



**UNIVERSITAS BHAYANGKARA JAKARTA RAYA**

**PENGARUH CITRA PERUSAHAAN DAN KUALITAS PELAYANAN  
TERHADAP LOYALITAS NASABAH MELALUI KEPUASAN  
NASABAH PADA BANK JATENG CABANG JAKARTA**

**Tesis ini diajukan sebagai salah satu syarat akademik  
Untuk memperoleh gelar Magister dalam bidang studi Manajemen  
Pada Program Pascasarjana Magister Manajemen  
Universitas Bhayangkara Jakarta Raya**

Oleh :

**ERDIAN SUHARTO  
NIM 200920152015**

**PROGRAM PASCASARJANA MAGISTER MANAJEMEN  
UNIVERSITAS BHAYANGKARA JAKARTA RAYA  
2014**

DEPARTEMEN PENDIDIKAN NASIONAL REPUBLIK INDONESIA  
UNIVERSITAS BHAYANGKARA JAKARTA RAYA  
PROGRAM PASCASARJANA MAGISTER MANAJEMEN  
SK DIRJEN DIKTI NO. 69/DIKTI/KEP/1999 dan NO.10518/D/T/K-III/2012

**TANDA PERSETUJUAN TESIS**

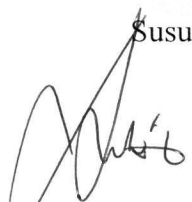
**Nama** : Erdian Suharto  
**NIM** : 200920152015  
**Konsentrasi** : Manajemen Pemasaran


**Judul Tesis:**


**PENGARUH CITRA PERUSAHAAN DAN KUALITAS PELAYANAN  
TERHADAP LOYALITAS NASABAH  
MELALUI KEPUASAN NASABAH  
PADA BANK JATENG CABANG JAKARTA**


Tesis ini telah dipertahankan didepan para penguji pada tanggal 5 September 2014,  
sehingga dinyatakan telah memenuhi syarat untuk diterima.

Susunan Pembimbing dan Dewan Penguji,

  
**DR. Anton Wachidin Widjaja SE., MM.**  
Pembimbing I dan Ketua Penguji

  
**DR. Sujiyo Miranto, M.Pd., MM.**  
Penguji I

  
**DR. Edison Panjaitan.**  
Pembimbing II

  
**Prof. Koesparmono Irsan, SIK., SH., MBA., MM.**  
Penguji II

## MOTTO DAN PERSEMBAHAN

Allah akan meninggikan orang-orang yang beriman diantara kamu dan masing-masing yang diberi ilmu pengetahuan beberapa derajat.

( QS. Al-Baqoroh : 277 )

Perbanyaklah sujud kepada Allah, sesungguhnya bila sujud sekali Allah akan mengangkatmu satu derajat dan menghapus satu dosamu.

( H.R. Muslim )

Miskin ilmu membuat kita bagai terbelit dengan ikatan yang sangat kokoh, sedangkan kaya ilmu akan membuat kita akan lebih mudah menjalani hidup.

( Aa Gym )

Tesis ini kupersembahkan kepada :

**Orangtua tercinta**

**&**

**Almamater UBHARA JAYA**

## KATA PENGANTAR

Dengan mengucapkan *Alhamdulillahirobil'alamin*, penulis panjatkan kehadirat Allah SWT yang telah memberikan kesabaran, kekuatan dan kemudahan kepada penulis, sehingga dapat menyelesaikan tesis ini dengan judul “PENGARUH CITRA PERUSAHAAN DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP LOYALITAS NASABAH MELALUI KEPUASAN NASABAH PADA BANK JATENG CABANG JAKARTA”.

Penyusunan Tesis ini dimaksudkan untuk memenuhi salah satu persyaratan dalam memperoleh gelar Magister Manajemen pada Universitas Bhayangkara Jakarta Raya (UBHARA JAYA). Dalam menyelesaikan tesis ini banyak hambatan dan kesulitan yang ditemui penulis, namun berkat izin Allah SWT dengan doa dan bantuan berbagai pihak akhirnya penulis dapat menyelesaikan tesis ini. Sudah sepantasnya penulis mengucapkan terima kasih sebesar-besarnya kepada:

1. Rektor Univ. Bhayangkara Bapak Irjen Pol. (Purn.) Drs. Bambang Karsono, SH., MM. dan Direktur Pascasarjana Univ. Bhayangkara Bapak DR. Anton Wachidin Widjaja SE., MM. (Pembimbing 1) dan Ketua Program Studi MM Univ. Bhayangkara Bapak DR. Sujiyo Miranto, MPd., MM. dan Bapak DR. Edison Panjaitan (Pembimbing 2).
2. Orangtua tercinta yang selalu memberikan do'a, perhatian, dan dorongan yang tulus untuk menggapai cita-cita, juga kepada yang paling special is My Wife Dita yang banyak membantu dalam proses penyelesaian tesis ini.

Kiranya Allah SWT memberkahi saudara semua yang telah memberikan bantuan, nasehat, pentunjuk serta perhatiannya kepada penulis. Akhir kata penulis berharap semoga tesis ini bermanfaat serta menambah wawasan bagi penulis khususnya dan bagi pembaca pada umumnya.

Jakarta, 18 Agustus 2014

Penulis,



**Erdian Suharto**

## ABSTRAKSI

Tujuan dari penelitian ini adalah (1) untuk menganalisis pengaruh citra perusahaan terhadap kepuasan nasabah pada Bank Jateng Cabang Jakarta. (2) Untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah pada Bank Jateng Cabang Jakarta. (3) Untuk menganalisis pengaruh citra perusahaan terhadap loyalitas nasabah pada Bank Jateng Cabang Jakarta. (4) Untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas nasabah pada Bank Jateng Cabang Jakarta. (5) Untuk menganalisis pengaruh kepuasan terhadap loyalitas nasabah pada Bank Jateng Cabang Jakarta. (6) Untuk menguji pengaruh citra perusahaan terhadap loyalitas melalui kepuasan nasabah. (7) Untuk menguji pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas melalui kepuasan nasabah. Loyalitas nasabah diartikan sebagai suatu perilaku konsumen yang diharapkan atas suatu produk atau layanan, loyalitas dapat terbentuk apabila nasabah merasa puas dengan merek atau layanan yang diterima dan berniat akan meneruskan hubungan (Buchari, 2013). Faktor citra perusahaan, kualitas pelayanan dan kepuasan nasabah merupakan sebagian dari beberapa faktor yang mempengaruhi loyalitas nasabah. Penelitian ini dilakukan pada Bank Jateng Cabang Jakarta. Responden yang menjadi sampel dalam penelitian ini sebanyak 100 responden. Pengambilan sampel dengan menggunakan *purposive sampling*. Teknik pengujian data dalam penelitian ini meliputi Uji Asumsi SEM yang meliputi; uji normalitas, evaluasi *outlier multivariate*, uji reliabilitas dan validitas. Uji kesesuaian model-Goodness of fit test, Uji Kausalitas, Pengujian Hipotesis. Hasil penelitian menunjukkan bahwa citra perusahaan, kualitas pelayanan, kepuasan nasabah, serta loyalitas nasabah, sangat berpengaruh secara signifikan dengan arah positif pada Bank Jateng Cabang Jakarta.

**Kata Kunci :** Citra Perusahaan, Kualitas pelayanan,  
Kepuasan Nasabah, dan Loyalitas Nasabah.

# DAFTAR ISI

	Halaman
JUDUL (COVER) .....	i
PERSETUJUAN PEMBIMBING .....	ii
MOTTO DAN PERSEMBAHAN .....	iii
KATA PENGANTAR .....	iv
ABSTRAKSI .....	v
DAFTAR ISI .....	vi
DAFTAR TABEL .....	x
DAFTAR GAMBAR .....	xii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiii
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
1.1. LATAR BELAKANG MASALAH .....	1
1.2. PERUMUSAN MASALAH .....	9
1.3. TUJUAN PENELITIAN .....	9
1.4. MANFAAT PENELITIAN .....	9
a. Manfaat Teoritis .....	9
b. Manfaat Praktis .....	10
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	<b>11</b>
2.1. TEORI .....	11
a. Citra Perusahaan .....	11
b. Kualitas Pelayanan .....	14
c. Pengertian Kepuasan Konsumen / Pelanggan .....	19
d. Mengukur Kepuasan Konsumen / Pelanggan .....	25

e. Macam – Macam Kepuasan .....	28
f. Pengertian Loyalitas Nasabah .....	29
g. Mengukur Loyalitas Nasabah .....	32
2.2. HASIL PENELITIAN TERDAHULU .....	33
2.3. KERANGKA TEORITIKAL .....	35
Pengaruh Antar Variabel .....	36
2.4. HIPOTESIS PENELITIAN .....	39
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b> .....	40
3.1. JENIS DAN SUMBER PENELITIAN .....	40
a. Jenis Data Penelitian .....	40
b. Sumber Data Penelitian .....	41
3.2. POPULASI DAN SAMPEL .....	41
a. Populasi .....	41
b. Sampel .....	42
3.3. PENGUKURAN DAN TABEL VARIABEL .....	43
a. Cara Pengukuran Variabel .....	43
b. Variabel dan Devinisi .....	43
3.4. METODE PENGUMPULAN DATA .....	46
3.5. TEKNIK ANALISIS .....	47
a. Analisa Factor Confirmatory .....	47
b. Structural Equation Modelling .....	47
c. Teknik Analisis Data .....	47
d. Pengujian Reliabilitas dan Validitas .....	53
e. Analisis Data .....	54

<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>61</b>
4.1. DESKRIPSI RESPONDEN .....	61
a. Jenis Kelamin Responden .....	61
b. Usia Responden .....	62
c. Status Pernikahan Responden .....	62
d. Pendidikan Responden .....	63
e. Pekerjaan Responden .....	63
f. Pendapatan Responden .....	64
g. Lama Menjadi Nasabah Responden .....	64
4.2. HASIL RESPONDEN VARIABEL PENELITIAN .....	65
a. Deskripsi Variabel Citra Perusahaan .....	65
b. Deskripsi Variabel Kualitas Pelayanan .....	69
c. Deskripsi Variabel Kepuasan Nasabah .....	76
d. Deskripsi Variabel Loyalitas Nasabah .....	78
4.3. UJI ASUMSI SEM.....	79
a. Ukuran Sampel .....	79
b. Uji Normalitas .....	80
c. Evaluasi Outlier Multivariate .....	81
d. Uji Multikolinearitas dan Singularitas .....	83
e. Uji Validitas .....	84
f. Uji Reabilitas .....	85
4.4. ANALISA DATA .....	87
a. Analisis Vektor Konfirmatori Variabel .....	87
b. Analisa Konfirmatori Variabel .....	87



c.	Hasil Analisis Konfirmatori Variabel .....	88
d.	Uji Kesesuaian Model- Goodness Of Fit Test .....	91
4.5.	UJI HIPOTESIS .....	92
a.	Pengaruh Citra Perusahaan Terhadap Kepuasan Nasabah ....	93
b.	Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah..	94
c.	Pengaruh Citra Perusahaan Terhadap Loyalitas Nasabah .....	95
d.	Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah...	95
e.	Pengaruh Kepuasan Terhadap Loyalitas Nasabah .....	96
f.	Pengaruh Citra Perusahaan Terhadap Loyalitas Nasabah Dengan Intervening Kepuasan Nasabah .....	96
g.	Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah Dengan Intervening Kepuasan Nasabah .....	97
4.6.	PEMBAHASAN .....	98
a.	Citra Perusahaan .....	98
b.	Kualitas Pelayanan .....	100
c.	Kepuasan Nasabah .....	101
d.	Pengaruh Citra Perusahaan dan Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Nasabah dengan Ukuran Kepuasan Nasabah sebagai Mediator .....	102
<b>BAB V</b>	<b>KESIMPULAN DAN SARAN.....</b>	<b>104</b>
5.1.	KESIMPULAN .....	104
5.2.	SARAN .....	105
<b>DAFTAR PUSTAKA</b>	.....	<b>109</b>

## DAFTAR TABEL

	Halaman
1.1 Perkembangan Jumlah Nasabah .....	6
1.2 Perkembangan Dana Masyarakat .....	6
1.3 Perkembangan Penyaluran Dana .....	7
2.1 Penelitian Terdahulu .....	33
3.1 Variabel dan Definisi .....	43
3.2 Pengukuran Eksogen dan Endogen .....	55
3.3 <i>Goodness of Fit Indices</i> .....	59
4.1 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	61
4.2 Responden Berdasarkan Usia .....	62
4.3 Responden Berdasarkan Status Pernikahan .....	62
4.4 Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan .....	63
4.5 Responden Berdasarkan Tingkat Pekerjaan .....	63
4.6 Responden Berdasarkan Tingkat Pendapatan .....	64
4.7 Responden Berdasarkan Lamanya Menjadi Nasabah .....	64
4.8 Data Pendapat Responden tentang Citra Perusahaan .....	65
4.9 Data Pendapat Responden tentang Kualitas Pelayanan .....	69
4.10 Data Pendapat Responden tentang Kepuasan Nasabah .....	76
4.11 Data Pendapat Responden tentang Loyalitas Nasabah .....	78
4.12 Hasil Uji Normalitas .....	80
4.13 <i>Mahalanubis Distance</i> .....	81
4.14 Hasil Uji Validitas menurut Nilai KMO and Bartlett's Test .....	84

4.15 Hasil uji Nilai Component Matrix(a) .....	85
4.16 <i>Factor Confirmatory</i> Citra Perusahaan .....	89
4.17 <i>Factor Confirmatory</i> Kualitas Pelayanan .....	89
4.18 <i>Factor Confirmatory</i> Kepuasan Nasabah .....	90
4.19 <i>Factor Confirmatory</i> Loyalitas Nasabah .....	91
4.20 <i>Goodness of Fit Index</i> untuk Full Model .....	92
4.21 Uji Kausalitas Variabel .....	93
4.22 Hasil Uji Hipotesis .....	98



## DAFTAR GAMBAR

	Halaman
2.1. Model Gap Kualitas Jasa .....	22
2.2. Konsep Kepuasan Pelanggan .....	24
2.3. Kerangka Teoritikal .....	35
2.4. Hipotesis Penelitian .....	39
3.1. Diagram Alur Pengaruh Langsung .....	49
4.1. Konfirmatori Variable Eksogen .....	88
4.2. Citra Perusahaan terhadap Loyalitas dengan Intervening Kepuasan .....	97
4.3. Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas dengan Intervening Kepuasan .....	97

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 : Data Hasil Kuesioner / Pernyataan.

Lampiran 2 : Data Hasil Identitas Responden.

