

**BAURAN PEMASARAN, KUALITAS PELAYANAN DAN KEPUASAN  
NASABAH TERHADAP LOYALITAS NASABAH DENGAN CITRA  
PERUSAHAAN SEBAGAI VARIABEL MODERATING**

**(STUDI KASUS PADA NASABAH PT. BPD KALIMANTAN TENGAH  
KCU PALANGKA RAYA)**

**SKRIPSI**

*Diajukan Untuk Memenuhi Tugas-Tugas*

*Dan Syarat-Syarat Guna Memperoleh*

*Gelar Sarjana Ekonomi*



*Disusun Oleh:*

**CLARISA EMANUELLA BERNARD**

**K.2016.1.33934**

**Manajemen Perbankan**

**Manajemen**

**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI (STIE)**

**MALANGKUÇEWARA**

**2020**

**BAURAN PEMASARAN, KUALITAS PELAYANAN DAN KEPUASAN  
NASABAH TERHADAP LOYALITAS NASABAH DENGAN CITRA  
PERUSAHAAN SEBAGAI VARIABEL MODERATING**

**(STUDI KASUS PADA NASABAH PT. BPD KALIMANTAN TENGAH  
KCU PALANGKA RAYA)**

**SKRIPSI**

*Diajukan Untuk Memenuhi Tugas-Tugas*

*Dan Syarat-Syarat Guna Memperoleh*

*Gelar Sarjana Ekonomi*



*Disusun Oleh:*

CLARISA EMANUELLA BERNARD

K.2016.1.33934

Manajemen Perbankan

Manajemen

**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI (STIE)**

**MALANGKUCUWARA**

**2020**

# LEMBAR PENGESAHAN

## SKRIPSI

BAURAN PEMASARAN KUALITAS PELAYANAN DAN KEPUASAN NASABAH TERHADAP LOYALITAS NASABAH DENGAN CITRA PERUSAHAAN SEBAGAI VARIABEL MODERATING (STUDI KASUS PADA NASABAH PT. BPD KALIMANTAN TENGAH KCU PALANGKA RAYA)

Oleh :

CLARISA EMANUELLA BERNARD

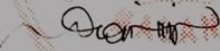
K.2016.1.33934

Telah dipertahankan di depan dosen penguji pada tanggal

14 Februari 2020 dan dinyatakan LULUS

Menyetujui,

Dosen Pembimbing



Ir. DWINITA ARYANI, MM, Ph.D.

Mengetahui,

Rektor IIE Malang kecepwara



Drs. BUNYAMIN, MM, Ph.D.  
NIK 202.710.182

# LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS

## PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI

Saya menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa sepanjang pengetahuan saya, di dalam skripsi ini tidak terdapat karya ilmiah yang pernah diajukan oleh orang lain untuk memperoleh gelar akademik di suatu perguruan tinggi, dan tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis dikutip dalam skripsi ini dan disebutkan dalam sumber kutipan dan daftar pustaka.

Apabila ternyata di dalam naskah skripsi ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur jiplakan, saya bersedia skripsi dibatalkan serta diproses sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku (UU nomor 20 tahun 2003, pasal 25 ayat 2 dan pasal 70)

Malang, 4 Januari 2020

Mahasiswa



Clarisa Emanuella Bernard

NPK : K.2016.1.33934

# LEMBAR BUKTI RISET



bersama membangun Indonesia

Palangka Raya, 10 Januari 2020

Nomor : KCU.1032/SB-0024/I-20  
Lamp : 1 (satu) lembar  
Perihal : Persetujuan Izin Penelitian

Kepada Yth :  
Ketua Jurusan MANAJEMEN  
Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi  
MalangKucecwara (P3.M)  
Di -  
Malang

Menunjuk Surat Saudara Nomor : 1328.4/BAK-RESEARCH/XII/2019 tanggal 18 Desember 2019 perihal Riset Untuk Skripsi, dengan ini diberitahukan bahwa Permohonan ijin riset untuk mahasiswa an. CLARISA EMANUELLA BERNARD dapat disetujui , dengan ketentuan sebagai berikut :

1. Selama melaksanakan penelitian di PT.Bank Kalteng , mahasiswa bersangkutan wajib mematuhi ketentuan/Perundang-Undangan yang berlaku, terutama hal yang menyangkut Rahasia Bank ;
2. Jangka waktu penelitian diberikan selama 1 (satu) bulan sejak tanggal Surat Persetujuan Penelitian diberikan ;
3. Mahasiswa yang melaksanakan penelitian membuat Surat Pernyataan untuk tidak membocorkan rahasia Bank kepada pihak luar dan tidak menyebutkan nama PT Bank Pembangunan Daerah Kalimantan Tengah pada publikasi Tugas.
4. Setelah Penelitian selesai, wajib membuat laporan hasil Penelitian kepada Direksi PT.Bank Kalteng u.p. Divisi SDM & Umum.

Demikian untuk diketahui, atas perhatiannya diucapkan terima terima kasih.

PT. BANK PEMBANGUNAN DAERAH  
KALIMANTAN TENGAH  
Cabang Utama  
  
REDATUH SAMAD MEISHIAS N. KOETIN  
Pgs.Pemimpin

- Tembusan :
1. Divisi SDM & Umum PT Bank Kalteng
  2. Divisi Kepatuhan PT Bank Kalteng
  3. Divisi Audit Intern PT Bank Kalteng
  4. KIC Cabang Utama
  5. Arsip.

Kantor Cabang Utama  
Jl. RTA Milono No. 12 Palangka Raya 73111  
Telp. (0536) 3225602, 3226812, 3226815, 3226891, Fax. (0536) 3224066, 32230522, 3226893, 3226237

## UCAPAN TERIMAKASIH

Penulis menyadari bahwa penyelesaian skripsi ini tidak luput dari dorongan dan dukungan yang luar biasa dari berbagai pihak yang ada. Oleh karena itu penulis ingin mengucapkan terimakasih kepada:

1. Tuhan Yesus Kristus, hanya karena oleh anugerah, tuntunan dan kasih setia-Nya saya dapat menyelesaikan perkuliahan 3,5 tahun.
2. Kedua orang tua dan adik yang selalu mendukung dan mendoakan selama perkuliahan sampai dengan selesainya. Dan seluruh keluarga besar yang ada di Palangka Raya dan Malang yang telah mendukung saya dalam penelitian ini.
3. PT. BPD Kalteng KCU Palangka Raya yang telah bersedia membantu selama penelitian.
4. Drs. Bunyamin, MM, Ph.D selaku ketua STIE Malangkuçeçwara Malang.
5. Ir. Dwinita Aryani, MM. Ph.D selaku dosen pembimbing.
6. Dr. Rina Rahmawati, SE, MM, CAAC selaku dosen wali.
7. Seluruh dosen, staff dan karyawan STIE Malangkuçeçwara Malang.
8. Nathanael Vidhi Wijaya, seseorang yang selalu menyemangati dan membantu saya selama perkuliahan dan pengerjaan penelitian ini hingga memperoleh Sarjana Ekonomi.
9. Rekan saya dari awal studi, Erica, Nadia, Naila, Ester, Viona, Bella dan Winda yang selalu memberikan dukungan satu sama lain selama perkuliahan sampai lulus bersama.
10. Rekan satu komsel saya di gereja, komsel DOTS yang selalu memberikan dukungan, semangat dan doanya.
11. Kepada UKMK Kristen Apostolos dimana memberikan berbagai pengalaman berorganisasi yang sangat luar biasa dan teman-teman saya sesama aktivis serta adik-adik UKMK Kristen Apostolos.
12. Rekan satu bimbingan saya, Noval, Kak Priska dan Kak Zuko yang hingga sidang akhir saling menyemangati satu sama lain sehingga dapat memperoleh Sarjana Ekonomi.
13. Teman-teman satu kelas manajemen A 2016 dan seluruh angkatan 2016 yang selalu memberi semangat selama perkuliahan dan penelitian ini.

Malang, Februari 2020

Penulis

Clarisa Emanuella Bernard

## **ABSTRAK**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana bauran pemasaran, kualitas pelayanan, dan kepuasan nasabah berpengaruh terhadap loyalitas nasabah dengan dimoderasi citra perusahaan pada nasabah PT BPD Kalimantan Tengah KCU Palangka Raya. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kuantitatif dengan menggunakan kuisioner. Hasil penelitian yang didapat yaitu (1) bauran pemasaran, kualitas pelayanan dan kepuasan nasabah berpengaruh secara bersama-sama terhadap loyalitas nasabah, (2) bauran pemasaran berpengaruh namun ke arah negatif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah, (3) kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah, (4) kepuasan nasabah berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah, (5) citra perusahaan tidak menguatkan pengaruh bauran pemasaran terhadap loyalitas nasabah, (6) citra perusahaan menguatkan pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas nasabah, (7) citra perusahaan menguatkan pengaruh kepuasan nasabah terhadap loyalitas nasabah, (8) citra perusahaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah.

**Kata kunci** : Bauran Pemasaran, Kualitas Pelayanan, Kepuasan Nasabah, Citra Perusahaan dan Loyalitas Nasabah.

## **ABSTRACT**

*This study aims to determine how marketing mix, service quality, and customer satisfaction affect customer loyalty the corporate image of customers of PT BPD Kalimantan Tengah KCU Palangka Raya as the moderating variable. The method used in this study is the quantitative method, we distribute questionnaire to collect the data. The results show : (1)marketing mix, service quality and customer satisfaction aggregatly influence customer loyalty, (2)marketing mix negatively influences & significant towards customer loyalty, (3)service quality has a positive and significant effect on customer loyalty, (4)customer satisfaction has a positive and significant effect on customer loyalty, (5)corporate image does not strengthen the influence of marketing mix on customer loyalty, (6) corporate image strengthens the effect of the service quality on customer loyalty, (7) corporate image strengthens the effect of customer satisfaction on customer loyalty, (8) corporate image has a positive and significant effect on customer loyalty*

**Key words** : *Marketing Mix, Service Quality, Customer Satisfaction, Corporate Image and Customer Loyalty.*



## **KATA PENGANTAR**

Puji Syukur kepada Tuhan Yesus Kristus atas limpah rahmat dan anugerah-Nya yang luar biasa penulis dapat menyajikan skripsi yang berjudul : Bauran Pemasaran, Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Nasabah terhadap Loyalitas Nasabah dengan Citra Perusahaan sebagai Variabel Moderating Studi Kasus pada Nasabah PT. BPD Kalimantan Tengah KCU Palangka Raya.

Skripsi ini dibuat dan diajukan untuk memenuhi syarat guna memperoleh gelar Sarjana Ekonomi di STIE Malangkeçwara, Malang. Selain itu, tujuan dari penulisan skripsi ini adalah untuk memberikan pengetahuan kepada pembaca mengenai variabel yang mempengaruhi loyalitas dan variabel mana yang menguatkan pengaruhnya terhadap loyalitas.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna karena adanya keterbatasan ilmu dan pengalaman yang dimiliki. Oleh karena itu, semua kritik dan saran yang bersifat membangun akan penulis terima. Penulis berharap, semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua pihak yang memerlukan.

Malang, Februari 2020

Penulis,

Clarisa Emanuella Bernard

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
LEMBAR PENGESAHAN .....	ii
LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS .....	iii
LEMBAR BUKTI RISET .....	iv
RIWAYAT HIDUP .....	v
UCAPAN TERIMAKASIH .....	vi
ABSTRAK.....	vii
ABSTRACT .....	viii
KATA PENGANTAR.....	ix
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN .....	xv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1    Latar Belakang .....	1
1.2    Rumusan Masalah .....	4
1.3    Tujuan Penelitian.....	4
1.4    Manfaat Penelitian .....	5
1.4.1    Manfaat Teoritis :.....	5
1.4.2    Manfaat Praktis :.....	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	6

2.1 Peneliti Terdahulu .....	6
2.2. Landasan Teori .....	15
2.2.1. Bauran Pemasaran .....	15
2.2.2. Kualitas Pelayanan .....	17
2.2.3. Kepuasan Nasabah .....	20
2.2.4. Loyalitas Nasabah.....	23
2.2.5. Citra Perusahaan .....	25
2.3. Metode Hipotesis .....	30
2.4. Hipotesis Penelitian.....	30
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>35</b>
3.1 Jenis Penelitian.....	35
3.2 Variabel Penelitian dan Pengukuran.....	35
3.2.1 Variabel independen.....	35
3.2.2 Variabel dependen .....	38
3.2.3 Variabel moderating .....	39
3.3 Populasi dan Sampel .....	40
3.4 Metode Pengumpulan Data .....	41
3.5 Skala Pengukuran .....	41
3.6 Uji instrument .....	42
3.6.1 Uji Validitas.....	42
3.6.2 Uji Reliabilitas.....	42
3.7 Metode Analisis.....	43

3.7.1 Uji Asumsi Klasik.....	43
3.8 Uji Hipotesis .....	45
3.8.1 Regresi Linier Berganda.....	45
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>47</b>
4.1.Penyajian Data .....	47
4.1.1 Gambaran Umum PT. BPD Kalteng.....	47
4.1.2 Visi, Misi, Motto dan Nilai PT BPD Kalteng .....	50
4.1.3. Deskripsi Responden.....	51
4.1.4 Deskripsi Variabel.....	54
4.2 Analisis Data .....	61
4.2.1 Uji Validitas.....	61
4.2.2 Uji Reabilitas.....	63
4.2.3 Uji Asumsi Klasik.....	64
4.2.4 Uji Hipotesis .....	69
4.3 Pengujian Hipotesis.....	72
4.3.1 Uji Hipotesis 1 .....	72
4.3.2 Uji Hipotesis 2 .....	73
4.3.3 Uji Hipotesis 3 .....	73
4.3.4 Uji Hipotesis 4 .....	74
4.3.5 Uji Hipotesis 5 .....	74
4.3.6 Uji Hipotesis 6 .....	74
4.3.7 Uji Hipotesis 7 .....	75

4.3.8 Uji Hipotesis 8 .....	75
4.4 Pembahasan Uji Hipotesis.....	76
4.4.1 Pembahasan Hipotesis 1 .....	76
4.4.2 Pembahasan Hipotesis 2 .....	77
4.4.3 Pembahasan Hipotesis 3 .....	78
4.4.4 Pembahasan Hipotesis 4 .....	79
4.4.5 Pembahasan Hipotesis 5 .....	80
4.4.6 Pembahasan Hipotesis 6 .....	81
4.4.7 Pembahasan Hipotesis 7 .....	82
4.4.8 Pembahasan Hipotesis 8 .....	83
BAB V PENUTUP .....	84
5.1 Kesimpulan .....	84
5.2 Kontribusi Penelitian .....	85
5.3 Keterbatasan Penelitian .....	85
5.4 Saran.....	85
LAMPIRAN .....	86
DAFTAR PUSTAKA.....	111

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Metode Penelitian.....	30
Gambar 4.1 Hasil Uji Heteroskedastisitas.....	66
Gambar 4.2 Hasil Uji Normalitas.....	67

## DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu .....	6
Tabel 4.1 Usia Responden.....	51
Tabel 4.2 Jenis Kelamin Responden.....	52
Tabel 4.3 Pekerjaan Responden.....	52
Tabel 4.4 Lama Menjadi Nasabah.....	53
Tabel 4.5 Bauran Pemasaran .....	54
Tabel 4.6 Kualitas Pelayanan.....	55
Tabel 4.7 Kepuasan Nasabah .....	57
Tabel 4.8 Citra Perusahaan .....	58
Tabel 4.9 Loyalitas Nasabah.....	60
Tabel 4.10 Hasil Uji Validitas .....	62
Tabel 4.11 Hasil Uji Reabilitas .....	63
Tabel 4.12 Hasil Uji Multikolonieritas .....	65
Tabel 4.13 Hasil Uji Regresi .....	68
Tabel 4.14 Hasil uji Moderated Regression Analysis (MRA) .....	68

Tabel 4.15 Hasil Moderasi .....	69
Tabel 4.16 Hasil R Square .....	70
Tabel 4.17 Hasil Uji t.....	70
Tabel 4.18 Hasil uji F.....	72

### **DAFTAR LAMPIRAN**

Lampiran 1 Kuisoner Penelitian .....	86
Lampiran 2 Hasil Kuisoner Penelitian.....	93
Lampiran 3 Hasil Pengolahan Data .....	96
Lampiran 4 Kartu Bimbingan.....	107