

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN CITRA
PERUSAHAAN TERHADAP KEPUASAN NASABAH
BANK SYARIAH INDONESIA
CABANG BULELENG**

SKRIPSI

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



**Oleh
Emy Amanda Putri
NIM 2117041155**

**PROGRAM STUDI S1 MANAJEMEN
JURUSAN MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS PENDIDIKAN GANESHA
SINGARAJA**

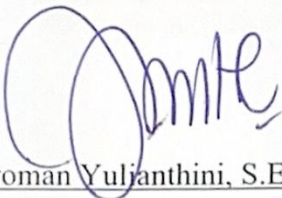
2025

SKRIPSI

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

Menyetujui,

Pembimbing I,



Ni Nyoman Yuljanthini, S.E., M.M.
NIP. 198207292010122003

Pembimbing II,



Dr. Ni Luh Wayan Sayang Telagawathi, S.E., M.Si.
NIP. 197611102014042001

Skripsi oleh Emy Amanda Putri
Telah dipertahankan di depan dewan penguji
Pada tanggal 18 Juni 2025

Dewan Penguji,



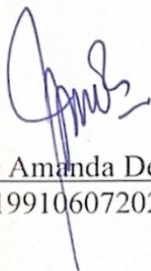
Ni Nyoman Yulianthini, S.E., M.M
NIP. 198207292010122003

(Ketua)



Dr. Ni Luh Wayan Sayang Telagawathi, S.E., M.Si.
NIP. 197611102014042001

(Anggota)



Made Amanda Dewanti, S.E., M.M
NIP. 199106072020122017

(Anggota)

Diterima oleh Panitia Ujian Fakultas Ekonomi

Universitas Pendidikan Ganesha

Guna memenuhi syarat-syarat untuk mencapai gelar sarjana manajemen

Pada :

Hari : Rabu

Tanggal : 18 Juni 2025

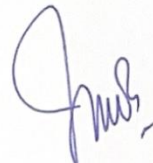
Ketua Ujian,



Dr. Dra. Ni Made Suci, M.Si.

NIP 196810291993032001

Sekretaris Ujian,



Made Amanda Dewanti, S.E., M.M

NIP 199106072020122017

Mengesahkan

Dekan Fakultas Ekonomi



Prof. Dr. Gede Adi Yuniarta, S.E., Ak., M.Si.

NIP. 197906162002121003

PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa karya tulis yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Citra Perusahaan terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia Cabang Buleleng.” 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 karya saya ini atau ada klaim terhadap keaslian karya saya ini.

Singaraja, 27 Juni 2025

Yang membuat pernyataan



Emy Amanda Putri

MOTTO

**“Setiap orang mempunyai rute hidupnya masing-masing,
kamu tidak tertinggal oleh siapapun, dan kamu tidak
mendahului siapapun.”**

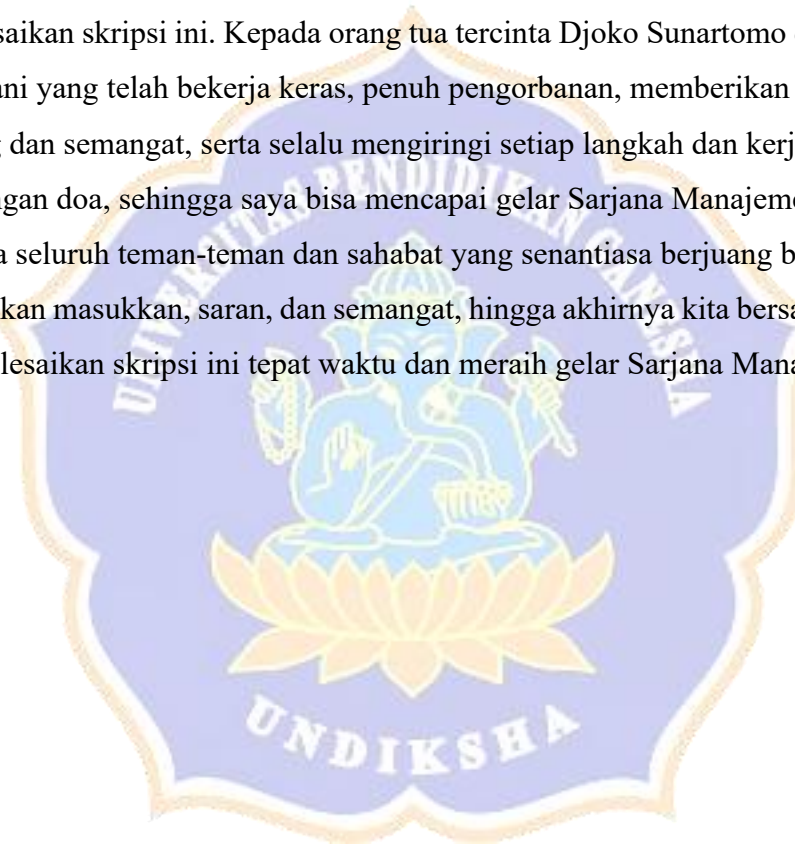


KATA PERSEMBAHAN

Puji syukur saya panjatkan kehadapan Tuhan Yang Maha Esa, karena atas rahmat dan karunia-Nya saya dapat menyelesaikan sebuah karya tulis berupa skripsi ini dengan tepat waktu.

Kepada Ibu Ini Nyoman Yulianthini, S.E., M.M . selaku pembimbing 1 dan Ibu Dr.Ni Luh Wayan Sayang Telagawathi, S.E., M.Si. selaku pembimbing 2 yang sangat baik hati dan penuh kesabaran dalam memberikan bimbingan, saran, arahan, masukan, motivasi, dan semangat yang sangat bermanfaat dalam menyelesaikan skripsi ini. Kepada orang tua tercinta Djoko Sunartomo dan Fitri Cahyani yang telah bekerja keras, penuh pengorbanan, memberikan kasih sayang dan semangat, serta selalu mengiringi setiap langkah dan kerja saya dengan doa, sehingga saya bisa mencapai gelar Sarjana Manajemen.

Kepada seluruh teman-teman dan sahabat yang senantiasa berjuang bersama, memberikan masukan, saran, dan semangat, hingga akhirnya kita bersama-sama menyelesaikan skripsi ini tepat waktu dan meraih gelar Sarjana Manajemen.



-Terima Kasih-

PRAKATA

Puji syukur penyusun panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa karena berkat rahmat-Nya lah, penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Citra Perusahaan terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia Cabang Buleleng”**. Skripsi ini disusun guna memenuhi persyaratan mencapai gelar sarjana manajemen pada Universitas Pendidikan Ganesha. Dalam menyelesaikan skripsi ini, penulis banyak mendapat bantuan baik berupa moral ataupun material dari berbagai pihak. Untuk itu, 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., M.Si, Ak., CA., CPA, selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Pendidikan Ganesha.
3. Gede Putu Agus Jana Susila, S.E., MBA, selaku Ketua Jurusan Manajemen Universitas Pendidikan Ganesha.
4. Dr. Ni Luh Wayan Sayang Telagawathi, S.E., M.Si , selaku Pembimbing Akademik yang senantiasa membimbing penulis selama menempuh perkuliahan di Jurusan Manajemen.
5. Made Amanda Dewanti, S.E., M.M, selaku Koordinator Program Studi Manajemen Universitas Pendidikan Ganesha atas motivasi dan fasilitas yang diberikan sehingga saya dapat menyelesaikan skripsi tepat waktu.
6. Ni Nyoman Yulianthini, S.E., M.M selaku Pembimbing I yang memberikan bimbingan, arahan, saran, masukan dan motivasi yang bermanfaat selama proses penyelesaian skripsi ini.
7. Dr. Ni Luh Wayan Sayang Telagawathi, S.E., M.Si. selaku Pembimbing II yang dengan segala penuh tanggung jawab dan ketulusan hati telah membimbing dan mengarahkan penulis sampai terselesaikannya skripsi ini.
8. Bapak dan Ibu Dosen di Jurusan Manajemen yang selalu membimbing dan mendidik penulis selama belajar di Jurusan Manajemen.
9. Kepala Tata Usaha Fakultas Ekonomi beserta semua staf yang telah membantu penulis dalam proses penginputan nilai, memberikan informasi yang berkaitan tentang nilai perkuliahan.

10. Kepala Perpustakaan Universitas Pendidikan Ganesha beserta staf yang telah memberikan kemudahan pelayanan peminjaman buku-buku yang dibutuhkan selama proses penyusunan skripsi.
11. Seluruh masyarakat yang merupakan nasabah BSI Kcp Buleleng yang telah bersedia menjadi responden dalam penelitian ini.
12. Yang terkasih dan tersayang Djoko Sunartomo (Ayah), Fitri Cahyani (Ibu), Cindy Ovielia Purnama Wati (Saudari) dan Raden Agus (Saudara) selaku keluarga penulis yang tiada henti diucapkan terima kasih atas setiap tetes keringat dalam setiap langkah pengorbanan dan kerja keras yang dilakukan untuk memberikan yang terbaik kepada penulis baik berupa semangat, dorongan dan bantuan serta menjadi alasan bagi penulis dalam menyelesaikan penulisan skripsi ini hingga memperoleh gelar Sarjana Manajemen.
13. Seluruh teman-teman Jurusan Manajemen angkatan 2021 turut berpartisipasi dalam hal memberikan informasi, memberikan dukungan dan motivasi, memberikan arahan yang benar serta sama-sama berproses untuk menyelesaikan tugas akhir skripsi ini.

Dalam penulisan skripsi, penulis menyadari sepenuhnya bahwa apa yang tersaji dalam skripsi ini masih jauh dari sempurna karena keterbatasan kemampuan yang penulis miliki. Untuk itu 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 khususnya bagi pengembangan dunia pendidikan

Singaraja, 11 Maret 2025

Emy Amanda Putri

DAFTAR ISI

	HALAMAN
ABSTRAK.....	vii
PRAKATA.....	viii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
 BAB I PENDAHULUAN	 1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Identifikasi Masalah.....	8
1.3 Pembatasan Masalah	9
1.4 Rumusan Masalah	9
1.5 Tujuan Penelitian	9
1.6 Manfaat Hasil Penelitian	10
 BAB II KAJIAN TEORI	 11
2.1 Kepuasan Nasabah	11
2.1.1 Pengertian Kepuasan Nasabah	11
2.1.2 Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Nasabah.....	12
2.1.3 Indikator Kepuasan Nasabah.....	13
2.2 Kualitas Pelayanan	15
2.2.1 Pengertian Kualitas Pelayanan	15
2.2.2 Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan	16
2.2.3 Indikator Kualitas Pelayanan.....	16
2.3 Citra Perusahaan.....	18
2.3.1 Pengertian Citra Perusahaan.....	18
2.3.2 Faktor-faktor yang Mempengaruhi Citra Perusahaan.....	19

2.3.3 Indikator Citra Perusahaan	20
2.4 Kajian Hasil Penelitian yang Relevan	22
2.5 Hubungan Antar Variabel	24
2.5.1 Hubungan antara Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah.	24
2.5.2 Hubungan antara Citra Perusahaan terhadap Kepuasan Nasabah....	25
2.5.3 Hubungan antara Kualitas Pelayanan dan Citra Perusahaan terhadap Kepuasan Nasabah	27
2.6 Kerangka Berpikir	28
2.7 Hipotesis Penelitian.....	29
 BAB III METODE PENELITIAN	 31
3.1 Rancangan Penelitian	31
3.2 Subjek dan Objek Penelitian	32
3.3 Populasi dan Sampel	32
3.3.1 Populasi Penelitian	32
3.3.2 Sampel Penelitian.....	32
3.3.3 Teknik Sampling	33
3.4 Definisi dan Operasional Variabel Penelitian.....	34
3.5 Metode dan Instrumen Pengumpulan Data.....	34
3.5.1 Metode Pengumpulan Data	34
3.5.2 Instrumen Pengumpulan Data	35
3.6 Metode dan Teknik Analisis Data	38
3.6.1 Uji Asumsi Klasik.....	39
3.6.2 Analisis Regresi Linier Berganda.....	41
3.7 Uji Hipotesis.....	42
3.7.1 Uji t (Parsial)	42
3.7.2 Uji F (Simultan)	43
3.8 Analisis Koefisien Determinasi (R^2).....	44
 BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	 45
4.1 Deskripsi Data	45
4.2 Hasil Asumsi Klasik	46

4.2.1 Uji Normalitas	46
4.2.2 Uji Multikolinieritas	48
4.2.3 Uji Heterokedastisitas.....	49
4.3 Analisis Regresi Linier Berganda.....	50
4.3.1 Koefisien Determinasi (R^2)	51
4.4 Pengujian Hipotesis.....	52
4.4.1 Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia Cabang Buleleng	52
4.4.2 Pengaruh Citra Perusahaan terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia Cabang Buleleng	53
4.4.3 Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Citra Perusahaan terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia Cabang Buleleng	53
4.5 Pembahasan Hasil Penelitian	54
4.5.1 Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia Cabang Buleleng	54
4.5.2 Pengaruh Citra Perusahaan terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia Cabang Buleleng	56
4.5.3 Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Citra Perusahaan terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia Cabang Buleleng	58
4.5.4 Keterbatasan Penelitian	59
4.5.5 Implikasi.....	60
 BAB V PENUTUP	 61
5.1 Rangkuman	61
5.2 Simpulan	62
5.3 Saran	63
 DAFTAR PUSTAKA.....	 65
LAMPIRAN	69

DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
Tabel 1. 1 Keluhan Nasabah Bank Syariah Indonesia Cabang Buleleng.....	2
Tabel 2. 1 Kajian Hasil Penelitian yang Relevan	22
Tabel 3. 1 Variabel, Definisi Operasional, Indikator, dan Skala Pengukuran.....	34
Tabel 3. 2 Hasil Uji Validitas Sampel Kecil (N=30).....	36
Tabel 3. 3 Hasil Uji Reliabilitas Sampel Kecil (N=30)	38
Tabel 4. 1 Gambaran Umum Responden	45
Tabel 4. 2 Hasil Uji Multikolinieritas	48
Tabel 4. 3 Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2)	52
Tabel 4. 4 Hasil Uji t (Uji Pengaruh Parsial)	52
Tabel 4. 5 Hasil Uji F (Uji Pengaruh Simultan)	53



DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
Gambar 1.1 Ulasan Nasabah pada Bank Syariah Indonesia Cabang Buleleng	6
Gambar 2.1 Kerangka Berpikir Penelitian.....	29
Gambar 4. 1 Hasil Uji Normalitas Menggunakan Grafik P-Plot.....	47
Gambar 4. 2 Hasil Pengujian Heterokedastisitas Menggunakan Scatterplot	49



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Halaman
Lampiran 1 Ulasan Nasabah Pada Bank Syariah Indonesia Cabang Buleleng	69
Lampiran 2 Kuesioner Penelitian	70
Lampiran 3 Tabulasi Data Responden	74
Lampiran 4 Hasil Uji Validitas.....	80
Lampiran 5 Hasil Uji Reliabilitas	82
Lampiran 6 Uji Asumsi Klasik.....	83

