

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN,  
KEPERCAYAAN DAN CITRA PERUSAHAAN  
TERHADAP KEPUASAN NASABAH PADA BANK  
CIMB NIAGA LUMBUNG BATAM**

**SKRIPSI**



**Oleh:  
Riedwindi  
190910135**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN HUMANIORA  
UNIVERSITAS PUTERA BATAM  
TAHUN 2023**

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN,  
KEPERCAYAAN DAN CITRA PERUSAHAAN  
TERHADAP KEPUASAN NASABAH PADA BANK  
CIMB NIAGA LUMBUNG BATAM**

**SKRIPSI**

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



**Oleh:  
Riedwindi  
190910135**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN HUMANIORA  
UNIVERSITAS PUTERA BATAM  
TAHUN 2023**

## SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS

Yang bertanda tangan di bawah ini saya:

Nama : Riedwindi

NPM : 190910135

Fakultas : Ilmu Sosial dan Humaniora

Program Studi : Manajemen

Menyatakan bahwa “Skripsi” yang saya buat dengan judul:

**“Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepercayaan Dan Citra Perusahaan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank CIMB Niaga Lumbung 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 akademik 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, 21 Juli 2023



**Riedwindi**  
190910135

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN,  
KEPERCAYAAN DAN CITRA PERUSAHAAN  
TERHADAP KEPUASAN NASABAH PADA BANK  
CIMB NIAGA LUMBUNG BATAM**

**SKRIPSI**

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

**Oleh  
Riedwindi  
190910135**

**Telah disetujui oleh Pembimbing pada tanggal  
Seperti tertera dibawah ini**

**Batam, 21 Juli 2023**



**Inda Sukati, S.E., M.Si., Ph.D.  
Pembimbing**



---

**Universitas Putera Batam**

## ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji tentang dampak dari kualitas pelayanan, kepercayaan dan citra perusahaan terhadap kepuasan nasabah pada Bank CIMB Niaga Lumbung Batam. Pendekatan deskriptif digunakan dalam penelitian ini dengan menggunakan metode kuantitatif. Populasi yang ditentukan adalah 466 nasabah Bank CIMB Niaga Lumbung Batam didasarkan pada data jumlah nasabah Bank CIMB Niaga Lumbung Batam pada bulan Februari 2023. Untuk menentukan ukuran sampel, rumus *Slovin* digunakan, dan diperoleh jumlah sampel sebanyak 215 responden melalui pendekatan *simple random sampling*. Data yang dikumpulkan dianalisis menggunakan model regresi linier berganda, dan perangkat lunak SPSS digunakan untuk menguji pada pengujian uji kualitas data, uji asumsi klasik, uji pengaruh dan uji hipotesis penelitian. Hasil pengujian regresi linier berganda menunjukkan bahwa kualitas pelayanan memberikan pengaruh sebesar 27,1% terhadap kepuasan nasabah. Kepercayaan memberikan pengaruh sebesar 16,1% terhadap kepuasan nasabah, sementara citra perusahaan memberikan pengaruh sebesar 39,0% terhadap kepuasan nasabah. Koefisien determinasi ( $R^2$ ) menunjukkan bahwa 60,9% kepuasan nasabah pada Bank CIMB Niaga Lumbung Batam dapat dijelaskan oleh faktor-faktor seperti kualitas pelayanan, kepercayaan dan citra perusahaan. Temuan dari pengujian hipotesis menunjukkan bahwa terdapat hubungan positif dan signifikan antara kualitas pelayanan, kepercayaan dan citra perusahaan dengan kepuasan nasabah pada Bank CIMB Niaga Lumbung Batam.

**Kata Kunci:** Citra Perusahaan, Kepercayaan, Kepuasan Nasabah, Kualitas Pelayanan.

## **ABSTRACT**

*This study aims to examine the impact of service quality, trust and corporate image on customer satisfaction at Bank CIMB Niaga Lumbung Batam. Descriptive approach used in this study using quantitative methods. The population determined was 466 customers of Bank CIMB Niaga Lumbung Batam based on data on the number of customers of Bank CIMB Niaga Lumbung Batam in February 2023. To determine the sample size, the Slovin formula was used, and a total sample of 215 respondents was obtained using a simple random sampling approach. The collected data were analyzed using multiple linear regression models, and SPSS software was used to test the data quality test, classical assumption test, influence test and research hypothesis test. The results of multiple linear regression testing show that service quality has an effect of 27.1% on customer satisfaction. Trust has an effect of 16.1% on customer satisfaction, while corporate image has an effect of 39.0% on customer satisfaction. The coefficient of determination ( $R^2$ ) shows that 60.9% of customer satisfaction at Bank CIMB Niaga Lumbung Batam can be explained by factors such as service quality, trust and corporate image. Findings from testing the hypothesis indicate that there is a positive and significant relationship between service quality, trust and corporate image with customer satisfaction at Bank CIMB Niaga Lumbung Batam.*

**Keywords:** *Corporate Image, Customer Satisfaction, Service Quality, Trust.*



## KATA PENGANTAR

Puji syukur atas kehadiran Tuhan Yang Maha Esa yang telah melimpahkan segala rahmat dan karuniaNya sehingga penulis mampu menyelesaikan laporan tugas yang telah diberikan oleh pihak Universitas Putera Batam (UPB). Skripsi ini dibuat sebagai syarat untuk menyelesaikan program strata satu (S1) pada Program Studi Manajemen Universitas Putera Batam.

Penulis menyadari masih banyak terdapat kekurangan, baik dari penulisan maupun tata bahasa yang digunakan. Oleh karena itu, kritik dan saran yang bersifat membangun akan senantiasa penulis terima dengan senang hati. Dengan segala keterbatasan, penulis menyadari pula bahwa skripsi ini takkan wujud 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 Fakultas Ilmu Sosial dan Humaniora Universitas Putera Batam.
3. Ibu Mauli Siagian, S.Kom., M.Si. selaku Ketua Program Studi Manajemen Universitas Putera Batam.
4. Bapak Ina Sukati, S.E., M.Si., Ph.D. selaku Pembimbing Skripsi pada Program Studi Manajemen Universitas Putera Batam.
5. Dosen dan Staff Universitas Putera Batam yang telah memberikan ilmu dan wawasannya kepada penulis melalui materi perkuliahan.
6. Pihak Bank CIMB Niaga Lumbung Batam yang telah memberikan penulis kemudahan waktu dan kesempatan dalam melakukan penelitian dan menyelesaikan skripsi ini.
7. Ayah dan Ibu penulis yang senantiasa mendukung penulis dalam segala hal yang penulis lakukan.
8. Teman-teman yang telah memberikan dukungan dan semangat dalam menyelesaikan skripsi ini.
9. Semua pihak yang tidak dapat saya sebutkan satu per satu yang senantiasa selalu membantu baik moral maupun materi, sehingga saya dapat melanjutkan penyusunan Skripsi ini hingga selesai pada akhirnya.

Semoga Tuhan membalas kebaikan dan ketulusan semua pihak yang telah membantu menyelesaikan Skripsi ini dengan melimpahkan rahmat dan karuniannya.

Batam, 21 Juli 2023



Riedwindi





## DAFTAR ISI

	Halaman
<b>HALAMAN SAMPUL</b> .....	i
<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	ii
<b>SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS</b> .....	iii
<b>HALAMAN PENGESAHAN</b> .....	iv
<b>ABSTRAK</b> .....	ii
<b>ABSTRACT</b> .....	vi
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	vii
<b>DAFTAR ISI</b> .....	v
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	xi
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	xii
<b>DAFTAR RUMUS</b> .....	xiii
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Identifikasi Masalah .....	7
1.3 Batasan Masalah.....	8
1.4 Rumusan Masalah .....	8
1.5 Tujuan Penelitian.....	9
1.6 Manfaat Penelitian.....	9
1.6.1 Secara Teoritis.....	9
1.6.2 Secara Praktis .....	10
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b>	
2.1 Kajian Teori.....	11
2.1.1 Kualitas Pelayanan .....	11
2.1.1.1 Pengertian Kualitas Pelayanan .....	11
2.1.1.2 Jenis Kriteria Pelayanan .....	12
2.1.1.3 Indikator Kualitas Pelayanan.....	18
2.1.2 Kepercayaan .....	21
2.1.2.1 Pengertian Kepercayaan .....	21
2.1.2.2 Faktor-Faktor Kepercayaan.....	22
2.1.2.3 Indikator Kepercayaan .....	24
2.1.3 Citra Perusahaan.....	25
2.1.3.1 Pengertian Citra Perusahaan.....	25
2.1.3.2 Dimensi Citra Perusahaan .....	26
2.1.3.3 Indikator Citra Perusahaan .....	28
2.1.4 Kepuasan Nasabah .....	30
2.1.4.1 Pengertian Kepuasan Nasabah .....	30
2.1.4.2 Faktor-Faktor Kepuasan Nasabah .....	31
2.1.4.3 Indikator Kepuasan Nasabah.....	33
2.2 Penelitian Terdahulu .....	35
2.3 Kerangka Pemikiran .....	39
2.3.1 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah .....	39
2.3.2 Pengaruh Kepercayaan Terhadap Kepuasan Nasabah .....	40
2.3.3 Pengaruh Citra Perusahaan Terhadap Kepuasan Nasabah.....	42

2.4	Hipotesis .....	44
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b>		
3.1	Jenis Penelitian .....	45
3.2	Sifat Penelitian .....	45
3.3	Lokasi dan Periode Penelitian .....	46
3.3.1	Lokasi Penelitian .....	46
3.3.2	Periode Penelitian.....	46
3.4	Populasi dan Sampel .....	47
3.4.1	Populasi .....	47
3.4.2	Teknik Penentuan Besar Sampel.....	47
3.4.3	Teknik <i>Sampling</i> .....	48
3.5	Sumber Data.....	49
3.6	Metode Pengumpulan Data .....	49
3.7	Definisi Operasional Variabel Penelitian.....	50
3.7.1	Variabel Independen (X).....	50
3.7.2	Variabel Dependen (Y) .....	51
3.8	Metode Analisis Data .....	52
3.8.1	Uji Statistik Deskriptif .....	52
3.8.2	Uji Kualitas Data .....	53
3.8.2.1	Uji Validitas .....	53
3.8.2.2	Uji Reliabilitas.....	54
3.8.3	Uji Asumsi Klasik.....	55
3.8.3.1	Uji Normalitas .....	55
3.8.3.2	Uji Multikolinearitas .....	56
3.8.3.3	Uji Heteroskedastisitas .....	57
3.8.4	Uji Pengaruh.....	57
3.8.4.1	Analisis Regresi Linier Berganda.....	57
3.8.4.2	Analisis Koefisien Determinasi ( $R^2$ ).....	58
3.9	Uji Hipotesis.....	59
3.9.1	Uji Hipotesis Secara Parsial – Uji t.....	59
3.9.1	Uji Hipotesis Secara Simultan – Uji F .....	60
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN</b>		
4.1	Gambaran Umum Objek Penelitian .....	62
4.2	Deskripsi Karakteristik Responden.....	63
4.2.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	63
4.2.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia .....	63
4.2.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan .....	64
4.2.4	Karakteristik Responden Berdasarkan Jumlah Berkunjung.....	65
4.3	Deskripsi Jawaban Responden .....	66
4.3.1	Kualitas Pelayanan (X1).....	66
4.3.2	Deskriptif Kepercayaan (X2).....	67
4.3.3	Deskriptif Citra Perusahaan (X3).....	68
4.3.4	Deskriptif Kepuasan Nasabah (Y).....	70
4.4	Analisis Data .....	71
4.4.1	Uji Kualitas Data .....	71
4.4.1.1	Uji Validitas .....	71

4.4.1.2 Uji Reliabilitas.....	74
4.4.2 Uji Asumsi Klasik .....	75
4.4.2.1 Uji Normalitas .....	75
4.4.2.2 Uji Multikolinearitas .....	77
4.4.2.3 Uji Heteroskedastisitas .....	78
4.4.3 Uji Pengaruh.....	79
4.4.3.1 Analisis Regresi Linier Berganda.....	79
4.4.3.2 Analisis Koefisien Determinasi ( $R^2$ ).....	80
4.5 Uji Hipotesis.....	81
4.5.1 Uji Hipotesis Secara Parsial – Uji t.....	81
4.5.2 Uji Hipotesis Secara Simultan – Uji F .....	82
4.6 Pembahasan .....	83
4.6.1 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah .....	83
4.6.2 Pengaruh Kepercayaan Terhadap Kepuasan Nasabah .....	84
4.6.3 Pengaruh Citra Perusahaan Terhadap Kepuasan Nasabah.....	85
4.6.4 Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepercayaan Dan Citra Perusahaan Terhadap Kepuasan Nasabah .....	85
4.7 Implikasi Hasil Penelitian .....	86
<b>BAB V SIMPULAN DAN SARAN</b>	
5.1 Simpulan.....	88
5.2 Saran.....	88
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>90</b>
<b>Lampiran 1. Pendukung Penelitian</b>	
<b>Lampiran 2. Daftar Riwayat Hidup</b>	
<b>Lampiran 3. Surat Keterangan Penelitian</b>	

## DAFTAR GAMBAR

	Halaman
<b>Gambar 2.1</b> Kerangka Pemikiran .....	43
<b>Gambar 4.1</b> Logo Bank CIMB Niaga.....	62
<b>Gambar 4.2</b> Uji Normalitas Dengan Histogram .....	75
<b>Gambar 4.3</b> Uji Normalitas Dengan <i>Normal P-P Plot</i> .....	76
<b>Gambar 4.4</b> Uji Heteroskedastisitas .....	78

## DAFTAR TABEL

	Halaman
<b>Tabel 1.1</b> Jumlah Pengaduan Nasabah .....	3
<b>Tabel 1.2</b> Keluhan Nasabah.....	4
<b>Tabel 1.3</b> Citra Perusahaan.....	5
<b>Tabel 1.4</b> Jumlah Nasabah CIMB Niaga Lumbung Batam .....	6
<b>Tabel 2.1</b> Penelitian Terdahulu.....	37
<b>Tabel 3.1</b> Periode Penelitian.....	46
<b>Tabel 3.2</b> <i>Skala Likert</i> .....	50
<b>Tabel 3.3</b> Operasional Variabel .....	51
<b>Tabel 3.4</b> Kategori Rentang Skala.....	53
<b>Tabel 4.1</b> Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	63
<b>Tabel 4.2</b> Profil Responden Berdasarkan Usia.....	64
<b>Tabel 4.3</b> Profil Responden Berdasarkan Pekerjaan .....	64
<b>Tabel 4.4</b> Profil Responden Berdasarkan Jumlah Berkunjung.....	65
<b>Tabel 4.5</b> Deskriptif Kualitas Pelayanan .....	66
<b>Tabel 4.6</b> Deskriptif Kepercayaan.....	68
<b>Tabel 4.7</b> Deskriptif Citra Perusahaan.....	69
<b>Tabel 4.8</b> Deskriptif Kepuasan Nasabah .....	70
<b>Tabel 4.9</b> Uji Validitas Kualitas Pelayanan (X1) .....	71
<b>Tabel 4.10</b> Uji Validitas Kepercayaan (X2).....	72
<b>Tabel 4.11</b> Uji Validitas Citra Perusahaan (X3).....	73
<b>Tabel 4.12</b> Uji Validitas Kepuasan Nasabah (Y) .....	73
<b>Tabel 4.13</b> Uji Reliabilitas.....	74
<b>Tabel 4.14</b> Hasil Uji <i>Kolmogorov-Smirnov</i> .....	76
<b>Tabel 4.15</b> Uji Multikolinearitas .....	77
<b>Tabel 4.16</b> Hasil Uji Regresi Linear Berganda .....	79
<b>Tabel 4.17</b> Hasil Uji Analisis Koefesien Determinasi ( $R^2$ ).....	80
<b>Tabel 4.18</b> Hasil Uji t (Parsial).....	81
<b>Tabel 4.19</b> Hasil Uji f (Simultan).....	83

## DAFTAR RUMUS

	Halaman
<b>Rumus 3.1</b> Rumus <i>Slovin</i> .....	47
<b>Rumus 3.2</b> Rentang Skala .....	52
<b>Rumus 3.3</b> <i>Korelasi Product Moment</i> .....	54
<b>Rumus 3.4</b> <i>Cronbach Alpha</i> .....	55
<b>Rumus 3.5</b> Regresi Linier Berganda .....	58
<b>Rumus 3.6</b> Analisis Koefisien Determinasi ( $R^2$ ).....	59
<b>Rumus 3.7</b> Uji t .....	60
<b>Rumus 3.8</b> Uji F .....	61