

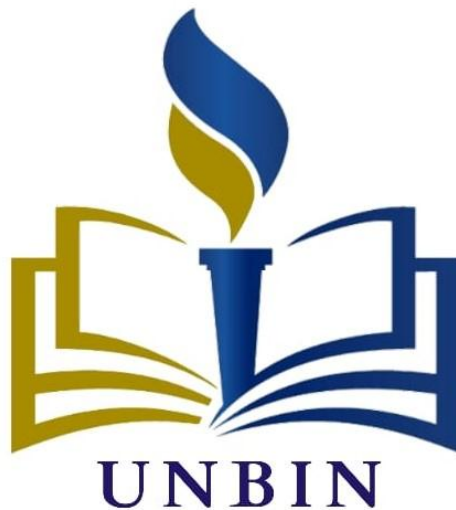
**PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN CITRA PERUSAHAAN
TERHADAP KEPUASAN NASABAH BANK MEGA
KANTOR CABANG DEPOK**

SKRIPSI

**DIAJUKAN UNTUK MELENGKAPI TUGAS-TUGAS DAN MEMENUHI
SALAH SATU SYARAT GUNA MEMPEROLEH GELAR
SARJANA MANAJEMEN**

Oleh:

**MOCH. DEDE SEPTORIANSYAH
NPM S1-0216.050**



**PROGRAM STUDI MANAJEMEN PROGRAM SARJANA
FAKULTAS EKONOMI & BISNIS
UNIVERSITAS BINANIAGA INDONESIA
BOGOR
2021**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN PROGRAM SARJANA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS BINANIAGA INDONESIA**

PENGESAHAN SKRIPSI

JUDUL : PENGARUH KUALITAS LAYANAN
DAN CITRA PERUSAHAAN TERHADAP
KEPUASAN NASABAH BANK MEGA
KANTOR CABANG DEPOK

OLEH : MOCH. DEDE SEPTORIANSYAH

NPM : S1-0216.050

PEMBIMBING I

PEMBIMBING II

(Dr. YULI ANWAR, S.E., M.Ak)

(INDAR KHAERUNNISA, S.E., M.Ak)

PENGUJI I

PENGUJI II

(PRIYO WISMANTORO, Drs., MM)

(SUMARDJONO, S.E., MM)

REKTOR
UNIVERSITAS BINANIAGA INDONESIA

(Dr. ISMULYANA DJAN, S.E., M.M)

KATA PENGANTAR

Dengan memanjatkan puji syukur ke hadirat Allah SWT bahwa pada akhirnya skripsi dengan judul “Pengaruh Kualitas Layanan dan Citra Perusahaan terhadap Kepuasan Nasabah Bank Mega Kantor Cabang Depok” ini telah diselesaikan sesuai dengan rencana. Peneliti menyadari bahwa tidak ada suatu karya manusia yang sempurna, terutama karena terbatasnya kemampuan serta pengetahuan yang dimiliki. Untuk itu, peneliti sangat mengharapkan kritik dan saran dari semua pihak agar penyajian tulisan di masa yang akan datang bisa lebih baik lagi. Skripsi ini tersusun atas bantuan dan bimbingan berbagai pihak. Oleh karenanya, perkenankanlah peneliti menyampaikan ucapan terima kasih kepada:

1. Bapak Dr. Ismulyana Djan, S.E, M.M, selaku Rektor Universitas Binaniaga Indonesia.
2. Bapak Dr. Yuli Anwar, S.E, M.Ak, selaku Dosen Pembimbing I yang telah banyak meluangkan waktu, tenaga dan pikiran selama proses bimbingan skripsi.
3. Ibu Indar Khaerunnisa, S.E., M.Ak, selaku Dosen Pembimbing II yang telah banyak meluangkan waktu, tenaga dan pikiran selama proses bimbingan skripsi.
4. Bapak Priyo Wismantoro, Drs., MM, selaku Dosen Penguji I.
5. Bapak Sumardjono, SE., MM, selaku Dosen Penguji II.
6. Bapak Tarto Hindarto, selaku Kepala Cabang Bank Mega KC Depok beserta staff.

7. Seluruh jajaran dosen Universitas Binaniaga Indonesia yang berjasa mencurahkan seluruh jiwa raganya untuk mendidik dan memberikan ilmu pengetahuan dan pengalamannya untuk penulis.
8. Seluruh keluarga, istri (Rina Yuniarti) dan anak (Teresa Ariana Yasmin) saya tercinta yang telah memberikan semangat agar terselesaikannya skripsi ini.
9. Teman-teman mahasiswa kelas B1 Manajemen Universitas Binaniaga Indonesia yang telah memberikan kontribusi bantuan dan dukungan moral dalam penyelesaian skripsi ini.
10. Semua orang yang telah memberikan dukungan dan semangat kepada penulis untuk menyelesaikan skripsi ini.

Akhir kata, semoga skripsi ini dapat bermanfaat khususnya bagi penulis maupun pihak-pihak yang berkepentingan.

Bogor, November 2021

Moch. Dede Septoriansyah

DAFTAR ISI

	Halaman
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI	ii
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI.....	v
DAFTAR TABEL	viii
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR LAMPIRAN	xi
BAB I: PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Identifikasi Masalah	9
C. Batasan Masalah	9
D. Rumusan Masalah	10
E. Tujuan Penelitian	11
F. Kegunaan Penelitian	11
G. Sistematika Penulisan.....	11
BAB II: STUDI PUSTAKA.....	13
A. Kajian Literatur	13
1. Pemasaran.....	13
2. Jasa	15
3. Pemasaran Jasa	17
4. Persepsi Pelanggan	17

5. Kualitas Pelayanan	19
6. Dimensi Kualitas Pelayanan.....	23
7. Citra Perusahaan	27
8. Kepuasan Pelanggan.....	29
B. Penelitian Terdahulu.....	32
C. Kerangka Pemikiran	35
D. Hipotesis Penelitian.....	36
BAB III: METODOLOGI PENELITIAN	39
A. Metode/Jenis Penelitian.....	39
B. Variabel dan Pengukurannya.....	39
C. Populasi dan Sampel.....	43
D. Metode Pengumpulan Data	44
E. Instrumen Penelitian	44
F. Teknik Analisis Data.....	45
BAB IV: HASIL DAN PEMBAHASAN	53
A. Sekilas Gambaran Bank Mega	53
B. Hasil Uji Validitas dan Uji Reliabilitas	57
1. Variabel Kualitas Layanan	57
2. Variabel Citra Perusahaan	58
3. Variabel Kepuasan Nasabah.....	60
C. Profil Responden	61
D. Hasil Deskriptif	67
E. Uji Asumsi Klasik	79

F. Analisis Data	84
G. Pembahasan	91
1. Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Nasabah	91
2. Pengaruh Citra Perusahaan terhadap Kepuasan Nasabah	92
3. Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Nasabah.....	93
BAB V: KESIMPULAN DAN SARAN	94
A. Kesimpulan.....	94
B. Saran	95
DAFTAR PUSTAKA	96

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1	Penelitian Terdahulu32
Tabel 2	Operasionalisasi Variabel40
Tabel 3	Koefisien Korelasi49
Tabel 4	Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Layanan (X_1)57
Tabel 5	Hasil Uji Reliabilitas Variabel Kualitas Layanan (X_1)58
Tabel 6	Hasil Uji Validitas Variabel Citra Perusahaan (X_2)59
Tabel 7	Hasil Uji Reliabilitas Variabel Citra Perusahaan (X_2)59
Tabel 8	Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Nasabah (Y)60
Tabel 9	Hasil Uji Reliabilitas Variabel Kepuasan Nasabah (Y)60
Tabel 10	Data Responden berdasarkan jenis kelamin61
Tabel 11	Data Responden berdasarkan jenis kelamin62
Tabel 12	Data Responden berdasarkan pendidikan terakhir.....63
Tabel 13	Data Responden berdasarkan pekerjaan64
Tabel 14	Data Responden berdasarkan pendapatan.....66
Tabel 15	Kriteria jawaban-jawaban responden pada kuesioner67
Tabel 16	Distribusi Frekuensi Kualitas Layanan (X_1)67
Tabel 17	Distribusi Frekuensi Citra Perusahaan (X_2)75
Tabel 18	Distribusi Frekuensi Kepuasan Nasabah (Y)77
Tabel 19	Hasil Uji Multikolinearitas81
Tabel 20	Hasil Uji Linieritas.....84

Tabel 21	Hasil Uji Regresi Linier Berganda	85
Tabel 22	Nilai Koefisien Korelasi	86
Tabel 23	Hasil Uji Koefisien Korelasi	86
Tabel 24	Hasil Uji t Variabel Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Nasabah.....	88
Tabel 25	Hasil Uji t Variabel Citra Perusahaan terhadap Kepuasan Nasabah.....	88
Tabel 26	Hasil Uji F	90
Tabel 27	Hasil Uji Koefisien Determinasi	90

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1 Performa Positif Bank Mega di Masa Pandemi.....	4
Gambar 2 Performa Positif Bank Mega di Masa Pandemi (2)	5
Gambar 3 Kerangka Pemikiran	36
Gambar 4 Struktur Organisasi Bank Mega	56
Gambar 5 Grafik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	62
Gambar 6 Grafik Responden Berdasarkan Usia	63
Gambar 7 Grafik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	64
Gambar 8 Grafik Responden Berdasarkan Pekerjaan	65
Gambar 9 Grafik Responden Berdasarkan Pendapatan.....	66
Gambar 10 Grafik Normal P-P Plot f Regression Standardized Residual.....	79
Gambar 11 Hasil Uji Heteroskedastisitas	83

DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1 Kuesioner Penelitian.....	100
Lampiran 2 Hasil Uji Validitas	104
Lampiran 3 Tabulasi Data.....	108

