

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN
CITRA PERUSAHAAN TERHADAP KEPUASAN
NASABAH PT BPR KEPRI BATAM**

SKRIPSI



**Oleh :
Rezky Juwanda
170610045**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS SOSIAL DAN HUMANIORA
UNIVERSITAS PUTERA BATAM
TAHUN 2021**

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN
CITRA PERUSAHAAN TERHADAP KEPUASAN
NASABAH PT BPR KEPRI BATAM**

SKRIPSI

**Untuk memenuhi salah satu syarat
memperoleh gelar Sarjana**



**Oleh :
Rezky Juwanda
170610045**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS SOSIAL DAN HUMANIORA
UNIVERSITAS PUTERA BATAM
TAHUN 2021**

SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS

Yang bertanda tangan di bawah ini saya:

Nama : Rezky Juwanda
NPM : 170610045
Fakultas : Ilmu Sosial dan Humaniora
Program Studi : Manajemen

Menyatakan bahwa “Skripsi” yang saya buat dengan judul:

“PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN CITRA PERUSAHAAN TERHADAP KEPUASAN NASABAH PT BPR KEPRI BATAM”

Adalah hasil karya sendiri dan bukan “duplikasi” dari karya orang lain. Sepengetahuan saya, didalam naskah skripsi ini tidak terdapat karya ilmiah atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis dikutip didalam naskah ini dan disebutkan dalam sumber kutipan dan daftar pustaka.

Apabila ternyata di dalam naskah skripsi ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur PLAGIASI, saya bersedia naskah skripsi ini digugurkan dan gelar yang saya peroleh dibatalkan, serta diproses sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya tanpa ada paksaan dari siapapun.

Batam, 29 Juli 2021



Rezky Juwanda
170610045

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN
CITRA PERUSAHAAN TERHADAP KEPUASAN
NASABAH PT BPR KEPRI BATAM**

SKRIPSI

Untuk memenuhi salah satu syarat
memperoleh gelar Sarjana

Oleh:
Rezky Juwanda
170610045

Telah disetujui oleh Pembimbing pada tanggal
seperti tertera di bawah ini

Batam, 30 Juli 2021



Raymond, S.E., M.Sc.
Pembimbing



ABSTRAK

Lembaga keuangan yang hanya menerima simpanan dalam bentuk tabungan atau deposito berjangka selanjutnya dana disalurkan kembali dengan sistem pinjaman kredit investasi, kredit modal kerja serta kredit perdagangan biasanya dapat kita sebut dengan Bank Perkreditan Rakyat. Perkreditan Rakyat memiliki tujuan utama ialah memberikan pelayanan pada para usaha mikro, sedang dan juga menengah serta untuk masyarakat sekitar. Untuk itu setiap perbankan dapat menarik nasabah dengan berbagai cara, salah satunya yaitu dengan kualitas pelayanan yang baik. Faktor yang sangat penting yaitu tentang kualitas pelayanan karena kualitas pelayanan dapat menarik nasabah dengan produk yang ditawarkan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh Kualitas Pelayanan dan Citra Perusahaan terhadap Kepuasan Nasabah PT BPR Kepri Batam. Perancangan penelitian ini menggunakan desain penelitian dan metode penelitian kausalitas kuantitatif. Teknik pengumpulan data dengan menyebarkan kuesioner kepada 165 nasabah PT BPR Kepri Batam. Teknik analisis data menggunakan analisis validitas, reliabilitas, normalitas, multikolinearitas, heteroskedastisitas, analisis regresi linier, uji t dan uji F melalui aplikasi SPSS versi 23. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Kualitas Pelayanan (X1), Citra Perusahaan (X2) secara parsial dan simultan berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Nasabah (Y). Hasil uji koefisien determinasi menunjukkan bahwa Kualitas Pelayanan (X1), Citra Perusahaan (X2) sebesar 87,6 persen, sedangkan sisanya sebesar 12,4 persen dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian.

Kata Kunci : Citra Perusahaan; Kepuasan Nasabah; dan Kualitas Pelayanan.

ABSTRACT

Financial institutions that only accept deposits in the form of savings or time deposits are then channeled back through a system of investment credit loans, working capital loans and trade credits. For this reason, every bank can attract customers in various ways, one of which is with good service quality. A very important factor is about the quality of service because the quality of service can attract customers with the products offered. This study aims to determine the effect of Service Quality and Corporate Image on Customer Satisfaction at PT BPR Kepri Batam. This research design uses research design and quantitative causality research methods. Data collection techniques by distributing questionnaires to 165 customers of PT BPR Kepri Batam. The data analysis technique uses analysis of validity, reliability, normality, multicollinearity, heteroscedasticity, linear regression analysis, t test and F test through the SPSS version 23 application. The results of this study indicate that Service Quality (X1), Company Image (X2) partially and simultaneously significant effect on Customer Satisfaction (Y). The coefficient of determination test results show that Service Quality (X1), Corporate Image (X2) are 87.6 percent, while the remaining 12.4 percent is influenced by other variables not examined in this study.

Keywords : *Company Image; Customer Satisfaction; and Service Quality.*

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kehadiran Tuhan Yang Maha Esa yang telah melimpahkan segala rahmat dan karunianya, sehingga penulis dapat menyelesaikan laporan tugas akhir yang merupakan salah satu persyaratan untuk menyelesaikan program studi strata satu (S1) pada Program Studi Manajemen Universitas Putera Batam.

Penulis juga menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna. Karena itu, kritik dan saran akan senantiasa penulis terima dengan senang hati. Dengan segala keterbatasan, penulis menyadari pula bahwa skripsi takkan terwujud tanpa bantuan, bimbingan, dan dorongan dari berbagai pihak. Untuk itu, dengan segala kerendahan hati, penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada :

1. Ibu Dr. Nur Elfi Husda, S.Kom., M.SI. Selaku Rektor Universitas Putera Batam;
2. Bapak Dr. Michael Jibrael Rorong, S.T., M.I.Kom. Selaku Dekan Universitas Putera Batam;
3. Ibu Mauli Siagian, S.Kom., M.Si. Selaku Ketua Program Studi Manajemen Universitas Putera Batam;
4. Bapak Raymond, S.E., M.Sc. Selaku Pembimbing Skripsi pada Program Studi Manajemen Universitas Putera Batam;
5. Dosen dan Staff Universitas Putera Batam;
6. Orang tua dan keluarga yang selalu memberikan doa dan dukungan sepenuhnya;
7. Seluruh teman dan sahabat seperjuangan universitas putera batam yang saling memberikan dukungan untuk penyusunan skripsi ini.

Semoga Tuhan Yang Maha Esa membalas kebaikan dan selalu mencurahkan berkat-Nya, Amin.

Batam, 29 Juli 2021



Rezky Juwanda

170610045



Universitas Putera Batam

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN JUDUL	ii
SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
ABSTRAK	v
ABSTRACT	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR GAMBAR	ix
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR RUMUS	xii
BAB I PENDAHULUAN	16
1.1. Latar Belakang.....	1
1.2. Identifikasi masalah.....	6
1.3. Batasan masalah	6
1.4. Rumusan Masalah	6
1.5. Tujuan Penelitian.....	7
1.6. Manfaat penelitian	7
1.6.1. Manfaat teoritis	7
1.6.2. Manfaat Praktis	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	9
2.1 Kajian Teori.....	9
2.1.1 Kualitas Pelayanan	9
2.1.2 Citra Perusahaan	12
2.1.3 Kepuasan Nasabah	14
2.2 Penelitian Terdahulu.....	18
2.3 Kerangka Pemikiran	19
2.3.1 Kualitas Pelayanan berpengaruh terhadap Kepuasan Nasabah	19
2.3.2 Citra Perusahaan berpengaruh terhadap Kepuasan Nasabah	20
2.3.3 Kualitas Pelayanan dan Citra Perusahaan berpengaruh terhadap Kepuasan Nasabah	20
2.4 Hipotesis	21
BAB III METODE PENELITIAN	22
3.1 Jenis Penelitian	22
3.2 Sifat Penelitian.....	22
3.3 Lokasi dan Periode Penelitian	22
1.3.1 Lokasi Penelitian.....	22
1.3.2 Periode Penelitian	22
3.4 Populasi dan Sampel.....	23

3.5	Sumber Data	24
3.6	Metode Pengumpulan Data	24
3.7	Definisi Operasional Variabel Penelitian	25
3.8	Metode Analisis Data	26
3.8.1	Uji Kualitas Data.....	26
3.8.2	Uji Asumsi Klasik.....	27
3.8.3	Analisis Regresi Linear Berganda	28
3.8.4	Analisis Koefisien Determinasi	28
3.9	Uji Hipotesis.....	29
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....		30
4.1	Gambaran Umum Objek Penelitian.....	30
4.2	Deskripsi Karakteristik Responden	30
4.2.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	30
4.2.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	31
4.2.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	31
4.2.4	Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Menjadi Nasabah.....	32
4.3	Deskripsi Jawaban Responden	32
4.3.1	Deskripsi Variabel Kualitas Pelayanan.....	32
4.3.2	Deskripsi Variabel Citra Perusahaan	34
4.3.3	Deskripsi Variabel Kepuasan Nasabah.....	35
4.4	Analisis Data	36
4.4.1	Hasil Uji Validitas.....	36
4.4.2	Hasil Uji Realibilitas	37
4.4.3	Hasil Uji Asumsi Klasik	38
4.4.4	Hasil Uji Pengaruh	42
4.5	Pembahasan Hasil Penelitian.....	43
4.5.1	Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah	43
4.5.2	Pengaruh Citra Perusahaan Terhadap Kepuasan Nasabah.....	43
4.5.3	Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Citra Perusahaan Terhadap Kepuasan Nasabah.....	44
4.6	Implikasi Hasil Penelitian.....	44
BAB V SIMPULAN DAN SARAN.....		46
5.1	Simpulan.....	46
5.2	Saran	46

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

1. Pendukung Penelitian
2. Daftar Riwayat Hidup
3. Surat Izin Penelitian

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran	20
Gambar 4.1 Kurva Histogram	38
Gambar 4.2 Normal P-Plot	39

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Total kredit yang disalurkan dan Dana yang di himpun	3
Tabel 1.2 Data total komplain nasabah BPR Kepri Batam	4
Tabel 1.3 Data Nasabah Aktif BPR Kepri Batam Periode.....	5
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu.....	18
Tabel 2.2 Tabel Lanjutan.....	19
Tabel 3.1 Jadwal Penelitian.....	23
Tabel 3.2 Skala Likert	25
Tabel 3.3 Rentang Skala.....	26
Tabel 4.1 Profil Berdasar Jenis Kelamin.....	30
Tabel 4.2 Profil Responden Berdasar Usia.....	31
Tabel 4.3 Profil Responden Berdasar Pendidikan Terakhir	31
Tabel 4.4 Profil Responden Berdasar Lama Menjadi Nasabah.....	32
Tabel 4.5 Kualitas Pelayanan (X1).....	32
Tabel 4.6 Tabel Lanjutan.....	33
Tabel 4.7 Citra Perusahaan (X2)	34
Tabel 4.8 Kepuasan Nasabah (Y).....	35
Tabel 4.9 Tabel Lanjutan.....	36
Tabel 4.10 Hasil Uji Validitas Kualitas Pelayanan (X1)	36
Tabel 4.11 Hasil Uji Validitas Citra Perusahaan (X2)	37
Tabel 4.12 Hasil Uji Validitas Kepuasan Nasabah (Y).....	37
Tabel 4.13 Hasil Uji Realibilitas	37
Tabel 4.14 Kolmogorov-smimov	38
Tabel 4.15 Hasil Uji Multikolinearitas.....	40
Tabel 4.16 Hasil Uji Heteroskedasitas	40
Tabel 4.17 Hasil Analisis Linear Berganda.....	41
Tabel 4.18 Hasil Uji R2.....	42
Tabel 4.19 Hasil Uji T	42
Tabel 4.20 Hasil Uji F	43

DAFTAR RUMUS

Rumus 3.1 Rentang skala.....	26
Rumus 3.2 Regresi Linear Berganda.....	28