

**PENGARUH CITRA PERUSAHAAN DAN KUALITAS
PELAYANAN TERHADAP LOYALITAS NASABAH
SIMPANAN PADA PT. BANK PEMBANGUNAN
DAERAH BALI CABANG PEMBANTU
AMLAPURA**

SKRIPSI



**Diajukan kepada
Universitas Pendidikan Ganesha
Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan dalam Menyelesaikan
Program Sarjana Manajemen**

**Oleh
Ni Putu Ekayani
NIM 1917041114**

**JURUSAN MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS PENDIDIKAN GANESHA
SINGARAJA**

2023

SKRIPSI

**DIAJUKAN UNTUK MELENGKAPI TUGAS
DAN MEMENUHI SYARAT-SYARAT UNTUK
MENCAPAI GELAR SARJANA MANAJEMEN**

Menyetujui

Pembimbing I,



Dr. I Nengah Suarmanayasa, S.E., M.Si.
NIP. 19850220 201012 1 007

Pembimbing II,



Made Amanda Dewanti, S.E., M.M.
NIP. 19910607 202012 2 017

Skripsi oleh Ni Putu Ekayani ini
telah dipertahankan di depan dewan penguji
pada tanggal 31 Mei 2023

Dewan Penguji,



Dr. I Nengah Suarmanayasa, S.E., M.Si.
NIP. 19850220 201012 1 007

(Ketua)



Made Amanda Dewanti, S.E., M.M.
NIP. 19910607 202012 2 017

(Anggota)



Dr. Komang Krisna Heryanda, S.E., M.M.
NIP. 19830921 201504 1 001

(Anggota)

Diterima oleh Panitia Ujian Fakultas Ekonomi
Universitas Pendidikan Ganesha
guna memenuhi syarat-syarat untuk mencapai gelar sarjana manajemen

Pada:

Hari : Rabu

Tanggal : 31 Mei 2023

Mengetahui,

Ketua Ujian,



Dr. Dra. Ni Made Suci, M.Si
NIP. 19681029 199303 2 001

Sekretaris Ujian,



Dr. Komang Krishna Heryanda, S.E., M.M.
NIP. 19830921 201504 1 001

Mengesahkan
Fakultas Ekonomi



Prof. Dr. Gede Ari Yuniarta, S.E., Ak., M.Si.
NIP. 19790616 200212 1 003

PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa karya tulis yang berjudul "**Pengaruh Citra Perusahaan dan Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Nasabah Simpanan pada PT. Bank Pembangunan Daerah Bali Cabang Pembantu Amlapura**" beserta seluruh isinya adalah benar-benar karya sendiri dan saya tidak melakukan penjiplakan dan pengutipan dengan cara-cara yang tidak sesuai dengan etika yang berlaku dalam masyarakat keilmuan. Atas pernyataan ini, saya siap menanggung risiko/sanksi yang dijatuhkan kepada saya apabila kemudian ditemukan adanya pelanggaran atas etika keilmuan dalam karya saya ini atau ada klaim terhadap keaslian karya saya ini.

Singaraja, 8 Mei 2023
Yang membuat pernyataan,



Ni Putu Ekayani

PRAKATA

Puji syukur penulis panjatkan ke hadapan Tuhan Yang Maha Esa karena atas berkat, rahmat dan karunia-Nya penulis mampu menyelesaikan skripsi yang berjudul **“Pengaruh Citra Perusahaan dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah Simpanan pada PT. Bank Pembangunan Daerah Bali Cabang Pembantu Amlapura”**. Skripsi ini disusun guna memenuhi persyaratan mencapai gelar sarjana manajemen pada Universitas Pendidikan Ganesha.

Selama menyelesaikan skripsi ini, penulis mendapat banyak bantuan baik berupa moril maupun material dari berbagai pihak. Sehingga dalam kesempatan ini, penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Prof. Dr. I Wayan Lasmawan, M.Pd. selaku Rektor Universitas Pendidikan Ganesha.
2. Prof. Dr. Gede Adi Yuniarta, S.E., Ak., M.Si. selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Pendidikan Ganesha.
3. Dr. I Nengah Suarmanayasa, S.E., M.Si. selaku Ketua Jurusan Manajemen Universitas Pendidikan Ganesha sekaligus selaku Pembimbing I dan Pembimbing Akademik yang telah senantiasa membimbing, memberikan motivasi dan penuh tanggung jawab mengarahkan penulis hingga skripsi ini selesai.
4. Dr. Komang Krisna Heryanda, S.E.,M.M. selaku Koordinator Program Studi S1 Manajemen Universitas Pendidikan Ganesha.
5. Made Amanda Dewanti, S.E.,M.M. selaku pembimbing II yang telah senantiasa membimbing, memberikan motivasi dan saran serta penuh tanggung jawab mengarahkan penulis sampai terselesaikannya skripsi ini.
6. Bapak dan Ibu Dosen Pengajar di Jurusan Manajemen yang telah memberikan bekal ilmu pengetahuan selama masa perkuliahan.
7. Kepala Tata Usaha Fakultas Ekonomi beserta staf yang telah bersedia membantu dalam memberikan informasi dan petunjuk selama perkuliahan.
8. Kepala Perpustakaan Universitas Pendidikan Ganesha beserta staf yang telah memberikan kemudahan pelayanan dan sarana/prasarana yang dibutuhkan selama penyusunan skripsi ini.

9. Pihak PT. Bank Pembangunan Daerah Bali Cabang Pembantu Amlapura yang telah memberikan izin sebagai tempat penelitian sehingga penulis dapat menyelesaikan penelitian ini.
10. Kedua orang tua tercinta Bapak dan Ibu yaitu (I Wayan Sudanta & Ni Made Mulyani), Adik (I Nengah Dwi Widiana & I Komang Nata Adnyana), beserta keluarga besar yang selalu memberikan dukungan, kasih sayang, motivasi serta doa yang tulus sehingga penulis dapat menyelesaikan studi dan skripsi ini.
11. Seseorang spesial yang selalu memberikan semangat, motivasi, doa serta berkontribusi banyak hal kepada penulis. Terima kasih telah kebersamai dalam segala kondisi.
12. Sahabat-sahabat penulis yaitu Erna Agustini, Lea Sherina Tarigan, Feby Triana Sisilia, Putri Ajeng Pratiwi, Ayu Suwidia Intan Pradnyani, Ayu Sulatriani, Sumartini, Lina Arista Utami, Sri Widiastuti yang telah memberi dukungan satu sama lain beserta segala bantuan selama perkuliahan.
13. Karyawan di PT. Bank Pembangunan Daerah Bali Cabang Pembantu Amlapura yang telah memberikan motivasi kepada penulis dalam penyelesaian skripsi ini.
14. Seluruh teman-teman kelas D Manajemen angkatan 2019.
15. Semua pihak yang tidak bisa disebutkan satu per satu yang telah membantu dalam penyusunan skripsi ini baik secara langsung maupun tidak langsung.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa apa yang telah tersaji dalam skripsi ini masih jauh dari kata sempurna karena keterbatasan kemampuan yang penulis miliki. Demi kesempurnaan skripsi ini, penulis mengharapkan segala kritik maupun saran yang sifatnya membangun dari berbagai pihak. Penulis berharap skripsi ini dapat bermanfaat dan berguna bagi kita semua.

Singaraja, 3 Juni 2023

Penulis

DAFTAR ISI

	Halaman
PRAKATA.....	i
ABSTRAK.....	iii
DAFTAR ISI.....	iv
DAFTAR TABEL.....	vii
DAFTAR GAMBAR.....	viii
DAFTAR LAMPIRAN.....	ix
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Identifikasi Masalah Penelitian.....	9
1.3 Pembatasan Masalah.....	9
1.4 Rumusan Masalah Penelitian.....	9
1.5 Tujuan Penelitian.....	10
1.6 Manfaat Hasil Penelitian.....	11
BAB II KAJIAN TEORI.....	12
2.1 Loyalitas Nasabah.....	12
2.1.1 Pengertian Loyalitas Nasabah.....	12
2.1.2 Dimensi Loyalitas Pelanggan.....	14
2.1.3 Indikator Loyalitas Pelanggan.....	14
2.1.4 Jenis-jenis Loyalitas Pelanggan.....	15
2.2 Citra Perusahaan.....	16
2.2.1 Pengertian Citra Perusahaan.....	16
2.2.2 Indikator Citra Perusahaan.....	17
2.3 Kualitas Pelayanan.....	18
2.3.1 Pengertian Kualitas Pelayanan.....	18
2.3.2 Indikator Kualitas Pelayanan.....	20
2.4 Kajian Hasil Penelitian yang Relevan.....	21

2.5	Hubungan antar Variabel.....	26
2.5.1	Hubungan Citra Perusahaan terhadap Loyalitas Nasabah.....	26
2.5.2	Hubungan Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Nasabah.....	27
2.5.3	Hubungan Citra Perusahaan dan Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Nasabah.....	27
2.6	Kerangka Berpikir	28
2.7	Hipotesis Penelitian	30
BAB III	METODE PENELITIAN	32
3.1	Tempat dan Waktu Penelitian	32
3.2	Rancangan Penelitian	32
3.3	Subjek dan Objek Penelitian	33
3.4	Populasi dan Sampel Penelitian.....	33
3.5	Variabel dan Definisi Operasional Variabel Penelitian.....	34
3.6	Metode dan Instrumen Pengumpulan Data	35
3.6.1	Metode Pengumpulan Data.....	35
3.6.2	Instrumen Pengumpulan Data.....	36
3.7	Metode dan Teknik Analisis Data	38
3.7.1	Pengujian Asumsi Klasik.....	38
3.7.2	Analisis Regresi Linier Berganda.....	40
3.7.3	Koefisien Determinasi (R^2).....	41
3.7.4	Hipotesis Statistik.....	41
BAB IV	HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	44
4.1	Deskripsi Data	44
4.1.1	Karakteristik Responden.....	44
4.2	Pengujian Asumsi Klasik	45
4.2.1	Uji Normalitas	46
4.2.2	Uji Multikolinieritas	46
4.2.3	Uji Heteroskedastisitas	47

4.3 Analisis Regresi Linier Berganda.....	47
4.4 Koefisien Determinasi (R^2)	49
4.5 Pengujian Hipotesis	49
4.5.1 Pengaruh Citra Perusahaan terhadap Loyalitas Nasabah... 49	
4.5.2 Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Nasabah.....	50
4.5.3 Pengaruh Citra Perusahaan dan Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Nasabah.....	50
4.6 Pembahasan Hasil Penelitian.....	51
4.6.1 Pengaruh Citra Perusahaan terhadap Loyalitas Nasabah Simpanan pada PT. Bank Pembangunan Daerah Bali Cabang Pembantu Amlapura	51
4.6.2 Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Nasabah Simpanan pada PT. Bank Pembangunan Daerah Bali Cabang Pembantu Amlapura	53
4.6.3 Pengaruh Citra Perusahaan dan Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Nasabah Simpanan pada PT. Bank Pembangunan Daerah Bali Cabang Pembantu Amlapura.....	56
4.7 Implikasi	58
4.7.1 Implikasi Citra Perusahaan terhadap Loyalitas Nasabah... 58	
4.7.2 Implikasi Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Nasabah.....	58
4.7.3 Implikasi Citra Perusahaan dan Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Nasabah.....	59
 BAB V PENUTUP	 60
5.1 Rangkuman.....	60
5.2 Simpulan.....	62
5.3 Saran.....	62
 DAFTAR PUSTAKA	 64
LAMPIRAN.....	68

DAFTAR TABEL

Tabel		Halaman
Tabel 1. 1	Data Jumlah Nasabah Simpanan PT. Bank Pembangunan Daerah Bali Cabang Pembantu Amlapura Periode 2019-2021	4
Tabel 2. 1	Hasil Penelitian Relevan	21
Tabel 3. 1	Variabel dan Definisi Operasional Variabel Penelitian	34
Tabel 3. 2	Hasil Uji Validitas.....	37
Tabel 3. 3	Hasil Uji Reliabilitas	38
Tabel 4. 1	Karakteristik Responden.....	44
Tabel 4. 2	Ringkasan Hasil <i>Output SPSS</i> Analisis Regresi Linier Berganda ...	48



DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
Gambar 2. 1 Kerangka Konseptual Pengaruh Simultan dan Parsial Citra Perusahaan dan Promosi Terhadap Loyalitas Nasabah Simpanan Pada PT. Bank Pembangunan Daerah Bali Cabang Pembantu Amlapura	30
Gambar 4. 1 Hasil Uji Normalitas P-Plot.....	46
Gambar 4. 2 Hasil Uji Heteroskedastisitas Scatterplot	47



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Halaman
Lampiran 01. Surat Permohonan Data Penelitian	69
Lampiran 02. Surat Persetujuan Penelitian	70
Lampiran 03. Dokumentasi Tempat Penelitian.....	71
Lampiran 04. Data Jumlah Nasabah Simpanan PT. Bank Pembangunan Daerah Bali Cabang Pembantu Amlapura Tahun 2019-2021.....	72
Lampiran 05. Kuesioner Penelitian.....	73
Lampiran 06. Hasil Kuesioner Variabel Loyalitas Nasabah.....	78
Lampiran 07. Hasil Kuesioner Variabel Citra Perusahaan	80
Lampiran 08. Hasil Kuesioner Variabel Kualitas Pelayanan.....	82
Lampiran 09. Hasil Uji Validitas dan Uji Reliabilitas	84
Lampiran 10. r-tabel.....	87
Lampiran 11. Rata-rata Indikator Variabel Penelitian	90
Lampiran 12. <i>Output SPSS</i> Uji Asumsi Klasik.....	91
Lampiran 13. <i>Output SPSS</i> Analisis Regresi Linier Berganda	93
Lampiran 14. Ringkasan <i>Output SPSS</i> Analisis Regresi Linier Berganda Pengaruh Citra Perusahaan dan Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Nasabah	95