

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, CITRA
PERUSAHAAN DAN TINGKAT SUKU BUNGA
TERHADAP LOYALITAS NASABAH PADA PT.BANK
PANIN,Tbk. DI KOTA BATAM**

SKRIPSI



Oleh:

Marlyna

170610012

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

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, CITRA
PERUSAHAAN DAN TINGKAT SUKU BUNGA
TERHADAP LOYALITAS NASABAH PADA PT.BANK
PANIN, Tbk. DI KOTA BATAM**

SKRIPSI

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



**Oleh:
Marlyna
170610012**

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

SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS

Yang bertanda tangan di bawah ini saya:

Nama : Marlyna
NPM : 170610012
Fakultas : Ilmu Sosial dan Humaniora
Program studi : Manajemen

Menyatakan bahwa “Skripsi” yang saya buat dengan judul:

Pengaruh Kualitas Pelayanan, Citra Perusahaan dan Tingkat Suku Bunga Pada PT.Bank Panin,Tbk. di Kota 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, 23 Januari 2021



Marlyna
170610012

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, CITRA
PERUSAHAAN DAN TINGKAT SUKU BUNGA
TERHADAP LOYALITAS NASABAH PADA PT.BANK
PANIN,Tbk. DI KOTA BATAM**

SKRIPSI

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

**Oleh
Marlyna
170610012**

**Telah disetujui oleh Pembimbing pada tanggal seperti tertera dibawah ini
Batam, 23 Januari 2021**



**Triana Ananda Rustam, S.E., M.M.
Pembimbing**

ABSTRAK

Kualitas layanan, citra perusahaan dan tingkat suku bunga PT. Bank Panin sangat penting dalam industri perbankan, sehingga diperlukan perhatian khusus untuk dapat bertahan dalam persaingan jangka panjang. Organisasi yang relevan dapat menggunakan perhatian khusus ini untuk bertahan dalam persaingan, menerima tantangan, dan berkembang dalam krisis. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui apakah kualitas layanan, citra perusahaan dan tingkat suku bunga berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan. Metode pengumpulan data utama penelitian ini adalah dengan menyebarkan kuesioner berupa Google yang berisi 375 responden nasabah tabungan aktif, dan metode pengambilan sampel yang digunakan adalah random sampling. Untuk menghasilkan nilai yang cukup, penelitian ini menggunakan metode analisis statistik SPSS 25 versi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan, citra perusahaan dan tingkat suku bunga berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan. Beberapa kualitas layanan berdampak positif tetapi tidak signifikan terhadap loyalitas pelanggan. Citra perusahaan berpengaruh positif dan penting terhadap loyalitas nasabah, sedangkan suku bunga berpengaruh negatif dan tidak signifikan terhadap loyalitas nasabah.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Citra Perusahaan ,Tingkat Suku Bunga

ABSTRACT

PT's service quality, corporate image and interest rates. Bank Panin is very important in the banking industry, so special attention is needed to survive long-term competition. Relevant organizations can use this special attention to survive competition, accept challenges and develop in crisis. The purpose of this research is to determine whether service quality, corporate image and interest rates have an impact on customer loyalty. The main data collection method of this study is to distribute a questionnaire in the form of Google, which contains 375 respondents of active savings customers, and the sampling method used is random sampling. In order to generate considerable value, this study uses SPSS 25 version of the statistical analysis method. The results show that service quality, company image and interest rates have a positive and significant impact on customer loyalty. Some service quality has a positive but insignificant impact on customer loyalty. Corporate image has a positive and important impact on customer loyalty, while interest rates have a negative and insignificant impact on customer loyalty.

Keywords : *Service Quality, Corporate Image, Interest Rates*

KATA PENGANTAR

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

Penulis menyadari bahwa proposal ini masih jauh dari sempurna. Karena itu, kritik dan saran akan senantiasa penulis terima dengan senang hati. Dengan segala keterbatasan, penulis menyadari pula bahwa proposal ini 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. Hendri Herman, S.E., M.Si. selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Humaniora;
3. Ibu Mauli Siagian, S.Kom., M.Si. selaku Ketua Program Studi Manajemen;
4. Bapak Dr. Jontro Simanjuntak, S.Pt., S.E., M.M. selaku dosen pengampu mata kuliah Metode Penelitian Manajemen;
5. Ibu Triana Ananda Rustam, S.E., M.M. selaku dosen pembimbing skripsi;
6. Seluruh Dosen dan Staff Universitas Putera Batam;
7. Orangtua dan kakak-adik tercinta yang memberikan dukungan dan doa kepada penulis dalam menyelesaikan penelitian ini;
8. Pihak PT. Bank Panin yang telah memberikan izin serta kesempatan yang diberikan untuk menyelesaikan penelitian ini;
9. Seluruh teman-teman serta orang dekat yang telah memberikan pengaruh positif dalam penyelesaian penelitian ini.

Semoga Tuhan Yang Maha Esa membalas seluruh kebaikan dan selalu mencurahkan hidayah serta Taufik-Nya, Amin.

Batam, 23 Januari 2021



Marlyna

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN JUDUL	ii
SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS	Error! Bookmark not defined.
HALAMAN PENGESAHAN	iv
ABSTRAK	v
ABSTRACT	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR RUMUS	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang Masalah	1
1.2. Identifikasi Masalah	7
1.3. Pembatasan Masalah	7
1.4. Perumusan Masalah.....	8
1.5. Tujuan Penelitian	9
1.6. Manfaat Penelitian	9
1.6.1. Manfaat Secara Teoritis.....	9
1.6.2. Manfaat Secara Praktis.....	10
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	11
2.1. Kualitas Pelayanan	11
2.1.1. Dimensi – Dimensi Kualitas Pelayanan	13
2.1.2. Karakteristik Kualitas Pelayanan.....	14
2.1.3. Manfaat Kualitas Pelayanan	15

2.1.4.	Indikator – Indikator Kualitas Pelayanan	16
2.2.	Citra Perusahaan	17
2.2.1.	Jenis – Jenis Citra Perusahaan	18
2.2.2.	Dimensi Citra Perusahaan	19
2.2.3.	Komponen Pencerminan Citra Perusahaan	20
2.2.4.	Indikator Pembentuk Citra.....	21
2.3.	Tingkat Suku Bunga.....	22
2.3.1.	Fungsi Tingkat Suku Bunga	23
2.3.2.	Macam – Macam Pembagian Suku Bunga.....	23
2.3.3.	Klasifikasi Tingkat Suku Bunga	24
2.3.4.	Indikator Yang Mempengaruhi Tingkat Suku Bunga.....	25
2.4.	Loyalitas Nasabah	28
2.4.1.	Tingkatan Loyalitas Nasabah	29
2.4.2.	Karakteristik Loyalitas Nasabah	31
2.4.3.	Keuntungan Adanya Loyalitas Nasabah	32
2.4.4.	Indikator Loyalitas Nasabah	32
2.5.	Penelitian Terdahulu	33
2.6.	Kerangka Pemikiran.....	38
2.7.	Hipotesis	40
BAB III	METODOLOGI PENELITIAN	41
3.1.	Desain Penelitian.....	41
3.2.	Operasional Variabel.....	41
3.2.1.	Variabel Bebas (Variabel Independen)	41
3.2.1.1.	Kualitas Pelayanan	42
3.2.1.2.	Citra Perusahaan.....	42
3.2.1.3.	Tingkat Suku Bunga	42
3.2.2.	Variabel Tergantung (Variabel Dependen)	43
3.2.2.1.	Loyalitas Nasabah	43
3.3.	Populasi dan Sampel	45
3.3.1.	Populasi	45

3.3.2.	Sampel	45
3.4.	Teknik dan Alat Pengumpulan Data	46
3.4.1.	Teknik Pengumpulan Data	46
3.4.2.	Alat Pengumpulan Data.....	47
3.5.	Metode Analisis Data	48
3.5.1.	Analisis Deskriptif	49
3.5.2.	Uji Kualitas Data.....	50
3.5.2.1.	Uji Validitas	50
3.5.2.2.	Uji Reliabilitas.....	51
3.5.3.	Uji Asumsi Klasik.....	51
3.5.3.1.	Uji Normalitas	52
3.5.3.2.	Uji Multikolonieritas	52
3.5.3.3.	Uji Heteroskedastissitas	53
3.5.4.	Uji Pengaruh	53
3.5.4.1.	Uji Regresi Berganda.....	53
3.5.4.2.	Uji R^2 (Analisis Koefisien Determinasi)	54
3.5.5.	Uji Hipotesis	55
3.5.5.1.	Uji t.....	55
3.5.5.2.	Uji f (Uji Simultan).....	55
3.6.	Lokasi dan Jadwal Penelitian.....	56
3.6.1.	Lokasi Penelitian.....	56
3.6.2.	Jadwal Penelitian.....	56
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN		58
4.1.	Hasil Penelitian	58
4.1.1.	Profil Responden.....	58
4.1.1.1.	Profil Data Mengenai Jenis Kelamin.....	58
4.1.1.2.	Profil Respoden Berdasarkan Usia	59
4.1.1.3.	Profil Respoden Berdasarkan Pendidikan.....	60
4.1.1.4.	Profil Respoden Berdasarkan Pekerjaan.....	60
4.1.1.5.	Profil Respoden Berdasarkan Penghasilan Perbulan.....	61

4.1.1.6. Profil Data Mengenai Lama Menabung.....	62
4.1.2. Analisis Deskriptif	62
4.1.2.1. Variabel Kualitas Pelayanan (X1).....	63
4.1.2.2. Variabel Citra Perusahaan (X2)	64
4.1.2.3. Variabel Tingkat Suku Bunga (X3).....	66
4.1.2.4. Variabel Loyalitas Nasabah (Y1)	67
4.1.3. Hasil Uji Kualitas Data.....	68
4.1.3.1. Uji Validitas	68
4.1.3.2. Uji Realibilitas.....	72
4.1.4. Hasil Uji Asumsi Klasik.....	73
4.1.4.1. Hasil Uji Normalitas	73
4.1.4.2. Hasil Uji Multikolinearitas.....	75
4.1.4.3. Hasil Uji Heteroskedastissitas	76
4.1.5. Hasil Uji Pengaruh	76
4.1.5.1. Hasil Uji Regresi Berganda.....	76
4.1.5.2. Hasil Uji R2 (Analisis Koefisien Determinasi).....	78
4.1.6. Hasil Uji Hipotesis	79
4.1.6.1. Hasil Uji Parsial (t).....	79
4.1.6.2. Hasil Uji Stimultan (f)	80
4.2. Pembahasan	81
BAB V SIMPULAN DAN SARAN	84
5.1. Simpulan.....	84
5.2. Saran.....	84
DAFTAR PUSTAKA	86

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran	40
Gambar 4.1 Hasil Uji Normalitas Histogram.....	73
Gambar 4.2 Hasil Uji Normalitas (P-P Plot).....	74

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Perbandingan Penawaran Suku Bunga Deposito	4
Tabel 3.1 Operasional Variabel Independen	43
Tabel 3.2 Operasional Variabel Dependen	44
Tabel 3.3 Tingkat Validitas	51
Tabel 3.4 Jadwal Penelitian.....	56
Tabel 4.1 Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	58
Tabel 4.2 Profil Responden Berdasarkan Usia	59
Tabel 4.3 Profil Responden Berdasarkan Pendidikan.....	60
Tabel 4.4 Profil Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	60
Tabel 4.5 Profil Responden Berdasarkan Penghasilan Perbulan.....	61
Tabel 4.6 Profil Responden Berdasarkan Lama Menabung.....	62
Tabel 4.7 Hasil Analisis Deskriptif Variabel Kualitas Pelayanan.....	63
Tabel 4.8 Hasil Analisis Deskriptif Variabel Citra Perusahaan	64
Tabel 4.9 Hasil Analisis Deskriptif Variabel Tingkat Suku Bunga.....	66
Tabel 4.10 Hasil Analisis Deskriptif Variabel Tingkat Suku Bunga.....	67
Tabel 4.11 Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan (X1)	69
Tabel 4.12 Hasil Uji Validitas Variabel Citra Perusahaan (X2)	69
Tabel 4.13 Hasil Uji Validitas Variabel Tingkat Suku Bunga (X3).....	70
Tabel 4.14 Hasil Uji Validitas Variabel Tingkat Suku Bunga (X3).....	71
Tabel 4.15 Hasil Uji Kolmogorov – Smirnov	74
Tabel 4.16 Hasil Uji Multikolinearitas	75
Tabel 4.17 Hasil Uji Heteroskedastisitas	76
Tabel 4.18 Hasil Uji Regresi Berganda	76
Tabel 4.19 Hasil Uji Koefisien Determinasi (R ²)	78
Tabel 4.20 Hasil Uji t.....	79
Tabel 4.21 Hasil Uji f.....	80

DAFTAR RUMUS

Rumus 3.1 Rumus Slovin.....	46
Rumus 3.2 Rentang Skala	49
Rumus 3.3 Regresi Linear Berganda	53
Rumus 3.4 Koefisien Determinasi.....	54

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran I Pendukung Penelitian (Kuesioner)	89
Lampiran II Daftar Riwayat Hidup.....	94
Lampiran III- Surat Keterangan Penelitian	95
Lampiran IV- Surat Balasan dari Objek Penelitian	96
Lampiran V Jawaban Responden	97
Lampiran VI Hasil Uji SPSS 25	135