

SKRIPSI

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN, KUALITAS PRODUK DAN CITRA
PERUSAHAAN TERHADAP LOYALITAS NASABAH BANK JATIM CABANG
PONOROGO**



Nama : Zaet Islamudin

N I M : 13413228

Program Studi : Manajemen

FAKULTAS EKONOMI

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PONOROGO

2017

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN, KUALITAS PRODUK DAN CITRA
PERUSAHAAN TERHADAP LOYALITAS NASABAH BANK JATIM CABANG
PONOROGO**



SKRIPSI

Diajukan untuk memenuhi tugas dan melengkapi sebagian syarat-syarat
guna memperoleh Gelar Sarjana Program Starta Satu (S-1)

Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi

Universitas Muhammadiyah Ponorogo

Nama : Zaet Islamudin

N I M : 13413228

Program Studi : Manajemen

FAKULTAS EKONOMI

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PONOROGO

2017

HALAMAN PENGESAHAN

Judul : Pengaruh Kualitas layanan, Kualitas Produk dan Citra
Perusahaan Terhadap Loyalitas Nasabah Bank JATIM
Cabang Ponorogo

Nama : Zaet Islamudin

NIM : 13413228

Program Studi : Manajemen

Isi dan format telah disetujui dan dinyatakan memenuhi syarat untuk
diujikan guna memperoleh Gelar Sarjana Program Starta Satu (S-1)

Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi

Universitas Muhammadiyah Ponorogo

Ponorogo, 23 Agustus 2017

Pembimbing I

Pembimbing II


Hadi Sumarsono, SE, M.Si


Tegoeh Hari Abrianto, SE,MM

NIK. 19760508 200501 11

NIK. 19671005 199309 14

Mengetahui

Dekan Fakultas Ekonomi


Titi Rapini, SE,MM

NIP. 19630505 19990032003

Dosen Penguji


Hadi Sumarsono SE, M.Si
NIK.197605082005011002


Edi Santoso SE, MM
NIK.19740331120010312


Sujiono SE, MM
NIK. 1956061619890912

PERNYATAAN TIDAK MELANGGAR

KODE ETIK PENELITIAN

Saya yang bertandatangan di bawah ini menyatakan bahwa, skripsi ini merupakan karya saya sendiri (ASLI), dan isi dalam skripsi ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan oleh orang lain untuk memperoleh gelar akademis di suatu Institusi Pendidikan, dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis dan/atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Ponorogo, 23 Agustus, 2017



Zaet Islamudin

NIM 13413228

ABTRACT

This study aims to determine the effect of service quality, product quality and corporate image of customer loyalty Bank JATIM Branch Ponorogo partially and simultane

Ously This research uses quantitative approach, population in this research is all customers of Bank JATIM Branch Ponorogo, sampling technique in this research by using non-probability sampling method that all elements in the population do not have the same opportunity to be sampled, the ampelnya take using acidental sampling that is The technique of determining the sample by chance that is who happened to meet degan researchers can be sampled in the reference that is $n = (5-10 \times \text{number of indicators})$ here the researcher chose the middle number of the sample determination is the number 7. So the sample calculation $7 \times 19 \text{ indicators} = 133 \text{ samples}$. Data collection techniques using questionnaires that have been tested for validity and realibitas, data testing techniques and hypothesis using multiple linear regression analysis method and test coefficient of determination

Based on the result of research, the regression equation is obtained as follows: $Y = 5,553 + 0,166 X1 + 0,174 X2 + 0,176 X3$ based on statistical data analysis, the indicators in this research are valid and the variable is reliable. Individual sequence of each variable that has the most influence is the corporate image variable with regression coefficient of 0.176, the lowest effect is the quality of service with regression coefficient of 0.166. Bank JATIM Branch Ponorogo need to maintain elements that have been assessed both by customers and need to improve things that are still lacking.

Keywords: Quality of Service, Product Quality, Corporate Image. Customer Loyalt

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas layanan, kualitas produk dan citra perusahaan terhadap loyalitas nasabah Bank JATIM Cabang Ponorogo secara parsial dan simultan

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif, populasi dalam penelitian ini adalah seluruh nasabah Bank JATIM Cabang Ponorogo, teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini dengan menggunakan metode non probability sampling yaitu semua elemen dalam populasi tidak memiliki kesempatan yang sama untuk menjadi sampel, pengambilan ampelnya menggunakan acidental sampling yaitu teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan yaitu siapa yang kebetulan bertemu degan peneliti dapat dijadikan sampel dalam acuannya yaitu $n = (5-10 \times \text{jumlah indikator})$ disini peneliti memilih angka tengah dari acuan penentuan sampel tersebut yaitu angka 7. Jadi perhitungan sampelnya $7 \times 19 \text{ indikator} = 133 \text{ sampel}$. Teknik pengumpulan data menggunakan kuisisioner yang telah diuji validitas dan realibitasnya, teknik pengujian data dan hipotesisnya menggunakan metode analisis regresi liner berganda dan uji koefisien determinasi

Berdasarkan hasil penelitian, diperoleh persamaan regresi sebagai berikut : $Y = 5,553 + 0,166 X_1 + 0,174 X_2 + 0,176 X_3$ berdasarkan analisis data statistik, indikator-indikator dalam penelitian ini bersifat valid dan variabelnya bersifat reliabel. Urutan secara individu dari masing-masing variabel yang berpengaruh paling banyak adalah variabel citra perusahaan dengan koefisien regresi sebesar 0,176, berpengaruh paling rendah adalah kualitas layanan dengan koefisien regresi sebesar 0,166. Bank JATIM Cabang Ponorogo perlu mempertahankan elemen-elemen yang sudah dinilai baik oleh pelanggan serta perlu memperbaiki hal-hal yang masih kurang.

Kata-kata kunci : Kualitas Layanan, Kualitas Produk, Citra Perusahaan. Loyalitas Nasabah

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan karuniaNya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul **“PENGARUH KUALITAS LAYANAN, KUALITAS PRODUK DAN CITRA PERUSAHAAN TERHADAP LOYALITAS NASABAH BANK JATIM Cabang Ponorogo”** sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana (S1) pada Fakultas Ekonomi jurusan Manajemen Universitas Muhammadiyah Ponorogo.

Penulis menyadari bahwa masih banyak kekurangan dalam pengungkapan, penyajian, dan pemilihan kata-kata maupun pembahasan materi skripsi ini. Oleh karena itu dengan kerendahan hati penulis mengharapkan saran, kritik dan masukan dari semua pihak untuk perbaikan skripsi ini.

Bersama diiringi rasa syukur kepada Allah SWT, maka pada kesempatan yang baik ini penulis ingin menyampaikan rasa hormat, penghargaan dan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada yang terhormat :

1. Allah SWT yang telah menganugerahkan kepada penulis kemampuan berfikir sehingga skripsi ini dapat selesai tepat pada waktunya.
2. Ibu TitiRapini, SE, MM, Selaku Dekan Fakultas Ekonomi Ponorogo.
3. Bapak Hadi Sumarsono SE, MM, sebagai pembimbing 1 yang telah membantu memberikan saran-saran serta perhatian sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
4. Bapak Tegoeh Hari Abrianto SE, MM, sebagai dosen pembimbing II yang telah memberikan perhatian, saran-saran serta pengertian terhadap penulis sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini.

5. Ibu Dra. Umi Farida , SE, MM, sebagai ketua program studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Ponorogo yang telah turut membantu dan memberi saran-saran membangun sehingga penulis mampu menyelesaikan skripsi ini.
6. Para staf pengajar Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Ponorogo yang telah member ilmu manajemen pada setiap kegiatan belajar mengajar dengan dasar pemikiran analitis dan pengetahuan yang baik.
7. Keluarga Tercinta, bapak Misman, ibu Mistun yang selalu menjadi motifasi saya dan telah memberikan semangat, nasehat, pengertian, kepercayaan, doa, dan kasih sayang tiada henti. Terima Kasih sebesar-besarnya.
8. Sahabat-sahabatku di Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Ponorogo, teman-temanku di Manajemen D anagkatan 2013. Kita harus ingat kawan, kelulusan bukan untuk memisahkan persahabatan kita tetapi untuk mempertemukan kita kembali dengan kesuksesan yang diraih di lain tempat dan waktu.
9. Teman-teman HMJ manajemen tahun angkatan 2013/2014 dan teman-teman UKM BOLA UMPO yang telah membantu saya untuk mengetahui tata cara ber organisasi dan sudah memberikan banyak pengalaman yang tak terlupakan.
10. KAMU.....yang telah hadir dikehidupanku yang telah memberiku semangat, memberiku dukungan, menghiburku dan menemaniku.
11. Para responden yang telah menyempatkan meluangkan waktunya untuk penulis.

12. Mas Agung dan Mas Yudi selaku bagian UMUM di Bank JATIM Cabang Ponorogo yang telah membantu memberikan data kepada saya.
13. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu, terima kasih atas bantuannya dalam terselesaikannya skripsi ini. Penulis menyadari bahwa masih banyak kekurangan yang disebabkan oleh kelalaian dan keterbatasan waktu, tenaga juga kemampuan dalam penyusunan skripsi ini, oleh karena itu penulis mohon maaf apabila terdapat banyak kekurangan dan kesalahan. Harapan penulis semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi kita semua. Amin.

Ponorogo, 12 Agustus 2017

Zaet Islamudin

DAFTAR ISI

	Halaman
Halaman Judul	i
Halaman Pengesahan	ii
Pernyataan Tidak Menyimpang Kode Etik Penelitian	iii
Abstract	iv
Abstrak	v
Kata Pengantar	vi
Daftar Isi	ix
Daftar Tabel	xii
Daftar Gambar	xiii
Daftar Lampiran	xiv
 BAB I. PENDAHULUAN	
1.1. Latar Belakang Masalah	1
1.2. Rumusan Masalah	4
1.3. Tujuan Penelitian	5
1.4. Manfaat Penelitian	5
 BAB II. TINJAUAN PUSTAKA	
2.1. Landasan Teori	7
2.1.1. Pengertian Pemasaran	7
2.1.2. Pengertian Manajemen Pemasaran	8
2.1.3. Bauran Pemasaran	9
2.1.4. Jasa	11

2.1.4.1. Bauran Pemasaran Jasa	13
2.1.5. Pengertian Bank.....	15
2.1.6. Perilaku Konsumen	17
2.1.7. Tahap-tahap proses keputusan pembelian	20
2.1.8. Loyalitas Konsumen.....	24
2.1.8.1 Manfaat Loyalitas Konsumen	27
2.1.9. Kualitas Layanan	28
2.1.10. Kualitas Produk	29
2.1.11. Citra Perusahaan.....	31
2.1.12. Penelitian Terdahulu.....	33
2.1.13. Kerangka Pemikiran	35
2.1.14. Hipotesis	36
BAB III. METODE PENELITIAN	
3.1. Lokasi dan Waktu Penelitian	41
3.2. Populasi dan Sampel	41
3.2.1. Populasi.....	41
3.2.2. Sampel.....	41
3.3. Metode Pengambilan Data.....	43
3.4. Jenis Data yang diperlukan	44
3.5. Definisi Oprasional Variabel	44
3.6. Metode Analisis Data.....	49
3.7. Pengujian Model Hipotesis.....	51

BAB IV. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1. Hasil Penelitian	55
4.1.1. Sejarah Singkat Bank JATIM.....	55
4.1.2. Oprasional dan Pemasaran Bank JATIM Cabang Ponorogo.....	61
4.1.1.1. Visi dan Misi Bank JATIM	62
4.1.3. Struktur Organisasi Bank JATIM Cabang Ponorogo.	62
4.1.4. Gambaran Responden.....	72
4.2. Deskriptif Variabel.....	78
4.3. Hasil Analisis Data dan Pembahasan	87
4.3.1. Analisis Uji Validitas dan Uji Realibilitas	87
4.3.2. Analisis Regresi Linier Berganda.....	90
4.3.3. Analisis Koefisien Determinasi.....	92
4.3.4. Pengujian Hipotesis.....	93
4.4. Pembahasan	98

BAB V. KESIMPULAN DAN SARAN

5.1. Kesimpulan	102
5.2. Saran	105
DAFTAR PUSTAKA	106
LAMPIRAN	109

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	33
Tabel 4.1 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	74
Tabel 4.2 Responden Berdasarkan Usia	75
Tabel 4.3 Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan	76
Tabel 4.4 Responden Berdasarkan Status Pekerjaan	77
Tabel 4.5 Responden Berdasarkan Lama Menabung	78
Tabel 4.6 Tanggapan Responden Mengenai Kualitas Layanan.....	80
Tabel 4.7 Tanggapan Responden Mengenai Kualitas Produk	82
Tabel 4.8 Tanggapan Responden Mengenai Citra Perusahaan.....	84
Tabel 4.9 Tanggapan Responden Mengenai Loyalitas Nasabah	86
Tabel 4.10 Hasil Pengujian Validitas.....	88
Tabel 4.11 Hasil Pengujian Reliabilitas	89
Tabel 4.12 Hasil Analisis Regresi Linier Berganda.....	90
Tabel 4.13 Hasil Pengujian Koefisien Determinasi	93
Tabel 4.14 Hasil Uji T	94
Tabel 4.15 Hasil Uji F.....	97

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Penyaluran Dana Bank	16
Gambar 2.2 Tahap-tahap keputusan Pembelian	20
Gambar 2.3 Kerangka Pemikiran	35
Gambar 3.1 Uji T.....	53
Gambar 3.2 Uji F.....	54
Gambar 4.1 Struktur Organisasi Bank JATIM Cabang Ponorogo.....	64
Gambar 4.2 Hasil Uji T Kualitas Layanan	95
Gambar 4.3 Hasil Uji T Kualitas Produk	96
Gambar 4.4 Hasil Uji T Citra Perusahaan	96
Gambar 4.5 Hasil Uji F	97

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Kuisioner
- Lampiran 2 Data Jawaban Responden
- Lampiran 3 Hasil Pengolahan Data dengan Software SPSS
- Lampiran 4 Tabel Distribusi r product moment
- Lampiran 5 Tabel Distribusi F ($\alpha=5\%$)
- Lampiran 6 Tabel Distribusi t (T Student)
- Lampiran 7 Berita Acara