

**PENGARUH CITRA PERUSAHAAN DAN KUALITAS
PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN
NASABAH BRI SINGARAJA**

SKRIPSI

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



**Oleh
I Made Satriya Wiguna
NIM 2117041142**

**PROGRAM STUDI S1 MANAJEMEN
JURUSAN MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS PENDIDIKAN GANESHA
SINGARAJA
2026**

SKRIPSI

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

Menyetujui

Pembimbing I	Dr. Ni Luh Wayan Sayang Telagawathi, S.E., M.Si. NIP.197611102014042001
Pembimbing II	Dr. Komang Krisna Heryanda, S.E., M.M. NIP.198309212015041001



- UU ITE No. 11 Tahun 2008 Pasal 5 Ayat 1 "Informasi Elektronik dan/atau hasil cetaknya merupakan alat bukti hukum yang sah"
- Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan BSrE - BSSN, validitas dokumen elektronik ini bisa dicek menggunakan aplikasi mobile VeryDS oleh BSrE
- Cetak dokumen ini merupakan salinan dari file dokumen bertandatangan elektronik yang keabsahannya dapat diakses melalui scan QRCode yang terdapat pada sertifikat ini.

Skripsi oleh I MADE SATRIYA WIGUNA ini
telah dipertahankan di depan dewan penguji
Pada tanggal 28 Januari 2026

Dewan Penguji

Ketua	Rahutama Atidira, M.M. NIP.198805032018031001
Anggota	Dr. Ni Luh Wayan Sayang Telagawathi, S.E., M.Si. NIP.197611102014042001
Anggota	Dr. Komang Krisna Heryanda, S.E., M.M. NIP.198309212015041001



- UU ITE No. 11 Tahun 2008 Pasal 5 Ayat 1 "Informasi Elektronik dan/atau hasil cetaknya merupakan alat bukti hukum yang sah"
- Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan BSR - BSSN, validitas dokumen elektronik ini bisa dicek menggunakan aplikasi mobile VeryDS oleh BSR
- Cetakan dokumen ini merupakan salinan dari file dokumen bertandatangan elektronik yang keabsahannya dapat diakses melalui scan QRCode yang terdapat pada sertifikat ini.

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

Menyetujui

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



- UU ITE No. 11 Tahun 2008 Pasal 5 Ayat 1 "Informasi Elektronik dan/atau hasil cetaknya merupakan alat bukti hukum yang sah"
- Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan BSR - BSSN, validitas dokumen elektronik ini bisa dicek menggunakan aplikasi mobile VeryDS oleh BSR
- Cetakan dokumen ini merupakan salinan dari file dokumen bertandatangan elektronik yang keabsahannya dapat diakses melalui scan QRCode yang terdapat pada sertifikat ini.

PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa karya tulis yang berjudul “Pengaruh Citra Perusahaan dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah BRI Singaraja” 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, 15 Januari 2026

Yang membuat pernyataan,



I Made Satriya Wiguna

NIM. 2117041142



PRAKATA

Puji syukur penyusun panjatkan ke hadapan Tuhan Yang Maha Esa karena berkat rahmatnya lah, penulis dapat Menyusun skripsi yang berjudul **“Pengaruh Citra Perusahaan Dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah Bri Singaraja”**. 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 maupun 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. Ak, M.Si., selaku Dekan Fakultas Ekonomi atas motivasi dan fasilitas yang diberikan sehingga penulis bisa menyelesaikan studi sesuai dengan rencana
3. Gede Putu Agus Jana Susila, S.E., M.B.A., selaku Ketua Jurusan Manajemen atas motivasi yang diberikan dalam menyelesaikan skripsi ini
4. Made Amanda Dewanti, S.E., M.M., selaku Ketua Program Studi Manajemen Universitas Pendidikan Ganesha.
5. Dr. Ni Luh Wayan Sayang Telagawathi, S.E., M.Si. selaku Pembimbing I yang telah memberikan bimbingan, arahan, petunjuk dan motivasi penulis dalam penyelesaian skripsi ini
6. Dr. Komang Krisna Heryanda, S.E., M.M. selaku Pembimbing II yang telah memberikan bimbingan, arahan, petunjuk dan motivasi penulis dalam penyelesaian skripsi ini
7. Bapak dan Ibu Dosen Manajemen yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu yang telah memberikan bekal ilmu pengetahuan selama masa perkuliahan.
8. Kepada Tata Usaha Fakultas Ekonomi beserta staf yang telah membantu penulis dalam proses penginputan nilai serta memberikan informasi yang berkaitan dengan perkuliahan

9. Kepada Perpustakaan Universitas Pendidikan Ganesha beserta staf yang telah memberikan kemudahan pelayanan peminjaman buku-buku yang dibutuhkan selama penyusunan skripsi ini.
10. Ucapan terima kasih yang tak terhingga saya sampaikan kepada kedua orang tua saya tercinta, Bapak I Gede Sugiastra dan Ibu Ni Luh Suardani, serta keluarga besar saya yang selalu menjadi sumber kekuatan dan inspirasi. Terima kasih atas doa, cinta, dan dukungan yang tak pernah putus, baik dalam suka maupun duka.
11. Teruntuk sahabat penulis yang selalu setia memberi semangat, tawa, dan energi positif selama masa-masa sulit penyusunan skripsi ini. Kebersamaan kalian sungguh berarti dan tak akan terlupakan.
12. Semua pihak yang tidak bisa disebutkan satu per satu yang telah membantu penyusunan skripsi ini.

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, 09 September 2026

Penulis

DAFTAR ISI

	Halaman
PRAKATA.....	i
ABSTRAK	iii
DAFTAR ISI.....	iv
DAFTAR TABEL.....	vii
DAFTAR GAMBAR	viii
DAFTAR LAMPIRAN	ix
 BAB 1 PENDAHULUAN.....	 1
1.1 Latar Belakang Masalah Penelitian.....	1
1.2 Identifikasi Masalah Penelitian	8
1.3 Pembatasan Masalah Penelitian	8
1.4 Rumusan Masalah	8
1.5 Tujuan Penelitian	9
1.6 Manfaat Penelitian.....	9
 BAB II KAJIAN TEORI.....	 11
2.1 Deskripsi Teoritis	11
2.1.1 Kepuasan	11
2.1.2 Kualitas Pelayanan	13
2.1.3 Citra Perusahaan.....	16
2.2 Kajian Hasil Penelitian yang relevan	17
2.3 Hubungan Antar Variabel	21
2.3.1 Hubungan Kualitas Pelayanan dan Citra Perusahaan terhadap Kepuasan Nasabah	21
2.3.2 Hubungan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah.....	22
2.3.3 Hubungan Citra Perusahaan terhadap Kepuasan Nasabah	23
2.4 Kerangka Berpikir.....	24
2.5 Hipotesis Penelitian.....	25

BAB III METODE PENELITIAN	26
3.1 Tempat dan Waktu Penelitian	26
3.2 Rancangan Penelitian	26
3.3 Populasi dan Sampel Penelitian	26
3.4 Metode Pengumpulan Data	28
3.4.1 Instrumen Variabel Terikat	29
3.4.2 Instrumen Variabel Bebas	31
3.5 Metode dan Teknik Analisis Data	34
3.5.1 Metode Analisis Data	34
3.5.2 Uji Asumsi Klasik	34
3.5.3 Analisis Regresi Linear Berganda	36
3.6 Rencana Pengujian Hipotesis	36
3.6.1 Uji F (Secara Simultan)	37
3.6.2 Uji t (Parsial)	37
3.6.3 Koefisien Determinasi (R^2)	37
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	39
4.1 Deskripsi Data	39
4.1.1 Gambaran Umum Responden	39
4.1.2 Analisis Karakteristik Responden	39
4.1.3 Analisis Deskriptif	45
4.1.4 Deskripsi Data Citra Perusahaan	47
4.1.5 Deskripsi Data Kualitas Pelayanan	49
4.1.6 Deskripsi Data Kepuasan Nasabah	51
4.2 Uji Asumsi Klasik	52
4.2.1 Uji Normalitas	52
4.2.2 Uji Multikolonieritas	53
4.2.3 Uji Heteroskedastisitas	54
4.3 Uji Hipotesis	55
4.3.1 Analisis Regresi Linear Berganda	55
4.3.2 Uji Parsial (Uji t)	56

4.3.3 Uji Simultan (Uji F)	57
4.4 Uji Koefisien Determinasi.....	58
4.5 Pembahasan Hasil Penelitian	59
4.5.1 Pengaruh Citra Perusahaan terhadap Kepuasan Nasabah BRI Singaraja.....	59
4.5.2 Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah BRI Singaraja.....	63
4.5.3 Pengaruh Citra Perusahaan dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah BRI Singaraja	67
4.6 Implikasi Penelitian.....	70
4.6.1 Implikasi Teoritis	70
4.6.2 Implikasi Praktis	72
BAB V PENUTUP.....	73
5.1 Rangkuman	73
5.2 Simpulan	74
5.3 Saran	75
5.3.1 Bagi Perusahaan	75
5.3.2 Bagi Peneliti Selanjutnya	76
DAFTAR RUJUKAN	78
LAMPIRAN.....	81

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1 Data Pra Survei Penelitian.....	3
Tabel 2.1 Kajian Hasil Penelitian yang Relevan.....	18
Tabel 3. 1 Variabel dan Definisi Operasional Variabel Terikat	30
Tabel 3. 2 Hasil Uji Validitas	30
Tabel 3. 3 Hasil Uji Reliabilitas.....	31
Tabel 3. 4 Variabel dan Definisi Operasional Variabel Bebas	32
Tabel 3. 5 Hasil Uji Validitas	32
Tabel 3. 6 Hasil Uji Reliabilitas.....	33
Tabel 4. 1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	38
Tabel 4. 2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	40
Tabel 4. 3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	40
Tabel 4. 4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan.....	41
Tabel 4. 5 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan.....	42
Tabel 4. 6 Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Menjadi Nasabah	43
Tabel 4. 7 Analisis Deskriptif.....	44
Tabel 4. 8 Hasil Penelitian Citra Perusahaan (X_1).....	46
Tabel 4. 9 Hasil Penelitian Kualitas Pelayanan (X_2).....	48
Tabel 4. 10 Hasil Penelitian Kepuasan Nasabah (Y).....	50
Tabel 4. 11 Hasil Uji One Sample Kolmogorov Smirnov.....	51
Tabel 4. 12 Hasil Uji Multikolinearitas.	52
Tabel 4. 13 Hasil Uji Heteroskedastisitas	53
Tabel 4. 14 Hasil Analisis Regresi Linear Berganda.....	54
Tabel 4. 15 Tabel Uji Simultan (Uji F).....	56
Tabel 4. 16 Hasil Koefisien Determinasi.....	57

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Model Kerangka Berfikir	25
Gambar 4.3 Uji Scatterplot.....	53



DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1. Dokumentasi Penyebaran Kuesioner Penelitian.....	81
Lampiran 2. Data Responden	82
Lampiran 3. Tabulasi Data Responden	88
Lampiran 4. Hasil Uji SPSS	91
Lampiran 5. Riwayat Hidup	95

