

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, CITRA PERUSAHAAN, DAN
KEPERCAYAAN TERHADAP LOYALITAS NASABAH
BANK MANDIRI CABANG ARIEF PALEMBANG**



SKRIPSI

**Dibuat Untuk Memenuhi Salah Satu syarat Menyelesaikan Pendidikan
Diploma IV Program Studi Manajemen Bisnis Pada Jurusan
Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya**

OLEH :

Muhammad Gilang Saputra

061740631946

**POLITEKNIK NEGERI SRWIJAYA
JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
PRODI MANAJEMEN BISNIS**

2021

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, CITRA PERUSAHAAN, DAN
KEPERCAYAAN TERHADAP LOYALITAS NASABAH
BANK MANDIRI CABANG ARIEF PALEMBANG**



SKRIPSI

**Dibuat Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Menyelesaikan Pendidikan
Diploma IV Program Studi Manajemen Bisnis Pada Jurusan
Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya**

OLEH :

**Muhammad Gilang Saputra
061740631946
Menyetujui**

Pembimbing I,

**Hanifati Intan, S.E., M.M
NIP 195611181987032001**

**Palembang, Agustus 2021
Pembimbing II,**

**Dr. Neneng Miskiyah, S.E., M.Si
NIP 197312281996032002**

Mengetahui,

Ketua Jurusan Administrasi Bisnis

**Heri Setiawan, S.E., M.AB.
197602222002121001**

Ketua Prodi Manajemen Bisnis

**Dr. Dewi Fadila, S.E., M.M
197504212001122001**

SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Muhammad Gilang Saputra
NPM : 061740631946
Jurusan/Program Studi : Administrasi Bisnis/D IV Manajemen Bisnis
Mata Kuliah : Pemasaran
Judul Laporan Akhir : Pengaruh Kualitas Pelayanan, Citra perusahaan
Dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Nasabah
Bank Mandiri Cabang Arief Palembang

Dengan ini menyatakan bahwa:

1. Skripsi yang saya buat dengan judul sebagaimana tersebut di atas beserta isinya merupakan hasil penelitian saya sendiri.
2. Skripsi ini bukanlah plagiat/salinan skripsi milik orang lain
3. Apabila Skripsi saya plagiat/menyalin skripsi milik orang lain maka saya sanggup menerima sanksi berupa pembatalan skripsi beserta konsekuensinya.

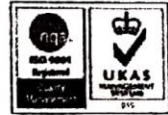
Demikianlah surat pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya untuk diketahui oleh pihak-pihak yang berkepentingan.



Muhammad Gilang Saputra
NPM : 061740631946



KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN
POLITEKNIK NEGERI SRIWIJAYA
Jalan Srijaya Negara, Palembang 30139
Telp. 0711-353414 Fax. 0711-355918
Website : www.polisriwijaya.ac.id
E-mail : info@polsri.ac.id



LEMBAR PENGESAHAN

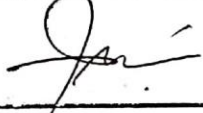
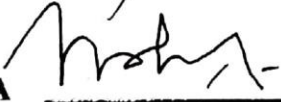
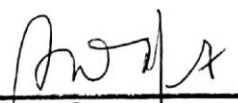
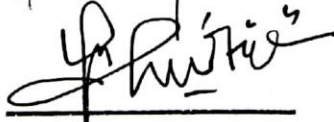
Nama : Muhammad Gilang Saputra
NPM : 061740631946
Jurusan : Administrasi Bisnis
Program Studi : Manajemen Bisnis
Mata Kuliah : Pemasaran
Judul Laporan Akhir : Pengaruh kualitas pelayanan, citra perusahaan,
dan kepercayaan terhadap loyalitas nasabah Bank Mandiri
Cabang Arief Palembang

**Telah dipertahankan dihadapan Dewan Penguji Skripsi Program
Studi D IV Manajemen Bisnis, Jurusan Administrasi Bisnis dan
dinyatakan LULUS**

Pada Hari:

Tanggal:

TIM PENGUJI

<u>NO</u>	<u>NAMA</u>	<u>TANDA TANGAN</u>	<u>TANGGAL</u>
1.	Heri Setiawan. S.E.,M.AB	 _____	<u>19 - Agustus - 2021</u>
2.	Dr. Markoni Badri. S.E.,MBA	 _____	<u>3 - Agustus - 2021</u>
3.	Hanifati Intan. S.E.,M.M	 _____	<u>9 - Agustus - 2021</u>
4.	Yusleli Herawati. S.E.,M.M	 _____	<u>9 - Agustus - 2021</u>

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

MOTTO

“ Selalu ada harapan bagi mereka yang berdoa, selalu ada jalan bagi mereka yang sering berusaha ”

PERSEMBAHAN

Untuk Kedua orang tuaku, Bapak Suhardi dan Ibu Yunita Mahdalena yang telah membesarkanku dan tidak pernah berhenti mendoakanku dalam setiap langkahku.

Untuk kedua saudaraku Dipo Utomo dan Muhammad Hito Jang Jayo yang selalu memberikan semangat dan dorongan.

Untuk teman-teman seperjuangan kelas 8 MBB.

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan karunianya, shalawat serta salam semoga tercurah kepada Rasulullah SAW, sehingga penulis dapat menyelesaikan Skripsi yang berjudul

“ PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, CITRA PERUSAHAAN DAN KEPERCAYAAN TERHADAP LOYALITAS NASABAH BANK MANDIRI CABANG ARIEF PALEMBANG ”

Adapun tujuan dari skripsi ini adalah untuk memenuhi salah satu syarat menyelesaikan Pendidikan Diploma IV Program Studi Manajemen Bisnis pada Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya Palembang.

Dalam proses penulisan ini penuliis mendapatkan banyak bantuan yang yelah diberikan oleh berbagai pihak, baik itu berupa perhatian, dorongan, bimbingan, dan saran. Untuk semua itu penulis ucapkan terima kasih kepada semua pihak.

Akhir kata penulis mengucapkan terima kasih, semoga skripsi ini bermanfaat bagi kita semua.

Palembang.....202
Penulis

Muhammad Gilang Saputra

UCAPAN TERIMA KASIH

Puji syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT berkat rahmat dan berkah-Nya penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Adapun terwujudnya skripsi ini adalah berkat bantuan pengarahan dan bimbingan dari berbagai pihak. Pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan ucapan terimah kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Bapak Dr. Dip. Ing. Ahmad Taqwa, M.,T selaku Direktur Politeknik Negeri Sriwijaya.
2. Bapak Heri Setiawan, SE., M.A.B selaku ketua jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya.
3. Ibu Dr. Marieska Lupikawati, SE.,M.M selaku Sekretaris jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya.
4. Ibu Dewi Fadila, SE.,M.M selaku ketua Program Studi D IV Manajemen Bisnis.
5. Ibu Hanifati Intan SE.,M.M selaku Pembimbing 1 yang telah memberikan masukan dan meluangkan waktunya untuk membimbing penulis.
6. Ibu Dr. Neneng Miskiyah, SE.,M.S.I selaku Pembimbing II yang telah memberikan saran dan dorongan sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
7. Bapak/Ibu Pimpinan Bank Mandiri Cabang Arief Palembang yang telah memberikan izin kepada penulis untuk melakukan penelitian.
8. Karyawan Bank Mandiri Cabang Arief Palembang yang telah membantu penulis dalam mengumpulkan data.
9. Kedua orang tua dan keluarga besarku yang selalu mendoakan yang terbaik dan memberikan semangat sehinga dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik.
10. Untuk orang yang selalu memberi dukungan dan motivasi Nadya Yolanda Hidayat.

11. Teman-teman tebaik saya Aidil Ikhsan, Iqbal Fawwas, Rifaldi Genta Buana, Arkan Hakim, Tara Budiman, Ejak Fahriza yang telah membantu dan menemani saya dalam suka dan duka.

Semoga Allah SWT memberikan balas budi kepada semua pihak yang telah membantu menyelesaikan penyusunan skripsi ini dangan balasan yang bermanfaat. AminYarobbal Alamin.

Palembang.....2021

Penulis

ABSTRAK

Skripsi ini berjudul “Pengaruh kualitas pelayanan, citra perusahaan dan kepercayaan terhadap loyalitas nasabah Bank Mandiri Cabang Arief Palembang”. Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan (X_1), citra perusahaan (X_2), Kepercayaan (X_3), terhadap loyalitas nasabah (Y) Bank Mandiri Cabang Arief Palembang, jumlah sampel dalam penelitian ini sebesar 100 responden. Teknik pengambilan sampel di penelitian ini penulis menggunakan *random sampling*. Pengumpulan data penelitian ini menggunakan kuesioner, wawancara, dan studi pustaka. Teknik Analisis penelitian ini menggunakan analisis regresi linier berganda, uji instrumen penelitian ini menggunakan uji validitas dan uji realibilitas, uji hipotesis dalam penelitian ini menggunakan uji t, uji f, dan determiniasi kofisien (R_2). Pengelolaan data dalam penelitian ini menggunakan alat bantu SPSS 25. Hasil uji t (parsial) menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif signifikan terhadap loyalitas nasabah Bank Mandiri Cabang Arief Palembang, citra perusahaan berpengaruh positif signifikan terhadap loyalitas nasabah Bank Mandiri Cabang Arief Palembang, Kepercayaan berpengaruh positif signifikan terhadap loyalitas nasabah Bank Mandiri Cabang Arief Palembang. Hasil uji F (simultan) menunjukkan bahwa kualitas pelayanan, citra perusahaan, dan kepercayaan bersama-sama berpengaruh positif signifikan terhadap loyalitas nasabah Bank Mandiri Cabang Arief Palembang.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Citra Perusahaan, Kepercayaan, Loyalitas Nasabah

ABSTRACT

This thesis is entitled "The influence of service quality, corporate image and trust on customer loyalty of Bank Mandiri Arief Palembang Branch". This study was conducted to determine how much influence the quality of service (X1), corporate image (X2), Trust (X3), on customer loyalty (Y) Bank Mandiri Arief Palembang Branch, the number of samples in this study was 100 respondents. The sampling technique in this study the author uses random sampling. This research data collection using questionnaires, interviews, and literature study. The analysis technique of this research uses multiple linear regression analysis, the instrument test of this study uses validity and reliability tests, hypothesis testing in this study uses t test, f test, and coefficient determination (R²). Data management in this study uses SPSS 25. The results of the t test (partial) show that service quality has a significant positive effect on customer loyalty at Bank Mandiri Arief Palembang Branch, company image has a significant positive effect on customer loyalty at Bank Mandiri Arief Palembang Branch, Trust has a positive effect significant to customer loyalty of Bank Mandiri Branch Arief Palembang. The results of the F (simultaneous) test show that service quality, company image, and trust together have a significant positive effect on customer loyalty at Bank Mandiri Branch Arief Palembang.

Keywords: Service Quality, Company Image, Trust, Customer Loyalty

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
HALAMAN PERNYATAAN	iii
HALAMAN PENGESAHAN PENGUJI	iv
MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....	v
KATA PENGANTAR.....	vi
UCAPAN TERIMA KASIH	vii
ABSTRAK	viii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR.....	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
 BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Perumusan masalah	4
1.3 Ruang Lingkup Permasalahan	5
1.4. Tujuan dan Manfaat Penelitian	5
1.4.1 Tujuan Penelitian	5
1.4.2 Manfaat Penelitian	5
 BAB II STUDI KEPUSTAKAAN	
2.1 Landasan Teori	7
2.2 Penelitian Terdahulu	22
2.3 Kerangka Pemikiran	25
2.4 Hipotesis.....	25
 BAB III METODOLOGI PENELITIAN	
3.1 Ruang Lingkup Penelitian	27
3.2 Rancangan Penelitian	27

3.3 Jenis dan Sumber Data	27
3.4 Teknik Pengumpulan Data	28
3.5 Populasi dan sampel	28
3.6 Teknik Analisis	30
3.7 Definisi Operasional Variabel	34
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	
4.1 Profil Umum Perusahaan	36
4.1.1 Sejarah Singkat Perusahaan	36
4.1.2 Visi dan Misi Bank Mandiri Cabang Arief Palembang	37
4.2 Pembahasan	57
BAB V KESIMPULAM DAN SARAN	
5.1 Kesimpulan	62
5.2 Saran.....	63
DAFTAR PUSTAKA	64
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1 Jumlah Nasabah Bank Mandiri Cabang Arief Palembang.....	3
Tabel 3.1 Definisi Operasional	34
Tabel 4.1 Jenis kelamin responden	38
Tabel 4.2 Rata-rata umur responden	38
Tabel 4.3 Pekerjaan responden	39
Tabel 4.4 Hasil jawaban Item Pertanyaan X _{1.1} Kualitas Pelayanan.....	39
Tabel 4.5 Hasil Hasil Jawaban Item Peryantaan X _{1.2} Kualitas Pelayanan.....	40
Tabel 4.6 Hasil Jawaban Item Peryantaan X _{1.3} Kualitas Pelayanan	41
Tabel 4.7 Hasil Jawaban Item Peryantaan X _{1.4} Kualitas Pelayanan	41
Tabel 4.8 Hasil Jawaban Item Peryantaan X _{1.5} Kualitas Pelayanan	42
Tabel 4.9 Hasil Jawaban Item Peryantaan X _{2.1} Citra Perusahaan	42
Tabel 4.10 Hasil Jawaban Item Peryantaan X _{2.2} Citra Perusahaan.....	43
Tabel 4.11 Hasil Jawaban Item Peryantaan X _{2.3} Citra Perusahaan.....	43
Tabel 4.12 Hasil Jawaban Item Peryantaan X _{2.4} Citra Perusahaan.....	44
Tabel 4.13 Hasil Jawaban Item Peryantaan X _{3.1} Kepercayaan	45
Tabel 4.14 Hasil Jawaban Item Peryantaan X _{3.2} Kepercayaan	45
Tabel 4.15 Hasil Jawaban Item Peryantaan X _{3.3} Kepercayaan	46
Tabel 4.16 Hasil Jawaban Item Peryantaan X _{3.4} Kepercayaan.....	46
Tabel 4.17 Hasil Jawaban Item Peryantaan Y. 1 Loyalitas Nasabah	47
Tabel 4.18 Hasil Jawaban Item Peryantaan Y. 2 Loyalitas Nasabah	47
Tabel 4.19 Hasil Jawaban Item Peryantaan Y. 3 Loyalitas Nasabah	48
Tabel 4.20 Hasil Jawaban Item Peryantaan Y. 4 Loyalitas Nasabah	49
Tabel 4.21 Hasil uji validitas kualitas pelayanan.....	50
Tabel 4.22 Hasil uji validitas citra perusahaan	50
Tabel 4.23 Hasil uji validitas kepercayaan	51
Tabel 4.24 Hasil uji validitas loyalitas nasabah	51
Tabel 4.25 Hasil uji realibilitas	52
Tabel 4.26 Hasil analisis regresi linear berganda.....	53

Tabel 4.27 Hasil uji t.....	54
Tabel 4.28 Hasil uji F.....	56
Tabel 4.29 Hasil koefisien determinasi (R^2)	57

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran.....	25

