

**“ANALISIS PENGARUH KEPERCAYAAN, KUALITAS JASA, CITRA PERUSAHAAN
DAN KEPUASAN TERHADAP LOYALITAS NASABAH PT.BANK RAKYAT
INDONESIA CABANG KLATEN”**

SKRIPSI

**Diajukan guna untuk memenuhi persyaratan untuk mendapatkan gelar
Sarjana Ekonomi pada Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi
Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Yogyakarta**



Disusun Oleh:

NOORMALA ASHARI

NIM. 141090023

JURUSAN MANAJEMEN

FAKULTAS EKONOMI

UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL “VETERAN”

YOGYAKARTA

2013

Skripsi berjudul

**“ANALISIS PENGARUH KEPERCAYAAN, KUALITAS JASA, CITRA PERUSAHAAN DAN
KEPUASAN TERHADAP LOYALITAS NASABAH PT. BANK RAKYAT INDONESIA
(PERSERO) CABANG KLATEN”**

Disusun Oleh:

NOORMALA ASHARI

No. Mhs. 141090023

Telah dipertahankan di depan Dewan Penguji

Pada tanggal 5 April 2013

Dan dinyatakan telah memenuhi syarat untuk diterima.

Susunan Dewan Penguji

Ketua Penguji/

Pembimbing Utama I

RATNA ROOSTIKA, SE, MAC, PhD

Penguji/Pembimbing Utama II

DRS. IBRAHIM, MM

Penguji

SRI HARJANTI, SE, MSi

Penguji

DRA. SRI ISWORO E, MM

Mengetahui

Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Yogyakarta

Fakultas Ekonomi

Jurusan Manajemen

Ketua

Dr. HERU TRI SUTIONO, M.Si

NIP. 19640105 199003 1 004

PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini saya, menyatakan bahwa skripsi dengan judul :

ANALISIS PENGARUH KEPERCAYAAN, KUALITAS JASA, CITRA PERUSAHAAN DAN KEPUASAN TERHADAP LOYALITAS NASABAH PT. BANK RAKYAT INDONESIA (PERSERO) CABANG KLATEN

Dan dimajukan untuk di uji pada hari, Jumat tanggal 5 April 2013, adalah hasil skripsi.

Dengan ini saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa dalam skripsi ini tidak menyalin atau meniru dalam bentuk rangkaian atau symbol yang menunjukkan sebagai tulisan saya sendiri, dan tidak terdapat bagian atau keseluruhan tulisan yang saya salin penulis aslinya.

Apabila saya melakukan hal tersebut diatas, baik sengaja maupun tidak, dengan ini saya menyatakan menarik skripsi yang saya ajukan sebagai tulisan saya sendiri ini. Bila kemudian terbukti bahwa saya ternyata melakukan tindakan menyalin atau meniru tulisan orang lain seolah pikiran saya sendiri, berarti gelar dan ijazah yang telah diberikan oleh universitas batal saya terima.

Yogyakarta, 10 April 2013

Yang memberi pernyataan

NOORMALA ASHARI

Saksi 1. Sebagai pembimbing I

Saksi 2. Sebagai pembimbing II

RATNA ROOSTIKA, SE, MAC, PhD

DRS. IBRAHIM, MM

Saksi 3. Sebagai Penguji I

Saksi 4. Sebagai Penguji II

SRI HARJANTI, SE, MSi

DRA. SRI ISWORO E, MM

MOTO DAN PERSEMBAHAN

MOTTO :

"Allah SWT tidak akan merubah nasib seseorang apabila seseorang itu tidak mau merubah nasibnya sendiri"

(AL-QUR'AN)

Keberhasilan bukan suatu keberuntungan, melainkan datang dari keyakinan, fokus dan usaha untuk meraih berhasil itu.

(Penulis)

"ALLAH SWT memiliki rencana melebihi harapan hambaNYA"

(Penulis)

"Saya tidak terlalu memikirkan masa depan yang mata saya tidak sampai melihatnya, tetapi apa yang saya kerjakan hari ini melampaui masa depan"

(Do. Mahardika)

"Hari ini saya akan mengubah dunia dengan kekuatan berpikir positif, hidup harmonis dengan Tuhan, dan saya yakin hidup manusia dibentuk oleh pikiran manusia dan masa depan kehidupan tergantung oleh pikiran manusia dengan restu Tuhan."

(Do. Mahardika) & Marcus Aurelius (Kaisar Romawi).

Kupersembahkan kepada :

- ✚ Ayah, Bunda dan Kakakku yang senantiasa tercinta.
- ✚ Kerabat dan teman-teman yang kusayangi.
- ✚ Para dosen UPN jurusan manajemen khususnya .
- ✚ Almamaterku

ABSTRAKSI

NOORMALA ASHARI. Analisis pengaruh kepercayaan, kualitas jasa, citra perusahaan dan kepuasan terhadap nasabah bri cabang klaten. (Dibimbing oleh RATNA ROOSTIKA, SE, MAC, PhD dan DRS.IBRAHIM,MM)

Seiring perkembangan perekonomian, tuntutan masyarakat akan kegiatan ekonomi yang melibatkan lembaga perbankan semakin meningkat. Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis adanya pengaruh kepercayaan, kualitas jasa, citra perusahaan dan kepuasan terhadap loyalitas nasabah baik secara parsial maupun secara bersama-sama.

Penelitian dilakukan di BRI Cabang Klaten. Sampel diambil sejumlah 120 responden yang merupakan nasabah di Bank BRI cabang Klaten minimal selama satu tahun. Metode penelitian ini adalah kuantitatif dan analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan analisis regresi dengan metode uji hipotesis.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara parsial variabel citra perusahaan dan kepuasan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah BRI Cabang Klaten. Dan variabel kepercayaan, kualitas jasa, citra perusahaan dan kepuasan memiliki pengaruh positif dan signifikan secara bersama-sama terhadap loyalitas nasabah BRI cabang Klaten. Kebijakan yang dapat dilaksanakan BRI Cabang Klaten adalah senantiasa mempertahankan citra baik yang telah berhasil dibangun dan kepuasan nasabah yang telah terwujud. Serta meningkatkan kepercayaan dan kualitas jasa agar dapat lebih optimal dengan cara yang kreatif melebihi standar perbankan sehingga dapat menjadikan nasabah loyal.

Kata Kunci : Kepercayaan, kualitas jasa, citra perusahaan, kepuasan, Loyalitas Nasabah Bank BRI Cabang Klaten.

KATA PENGANTAR

Assalamu 'alaikum Wr Wb ,

Dengan menyebut asma Allah SWT dan memanjatkan puji syukur atas segala nikmat Nya serta karunia Nya kepada penulis, sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini sebagai prasyarat mendapatkan gelar S1 di Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Yogyakarta .

Dalam penulisan tesis ini penulis telah menerima berbagai bantuan yang sangat berarti. Oleh karenanya, pada kesempatan ini penulis ingin mengutarakan rasa terima kasih kepada :

- ✓ ALLAH SWT yang telah berkenan melimpahkan Karunia Nya dan Nikmat Nya yang tiada tara sehingga penulis dapat melalui berbagai hambatan dalam menyelesaikan tesis ini pada tepat waktu.
- ✓ AYAH&BUNDA Serta KAKAK yang telah memberikan semangat moril dan materil untuk penulis menyelesaikan tesis ini .
- ✓ Ibu DR. RATNA ROOSTIKA, SE, M.COM selaku dosen pembimbing pertama dan Bapak DRS. IBRAHIM, MM selaku dosen pembimbing kedua yang telah membimbing penulis, bersedia membagi ilmu dan memberikan masukan positif sehingga tesis ini dapat terselesaikan dengan baik dan semoga hubungan silaturahmi ini dapat senantiasa terjaga .
- ✓ Para dosen UPN jurusan manajemen khususnya yang telah membimbingku selama ini.
- ✓ Staf kantor wilayah PT. Bank Rakyat Indonesia(PERSERO), Tbk Yogyakarta, Staf Kantor cabang Klaten dan Nasabah PT. Bank Rakyat Indonesia(PERSERO), Tbk Unit kantor cabang klaten, yang telah memberi kesempatan saya untuk melakukan penelitian dan membantu dalam proses berjalannya penelitian tersebut.

- ✓ Sahabat serta Teman-teman seperjuangan UPN khususnya Manajemen 2009 terimakasih atas *support* dan kebersamaan nya .

Penulis menyadari bahwa masih butuh pembelajaran dalam menulis tesis . Tentunya penulis mengharapkan dimaklumi apabila ada suatu kesalahan dan penulis menerima dengan suka cita saran yang membangun . Akhir kata penulis berharap hasil karya ini, sekiranya dapat bermanfaat bagi pihak-pihak yang membutuhkan .

Wassalamu ‘alaikum Wr Wb .

Yogyakarta, 10 April 2013

Penulis

NOORMALA ASHARI

Daftar Isi

	Halaman
Halaman Halaman Judul	i
Halaman Pengesahan Tesis	ii
Lembar Pernyataan	iii
Halaman Moto dan Persembahan	iv
Abstraksi	vi
Kata Pengantar	vi
Daftar Isi.....	viii
Daftar Tabel	x
Daftar Gambar	xi
Daftar Lampiran	xii
BAB I Pendahuluan1.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Perumusan Masalah.....	5
1.3 Tujuan Penelitian	5
1.4 Manfaat Penelitian.....	6
BAB II Tinjauan Pustaka	7
2.1 Jasa	7
2.2 Kepercayaan	8
2.3 Kualitas Jasa	13
2.4 Citra Perusahaan	20
2.5 Kepuasan	22
2.6 Loyalitas	29

2.7 Hubungan antara variable independen dan variable dipenden	33
2.8 Hipotesis	36
BAB III Metode Penelitian.....	37
3.1 Objek	37
3.2 Jenis dan Sumber	37
3.3 Populasi dan Sampel	37
3.4 Variabel Operasional Penelitian	38
3.5 Metode Penelitian Dan TeknikPengumpulan Data	41
3.6 Pengukuran Variabel	42
3.7 Metode Analisis Data	43
3.8 Pengujian instrument-instrumen penelitian	47
BAB IV Hasil dan Pembahasan	51
4.1 Deskripsi Responden.....	51
4.2 Analisis Deskriptif	54
4.3 Hasil Analisis Data	65
4.4 Pengujian Hipotesis	67
4.5 Pengujian R Determinasi	72
4.6 Pembahasan	72
BAB V Kesimpulan Dan Saran	77
5.1 Kesimpulan	77
5.2 Saran	78
Daftar Pustaka.....	81

Daftar Tabel

Tabel 3.1	Indikator Variabel Kepercayaan.....	38
Tabel 3.2	Indikator Variabel Kualitas Jasa.....	39
Tabel 3.3	Indikator Variabel Citra Perusahaan.....	40
Tabel 3.4	Indikator Variabel Kepuasan	40
Tabel 3.5	Indikator Variabel Loyalitas Nasabah	41
Tabel 3.6	Uji Reabilitas	48
Tabel 3.7	Uji Validitas	49
Tabel 4.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	51
Tabel 4.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	52
Tabel 4.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Status	52
Tabel 4.4	Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pengeluaran	52
Tabel 4.5	Karakteristik Berdasarkan Intensitas Kedatangan Dalam Satu Bulan	53
Tabel 4.6	Karakteristik Berdasarkan Lama Menjadi Nasabah	54
Tabel 4.7	Indeks Kepercayaan	56
Tabel 4.8	Indeks Kualitas Jasa.....	57
Tabel 4.9	Indeks Citra Perusahaan	60
Tabel 4.10	Indeks Kepuasan	62
Tabel 4.11	Indeks Loyalitas Nasabah	63
Tabel 4.12	Hasil Regresi Linier Berganda	65
Tabel 4.13	Hasil Uji t variabel kepercayaan	68
Tabel 4.14	Hasil uji t variabel kualitas jasa	68
Tabel 4.15	Hasil uji t variabel citra perusahaan	69
Tabel 4.16	Hasil uji t variabel kepuasan	70
Tabel 4.17	Hasil Uji F.....	71

Daftar Gambar

Gambar 2.1 KerangkaTeoritis	35
-----------------------------------	----

Daftar Lampiran

Lampiran 1. Daftar Riwayat Hidup

Lampiran 2. Surat izin mengadakan penelitian dari BRI CABANG KLATEN

Lampiran 3. Surat pernyataan telah sungguh-sungguh mengadakan penelitian dari BRI CABANG KLATEN.

Lampiran 4. Kuesioner

Lampiran 5. Uji Reliabilitas dan Validitas

Lampiran 6. Analisis Regresi

Lampiran 7. Karakteristik Responden

Lampiran 8. Data Jawaban Responden

Lampiran 9. Tabel SPSS