

**PENGARUH CITRA PERUSAHAAN, SUKU BUNGA DAN
KEPERCAYAAN TERHADAP LOYALITAS NASABAH
(Studi pada Koperasi Wanita Petra Palembang)**



SKRIPSI

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

**Disusun Oleh :
WIDIA AYU LESTARI
NPM 061940632603**

**Dosen Pembimbing I : Purwati, S.E., M.M.
Dosen Pembimbing II : Dr. Dewi Fadila, S.E., M.M.**

**KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN,
RISET DAN TEKNOLOGI
POLITEKNIK NEGERI SRIWIJAYA
JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
PROGRAM STUDI MANAJEMEN BISNIS
PALEMBANG
2023**

**PENGARUH CITRA PERUSAHAAN, SUKU BUNGA DAN
KEPERCAYAAN TERHADAP LOYALITAS NASABAH
(Studi pada Koperasi Wanita Petra Palembang)**



SKRIPSI

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


Disusun Oleh :

**WIDIA AYU LESTARI
NPM 061940632603**

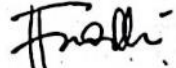
Menyetujui,

Palembang, Agustus 2023


Pembimbing I


**Purwati, S.E., MLM
NIP 196507111988032002**

Pembimbing II

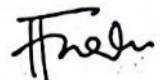

**Dr. Dewi Fadila, S.E., M.M
NIP 197504212001122001**

Ketua Jurusan Administrasi Bisnis


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

Mengetahui,

**Koordinator Program Studi
Manajemen Bisnis**


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

LEMBAR PENGESAHAN

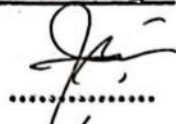



Nama : Widia Ayu Lestari
NPM : 061940632603
Jurusan/Program Studi : Administrasi Bisnis/DIV Manajemen Bisnis
Mata Kuliah : Manajemen Pemasaran
Judul Skripsi : Pengaruh Citra Perusahaan, Suku Bunga dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Nasabah (Studi Pada Koperasi Wanita Petra Palembang)

Telah dipertahankan dihadapan Dewan Penguji Skripsi
Program Studi D IV Manajemen Bisnis, Jurusan Administrasi Bisnis
Dan Dinyatakan LULUS

Pada Hari: Selasa

Tanggal: 15 Agustus 2023

TIM PENGUJI

<u>No</u>	<u>Nama</u>	<u>Tanda Tangan</u>	<u>Tanggal</u>
1.	Dr. Heri Setiawan, S.E., M.AB, CPMA Ketua Penguji		22/8/2023
2.	Yulia Pebrianti, S.E.I., M.Si Anggota Penguji		22/8/2023
3.	Dra. Yusleli Herawati, S.E., M.M Anggota Penguji		23/8/2023
4.	Purwati, S.E., M.M Anggota Penguji		22/8/2023

SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Widia Ayu Lestari
NPM : 061940632603
Jurusan/Program Studi : Administrasi Bisnis/DIV Manajemen Bisnis
Mata Kuliah : Manajemen Pemasaran
Judul Skripsi : Pengaruh Citra Perusahaan, Suku Bunga dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Nasabah (Studi Pada Koperasi Wanita Petra 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.

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

Palembang, Agustus 2023

Yang membuat pernyataan,



Widia Ayu Lestari

NPM 061940632603

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

Sesungguhnya bersama kesulitan itu ada kemudahan. Maka apabila kamu telah selesai (dari suatu urusan), tetaplah bekerja keras (untuk urusan yang lain). Dan hanya kepada Allah SWT engkau berhadap.

(QS. Al-Insyirah: 6-7)

Tidak ada ujian yang tidak bisa diselesaikan. Tidak ada kesulitan yang melebihi batas kesanggupan. Karena Allah SWT tidak akan membebani seseorang melainkan sesuai dengan kadar kesanggupannya.

(QS. Al-Baqarah: 258)

Tidak ada sesuatu yang mustahil untuk dikerjakan, hanya tidak ada sesuatu yang mudah.

Jangan kalah pada rasa takutmu. Hanya ada satu hal yang membuat mimpi tak mungkin diraih: Perasaan takut gagal.

Kupersembahkan kepada:

- **Ayah dan Ibuku**
- **Keluargaku**
- **Sahabat-sahabatku**
- **Teman seperjuangan**
- **Almamater**

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah Puji dan syukur saya panjatkan atas kehadiran Allah SWT Tuhan Yang Maha Kuasa yang telah memberikan rahmat dan ridha-Nya sehingga saya dapat menyelesaikan Skripsi dengan tepat waktu.

Skripsi ini berjudul Pengaruh Citra Perusahaan, Suku Bunga dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Nasabah (Studi Pada Koperasi Wanita Petra Palembang). Skripsi ini membahas tentang loyalitas nasabah pada Koperasi Wanita Petra dengan membagikan pertanyaan berupa kuesioner untuk diteliti mengenai citra perusahaan, suku bunga dan kepercayaan nasabah.

Saya menyadari dalam proses penyusunan Skripsi ini saya telah menyusunnya dengan sangat berhati-hati namun saya juga menyadari bahwa dalam Skripsi ini masih banyak kekurangan. maka dari itu, saya mengharapkan kritikan dan bimbingan yang membangun dari berbagai pihak untuk mencapai hasil yang lebih baik.

Demikian saya ucapkan terima kasih dan semoga Skripsi ini dapat bermanfaat dan meningkatkan wawasan bagi kita semua.

Palembang, Agustus 2023

Penulis

UCAPAN TERIMA KASIH

Puji syukur saya ucapkan atas kehadiran Allah SWT Tuhan Yang Maha Kuasa atas segala limpahan rahmat dan karunianya sehingga saya dapat menyelesaikan Skripsi tepat pada waktunya. Saya menyadari bahwa tulisan yang tertuang ini tentunya tidak akan terselesaikan tanpa adanya bimbingan dan dukungan dari berbagai pihak. Untuk itu, saya ingin mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada pihak-pihak yang telah memberikan bantuan dalam Skripsi ini khususnya 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 Koordinator Program Studi Manajemen Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya sekaligus selaku Dosen Pembimbing II Skripsi.
5. Ibu Purwati, S.E, M.M selaku Dosen Pembimbing I Skripsi.
6. Ibu Indah Serli Wardani selaku Ketua Koperasi Wanita Petra Palembang yang telah mengizinkan saya untuk melakukan penelitian di Koperasi Wanita Petra Palembang.
7. Kepada seluruh dosen pengajar di Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya yang telah memberikan ilmu yang bermanfaat sehingga dapat saya terapkan dalam penulisan Skripsi.
8. Kepada kedua orang tua, keluarga, sahabat dan teman seperjuangan yang senantiasa mendukung dan memberikan doa terbaik, sehingga dengan adanya dukungan tersebut saya dapat menyelesaikan Skripsi dengan baik.

Demikian, semoga Skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi kita semua.

Palembang, Agustus 2023

Penulis

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis dan mengetahui pengaruh citra perusahaan, suku bunga dan kepercayaan terhadap loyalitas nasabah pada Koperasi Wanita Petra. Penelitian ini menggunakan rumus slovin dengan jumlah sampel sebesar 85 nasabah dengan cara membagikan kuesioner melalui *google form*. Sumber data pada penelitian ini menggunakan sumber data primer dan sekunder. Teknik analisis menggunakan, analisis regresi linier berganda dan uji hipotesis berupa uji t, uji f dan koefisien determinasi R^2 . Hasil penelitian menunjukkan bahwa citra perusahaan, suku bunga dan kepercayaan secara parsial berpengaruh terhadap loyalitas nasabah Koperasi Wanita Petra Palembang. Selain itu citra perusahaan, suku bunga dan kepercayaan secara simultan berpengaruh terhadap loyalitas nasabah Koperasi Wanita Petra Palembang. Variabel yang paling dominan berpengaruh terhadap loyalitas nasabah pada Koperasi Wanita Petra Palembang adalah variabel citra perusahaan dengan nilai dari analisis regresi linier berganda lebih besar dari nilai variabel suku bunga dan kepercayaan.

Kata Kunci: Citra Perusahaan, Suku Bunga, Kepercayaan, Loyalitas Nasabah, Koperasi.

ABSTRACT

This study aims to analyze and determine the effect of corporate image, interest rates and trust on customer loyalty at the Petra Women's Cooperative. By using the slovin formula, the sample used in this study was 85 customers representing the Petra Women's Cooperative, and distributing google form questionnaires. Sources of data in this study using primary and secondary data sources. The analysis technique uses multiple linear regression analysis t test, f test and the coefficient of determination R^2 . The results showed that corporate image, interest rates and trust partially affected customer loyalty of the Petra Women's Cooperative. In addition, corporate image, interest rates and trust simultaneously affect customer loyalty of the Petra Women's Cooperative. The variable that has the most dominant influence on customer loyalty at the Petra Women's Cooperative is the corporate image variable with a value from multiple linear regression analysis greater than the value of the interest rate and trust variables.

Keywords: *Corporate Image, Interest Rate, Trust, Customer Loyalty, Cooperative.*

DAFTAR ISI

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.....	x
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	8
1.3 Ruang Lingkup Pembahasan	8
1.4 Tujuan dan Manfaat	9
1.4.1 Tujuan Penelitian	9
1.4.2 Manfaat Penelitian.....	9
BAB II STUDI KEPUSTAKAAN	
2.1 Landasan Teori	11
2.1.1 Koperasi	11
2.1.1.1 Pengertian Koperasi	11
2.1.1.2 Tujuan Koperasi	11
2.1.1.3 Modal Koperasi	12
2.1.2 Koperasi Simpan Pinjam	13
2.1.2.1 Pengertian Koperasi Simpan Pinjam.....	13
2.1.3 Loyalitas	14
2.1.3.1 Pengertian Loyalitas	14
2.1.3.2 Dimensi Loyalitas.....	15
2.1.3.3 Indikator Loyalitas	15
2.1.4 Citra Perusahaan	15
2.1.4.1 Pengertian Citra Perusahaan.....	15
2.1.4.2 Faktor Citra Perusahaan	16
2.1.4.3 Indikator Citra Perusahaan	17
2.1.5 Suku Bunga	17
2.1.5.1 Pengertian Suku Bunga	17
2.1.5.2 Faktor-faktor Suku Bunga.....	18
2.1.5.3 Indikator Suku Bunga.....	19

2.1.6 Kepercayaan	20
2.1.6.1 Pengertian Kepercayaan	20
2.1.6.2 Dimensi Kepercayaan.....	20
2.1.6.3 Indikator Kepercayaan	21
2.2 Penelitian Terdahulu	21
2.3 Kerangka Pikir	30
2.4 Hipotesis	31

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

3.1 Ruang Lingkup Penelitian	35
3.2 Rancangan Penelitian.....	35
3.3 Jenis dan Sumber Data	35
3.3.1 Jenis Data	35
3.3.2 Sumber Data	35
3.4 Teknik Pengumpulan Data	36
3.5 Populasi dan Sampel	37
3.5.1 Populasi	37
3.5.2 Sampel	37
3.6 Teknik Analisis	38
3.6.1 Uji Instrumen Data	38
3.6.1.1 Uji Validitas	38
3.6.1.2 Uji Reliabilitas.....	38
3.6.2 Uji Asumsi Klasik	39
3.6.2.1 Uji Normalitas	39
3.6.2.2 Uji Multikolinieritas	39
3.6.2.3 Uji Heteroskedastisitas	40
3.6.3 Analisis Regresi Linier Berganda	40
3.6.4 Uji Hipotesis	41
3.6.4.1 Uji F (Uji Simultan)	41
3.6.4.2 Uji t (Uji Parsial)	41
3.6.4.3 Koefisien Determinasi R^2	41
3.7 Definisi Operasional Variabel	42

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Hasil	44
4.1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian	44
4.1.2 Deskripsi Karakteristik Responden	44
4.1.3 Uji Validitas dan Reliabilitas	47
4.1.3.1 Uji Validitas	47
4.1.3.2 Uji Reliabilitas	49
4.1.4 Uji Asumsi Klasik	50

4.1.4.1 Uji Normalitas	50
4.1.4.2 Uji Multikolinieritas	51
4.1.4.3 Uji Heteroskedastisitas	52
4.1.5 Analisis Regresi Linier Berganda	54
4.1.6 Uji Hipotesis	55
4.1.6.1 Uji F (Simultan).....	55
4.1.6.2 Uji t (Parsial)	56
4.1.6.3 Uji Determinasi R ²	52
4.2 Pembahasan	59
4.2.1 Pengaruh Citra Perusahaan Terhadap Loyalitas Nasabah pada Koperasi Wanita Petra.....	59
4.2.2 Pengaruh Suku Bunga Terhadap Loyalitas Nasabah pada Koperasi Wanita Petra.....	61
4.4.3 Pengaruh Kepercayaan Terhadap Loyalitas Nasabah pada Koperasi Wanita Petra.....	62
4.4.4 Pengaruh Citra Perusahaan, Suku Bunga & Kepercayaan Terhadap Loyalitas Nasabah pada Koperasi Wanita Petra.....	64

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan	66
5.2 Saran	67

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 2.1 Hasil Penelitian Terdahulu	20
Tabel 3.1 Skala <i>Likert</i>	36
Tabel 3.2 Operasional Variabel Penelitian	43
Tabel 4.1 Responden Berdasarkan Umur, Pekerjaan dan Penghasilan	45
Tabel 4.2 Hasil Uji Validitas Citra Perusahaan (X1)	47
Tabel 4.3 Hasil Uji Validitas Suku Bunga (X2)	48
Tabel 4.4 Hasil Uji Validitas Kepercayaan (X3)	48
Tabel 4.5 Hasil Uji Validitas Loyalitas Nasabah (Y)	49
Tabel 4.6 Hasil Uji Reliabilitas	50
Tabel 4.7 Hasil Uji Normalitas	50
Tabel 4.8 Hasil Uji Multikolinieritas	52
Tabel 4.9 Hasil Uji Heteroskedastisitas	53
Tabel 4.10 Hasil Analisis Regresi Linier Berganda	54
Tabel 4.11 Hasil Uji F	56
Tabel 4.12 Hasil Uji t	58
Tabel 4.13 Hasil Koefisien Determinasi R ²	59

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1.1 Jumlah Koperasi Aktif Di Indonesia	2
Gambar 1.2 Jumlah Koperasi Aktif Di Sumatera Selatan.....	2
Gambar 1.3 Jumlah Anggota Koperasi Wanita Petra	4
Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran	30
Gambar 4.1 Hasil Uji P-P- Plot	51
Gambar 4.2 <i>Scatterplot</i>	53

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Lembar Bimbingan
- Lampiran 2 Lembar Rekomendasi Ujian Skripsi
- Lampiran 3 Lembar Revisi Skripsi
- Lampiran 4 Lembar Persetujuan Revisi Skripsi
- Lampiran 5 Surat Izin Pengalaman Data
- Lampiran 6 Surat Izin Pengambilan Data Dari Polsri
- Lampiran 7 Surat Izin Penelitian Mahasiswa Dari Perusahaan
- Lampiran 8 Jumlah Anggota Koperasi Wanita Petra
- Lampiran 9 Data Nasabah
- Lampiran 10 Kuesioner
- Lampiran 11 Tabulasi Kuesioner
- Lampiran 12 Hasil SPSS