

ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN BRAND IMAGE TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DI BANK BRI CABANG KINTAMANI

SKRIPSI



**PROGRAM STUDI MANAJEMEN (S1)
JURUSAN MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS PENDIDIKAN GANESHA**



- 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
- Cetakan dokumen ini merupakan salinan dari file dokumen bertandatangan elektronik yang keabsahannya dapat diakses melalui scan QRCode yang terdapat pada sertifikat ini.



**Balai Besar
Sertifikasi
Elektronik**



- 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
- Cetakan dokumen ini merupakan salinan dari file dokumen bertandatangan elektronik yang keabsahannya dapat diakses melalui scan QRCode yang terdapat pada sertifikat ini.



**Balai Besar
Sertifikasi
Elektronik**

SKRIPSI

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



Pembimbing I	Dr. Ni Luh Wayan Sayang Telagawathi, S.E., M.Si. NIP.197611102014042001
Pembimbing II	Ida Bagus Koman Suarmaja, S.E., M.M. NIP.199105122023211031



- 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.



**Balai Besar
Sertifikasi
Elektronik**

Skripsi oleh Ni Kadek Yunda Cahyanti ini
telah dipertahankan di depan dewan penguji
Pada tanggal 03 Juni 2026

Dewan Penguji

Ketua	Dr. Dra. Ni Made Suci, M.Si. NIP.196810291993032001
Anggota	Dr. Ni Luh Wayan Sayang Telagawathi, S.E., M.Si. NIP.197611102014042001
Anggota	Ida Bagus Koman Suarmaja, S.E., M.M. NIP.199105122023211031



- 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
- Cetakan dokumen ini merupakan salinan dari file dokumen bertandatangan elektronik yang keabsahannya dapat diakses melalui scan QRCode yang terdapat pada sertifikat ini.



**Balai Besar
Sertifikasi
Elektronik**

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



- 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
- Cetakan dokumen ini merupakan salinan dari file dokumen bertandatangan elektronik yang keabsahannya dapat diakses melalui scan QRCode yang terdapat pada sertifikat ini.



**Balai Besar
Sertifikasi
Elektronik**

KATA PERSEMBAHAN

Puji syukur saya panjatkan ke hadapan Tuhan Yang Maha Esa atas anugrah dan karunia yang diberikan, sehingga skripsi ini dapat diselesaikan tepat pada waktunya.

Kepada Pembimbing ibu Dr. Ni Luh Wayan Sayang Telagawathi, S.E., M. Si. dan Bapak Ida Bagus Koman Suarmaja, S.E., M.M yang selalu memberikan bimbingan, saran dan pengarahan sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dan mengantarkan saya pada kelulusan.

Kepada Ibu/Bapak dosen di lingkungan jurusan manajemen yang tidak dapat saya sebutkan satu persatu, terima kasih atas kesabaran, ilmu, dan bantuan yang diberikan kepada saya selama menjalani perkuliahan.

Kepada orang tua tercinta I ketut Suyasa (Ayah) dan Ni Made Suterini (Ibu), I Gede Yuda Chandrika (kakak) dan I Komang Yudi Candra Pramarta (Adik) yang selalu memberikan doa, motivasi, serta segala bentuk dukungan demi kesuksesan dan kebahagiaan saya yang tidak akan pernah bisa tergantikan sampai kapanpun.

Untuk teman-teman yang selalu memberikan dukungan serta kerja sama yang baik dalam menyelesaikan skripsi ini yang tidak dapat saya sebutkan satu persatu, saya ucapkan terima kasih atas dorongan dan motivasi yang telah kalian semua berikan.

Terima Kasih

DAFTAR ISI

	Halaman
PRAKATA.....	i
ABSTRAK.....	iii
ABSTRACT.....	iv
DAFTAR ISI.....	v
DAFTAR TABEL.....	viii
DAFTAR GAMBAR.....	ix
DAFTAR LAMPIRAN	x
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Penelitian	1
1.2 Identifikasi Masalah Penelitian	7
1.3 Pembatasan Masalah Penelitian	8
1.4 Rumusan Masalah	8
1.5 Tujuan Penelitian	9
1.6 Manfaat Hasil Penelitian	9
BAB II KAJIAN TEORI.....	11
2.1 Kepuasan Pelanggan	11
2.1.1 Pengertian Kepuasan Pelanggan	11
2.1.2 Dimensi Kepuasan Pelanggan	13
2.1.3 Indikator Kepuasan Pelanggan	14
2.2 Kualitas Pelayanan	14
2.2.1 Pengertian Kualitas Pelayanan	15
2.2.2 Dimensi Kualitas Pelayanan	16
2.2.3 Indikator Kualitas Pelayanan	17
2.3 <i>Brand Image</i>	18
2.3.1 Pengertian <i>Brand Image</i>	18
2.3.2 Dimensi <i>Brand Image</i>	21
2.3.3 Indikator <i>Brand Image</i>	22
2.4 Kajian Hasil Penelitian yang Relevan	22
2.5 Hubungan antar Variabel	25
2.5.1 Hubungan antar kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Pelanggan ..	25

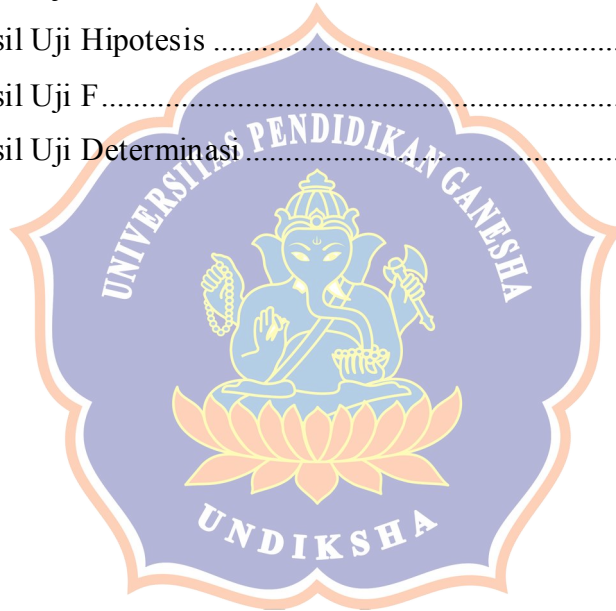
2.5.2 Hubungan antar <i>Brand Image</i> dengan Kepuasan Pelanggan	25
2.5.3 Hubungan Kualitas Pelayanan dan <i>Brand Image</i> terhadap Kepuasan Pelanggan.....	26
2.6 Kerangka Berpikir.....	27
2.7 Hipotesis Penelitian	27
BAB III METODE PENELITIAN	29
3.1 Tempat dan Waktu Penelitian.....	29
3.2 Rancangan Penelitian.....	29
3.3 Subjek dan Objek Penelitian.....	31
3.4 Populasi dan Sampel	31
3.5 Definisi Operasional Penelitian.....	32
3.6 Metode dan instrument Pengumpulan Data.....	33
3.6.1 Metode Pengumpulan Data	33
3.6.2 Instrumen Pengumpulan Data	33
3.6.3 Uji Asumsi Klasik	38
3.6.4 Uji Hipotesis	41
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	45
4.1 Deskripsi Data.....	45
4.1.1 Rincian Pendistribusian Kuesioner	46
4.1.2 Karakteristik Responden	46
4.1.3 Statistik Deskriptif	49
4.2 Pengujian Asumsi Klasik	51
4.2.1 Uji Asumsi Normalitas	51
4.2.2 Uji Multikolinearitas	52
4.2.3 Uji Heteroskedastisitas	53
4.3 Pengujian Hipotesis	54
4.3.1 Analisis Regresi Linear Berganda	54
4.3.2 Uji F	56
4.3.3 Uji Parsial (Uji t)	57
4.3.4 Uji Koefisiensi Determinasi.....	59
4.4 Pembahasan	60
4.4.1 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan	60

4.4.2 Pengaruh <i>Brand Image</i> Terhadap Kepuasan Pelanggan	63
4.4.3 Pengaruh Kualitas Pelayanan dan <i>Brand Image</i> Terhadap Kepuasan Pelanggan.....	65
4.5 Implikasi	68
4.5.1 Implikasi Teoritis	68
4.5.2 Implikasi Praktis	69
BAB V PENUTUP.....	71
5.1 Ringkasan	71
5.2 Kesimpulan	73
5.3 Saran.....	73
DAFTAR RUJUKAN.....	76
LAMPIRAN – LAMPIRAN.....	79



DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 3.1 Variabel Independent (Bebas) dan Variabel Dependent (Terikat)	32
Tabel 3.2 Hasil Uji Validitas Data.....	35
Tabel 3.3 Hasil Uji Reliabilitas Instrumen	36
Tabel 4.1 Jumlah Kuesioner	46
Tabel 4.2 Karakteristik Responden.....	47
Tabel 4.3 Statistik Deskriptif.....	49
Tabel 4.4 Hasil Uji Normalitas	51
Tabel 4.5 Hasil Uji Multikolonearitas	52
Tabel 4.6 Hasil Uji Heteroskedastisitas.....	53
Tabel 4.7 Hasil Uji Hipotesis	54
Tabel 4.8 Hasil Uji F	56
Tabel 4.9 Hasil Uji Determinasi	59



DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1.1 Hasil Jawaban Kuesioner.....	5
Gambar 2.1 Kerangka Berpikir.....	27
Gambar 3.1 Rancangan Penelitian.....	30



DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1. Kuesioner Penelitian	79
Lampiran 2. Tabulasi Data Sampel.....	83
Lampiran 3. Hasil Observasi Awal Variabel Kepuasan Pelanggan, Kualitas Pelayanan dan <i>Brand Image</i>	88
Lampiran 4. Uji SPSS Statistik Deskriptif	89
Lampiran 5. Dokumentasi penyebaran kuesioner	94

