

ABSTRAK

Desta Ayu Mustika Sari : Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Citra Perusahaan Terhadap Kepuasan Nasabah Di PT BPR Sumberdhana Anda Cabang Rejotangan Tulungagung.

Tujuan dari penelitian ini adalah (1) menguji signifikansi kualitas pelayanan dan citra perusahaan terhadap kepuasan nasabah pada PT BPR Sumberdhana Anda Cabang Rejotangan Tulungagung (2) menguji signifikansi kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah pada PT BPR Sumberdhana Anda Cabang Rejotangan Tulungagung (3) menguji signifikansi citra perusahaan terhadap kepuasan nasabah pada PT BPR Sumberdhana Anda Cabang Rejotangan Tulungagung.

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif. Sampel diambil menggunakan teknik *simple random sampling* dimana pengambilan anggota sampel dari populasi dilakukan secara acak tanpa melihat dan memperhatikan kesamaan atau strata yang ada dalam populasi dengan jumlah 97 nasabah. Pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan kuisioner. Teknik analisis yang digunakan adalah teknik analisis dengan metode regresi linier berganda.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa : (1) kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah (2) citra perusahaan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah.

Kata kunci : Kualitas Pelayanan, Citra Perusahaan, Kepuasan Nasabah

DAFTAR ISI

Abstrak	i
Daftar Isi	iii
Daftar Tabel	vi
Daftar Gambar	vii
Daftar Lampiran	ix
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Perumusan Masalah	6
1.3 Tujuan Penelitian	7
1.4 Manfaat Penelitian	7
BAB II KAJIAN PUSTAKA	9
2.1 Landasan Teori	9
2.1.1 Kualitas Pelayanan	9
2.1.1.1 Pengertian Kualitas Pelayanan	9
2.1.1.2 Dimensi Kualitas Pelayanan	10
2.1.1.3 Karakteristik Kualitas Pelayanan	11
2.1.1.4 Prinsip-Prinsip Kualitas Pelayanan	12
2.1.1.5 Manfaat Kualitas Pelayanan	14
2.1.1.6 Strategi Meningkatkan Kualitas Pelayanan	14
2.1.1.7 Indikator Kualitas Pelayanan	18
2.1.2 Citra Perusahaan	19
2.1.2.1 Pengertian Citra Perusahaan	19

2.1.2.2 Faktor-Faktor Pembentuk Citra Perusahaan	20
2.1.2.3 Pentingnya Citra Perusahaan	21
2.1.2.4 Manfaat Citra Perusahaan	21
2.1.2.5 Indikator Citra Perusahaan	22
2.1.3 Kepuasan Nasabah	23
2.1.3.1 Pengertian Kepuasan Nasabah	23
2.1.3.2 Pengukuran Kepuasan Konsumen	24
2.1.3.3 Metode Pengukuran Kepuasan Konsumen	25
2.1.3.4 Teknik Pengukuran Kepuasan Pelanggan	27
2.1.3.5 Indikator Kepuasan Nasabah	27
2.2 Penelitian Terdahulu	28
2.3 Kerangka Pemikiran	31
2.4 Hipotesis	33
BAB III METODE PENELITIAN	34
3.1 Rancangan Penelitian	34
3.2 Populasi dan Sampel Penelitian	35
3.2.1 Populasi Penelitian	35
3.2.2 Sampel Penelitian	35
3.3 Data Penelitian	36
3.3.1 Sumber Data	36
3.3.2 Teknik Pengumpulan Data	36
3.4 Variabel Penelitian	37
3.4.1 Jenis Variabel	38
3.4.2 Operasional Variabel	38

3.5 Instrumen Penelitian	40
3.5.1 Uji Validitas	40
3.5.2 Uji Reliabilitas	40
3.6 Uji Asusmi Klasik	41
3.7 Analisis Regresi Linier Berganda	43
3.8 Koefisien Determinasi (R ²)	44
3.9 Uji t	44
4.0 Uji f	45
BAB IV HASIL ANALISIS	46
4.1 Profil Lokasi Penelitian	46
4.2 Deskripsi Karakteristik Responden	47
4.3 Deskripsi Variabel Penelitian	49
4.4 Uji Asumsi Klasik	58
4.5 Analisis Regresi Linier Berganda	62
4.6 Pembahasan	65
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	73
5.1 Kesimpulan	73
5.2 Saran	74
DAFTAR PUSTAKA	76