

**PENGARUH CITRA BANK TERHADAP
KEPUASAN DAN LOYALITAS NASABAH
DI PD. BPR BANK PASAR
KULON PROGO**

(Studi Kasus pada PD. BPR Bank Pasar Kulon Progo)

SKRIPSI



Oleh :

Fitri Astuti

NPM. 12133200043

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS PGRI YOGYAKARTA
2016**

**PENGARUH CITRA BANK TERHADAP
KEPUASAN DAN LOYALITAS NASABAH
DI PD. BPR BANK PASAR
KULON PROGO**

SKRIPSI



Oleh :

Fitri Astuti

NPM. 12133200043

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS PGRI YOGYAKARTA
2016**

ABSTRAK

FITRI ASTUTI. Pengaruh Citra Bank Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah PD. BPR Bank Pasar Kulon Progo. Fakultas Ekonomi Universitas PGRI Yogyakarta, Januari 2016. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh citra bank terhadap kepuasan dan loyalitas nasabah.

Populasi penelitian ini adalah nasabah PD. BPR Bank Pasar Kulon Progo. Pengambilan sampel dalam penelitian ini yang berjumlah 98 nasabah, dilakukan dengan cara teknik *purposive sampling*. Tingkat signifikansi yang digunakan adalah 0.05

Hasil penelitian menunjukkan bahwa, citra bank berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah, sedangkan kepuasan nasabah berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah, citra bank berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah dan kepuasan nasabah mampu menjadi *intervening variable* dari pengaruh citra bank terhadap loyalitas nasabah. Teknik analisis yang digunakan adalah analisis linear berganda dengan hasil $Y = 0,503X$, $Z = 0,363X + 0,465Y$. Hasil perhitungan statistik menunjukkan nilai R^2 sebesar 42,4 % perubahan loyalitas nasabah dipengaruhi oleh citra bank dan kepuasan nasabah, sedangkan selebihnya sebesar 57,6 % dipengaruhi oleh faktor lain.

Kata kunci : Citra Bank, Kepuasan Nasabah dan Loyalitas Nasabah

ABSTRACT

FITRI ASTUTI. The influence of the bank's image on satisfaction and customer loyalty in PD. BPR Bank Pasar Kulon Progo. Faculty of Economics University PGRI Yogyakarta, January 2016. The aim of this research is to determine the impact of bank's to customer loyalty with customer satisfaction as an intervening variable.

The population of this research were all of the clients of PD. BPR Bank Pasar Kulon Progo. The samples were 98 clients, within the purposive sampling method. The level of significance was 0,05

The result showed that bank's image positively and significantly effected the customer satisfaction while the customer satisfaction positively and significantly the customer loyalty. The bank's image effected positively and significantly the customer loyalty and the satisfaction of the customer was able to be an intervening variable of the influence of the bank's image to the customer loyalty. Analytical techniques used was multiple linear analysis within $Y = 0,503X$, $Z = 0,363X + 0,465Y$. Statistic calculation result showed that the value of R^2 was 42,4 % customer loyalty were influenced by customer satisfaction and the bank's image while the rest of and 57,6 % were influenced by other factors

Keyword : Bank's Image, Customer Satisfaction and Customer Loyalty

**PENGARUH CITRA BANK TERHADAP
KEPUASAN DAN LOYALITAS NASABAH
DI PD. BPR BANK PASAR
KULON PROGO**



Skripsi Oleh Fitri Astuti Ini
Telah Disetujui Untuk Diuji

Yogyakarta, 26 Januari 2016

Pembimbing

A handwritten signature in black ink, which appears to read 'Murti', is positioned above the name of the supervisor.

Dra. Murti Sumarni, MM

NIP. 19530921 198103 2 001

**PENGARUH CITRA BANK TERHADAP
KEPUASAN DAN LOYALITAS NASABAH
DI PD. BPR BANK PASAR
KULON PROGO**

Oleh :

Fitri Astuti

NIM. 12133200043

Telah dipertahankan di sepan Dewan Penguji
Pada Tanggal 23 Februari 2016
Dan dinyatakan telah memenuhi syarat

Susunan Dewan Penguji
Nama

Tanda Tangan

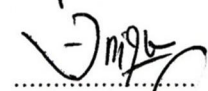
Tanggal

Ketua : Hari Purnama , SE, MM

Sekretaris : Fitri Susilowati, SE, M.Sc

Penguji 1 : Saptaningsih Sumarmi, SE, MM

Penguji 2 : Dra. Murti Sumarni, MM



Yogyakarta, 26 Februari 2016

Fakultas Ekonomi

Universitas PGRI Yogyakarta

Dekan,



Hari Purnama, SE, MM

NIS. A196202211995031004

PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Saya yang bertandatangan di bawah ini :

Nama : Fitri Astuti
No. Mahasiswa : 12133200043
Program Studi : Manajemen
Fakultas : Ekonomi
Judul Skripsi : Pengaruh Citra Bank Terhadap Kepuasan dan Loyalitas

Nasabah di PD. BPR Bank Pasar Kulon Progo

menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi yang saya tulis ini benar-benar merupakan pekerjaan saya sendiri, bukan merupakan pengambilalihan tulisan atau pemikiran orang lain yang saya akui sebagai hasil tulisan atau hasil pemikiran saya sendiri.

Apabila di kemudian hari terbukti atau dapat dibuktikan skripsi ini hasil jiplakan, dikenakan sanksi tergantung dari berat ringannya tindakan plagiasi yang dilakukan. Sanksi dapat berupa perbaikan skripsi dan ujian ulang, melakukan penelitian baru atau pencabutan ijazah S1.

Yogyakarta, Januari 2016

Yang membuat pernyataan,



(Fitri Astuti)

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

Motto :

- Do the best. Be the best. Be the winner
- Learn from yesterday. Live for today. Hope for tomorrow

Persembahan :

Skripsi ini kupersembahkan

untuk :

1. Kedua orang tuaku
2. Kakakku
3. Almamaterku

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Puji syukur kehadiran Allah SWT yang telah eimpahkan rahmat serta hidayah-Nya, sehingga sampai saat ini saya masih diberi kesempatan untuk melaksanakan tugas dan kewajiban dengan sebaik-baiknya dan penulis dapat menyusun dan menyelesaikan skripsi dengan judul “Pengaruh Citra Bank Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah (Studi Kasus pada PD. BPR Bank Pasar Kulon Progo)” tepat pada waktunya tanpa halangan apapun.

Penyusunan skripsi ini dimaksudkna untuk memenuhi salah satu syarat dalam menyelesaikan program Sarjana Ekonomi pada Universitas PGRI Yogyakarta Studi Manajemen.

Sebagai manusia biasa yang tidak luput dari kehilafan dan kesalahan, tentunya penulis menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi ini masih terdapat kekurangan. Keterbatasan teori dan pengalaman dalam berkarya adalah salah satu hal yang harus penulis perbaiki.

Selama penyusunan skripsi ini, penulis telah banyak menerima bantuan, dukungan, saran dan bimbingan dari berbagai pihak. Maka dalam kesempatan ini perkenankanlah penulis menyampaikan ucapan terima kasih serta menghaturkan penghargaan setinggi-tingginya kepada yang terhormat :

1. Prof. Dr. Buchory MS, M.Pd selaku Rektor Universitas PGRI Yogyakarta
2. Hari Purnama, SE, M.M selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas PGRI Yogyakarta

3. Lilik Siswanto, SE, M.M selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas PGRI Yogyakarta
4. Dra. Murti Sumarni, M.M selaku Dosen Pembimbing yang telah membantu, membimbing dan mengarahkan dalam penelitian ini
5. Bapak/Ibu Pimpinan PD. BPR Bank Pasar Kulon Progo yang telah memberikan izin penelitian di PD. BPR Bank Pasar Kulon Progo
6. Seluruh responden penelitian di PD. BPR Bank Pasar Kulon Progo yang telah bersedia meluangkan waktu untuk membantu mengisi kuesioner guna kelancaran penelitian
7. Keluarga dan pihak-pihak yang terkait atas dukungannya sehingga laporan ini dapat diselesaikan

Semoga Allah SWT senantiasa akan membalas segala amal baik kepada semua yang telah membantu penulis dalam penyusunan skripsi ini dan akhirnya penulis berharap semoga apa yang penulis hasilkan dapat bermanfaat dan memberikan kontribusi positif bagi siapa saja yang berkompeten. Atas perhatian dan kerja samanya penulis ucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb

Yogyakarta, Januari 2016

Penulis,

Fitri Astuti

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL.....	i
ABSTRAK	ii
<i>ABSTRACT</i>	iii
HALAMAN PERSETUJUAN BIMBINGAN.....	iv
HALAMAN PENGESAHAN DEWAN PENGUJI.....	v
PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN.....	vi
HALAMAN MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
 BAB I PENDAHULUAN	 1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Identifikasi Masalah	4
C. Pembatasan Masalah	4
D. Perumusan Masalah.....	5
E. Tujuan Penelitian.....	5
F. Manfaat Hasil Penelitian	5
 BAB II LANDASAN TEORI DAN HIPOTESIS.....	 7
A. Kajian Teori.....	7

	B. Kajian Penelitian Terdahulu	17
	C. Kerangka Berfikir	19
	D. Perumusan Hipotesis	19
BAB III	METODE PENELITIAN	20
	A. Waktu dan Tempat Penelitian	20
	B. Variabel/Parameter Penelitian	20
	C. Metode Penentuan Subjek	21
	D. Metode dan Teknik Pengumpulan Data	23
	E. Instrumen Penelitian	24
	F. Teknik Analisis Data	25
BAB IV	HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	29
	A. Gambaran Umum PD.BPR Bank Pasar Kulon Progo	29
	B. Karakteristik Responden	33
	C. Pengujian Instrumen Penelitian	38
	D. Pengujian Hipotesis	42
	E. Pembahasan	45
BAB V	SIMPULAN, IMPLIKASI DAN SARA	48
	A. Simpulan	48
	B. Implikasi	49
	C. Saran	50

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1 : Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	34
Tabel 2 : Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Usia	34
Tabel 3 : Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Pendidikan.....	35
Tabel 4 : Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	36
Tabel 5 : Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Penghasilan.....	37
Tabel 6 : Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Frekuensi Transaksi Satu Bulan	38
Tabel 7 : Hasil Uji Validitas Variabel Citra Bank	39
Tabel 8 : Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Nasabah	40
Tabel 9 : Hasil Uji Validitas Variabel Loyalitas Nasabah	40
Tabel 10 : Hasil Uji Reliabilitas Variabel	41
Tabel 11 : Hasil Analisis Model 1	42
Tabel 12 : Hasil Analisis Model 2	43
Tabel 13 : Hasil Analisis Uji t Model 1	44
Tabel 14 : Hasil Analisis Uji t Model 2	45

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1 : Kerangka Berfikir	19

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 : Kuesioner
- Lampiran 2 : Surat Permohonan Izin Penelitian
- Lampiran 3 : Rekapitulasi Data Uji Coba
- Lampiran 4 : Hasil Pengujian Validitas dan Reliabilitas
- Lampiran 5 : Tabulasi Data Penelitian
- Lampiran 6 : Hasil Analisis Regresi Linier Berganda
- Lampiran 7 : Hasil Distribusi Karakteristik Responden
- Lampiran 8 : Kartu Bimbingan Skripsi

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Di era globalisasi ini pertumbuhan perbankan semakin cepat, ini ditandai dengan banyaknya bank-bank swasta maupun bank-bank milik negara yang mudah ditemukan di setiap daerah, selain itu tidak sedikit bank-bank asing yang ada di Indonesia. Perbankan merupakan lembaga penting bagi sebuah negara. Bank merupakan tempat penyimpanan dana-dana dari perusahaan, perorangan, badan-badan pemerintah maupun swasta. Perbankan mampu memberikan pelayanan perkreditan dan berbagai jasa yang diberikan, sehingga dapat memperlancar mekanisme sistem pembayaran bagi semua sektor perekonomian. Dengan kata lain Bank adalah badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan penyalurannya kepada masyarakat dalam bentuk kredit dan atau bentuk-bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat. Oleh karena fungsinya sebagai penghimpun dan penyalur dana masyarakat, bank mempunyai peranan penting bagi suatu perekonomian. Bank menjadi lembaga keuangan yang mampu memberikan dukungan dana bagi perkembangan dunia usaha. Berkembangnya dunia usaha akan mendorong pertumbuhan ekonomi, mengurangi pengangguran dan kemiskinan. Peranan penting perbankan bagi perekonomian Indonesia dapat dilihat dari perkembangan peran

intermediasi bank dan dominasi perbankan dalam struktur sistem keuangan Indonesia.

Selain itu terdapat pula lembaga keuangan non-bank yang memberikan pelayanan serupa. Inovasi dan pengembangan merupakan suatu kebutuhan mengingat banyaknya pesaing, selain itu penilaian masyarakat pada bank bukan hanya terpaku oleh kuantitas seperti bunga yang diberikan oleh bank, tetapi sudah berkembang ke masalah kualitas. Baik itu produk yang ditawarkan, pelayanan yang diberikan, maupun citra bank yang baik. Masyarakat semakin kritis terhadap bank ini ditandai dengan semakin selektifnya masyarakat dalam memilih bank.

Oleh karena itu pembenahan layanan yang dilakukan oleh perbankan merupakan hal yang wajib dilakukan agar kepuasan nasabah dapat tercipta. Seperti perbaikan mutu pelayanan karyawannya dan meningkatkan kualitas sumber daya manusia yang dimiliki. Dengan kepuasan nasabah bank akan mendapatkan citra yang baik, bank akan lebih mudah mendapatkan nasabah baru dan mempertahankan nasabah-nasabah lamanya. Sehingga citra merupakan sebuah aset bagi bank, citra bank mempunyai kontribusi yang besar bagi kesuksesan sebuah bank.

Dalam pasar yang sangat kompetitif ini, tidak banyak bisnis yang bisa bertahan lama tanpa adanya pelanggan yang puas dan loyal, ketidakpuasan pelanggan akan berdampak tidak loyalnya nasabah sehingga beralih kepada pesaing, perusahaan yang gagal memuaskan pelanggannya akan menghadapi permasalahan yang lebih sulit lagi karena

dampak *word of mouth*. Seperti diterangkan oleh Kotler dalam Tjiptono (334 : 2007), umumnya pelanggan yang tidak puas akan menyampaikan pengalaman buruknya kepada sebelas orang lain. Bila dari masing-masing dari sebelas orang ini meneruskan informasi tersebut kepada orang lain lagi, maka berita buruk akan berkembang secara eksponensial.

Betapa besarnya kerugian akibat kegagalan memuaskan harapan pelanggan. Hal tersebut harusnya dapat diantisipasi oleh perusahaan karena seorang pelanggan yang tidak puas dapat merusak citra bank.

Pelayanan nasabah yang baik diharapkan dapat memuaskan nasabah dan nasabah yang puas tersebut akan lebih loyal terhadap bank.

Beberapa faktor yang mempengaruhi terbentuknya citra bank adalah:

1. Waktu tunggu antrean nasabah
2. Layanan secara personal bagi nasabah yang berbeda
3. Kecanggihan peralatan bank
4. Layanan yang manusiawi
5. Sebaran lokasi bank
6. Jam kerja bank
7. Keterampilan staf bank

Berdasarkan hal-hal yang telah diuraikan di atas, maka peneliti tertarik melakukan penelitian terhadap citra bank, kepuasan nasabah dan loyalitas nasabah bank. Peneliti menemukan bahwa loyalitas nasabah bank akan terjadi jika nasabah merasa puas dalam mengkonsumsi jasa bank dan kedua faktor tersebut harus didukung adanya citra bank yang baik,

khususnya di PD. BPR Bank Pasar Kulon Progo. Oleh karena itu penulis memilih judul “Pengaruh Citra Bank Terhadap Kepuasan Nasabah dan Loyalitas Nasabah di PD. BPR Bank Pasar Kulon Progo”.

B. Identifikasi Masalah

Hasil dari studi pendahuluan yang peneliti lakukan, peneliti menemukan bahwa loyalitas nasabah bank akan terjadi jika nasabah merasa puas dalam mengkonsumsi jasa bank dan kedua faktor tersebut harus didukung adanya citra bank yang baik, khususnya di PD. BPR Bank Pasar Kulon Progo.

C. Pembatasan Masalah

Dalam hal ini penulis ingin membatasi masalah penelitian pada Pengaruh Citra Bank Terhadap Kepuasan Nasabah dan Loyalitas Nasabah di PD. BPR Bank Pasar Kulon Progo dengan lebih memfokuskan pada bagaimana upaya bank membangun kepuasan dan loyalitas nasabah terhadap merk bank melalui pencitraan bank yang dihasilkan dari penyusunan strategi bank serta layanan bank terhadap nasabah PD. BPR Bank Pasar Kulon Progo.

D. Perumusan Masalah

Berdasarkan uraian yang telah dikemukakan dalam latar belakang dan identifikasi masalah di atas, maka dapat dirumuskan permasalahan sebagai berikut :

1. Bagaimana pengaruh citra bank terhadap kepuasan nasabah ?
2. Apakah kepuasan nasabah berpengaruh terhadap loyalitas nasabah ?
3. Apakah citra bank berpengaruh terhadap loyalitas nasabah ?
4. Apakah kepuasan nasabah mampu menjadi *intervening variable* dari pengaruh citra bank terhadap loyalitas nasabah ?

E. Tujuan Penelitian

Penelitian ini dilakukan oleh peneliti kepada nasabah bertujuan untuk :

1. Mengetahui pengaruh citra bank terhadap kepuasan nasabah.
2. Mengetahui pengaruh kepuasan nasabah terhadap loyalitas nasabah.
3. Mengetahui pengaruh citra bank terhadap loyalitas nasabah.
4. Mengetahui kemampuan kepuasan nasabah menjadi *intervening variable* dari pengaruh citra bank terhadap loyalitas nasabah.

F. Manfaat Hasil Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat kepada beberapa pihak antara lain:

1. Bagi Akademisi

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan tambahan pengetahuan di bidang *marketing*, khususnya di bidang kepuasan pelanggan, loyalitas dan citra bank.

2. Bagi Bank

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan pertimbangan bagi para pengambil keputusan di bank, terutama dalam meningkatkan kepuasan dan loyalitas pelanggan / nasabah, sehingga dapat digunakan dalam menentukan langkah-langkah dan strategi yang tepat dalam perumusan implementasi strategi pemasaran.

3. Bagi masyarakat / nasabah

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah pengetahuan nasabah akan citra perusahaan dan pengaruhnya terhadap kepuasan dan loyalitas nasabah khususnya pada PD. BPR Bank Pasar Kulon Progo.