

**HALAMAN MOTTO**

*Ya Allah, Ya Allah, Ya Allah*

## **HALAMAN PERSEMBAHAN**

Puji syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT yang telah memberikan keikhlasan, kekuatan, dan kesabaran sehingga Tugas Akhir (Skripsi) ini dapat terselesaikan. Tugas Akhir (Skripsi) ini penulis persembahkan kepada:

1. Bapak Suparman (alm) dan Bapak Surtinah atas perjuangan dan motivasinya, karenanya saya bisa menyelesaikan studi di Universitas Putra Bangsa
2. Dr. Harini Abrilia Setyawati, S.E., M.M., selaku dosen pembimbing yang telah senantiasa meluangkan waktu serta sabar membimbing dan mengarahkan penulis dalam pengerjaan skripsi.
3. Diriku sendiri karena telah berhasil berjuang menyelesaikan skripsi tepat waktu.
4. Civitas Akademik Universitas Putra Bangsa Kebumen yang telah membantu melancarkan penyelesaian Tugas Akhir Skripsi.
5. Almamater tercinta Universitas Putra Bangsa Kebumen.
6. Teman-teman magangers Universitas Putra Bangsa, Dian, Eli, Sekar, Komar, dan teman-teman magang lainnya yang tidak bisa saya sebutkan satu per satu.
7. Teman-teman seksi pelayanan Bank Jateng Cabang Kebumen.
8. Para pemilik hati baik yang sudah meluangkan waktu untuk membaca skripsi ini

## ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan *service quality* dan *bank reputation* terhadap *customer loyalty* melalui *customer satisfaction* pada nasabah Bank Jateng Cabang Kebumen. Teknik pengumpulan data pada penelitian ini menggunakan kuesioner dan studi pustaka. Berdasarkan metode statistika dilakukan uji validitas, uji reliabilitas, uji asumsi klasik (uji multikolinieritas, uji heterokedastisitas, dan uji normalitas), uji hipotesis, uji analisis korelasi, dan analisis jalur dengan program *SPSS 24 for windows*. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa *service quality* berpengaruh langsung terhadap *customer loyalty* dan *bank reputation* tidak berpengaruh langsung terhadap *service quality*. Berdasarkan uji sobel, *customer satisfaction* dapat memediasi *service quality* terhadap *customer loyalty* dan *customer satisfaction* tidak dapat memediasi *bank reputation* terhadap *customer loyalty*.

Kata kunci: *bank reputation*, *customer loyalty*, *service quality*, *customer satisfaction*, dan *service quality*

## **ABSTRACT**

*This study aims to determine the relationship between service quality and bank reputation to customer loyalty through customer satisfaction for Bank Jateng Kebumen Branch customers. Data collection techniques in this study used questionnaires and literature studies. Based on statistical methods, validity tests, reliability tests, classical assumption tests (multicollinearity tests, heteroskedasticity tests, and normality tests), hypothesis tests, correlation analysis tests, and path analysis were carried out with the SPSS 24 for windows program. The results of this study show that service quality has a direct effect on customer loyalty and bank reputation does not have a direct effect on service quality. Based on the sobel test, customer satisfaction can mediate service quality to customer loyalty and customer satisfaction cannot mediate bank reputation to customer loyalty.*

*Keywords: bank reputation, customer loyalty, service quality, customer satisfaction, and service quality*

## KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT atas segala rahmat dan hidayah-Nya yang telah memberikan kekuatan, kesehatan dan kesabaran dalam mengerjakan skripsi ini, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Pengaruh *Service Quality* dan *Bank Reputation* Terhadap *Customer Loyalty* Melalui *Customer Satisfaction* Pada Nasabah Bank Jateng Cabang Kebumen”. Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk mendapatkan gelar Sarjana Strata-1 (S1) pada program studi Manajemen Universitas Putra Bangsa Kebumen.

Skripsi ini merupakan salah satu tolak ukur keberhasilan penulis dalam mengimplementasikan dan mengimplikasikan ilmu yang didapat dibangku kuliah dengan realita kehidupan nyata, khususnya dalam bidang penelitian ilmiah. Penulis telah menyusun skripsi ini dengan segenap kemampuan yang ada, menggunakan analisis berdasarkan teori serta bantuan beberapa literatur. Penulis menyadari, penulisan skripsi ini asih banyak kekurangan yang perlu diperbaiki, dikarenakan masih terbatasnya ilmu pengetahuan yang dimiliki penulis.

Pada kesempatan ini, penulis mengucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang telah memberikan bantuan baik fisik maupun motivasi dan dorongan dalam menyusun dan menyelesaikan skripsi ini. Ucapan terimakasih penulis sampaikan kepada:

1. Bapak Gunarso Wiwoho, S.E., M.M. selaku Rektor Universitas Putra Bangsa Kebumen.

2. Bapak Parmin, S.E., M.M. selaku ketua Program Studi Manajemen Universitas Putra Bangsa.
3. Ibu Dr. Harini Abrilia Setyawati, S.E., M.M. selaku dosen pembimbing yang telah memberikan pengarahan dan bimbingan sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.
4. Segenap dosen, karyawan, dan civitas akademika Universitas Putra Bangsa Kebumen yang telah membantu dalam penyusunan skripsi ini.
5. Semua responden yang telah meluangkan waktunya untuk mengisi data kuesioner yang sangat diperlukan dalam keberlangsungan penulisan skripsi.
6. Semua teman-teman yang senantiasa memberikan semangat dan motivasi.
7. Kepada semua pihak yang telah membantu terselesaikannya skripsi ini dari awal sampai akhir.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna. Penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua pihak yang berkepentingan.

Kebumen, 28 Mei 2023

Penulis

Fatma Muizzah Aminy

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN SAMPUL LUAR .....</b>	<b>i</b>
<b>HALAMAN SAMPUL DALAM.....</b>	<b>ii</b>
<b>HALAMAN PERSETUJUAN .....</b>	<b>iii</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN UJIAN.....</b>	<b>iv</b>
<b>HALAMAN BEBAS PLAGIARISME .....</b>	<b>v</b>
<b>HALAMAN MOTTO .....</b>	<b>vi</b>
<b>HALAMAN PERSEMBAHAN .....</b>	<b>vii</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>viii</b>
<b>ABSTRACT .....</b>	<b>ix</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>x</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>xii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xv</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xvi</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xvii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	8
1.3 Batasan Masalah.....	9
1.4 Tujuan Penelitian .....	11
1.5 Manfaat Penelitian .....	12
<b>BAB II KAJIAN PUSTAKA .....</b>	<b>12</b>
2.1 Tinjauan Teori.....	12
2.1.1 <i>Service Quality</i> .....	12
2.1.2 <i>Bank Reputation</i> .....	15
2.1.3 <i>Customer Satisfaction</i> .....	19
2.1.4 <i>Customer Loyalty</i> .....	21
2.2 Penelitian Terdahulu .....	24
2.3 Hubungan Antar Variabel .....	28
2.3.1 Hubungan <i>Service Quality</i> Terhadap <i>Customer Satisfaction</i> ..	28
2.3.2 Hubungan <i>Bank Reputation</i> Terhadap <i>Customer Satisfaction</i>	29
2.3.3 Hubungan <i>Customer Satisfaction</i> Terhadap <i>Customer Loyalty</i> .....	29
2.3.4 Hubungan <i>Service Quality</i> Terhadap <i>Customer Loyalty</i> .....	29
2.3.5 Hubungan <i>Bank Reputation</i> Terhadap <i>Customer Loyalty</i> .....	30
2.4 Kerangka Konseptual .....	30
2.5 Hipotesis.....	31

<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>33</b>
3.1 Objek dan Subjek Penelitian .....	33
3.1.1 Objek Penelitian .....	33
3.1.2 Subjek Penelitian.....	33
3.2 Variabel Penelitian dan Definisi Operasional .....	33
3.2.1 Variabel Penelitian .....	33
3.2.2 Definisi Operasional Variabel.....	34
3.3 Instrumen dan Alat Pengumpulan Data .....	37
3.3.1 Jenis Data .....	39
3.3.2 Teknik Pengumpul Data.....	39
3.4 Populasi dan Sampel .....	41
3.4.1 Populasi .....	41
3.4.2 Sampel.....	42
3.5 Teknik Analisis Data.....	43
3.5.1 Analisis Deskriptif .....	43
3.5.2 Analisis Statistik .....	44
3.6 Alat Analisis Data .....	44
3.6.1 Uji Instrumen Validitas dan Reliabilitas .....	44
3.6.2 Uji Asumsi Klasik .....	46
3.6.3 Uji Hipotesis .....	48
3.6.4 Analisis Korelasi .....	50
3.6.5 Analisis jalur ( <i>Path Analysis</i> ).....	51
3.6.6 <i>Sobel Test</i> .....	53
<b>BAB IV PEMBAHASAN.....</b>	<b>56</b>
4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian .....	56
4.1.1 Sejarah Singkat Bank Jateng.....	56
4.1.2 Profil Bank Jateng .....	58
4.2 Analisis Deskriptif .....	58
4.2.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	58
4.2.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	59
4.2.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan .....	60
4.2.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Tabungan .....	60
4.3 Analisis Statistik .....	61
4.3.1 Uji Validitas .....	61
4.3.2 Uji Reliabilitas .....	65
4.3.3 Uji Asumsi Klasik .....	66
4.3.4 Uji Hipotesis .....	72
4.3.5 Analisis Korelasi .....	78



4.3.6	Analisis Jalur.....	79
4.3.7	<i>Sobel Test</i> .....	85
4.4	Pembahasan.....	87
<b>BAB V</b>	<b>KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>93</b>
5.1	Kesimpulan .....	93
5.2	Keterbatasan Peneliti.....	94
5.3	Implikasi.....	95
5.3.1	Impikasi Teoritis .....	95
5.3.2	Implikasi Praktis .....	95
	<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>97</b>
	<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>101</b>

## **DAFTAR GAMBAR**

Gambar II- 1	Kerangka Konseptual .....	31
Gambar IV- 1	Hasil Uji Normalitas Substruktural 1 .....	67
Gambar IV- 2	Hasil Uji Normalitas Substruktural 2.....	68
Gambar IV- 3	Hasil Uji Heteroskedastisitas Substruktural 1.....	69
Gambar IV- 4	Hasil Uji Heteroskedastisitas Substruktural 2.....	70
Gambar IV- 5	Diagram Jalur .....	85

## DAFTAR TABEL

Tabel I- 1	Data Hasil Ulasan Isu Terkait Bank Jateng.....	5
Tabel I- 2	Hasil Observasi <i>Customer Loyalty</i> pada Nasabah Bank Jateng .....	6
Tabel II- 1	Penelitian Terdahulu .....	24
Tabel III- 1	Indikator Variabel <i>Service Quality</i> .....	35
Tabel III- 2	Indikator Variabel <i>Bank Reputation</i> .....	35
Tabel III- 3	Indikator Variabel <i>Customer Satisfaction</i> .....	36
Tabel III- 4	Indikator Variabel <i>Customer Loyalty</i> .....	37
Tabel III- 5	Interpretasi Koefisien Korelasi Nilai r .....	51
Tabel IV- 1	Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	58
Tabel IV- 2	Responden Berdasarkan Usia.....	59
Tabel IV- 3	Responden Berdasarkan Pekerjaan .....	60
Tabel IV- 4	Responden Berdasarkan Jenis Tabungan .....	61
Tabel IV- 5	Hasil Uji Validitas Variabel <i>Service Quality</i> .....	63
Tabel IV- 6	Hasil Uji Validitas Variabel <i>Bank Reputation</i> .....	63
Tabel IV- 7	Hasil Uji Validitas Variabel <i>Customer Satisfaction</i> .....	64
Tabel IV- 8	Hasil Uji Validitas Variabel <i>Customer Loyalty</i> .....	65
Tabel IV- 9	Hasil Uji Reliabilitas .....	66
Tabel IV- 10	Hasil Uji Multikolinearitas Substruktural 1 .....	71
Tabel IV- 11	Hasil Uji Multikolinearitas Substruktural 1 .....	71
Tabel IV- 12	Hasil Uji Parsial (Uji t) Substruktural 1 .....	73
Tabel IV- 13	Hasil Uji Parsial (Uji t) Substruktural 2.....	74
Tabel IV- 14	Ringkasan Uji Hipotesis.....	76
Tabel IV- 15	Hasil Uji Koefisien Determinasi Substruktural 1.....	77
Tabel IV- 16	Hasil Uji Koefisien Determinasi Substruktural 2.....	77
Tabel IV- 17	Interpretasi Koefisien Korelasi Nilai r .....	78
Tabel IV- 18	Hasil Analisis Korelasi.....	78
Tabel IV- 19	Hasil Koefisien Jalur Substruktural 1 .....	80
Tabel IV- 20	Hasil Koefisien Jalur Substruktural 2 .....	81
Tabel IV- 21	Hasil Uji Sobel Substruktural 1.....	86
Tabel IV- 22	Hasil Uji Sobel Substruktural 1.....	86

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Kuesioner .....	101
Lampiran 2	Karakteristik Responden .....	105
Lampiran 3	Tabulasi Data .....	110
Lampiran 4	Hasil Uji Validitas.....	115
Lampiran 5	Hasil Uji Reliabilitas .....	119
Lampiran 6	Hasil Uji Asumsi Klasik .....	120
Lampiran 7	Hasil Uji Hipotesis .....	123
Lampiran 8	Hasil Analisis Korelasi.....	125
Lampiran 9	Hasil Analisis Jalur .....	126
Lampiran 10	Hasil <i>Sobel Test</i> .....	127
Lampiran 12	Kartu Seminar .....	128
Lampiran 13	Kartu Bimbingan.....	129