

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN CITRA MEREK
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA NASABAH
BANK BCA DI SIDOARJO**

SKRIPSI



Diajukan Oleh:

RAFAEL KELVLIN SOFANI
20012010234/FEB/EM

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN"
JAWA TIMUR
2024**

SKRIPSI

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN CITRA MEREK
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA**

NASABAH BANK BCA DI SIDOARJO

Disusun Oleh :

**RAFAEL KELVLIN SOFANI
20012010234 / FEB / EM**

**Telah Dipertahankan dan Diterima oleh Tim Penguji Skripsi
Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur
Pada Tanggal : 10 Desember 2024**

**Koordinator Program Studi Manajemen
Fakultas Ekonomi dan Bisnis**

Pembimbing Utama



**Dr. Wiwik Handayani, SE, M.Si
NIP.PPK. 196901132021212003**



**Drs. Zawawi, S.E.M.Pd.M.M.
NIP. 197006252021211003**

Mengetahui,

**Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas
Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur**



**Dr. Dra. Ec. Tri Kartika Pertiwi, M.Si, CRP
NIP. 196304201991032001**

SURAT PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Rafael kelvlin Sofani
NPM : 20012010234
Fakultas /Program Studi : Ekonomi dan Bisnis / Manajemen
Judul Skripsi/Tugas Akhir : Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Citra Merek Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Nasabah Bank BCA di Sidoarjo

Dengan ini menyatakan bahwa:

1. Hasil karya yang saya serahkan ini adalah asli dan belum pernah diajukan untuk memperoleh gelar akademik baik di UPN "Veteran" Jawa Timur maupun di institusi pendidikan lainnya.
2. Hasil karya saya ini merupakan gagasan, rumusan, dan hasil pelaksanaan penelitian saya sendiri, tanpa bantuan pihak lain kecuali arahan pembimbing akademik.
3. Hasil karya saya ini merupakan hasil revisi terakhir setelah diujikan yang telah diketahui dan di setujui oleh pembimbing.
4. Dalam karya saya ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali yang digunakan sebagai acuan dalam naskah dengan menyebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar pustaka.

Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya. Apabila di kemudian hari terbukti ada penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini maka saya bersedia menerima konsekuensi apapun , sesuai dengan ketentuan yang berlaku di UPN "Veteran" Jawa Timur.

Surabaya, 10 Desember 2024

Yang Menyatakan



(Rafael Kelvlin Sofani)

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur penulis panjatkan kepada Tuhan yang Maha Kuasa yang telah memberikan Rahmat dan karunia yang tiada henti sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Adapun judul skripsi ini “PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN CITRA MEREK TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA NASABAH BANK BCA DI SIDOARJO”

Dalam penyusunan skripsi ini, penulis menyadari penulisan ini tidak dapat terselesaikan tanpa adanya arahan serta bimbingan dari berbagai pihak. Penulis mengucapkan terima kasih sebesar-besarnya, terutama kepada Bapak Drs. Zawawi, S.E,M.Pd,M.M selaku dosen pembimbing yang telah meluangkan waktunya untuk memberikan bimbingan, maskan, saran, petunjuk, dan perhatian hingga peulis selesai melakukan penelitian ini. Penulis juga mengucapkan rasa hormat dan terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu, baik secara langsung maupun tidak langsung dalam pembuatan skripsi ini. Pihak-pihak terkait tersebut diantaranya sebagai berikut:

1. Bapak Prof. Dr. Ir. Akhmad Fauzi, M.MT. SELAKU Rektor Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur
2. Ibu Dr. Dra. Ec. Tri Kartika Pertiwi, M.Si, CRP selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.
3. Ibu Dr. Wiwik Handayani, S.E., M.Si, selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.
4. Bapak Drs. Zawawi, S.E,M.Pd,M.M. Selaku dosen pembimbing.

5. Kedua orang tua dan saudara penulis yang senantiasa memberikan doa'a, kepercayaan, dan dukungan serta motivasi yang luar biasa hingga menyelesaikan penelitian ini.
6. Semua teman-teman penulis yang turut membantu memberikan dukungan dan motivasi dalam pengerjaan penelitian ini.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna dan memiliki banyak kekurangan sehingga saran dan kritik yang membangun akan sangat dibutuhkan. Penulis juga berhadap bahwa penelitian ini dapat memberikan manfaat bagi sejumlah pihak yang membacanya. Akhir kata, semoga Allah SWT. Senantiasa memberikan Rahmat bagi kita semua.

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	i
DAFTAR ISI.....	iii
DAFTAR TABEL.....	vi
DAFTAR GAMBAR	vii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Perumusan Masalah.....	9
1.3 Tujuan Penelitian	9
1.4 Manfaat Penelitian.....	10
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	11
2.1 Penelitian Terdahulu	11
2.2 Landasan Teori	15
2.2.1 Konsep Manajemen Pemasaran	15
2.2.2 Kualitas Pelayanan.....	15
2.2.3 Citra Merek	18
2.2.4 Kepuasan Pelanggan	20
2.3 Hubungan Antara Variabel	21
2.3.1 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan	21
2.3.2 Pengaruh Citra Merek Terhadap Kepuasan Pelanggan.....	23
2.4 Model Konseptual	24
2.5 Hipotesis.....	25
BAB III METODE PENELITIAN.....	26
3.1 Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel.....	26

3.1.1 Kualitas Pelayanan (X1)	26
3.1.2 Citra Merek (X2)	27
3.1.3 Kepuasan Pelanggan (Y)	28
3.2 Pengukuran Variabel.....	28
3.3 Teknik Pengumpulan Sampel	29
3.3.1 Populasi.....	29
3.3.2 Sampel	30
3.4 Teknik Pengumpulan Data.....	31
3.4.1 Jenis Data	31
3.4.2 Sumber Data	31
3.4.3 Pengumpulan Data	32
3.5 Uji Validitas dan Realibilitas	32
3.5.1 Uji Validitas	32
3.5.2 Uji Realibilitas	32
3.6 Teknik Analisis dan Uji Hipotesis	33
3.6.1 Teknik Analisis.....	33
3.6.2 Kegunaan Metode PLS	34
3.6.3 Cara Kerja PLS	35
3.6.4 Pengukuran Metode Partial Least Square (PLS)	35
3.6.5 Langkah- Langkah PLS	36
3.6.6 Asumsi PLS.....	43
3.6.7 Ukuran Sampel.....	43
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	43
4.1 Deskripsi Objek Penelitian	43
4.1.1 Gambaran Umum Perusahaan	43

4.2 Deskripsi Hasil Penelitian dan Pembahasan	44
4.2.1 Penyebaran Kuisisioner	44
4.2.2 Analisis Karakteristik Responden.....	44
4.2.3 Deskripsi Variabel Penelitian.....	45
4.3 Analisis Data dan Pengujian Hipotesis.....	51
4.3.1 Interpretasi Hasil PLS.....	51
4.4 Pembahasan	57
4.4.1 Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan	57
4.4.2 Pengaruh Citra Merek terhadap Kepuasan Pelanggan.....	58
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	59
5. 1 Kesimpulan.....	59
5.2 Saran.....	59
DAFTAR PUSTAKA	61
LAMPIRAN.....	64

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Index Produk Tabungan.....	4
Tabel 4.1 Karakteristik Jenis Kelamin Responden	44
Tabel 4.2 Analisis Penghasilan Responden.....	45
Tabel 4.3 Rekapitulasi jawaban Responden tentang Kualitas Pelayanan	46
Tabel 4.4 Rekapitulasi jawaban Responden tentang Citra Merek.....	48
Tabel 4.5 Rekapitulasi jawaban Responden tentang Loyalitas Nasabah	50

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Bank dengan Pengaduan Konsumen Terbanyak 2021	2
Gambar 1. 2 Index Produk Tabungan.....	5
Gambar 1. 3 Index Produk Tabungan.....	6
Gambar 1. 4 Berita Keluhan Nasabah BCA.....	6
Gambar 2. 1 Kerangka Konseptual	24
Gambar 3.1 Langkah-Langkah Analisis PLS.....	36
Gambar 3.2 Contoh Gambar Jalur PLS.....	38
Gambar 4.1 Outer Model Penelitian	54
Gambar 4.2 Inner Model Penelitian	55

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN CITRA MEREK
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA NASABAH
BANK BCA DI SIDOARJO**

Oleh :

Rafael Kelvlin Sofani

20012010234/FEB/EM

ABSTRAK

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana kepuasan nasabah di antara nasabah bank BCA di Sidoarjo dipengaruhi oleh kualitas layanan dan citra merek. Nasabah yang berusia minimal 17 tahun, memiliki rekening bank BCA, dan telah menjadi nasabah di sana selama lebih dari satu tahun menjadi target audiens untuk penelitian ini. Pengambilan sampel secara purposif digunakan untuk memilih sampel, yang terdiri dari 84 responden. menggunakan pendekatan partial least squares (PLS) bersama dengan structural equality modeling (SEM) untuk analisis. Temuan penelitian menunjukkan bahwa kepuasan nasabah di antara nasabah Bank BCA di Sidoarjo dipengaruhi secara positif dan signifikan oleh kualitas layanan dan citra merek. Temuan ini menunjukkan bahwa nasabah bank BCA lebih puas ketika citra merek dan kualitas layanan lebih besar.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan; Citra Merek; Kepuasan Pelanggan