

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN, CITRA MEREK DAN KEPUASAN  
PELANGGAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN  
PT PERMODALAN NASIONAL MADANI SURABAYA  
SKRIPSI**



**Disusun Oleh :**

**WIEKE JUNI BINTI MUASRIP**

**(20171221215)**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN**

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS**

**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURABAYA**

**2021**

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN, CITRA MEREK DAN KEPUASAN  
PELANGGAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN  
PT PERMODALAN NASIONAL MADANI SURABAYA**

**SKRIPSI**

Diajukan untuk memenuhi  
salah satu persyaratan dalam menyelesaikan  
Program Sarjana Manajemen

Oleh :

**WIEKE JUNI BINTI MUASRIP**

**(20171221215)**

**PROGRAM STUDI S1 MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURABAYA**

**2021**

## **PERNYATAAN TIDAK MELAKUKAN PLAGIAT**

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Wieke Juni Binti Muasrip

NIM : 20171221215

Program Studi : S1 Manajemen

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi yang saya tulis ini benar- benar tulisan saya, dan bukan merupakan plagiasi baik sebagian atau seluruhnya.

Apabila dikemudian hari terbukti atau dapat dibuktikan skripsi ini hasil plagiasi, baik sebagian atau seluruhnya, maka saya bersedia menerima saksi atas perbuatan tersebut sesuai dengan ketentuan yang berlaku di Universitas Muhammadiyah Surabaya.

Surabaya, 11 Januari 2022

Yang membuat Pernyataan

A rectangular stamp with a yellow border and a red border. The stamp contains the text "METABOLIT" and "PLAGIAT" in bold letters. Below the text is a handwritten signature in black ink. The stamp also features a small logo of a Garuda bird and some numbers at the bottom.

**Wieke Juni Binti Muasrip**

LEMBAR PERSETUJUAN MENGIKUTI SEMINAR PROPOSAL FAKULTAS  
EKONOMI DAN BISNIS UMSURABAYA TAHUN AKADEMIK 2020/2021

(GENAP)

PERSETUJUAN UNTUK SEMINAR PROPOSAL  
PENGARUH KUALITAS LAYANAN, CITRA MEREK DAN KEPUASAN  
PELANGGAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN PT PERMODALAN  
NASIONAL MADANI SURABAYA

Oleh :

Wieke Juni Binti Muasrip

(20171221215)

Proposal skripsi ini telah memenuhi persyaratan dan persetujuan untuk diajukan

Surabaya, 20 Juli 2021

Dosen Pembimbing I,



Dr. Muhammad Anang Firmansyah, MM

Dosen Pembimbing II,



Nurullaili Mauliddah, S.Pd., M.SE

Mengetahui,

Kaprodi Manajemen



Rina Maretasari, SM. M.SM.

PENGESAHAN PENGUJI SEMINAR PROPOSAL

Proposal skripsi ini telah diajukan dan disahkan dihadapan Komisi Penguji  
Judul : PENGARUH KUALITAS LAYANAN, CITRA MEREK DAN  
KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN PT  
PERMODALAN NASIONAL MADANI SURABAYA

Nama : Wieke Juni Binti Muasrip

Nim : 20171221215

Program Studi : Manajemen P2K

Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Universitas Muhammadiyah Surabaya

Pada Hari / Tanggal : 07 Januari 2022

Pukul 08.00 Sampai dengan 09.30

Komisi Penguji terdiri dari :

Ketua Penguji,



Dr. Kristiningsih, SE., M.Si.

Anggota



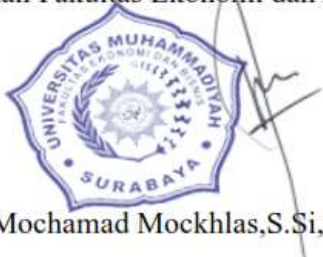
Dr. Muhammad Anang Firmansyah, MM,

Anggota

Nurullaili Mauliddah, S.Pd, M,SE

Mengetahui,

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis



Dr.Mochamad Mockhlas,S.Si,MM

Kaprodi Manajemen



Rina Maretasari, SM. M.SM.

## **KATA PENGANTAR**

Puji syukur kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat Hidayah, serta Inayah-Nya dan adanya kesempatan serta kemudahan yang telah diberikan oleh Allah SWT sehingga penulis mampu menyelesaikan skripsi yang berjudul **“Pengaruh Kualitas Layanan, Citra merek dan Kepuasan pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan PT Permodalan Nasional Madani Surabaya”** dengan baik. Penulisan skripsi ini diajukan untuk memenuhi salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surabaya. Sholawat serta salam semoga tetap tercurahkan kehadiran baginda Nabi besar Muhammad SAW, yang telah membimbing kita dari kegelapan menuju jalan yang terang benderang, yakni agama islam.

Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan tugas akhir skripsi ini tidak akan berhasil dengan baik tanpa bimbingan dan sumbangan pemikiran dari berbagai pihak. Pada kesempatan kali ini penulis ingin menyampaikan terimakasih kepada:

1. Dr. dr. Sukadiono, MM selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Surabaya.
2. Dr. Mochamad Mochklas, S. Si, MM selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surabaya.
3. Rina Maretasari, SM, M.SM. selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surabaya.

4. Dr. Muhammad Anang Firmansyah, MM selaku Dosen Pembimbing I yang telah membimbing dan memberikan arahan dengan penuh kesabaran kepada penulis sehingga terselesaikannya skripsi ini.
5. Nurullaili Mauliddah, S.Pd, M.SE selaku Dosen Pembimbing II yang telah meluangkan waktu serta memberikan arahan dan bimbingan serta menyemangati saya agar segera menyelesaikan tugas akhir ini.
6. Dr. Kristiningsih, SE., M.Si. selaku Dosen Penguji skripsi yang telah memberikan masukan sehingga penulisan skripsi ini menjadi lebih sempurna.
7. Segenap Bapak/Ibu dosen Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surabaya yang telah memberikan bekal pengetahuan kepada penulis.
8. Kedua orang tua ku yang selalu mendoakanku,memberiku semangat mengajarkanku untuk tidak mudah putus asa dalam menghadapi apapun
9. Seluruh Keluarga saudara saya dan semua orang yang selama ini membantu,mendoakan dan memberikan semangat kepada saya
10. Teman-teman seperjuangan manajemen kelas karyawan tahun 2017 yang selama ini selalu peduli dengan saya. Semoga kita bisa lulus bersama di tahun ini.

Akhir kata peneliti mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu per satu yang telah banyak membantu dan

memberikan motivasi dalam penyelesaian skripsi ini. Jazakumullahu Khairan Katsiran, Wa Jazakumullahu Ahsanal Jaza, semoga Allah membalas kalian dengan kebaikan yang banyak dan semoga Allah akan membalas kalian dengan balasan yang terbaik.

Surabaya, 13 Oktober 2021

Penulis



## DAFTAR ISI

PERNYATAAN TIDAK MELAKUKAN PLAGIAT .....	iii
PERSETUJUAN UNTUK SEMINAR PROPOSAL.....	iv
PENGESAHAN PENGUJI SEMINAR PROPOSAL.....	iv
KATA PENGANTAR .....	v
ABSTRAK .....	ix
ABSTRACT.....	x
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR GAMBAR .....	xv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang .....	1
B. Rumusan Masalah.....	8
C. Tujuan Penelitian .....	8
D. Manfaat Penelitian .....	9
E. Sistematika Penulisan Skripsi.....	9
BAB II KAJIAN PUSTAKA .....	11
A. Landasan Teori.....	11

1.	Pemasaran.....	11
2.	Jasa .....	12
3.	Bauran Pemasaran .....	15
4.	Kualitas Layanan.....	18
5.	Citra merek.....	20
6.	Kepuasan pelanggan.....	22
7.	Loyalitas Pelanggan .....	25
B.	Penelitian Terdahulu .....	29
C.	Kerangka Konseptual.....	36
D.	Hipotesis .....	39
BAB III METODE PENELITIAN.....		40
A.	Pendekatan Penelitian .....	40
B.	Identifikasi Variabel.....	40
C.	Definisi Operasional Variabel.....	41
D.	Teknik Pengumpulan Data.....	46
E.	Pupolasi dan Sampel.....	48
F.	Teknik Pengolahan Data.....	49
G.	Analisis Data.....	50
1.	Uji Instrumen.....	50
2.	Uji Hipotesisi.....	51

BAB IV PEMBAHASAN.....	54
A. Gambaran Umum Objek Penelitian.....	54
B. Deskripsi Hasil Penelitian.....	57
C. Pengujian Hipotesis .....	64
D. Pembahasan.....	80
BAB V PENUTUP.....	86
A. Simpulan.....	86
B. Saran.....	86
DAFTAR PUSTAKA .....	89
LAMPIRAN.....	93

## DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Produk PT. PNM dan Jumlah Nasabah 2021 .....	6
Tabel 3. 1 Definisi Operasional .....	42
Tabel 3. 2 Skala Likert .....	47
Tabel 4. 1 Distribusi Responden Berdasarkan Usia.....	58
Tabel 4. 2 Distribusi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	59
Tabel 4. 3 Distribusi Responden Berdasarkan Penghasilan Per Bulan .....	60
Tabel 4. 4 Distribusi Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan.....	61
Tabel 4. 5 Distribusi Responden Berdasarkan Pekerjaan .....	62
Tabel 4. 6 Distribusi Responden Berdasarkan Berapa Lama Menjadi Nasabah...	63
Tabel 4. 7 Uji Validitas X1 (Kualitas Layanan) .....	65
Tabel 4. 8 Uji Validitas X2 (Citra Merek) .....	66
Tabel 4. 9 Uji Validitas X3 (Kepuasan Pelanggan) .....	66
Tabel 4. 10 Uji Validitas Y (Loyalitas Pelanggan).....	67
Tabel 4. 11 Hasil Uji Reliabilitas.....	68
Tabel 4. 12 Uji Multikolinieritas.....	70
Tabel 4. 13 Analisis Regresi Linier Berganda .....	72
Tabel 4. 14 Hasil Uji Statistik T.....	75
Tabel 4. 15 Hasil Uji F.....	77
Tabel 4. 16 Hasil Uji Koefisien Determinasi Berganda.....	78
Tabel 4. 17 Hasil Uji Hipotesis .....	79

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Jumlah Nasabah Baru PNM Surabaya .....	5
Gambar 2. 1 Kerangka Konseptual .....	37
Gambar 2. 2 Model Analisis .....	38
Gambar 4. 1 Uji Normalitas .....	69
Gambar 4. 2 Uji Hetrokedasititas.....	71

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian.....	94
Lampiran 2 Tabulasi Jawaban Kuesioner Responden .....	101
Lampiran 3 Hasil Uji Validitas .....	108
Lampiran 4 Surat Penetapan Dosen Pembimbing.....	113
Lampiran 5 Kartu Bimbingan Skripsi.....	114
Lampiran 6 Surat Permohonan Ijin Penelitian untuk Skripsi.....	115
Lampiran 7 Surat Keterangan Bukti Plagiasi.....	116
Lampiran 8 Endorsement Letter.....	117
Lampiran 9 Daftar Perbaikan Skripsi.....	118

## DAFTAR PUSTAKA

- Aaker, D. A. dan, & Biel., A. L. (2009). *Brand Equity and Advertising: Advertising Role In Building Strong Brand*. Lawrence Erlbaum Associates, Inc. Hillsdale.
- Almasdi, dan J. S. (2015). *Aspek Sikap Mental Dalam Manajemen Pemasaran*. Syiar Media.
- Ambas, D. F. (2019). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Citra Perusahaan Terhadap Loyalitas Nasabah (Studi Kasus Pada BNI Syariah Cabang Kusumanegara Yogyakarta)*. 8(5), 55.
- Assael, H. (2010). *Perilaku Konsumen*. Jakarta: Binapura Aksara.
- Fajrianthi, & Zatul, F. (2005). Strategi Perluasan Merek dan Loyalitas Konsumen. *Jurnal Insan, Vol 7*.
- Firmansyah, A., & Didin, F. (2019). *Pemasaran Jasa*. DEEPUBLISH.
- Ghozali, I. (2011). *Aplikasi analisis multivariate dengan program IBM SPSS 17 (5th ed.)*. Badan Penerbitan Universitas Diponegoro.
- Ghozali, I. (2013a). *Aplikasi analisis multivariate dengan program IBM SPSS 21 (7th ed.)*. Badan Penerbitan Universitas Diponegoro.
- Ghozali, I. (2013b). *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS (Edisi keem)*. Semarang: Universitas Diponegoro.
- Ghozali, I. (2016). *Aplikasi analisis multivariate dengan program SPSS (8th ed.)*. Badan Penerbitan Universitas Diponegoro.
- Hair, J. F., Black, W. C., Babin, B. J., & & Anderson, R. E. (2014). *Multivariate Data Analysis*. Pearson Education Limited.

- Hardiansyah. (2016). *Kualitas Pelayanan Publik*. Gava Media.
- Hasan, A. (2014). *Marketing dan Kasus-kasus Pilihan* (Cetakan Ke). Yogyakarta. CAPS(Center for Academic Publishing Service).
- Hasby, N. (2019). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Jasa Pengiriman Terhadap Kepuasan Konsumen Jne Express Agen Pangkalan Mansyur. *Sustainability (Switzerland)*, 11(1), 1–14.
- Irnandha, A. (2016). Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Yang Dimediasi Oleh Kepuasan Pelanggan Jasa Pengiriman Jalur Darat. *Skripsi*.
- Irwan, M. (2019). Pengaruh Citra Merek Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Pembelian Sepeda Motor Yamaha Dengan Kepuasan Sebagai Variabel Intervening (Studi Kasus Mahasiswa Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara). *Skripsi*, 11(1), 1–14.
- Jacklin, M. P. R., Mandey, S., & Tampenawas, J. (2019). Pengaruh Bauran Pemasaran Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian Produk Matahari Departmen Store Mega Mall Manado. *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi*, 7(1), 431–440.
- Kotler P. dan G. Armstrong. (2008). *Prinsip-Prinsip Pemasaran* (Keduabelas). Erlangga Jakarta.
- Kotler, P. (2007). *Manajemen Pemasaran*. PT Indeks.
- Kotler, Philip, & Keller, K. L. (2009). *Manajemen pemasaran* (Edisi 13.).
- Kotler, Philip, & Keller, K. L. (2016). *Marketing Managemen* (edisi ke 1).
- Kuncoro, M. (2009). *Metode riset untuk bisnis & ekonomi*. Erlangga.
- Lupiyoadi. (2001). *Manajemen Pemasaran Jasa Teori dan Praktek*. Salemba Empat,



Jakarta.

Morissan. (2015). *Metode Penelitian Survei*. Jakarta: Prenadamedia Group.

Pratama, P. B. (2015). Pengaruh Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Pada Penggunaan Produk Outdoor. *Skripsi Universitas Muhammadiyah Surakarta*, 1–21.

Ratminto, & Septi, W. A. (2005). *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Penerbit Pustaka Pelajar.

Rifa'i, M., Yati, W., & Susanti, R. A. D. (2020). Pengaruh Komitmen Dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Konsumen Melalui Kepercayaan Dalam Menggunakan Produk Jasa Titip Toko Online. *Referensi: Jurnal Ilmu Manajemen Dan Akuntansi*, 8(1), 61.

Rimiyati, H., & Widodo., C. (2014). Pengaruh Citra Merek, Kualitas Produk, Kepuasan Konsumen Merek Samsung Galaxy Series (Studi Pada Mahasiswa Universitas Muhammadiyah Yogyakarta). *Jurnal Manajemen Dan Bisnis*, Vol. 5 No.

Rofiah, C., & Wahyuni, D. (2017). Kualitas Pelayanan Dan Pengaruhnya Terhadap Loyalitas Pelanggan Yang Di Mediasi Oleh Kepuasan Di Bank Muamalat Jombang. *Eksis: Jurnal Riset Ekonomi Dan Bisnis*, 12(1 Apr), 69–82.

Schiffman, L dan Kanuk, L. . (2008). *Perilaku Konsumen* (7th ed.). Jakarta: Indeks.

Setyowati, E., & Wiyadi. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, Dan Citra Merek Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Pemediasi. *Jurnal Manajemen Daya Saing*, 18(2), 102.

Sondakh, C. (2015). Kualitas Layanan, Citra Merek Dan Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Nasabah Dan Loyalitas Nasabah Tabungan (Studi Pada Nasabah

- Taplus BNI Cabang Manado). *Jurnal Riset Bisnis Dan Manajemen*, 3(1), 19–32.
- Sudarto, A., & Rumita, R. (2013). *Analisis Pengaruh Bauran Pemasaran 7p Terhadap Keputusan Pembelian Konsumen (Studi Kasus Pt. Pos Indonesia Kpc Surabaya Selatan)*.
- Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Pendidikan: Kuantitatif dan Kualitatif*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Sugiyono. (2017a). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Kualititatif, dan R&D*. Alfabeta.
- Sugiyono. (2017b). *Metodelogi Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Alfabeta.
- Tjiptono, F. (2011). *Strategi Pemasaran (Kedua)*. Andi.
- Tjiptono, Fandy. (2007). *Pemasaran Jasa*. Malang: Bayumedia Publishing.
- Tulim Anto, S. A. (2018). Pengaruh Harga Jual Dan Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan Pada PT. Laris Sumut Makmur Medan. *Jurnal Ilmiah Simantek ISSN: 2550-0414 Vol. 2, No. 1 Januari 2018*, 2(2), 1–12.
- Wahyuni, S. (2016). *Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, dan Kepercayaan terhadap Loyalitas Pelanggan Citra Swalayan Andalas Padang (Studi Kasus Seluruh Pelanggan Citra Swalayan Andalas Padang Jln. Andalas Timur No. 102 Padang)*. 102, 1–146.
- Wattimena, C. N. (2018). Pengaruh Citra Merek dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Dalam Membentuk Loyalitas Konsumen Go-Ride (Studi Kasus Pada Konsumen Go-Jek Pengguna Layanan Go-Ride di Kota Yogyakarta). *Skripsi*.
- Zulkarnain, R., Taufik, H., & Ramdanyah, A. D. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk terhadap Loyalitas Nasabah dengan Kepuasan Nasabah sebagai Variabel Intervening. *Jurnal Manajemen Dan Bisnis*, 1–24.