

**PENGARUH CITRA MEREK DAN CITRA PERUSAHAAN TERHADAP
LOYALITAS NASABAH DENGAN KEPUASAAN NASABAH SEBAGAI
VARIABEL *INTERVENING* PADA BANK SYARIAH INDONESIA
(Studi Kasus Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Palembang A.Rivai)**



SKRIPSI

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

OLEH:

**Lidya Vuspa Dewi
NPM 061940632592**

**KEMENTERIAN PENDIDIKAN KEBUDAYAAN
RISET DAN TEKNOLOGI
POLITEKNIK NEGERI SRWIJAYA
JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
PRODI MANAJEMEN BISNIS
2023**

**PENGARUH CITRA MEREK DAN CITRA PERUSAHAAN TERHADAP
LOYALITAS NASABAH DENGAN KEPUASAAN NASABAH SEBAGAI
VARIABEL *INTERVENING* PADA BANK SYARIAH INDONESIA
(Studi Kasus Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Palembang A.Rivai)**



SKRIPSI

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

OLEH:

**Lidya Vuspa Dewi
NPM 061940632592**

Menyetujui,

Pembimbing I,

**Dr. Heri Setiawan, S.E.,M.AB, CPMA
NIP 197602222002121001**

**Palembang, 23 Agustus 2023
Pembimbing II,**

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

Mengetahui,

Ketua Jurusan Administrasi Bisnis

**Dr. Heri Setiawan, S.E.,M.AB, CPMA
NIP 197602222002121001**

**Koordinator Program Studi
Manajemen Bisnis**

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



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 : Lidya Vuspa Dewi
Npm : 061940632592
Jurusan : Administrasi Bisnis
Program Studi : Manajemen Bisnis
Judul Skripsi : Pengaruh Citra Merek dan Citra Perusahaan Terhadap Loyalitas Nasabah dengan Kepuasan Nasabah sebagai Variabel *Intervening* Pada Bank Syariah Indonesia (Studi Kasus Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Palembang A. Rivai)

Telah Dipertahankan Dihadapan Dewan Penguji Pada Ujian Skripsi
Program Studi Manajemen Bisnis
Dan Dinyatakan LULUS

Pada Hari : Selasa
Tanggal : 15 Agustus 2023

TIM PENGUJI

No. NAMA	TANDA TANGAN	TANGGAL
1. Dr. Heri Setiawan, S.E., M.AB, CPMA Ketua Penguji		23-8-2023
2. Yulia Pebrianti, S.E.I, M.Si Anggota Penguji		23-8-2023
3. Dra. Yusleli Herawati, S.E., M.M Anggota Penguji		23-8-2023
4. Purwati, S.E., M.M Anggota Penguji		24-8-2023

SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Lidya Vuspa Dewi
NPM : 061940632592
Jurusan/Program Studi : Administrasi Bisnis/D IV Manajemen Bisnis
Mata Kuliah : Pemasaran Perbankan
Judul Laporan Akhir : Pengaruh Citra Merek Dan Citra Perusahaan Terhadap Loyalitas Nasabah Dengan Kepuasan Nasabah Sebagai Variabel *Intervening* Pada Bank Syariah Indonesia (Studi Kasus Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Palembang A.Rivai)

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.

Palembang, 23 Agustus 2023

Yang membuat pernyataan,



Lidya Vuspa Dewi

NPM 061940632592

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

“Dan ketahuilah, sesungguhnya kemenangan itu beriringan dengan kesabaran. Jalan keluar beriringan dengan kesukaran. Dan sesudah kesulitan itu akan datang kemudahan” (HR. Ahmad, sahih) (Syarh Riyadhus Shalihin).

“Everybody wants happiness, nobody wants pain but you can not have rainbow without a little rain” (Penulis)

Kupersembahkan kepada:

- **Kedua Orang Tua**
- **Saudara-saudara ku**
- **Sahabat-sahabat terbaik ku**
- **Teman-teman kelas 8 MBM**
- **Almamater**

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT atas berkat dan rahmatNya yang telah memudahkan penulis untuk menyelesaikan penulisan skripsi ini dengan baik dan tepat waktu. Skripsi ini diajukan untuk memenuhi salah satu syarat untuk kelulusan dan memperoleh gelar Sarjana di Jurusan Administrasi Bisnis Program Studi Manajemen Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya Palembang.

Skripsi ini yang berjudul **“Pengaruh Citra Merek Dan Citra Perusahaan Terhadap Loyalitas Nasabah Dengan Kepuasan Nasabah Sebagai Variabel *Intervening* Pada Bank Syariah Indonesia (Studi Kasus Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Palembang A.Rivai)”**. Skripsi ini membahas tentang seberapa besar pengaruh dari citra merek dan citra perusahaan terhadap loyalitas nasabah melalui kepuasan nabasah pada Bank Syariah Indonesia khususnya Bank Syariah Indonesia KC Palembang A.Rivai nasabah gadai dan cicil emas.

Penulis menyadari bahwa di dalam skripsi ini masih banyak kekurangan dan kesalahan. Untuk itu penulis sangat mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun dan membantu untuk karya kedepannya menjadi lebih baik lagi.

Akhir kata penulis berharap mudah-mudahan skripsi ini dapat bermanfaat dan dapat menjadi motivasi serta acuan dalam membuat contoh skripsi bagi para peneliti lainnya.

Palembang, Agustus 2023

Penulis

UCAPAN TERIMA KASIH

Dalam penulisan skripsi ini, penulis banyak sekali mendapat bantuan dan dukungan yang diberikan untuk menyelesaikan skripsi ini dengan baik. Oleh karena itu, pada kesempatan kali ini penulis ingin menyampaikan rasa terima kasih kepada:

1. Bapak Dr. Ing Ahmad Taqwa, M.T., selaku Direktur Politeknik Negeri Sriwijaya.
2. Bapak Dr. Heri Setiawan, S.E., M.AB., selaku Ketua Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya.
3. Ibu Dr. Marieska Lupikawaty, S.E., M.M., selaku Sekretaris Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya.
4. Ibu Dr. Dewi Fadila, S.E., M.M., selaku Ketua Program Studi D IV Manajemen Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya.
5. Bapak Dr. Heri Setiawan, S.E., M.AB., selaku Pembimbing I yang telah membimbing penulis dalam menyelesaikan skripsi ini hingga selesai dengan baik.
6. Ibu Dr. Dewi Fadila, S.E., M.M., selaku Pembimbing II yang telah membimbing penulis dalam menyelesaikan skripsi ini hingga selesai dengan baik.
7. Bapak Ardi Susanto, selaku Branch Manager Bank Syariah Indonesia KC Palembang A Rivai yang telah mengizinkan penulis untuk melakukan penelitian di tempat tersebut.
8. Seluruh staf dan pegawai Bank Syariah Indonesia KC Palembang A Rivai yang telah membantu dalam proses pengambilan data yang dibutuhkan penulis.
9. Bapak/Ibu Dosen dan Staf Pengajar Politeknik Negeri Sriwijaya yang telah memberikan ilmu yang bermanfaat semasa perkuliahan penulis di Jurusan Administrasi Bisnis Program Studi Manajemen Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya Palembang.

10. Seluruh Staf Tata Usaha dan Karyawan di Jurusan Administrasi Bisnis Program Studi Manajemen Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya Palembang yang telah membantu penulis dalam mengurus administrasi dan lain-lain.
11. Orang tua dan keluarga yang menjadi motivasi utama penulis dalam menyelesaikan skripsi ini dan telah memberikan dukungan serta doa untuk penulis.
12. Sahabat-sahabat saya yang senantiasa selalu memberikan semangat selama proses penulisan skripsi.
13. Teman-teman kelas MBM angkatan 19 yang telah kebersamaan selama 4 tahun masa perkuliahan.

Semoga segala kebaikan dan ketulusan semua pihak yang telah membantu penulis dalam penulisan skripsi ini senantiasa mendapatkan limpahan berkah dan rahmat dari Allah Swt.

Palembang, Agustus 2023

Penulis

ABSTRAK

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui pengaruh Citra Merek terhadap Kepuasan Nasabah, pengaruh Citra Perusahaan terhadap Kepuasan Nasabah, pengaruh Kepuasan Nasabah terhadap Loyalitas Nasabah, pengaruh Citra Merek terhadap Loyalitas Nasabah, pengaruh Citra Perusahaan terhadap Loyalitas Nasabah, pengaruh Citra Merek Terhadap Loyalitas Nasabah Melalui Kepuasan Nasabah, pengaruh Citra Perusahaan terhadap Loyalitas Nasabah melalui Kepuasan Nasabah. Studi kasus dalam penelitian ini dilakukan di Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Palembang A.Rivai. Responden dalam penelitian ini merupakan nasabah gadai dan cicil emas, baik nasabah lama maupun nasabah baru. Populasi dalam penelitian ini adalah nasabah gadai emas sebanyak 204 nasabah dan nasabah cicil emas sebanyak 103 nasabah. Sehingga jumlah keseluruhan populasi untuk kedua nasabah tersebut ialah sebanyak 307 nasabah. Jumlah sampel pada penelitian ini sebanyak 75 responden yang merupakan nasabah gadai dan cicil emas di Bank Syariah Indonesia KC Palembang A. Rivai. Sumber data pada penelitian ini yaitu menggunakan data primer dan sekunder. Metode pengumpulan data pada penelitian ini dengan menggunakan kuesioner tertutup dimana responden dapat menentukan pilihannya berdasarkan apa yang dirasakan responden dan memilih jawaban dari pernyataan yang telah disediakan oleh peneliti. Teknik pengambilan sampel menggunakan teknik *purposive sampling* yaitu teknik pengambilan sampel dengan melihat persepsi dari nasabah yang sudah merasakan dan telah menjadi nasabah gadai dan cicil emas di Bank Syariah Indonesia KC Palembang A.Rivai. Berdasarkan hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa Variabel Citra Merek berpengaruh terhadap Kepuasan Nasabah, Citra Perusahaan berpengaruh terhadap Kepuasan Nasabah, Kepuasan Nasabah berpengaruh terhadap Loyalitas Nasabah, Citra Merek berpengaruh terhadap Loyalitas Nasabah, Citra Perusahaan berpengaruh terhadap Loyalitas Nasabah, Citra Merek berpengaruh Terhadap Loyalitas Nasabah Melalui Kepuasan Nasabah, Citra Perusahaan berpengaruh terhadap Loyalitas Nasabah melalui Kepuasan Nasabah gadai dan cicil emas baik nasabah lama maupun nasabah baru di Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Palembang A. Rivai.

Kata Kunci : Citra Merek, Citra Perusahaan, Kepuasan Nasabah, Loyalitas Nasabah

ABSTRACT

This research was conducted to determine the effect of Brand Image on Customer Satisfaction, the influence of Corporate Image on Customer Satisfaction, the influence of Customer Satisfaction on Customer Loyalty, the effect of Brand Image on Customer Loyalty, the influence of Corporate Image on Customer Loyalty, the influence of Brand Image on Customer Loyalty through Customer Satisfaction, influence of Corporate Image on Customer Loyalty through Customer Satisfaction. The case study in this research was conducted at the Indonesian Sharia Bank Palembang A.Rivai Branch Office. Respondents in this study were mortgage and gold installment customers, both old and new customers. The population in this study were 204 gold mortgage customers and 103 gold installment customers. So that the total population for the two customers is 307 customers. The number of samples in this study were 75 respondents who were mortgage and gold installment customers at Bank Syariah Indonesia KC Palembang A. Rivai. Sources of data in this study are using primary and secondary data. The data collection method in this study used a closed questionnaire where respondents could make their choices based on what the respondents felt and chose answers from the statements provided by the researchers. The sampling technique uses a purposive sampling technique, namely a sampling technique by looking at the perceptions of customers who have felt and have become pawn and gold installment customers at Bank Syariah Indonesia KC Palembang A.Rivai. Based on the results of this study, it shows that the Brand Image Variable has an effect on Customer Satisfaction, Corporate Image has an effect on Customer Satisfaction, Customer Satisfaction has an effect on Customer Loyalty, Brand Image has an effect on Customer Loyalty, Corporate Image has an effect on Customer Loyalty, Brand Image has an effect on Customer Loyalty Through Customer Satisfaction, Corporate Image influences Customer Loyalty through Satisfaction of Pawn and Gold Installment Customers, both old and new customers at Bank Syariah Indonesia, Palembang A. Rivai Branch Office.

Keywords: Brand Image, Corporate Image, Customer Satisfaction, Customer Loyalty

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN PENGUJI	iii
HALAMAN PERNYATAAN.....	iv
MOTTA DAN PERSEMBAHAN.....	v
KATA PENGANTAR.....	vi
UCAPAN TERIMAKASIH.....	vii
ABSTRAK	ix
ABSTRACT	x
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR.....	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 latar belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	8
1.3 Ruang Lingkup Pembahasan.....	9
1.4 Tujuan dan Manfaat Penelitian	9
1.4.1 Tujuan Penelitian	9
1.4.2 Manfaat Penelitian	10
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Landasan Teori.....	11
2.1.1 Pengertian Bank	11
2.1.2 Pengertian Bank Syariah	11
2.1.3 Tujuan Dan Fungsi Bank Syariah	13
2.1.4 Prinsip Dasar	14
2.1.5 Pengertian Pemasaran	14
2.1.6 Bauran Pemasaran.....	15
2.1.7 Citra Merek	16
2.1.8 Manfaat Citra Merek	17
2.1.9 Citra Perusahaan.....	18
2.1.10 Kepuasan Nasabah	19

2.1.11	Kepuasan Nasabah Dalam Tinjauan Islam	20
2.1.12	Loyalitas Nasabah	21
2.1.13	Tahapan Loyalitas Nasabah	22
2.2	Penelitian Terdahulu	23
2.3	Kerangka Pikiran	28
2.4	Hipotesis	29

Bab III Metodologi Penelitian

3.1	Ruang Lingkup Penelitian	33
3.2	Rancangan Penelitian	33
3.3.	Jenis Dan Sumber Data	33
3.3.1	Jenis Data	33
3.3.2	Sumber Data	34
3.4	Teknik Pengumpulan Data	34
3.5	Populasi Dan Sampel.....	35
3.5.1	Populasi	35
3.5.2	Sampel	36
3.6	Teknik Analisis	37
3.6. 1	Uji Validitas Dan Reabilitas.....	37
3.6. 2	Uji Hipotesis	38
3.6.3	Uji Sobel	39
3.7	Definisi Operasional Variabel	40

Bab IV Hasil Dan Pembahasan

4.1	Hasil Penelitian	43
4.1.1	Profil Singkat Perusahaan	43
4.1.2	Logo Dan Brand Instansi	44
4.1.3	Visi Dan Misi Perusahaan.....	44
4.1.3.1	Visi	44
4.1.3.2	Misi	44
4.1.4	Tata Nilai Perusahaan	45
4.1.5	Struktur Organisasi Perusahaan	45
4.1.6	Tugas Dan Fungsi Perusahaan	47
4.2	Hasil Penelitian	47
4.2.1	Deskripsi Responden	47
4.2.2	Uji Kualitas Data.....	50
4.3	Pembahasan.....	60
4.3.1	Citra Merek Terhadap Kepuasan Nasabah.....	60
4.3.2	Citra Perusahaan Terhadap Kepuasan Nasabah.....	61
4.3.3	Kepuasan Terhadap Loyalitas Nasabah	62
4.3.4	Citra Merek Terhadap Loyalitas Nasabah.....	63
4.3.5	Citra Perusahaan Terhadap Loyalitas Nasabah.....	63
4.3.6	Citra merek Terhadap Loyalitas melalui kepuasan Nasabah.....	64

4.3.7 Citra Perusahaan Terhadap Loyalitas melalui kepuasan Nasabah	65
---	----

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan	66
5.2 Saran.....	68

DAFTAR PUSTAKA LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	23
Tabel 3.1 Jumlah Populasi Nasabah.....	36
Tabel 3.2 Variabel Operasional	41
Tabel 4.4 Jenis Kelamin.....	48
Tabel 4.5 Umur Nasabah	48
Tabel 4.6 Pendidikan Terakhir.....	49
Tabel 4.7 Pekerjaan Nasabah	49
Tabel 4.8 Jenis Golongan Nasabah	50
Tabel 4.9 Hasil Variabel Citra Merek.....	51
Tabel 4.10 Hasil Variabel Citra Perusahaan	51
Tabel 4.11 Hasil Variabel Loyalitas Nasabah.....	52
Tabel 4.12 Hasil Variabel Kepuasan Nasabah.....	52
Tabel 4.13 Hasil Pengujian Variabel Dengan Uji Reabilitas.....	53
Tabel 4.14 Uji T Variabel X Terhadap Z.....	54
Tabel 4.15 Uji T Variabel Z Terhadap Y.....	55
Tabel 4.16 Uji T Variabel X Terhadap Y	55
Tabel 4.17 Uji F Variabel X Terhadap Z.....	56
Tabel 4.18 Uji F Variabel X Terhadap Y.....	57
Tabel 4.19 Hasil Koefisien Determinasi (R^2) Terhadap Kepuasan Nasabah (Z).....	57
Tabel 4.20 Hasil Koefisien Determinasi (R^2) Terhadap Loyalitas Nasabah (Y)	58
Tabel 4.21 Hasil Uji Mediasi Variabel Citra Merek (X1)	59
Tabel 4.22 Hasil Uji Mediasi Variabel Citra Perusahaan (X2).....	60

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Kerangka Pikiran.....	28
Gambar 4.2 Logo Perusahaan	44
Gambar 4.3 Struktur Organisasi Perusahaan	46

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Surat Kuesioner Penelitian
- Lampiran 2 Identitas Nasabah
- Lampiran 3 Daftar Pernyataan Kuesioner
- Lampiran 4 Hasil Rekap dan Distribusi Responden
- Lampiran 5 Hasil Uji Validitas
- Lampiran 6 Hasil Uji Reliabilitas
- Lampiran 7 Hasil Uji Hipotesis
- Lampiran 8 Hasil Uji Sobel
- Lampiran 9 Surat Izin Pengambilan Data
- Lampiran 10 Surat Balasan Izin Pengambilan Data
- Lampiran 11 Hasil Data dari Perusahaan
- Lampiran 12 Lembar Kesepakatan Bimbingan Skripsi
- Lampiran 13 Lembar Uraian Bimbingan Skripsi
- Lampiran 14 Lembar Rekomendasi Ujian Skripsi
- Lampiran 15 Lembar Revisi Skripsi
- Lampiran 16 Lembar Persetujuan Revisi Skripsi
- Lampiran 17 Foto Pengisian Kuesioner