |
| 2. Penelitian Lapangan .....                                    | 42        |
| G. Teknik Analisis Data .....                                   | 42        |
| 1. Uji Kualitas Data .....                                      | 42        |
| a. Uji Reliabilitas .....                                       | 42        |
| b. Uji Validitas .....  | 43        |
| 2. Uji Penyimpangan Asumsi Klasik .....                         | 43        |
| a. Uji Normalitas .....   | 43        |
| b. Uji Multikolinieritas .....                                  | 44        |
| c. Uji Autokorelasi .....                                       | 44        |
| d. Uji Heteroskedastisitas .....                                | 45        |
| 3. Koefisien Determinasi .....                                  | 46        |
| 4. Analisis Regresi Linier Berganda .....                       | 46        |
| 5. Pengujian Hipotesis .....                                    | 47        |

|   |    |
|---|----|
| BAB IV ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN.....                        | 49 |
| A. Data Penelitian .....  | 49 |
| 1. Gambaran Umum Perusahaan.....                                | 49 |
| a. Sejarah Singkat Bank Tabungan Negara .....                   | 49 |
| b. Visi dan Misi.....   | 51 |
| 2. Data responden.....  | 52 |
| a. Karakteristik Responden Berdasarkan Alamat .....             | 52 |
| b. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....                | 52 |
| c. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....      | 53 |
| d. Karakteristik Berdasarkan Pendidikan Terakhir .....          | 54 |
| e. Karakteristik Berdasarkan Pekerjaan .....                    | 55 |
| f. Karakteristik berdasarkan Pendapatan .....                   | 55 |
| 3. Statistik Deskriptif .....                                   | 56 |
| a. Persepsi Responden tentang Kualitas Pelayanan .....          | 56 |
| b. Persepsi Responden tentang Kepercayaan.....                  | 58 |
| c. Persepsi Responden tentang Kepuasan .....                    | 58 |
| d. Persepsi Responden tentang Citra Bank .....                  | 59 |
| e. Persepsi Responden tentang Loyalitas Nasabah .....           | 60 |
| B. Uji Kualitas Data.....                                       | 62 |
| 1. Uji Reliabilitas .....                                       | 62 |
| 2. Uji Validitas .....  | 62 |
| a. Variabel Kualitas Pelayanan .....                            | 62 |
| b. Variabel Kepercayaan .....                                   | 64 |
| c. Variabel Kepuasan .....                                      | 65 |
| d. Variabel Citra Bank .....                                    | 66 |
| e. Variabel Loyalitas Nasabah .....                             | 66 |
| 3. Uji Asumsi Klasik.....                                       | 68 |
| a. Uji Normalitas.....  | 68 |
| b. Uji Multikolinieritas.....                                   | 68 |
| c. Uji Autokorelasi.....  | 69 |
| d. Uji Heteroskedastisitas .....                                | 70 |
| 4. Analisis Regresi Linier Berganda .....                       | 71 |
| 5. Koefisien Determinasi .....                                  | 73 |
| 6. Pengujian Hipotesis .....                                    | 74 |
| a. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah ..... | 74 |
| b. Pengaruh Kepercayaan Terhadap Loyalitas Nasabah.....         | 75 |
| c. Pengaruh Kepuasan Nasabah Terhadap Loyalitas Nasabah .....   | 76 |
| d. Pengaruh Citra Bank Terhadap Loyalitas Nasabah .....         | 76 |
| C. Pembahasan .....   | 77 |
| 1. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah ..... | 77 |
| 2. Pengaruh Kepercayaan Terhadap Loyalitas Nasabah.....         | 80 |
| 3. Pengaruh Kepuasan Terhadap Loyalitas Nasabah .....           | 82 |
| 4. Pengaruh Citra Bank Terhadap Loyalitas Nasabah .....         | 83 |

|  |           |
|--|-----------|
| <b>BAB V SIMPULAN, IMPLIKASI MANAJERIAL, KETERBATASAN<br/>PENELITIAN DAN SARAN .....</b> | <b>85</b> |
| A. Simpulan .....  | 85        |
| B. Implikasi Manajerial .....  | 86        |
| C. Keterbatasan Penelitian .....   | 87        |
| D. SARAN .....   | 88        |

## DAFTAR TABEL

|   |    |
|---|----|
| Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Alamat .....              | 52 |
| Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....                 | 53 |
| Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....       | 53 |
| Tabel 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir ..... | 54 |
| Tabel 4.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan .....           | 55 |
| Tabel 4.6 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan.....           | 55 |
| Tabel 4.7 Tanggapan Responden tentang Kualitas Pelayanan.....           | 57 |
| Tabel 4.8 Tanggapan Responden tentang Kepercayaan .....                 | 58 |
| Tabel 4.9 Tanggapan Responden tentang Kepuasan.....                     | 59 |
| Tabel 4.10 Tanggapan Responden tentang Citra Bank.....                  | 60 |
| Tabel 4.11 Tanggapan Responden tentang Loyalitas Nasabah.....           | 61 |
| Tabel 4.12 Uji Reliabilitas .....                                       | 62 |
| Tabel 4.13 Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan.....               | 63 |
| Tabel 4.14 Uji Validitas Variabel Kepercayaan .....                     | 64 |
| Tabel 4.15 Uji Validitas Variabel Kepuasan .....                        | 65 |
| Tabel 4.16 Uji Validitas Variabel Citra Bank.....                       | 66 |
| Tabel 4.17 Uji Validitas Variabel Loyalitas Nasabah.....                | 67 |
| Tabel 4.18 Uji Normalitas.....  | 68 |
| Tabel 4.19 Uji Multikolinieritas.....                                   | 69 |
| Tabel 4.20 Hasil Uji <i>Durbin-Watson</i> .....                         | 70 |
| Tabel 4.21 Uji Sberman's Rho.....                                       | 71 |
| Tabel 4.22 Hasil Analisis Regresi.....                                  | 72 |