

**PENGARUH PELAYANAN, DAN CITRA PERUSAHAAN
TERHADAP KEPUTUSAN CUSTOMER DALAM
PEMBUKAAN REKENING TABUNGAN DI
BRI UNIT PURBASARI
BOGOR**

SKRIPSI

Disusun Guna Memenuhi Persyaratan Ujian
Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi Jurusan Manajemen
Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI

Oleh

**CEPTIAWAN
NIM: 2411606249**



**JURUSAN MANAJEMEN
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI GICI
DEPOK
2022**



JURUSAN MANAJEMEN
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI GICI
DEPOK

PERSETUJUAN DAN PENGESAHAN

Skripsi Berjudul

**PENGARUH PELAYANAN, DAN CITRA PERUSAHAAN
TERHADAP KEPUTUSAN CUSTOMER DALAM
PEMBUKAAN REKENING TABUNGAN DI
BRI UNIT PURBASARI
BOGOR**

Oleh

Nama : CEPTIAWAN
NIM : 2411606249
Jurusan : Manajemen

Telah Disetujui dan Disahkan di Depok Pada Tanggal : 29 Agustus 2022

Dosen Pembimbing	Menyetujui Ketua Jurusan Manajemen
------------------	---------------------------------------

H. Nurdin Rifa'i, SE., M.AP

Altatit Dianawati, S.Si, MM

Mengesahkan,
Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI

Prof. Dr. Sri Gambir Melati Hatta, SH



JURUSAN MANAJEMEN
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI GICI
DEPOK

**PENGARUH PELAYANAN, DAN CITRA PERUSAHAAN
TERHADAP KEPUTUSAN CUSTOMER DALAM
PEMBUKAAN REKENING TABUNGAN DI
BRI UNIT PURBASARI
BOGOR**

Oleh:

Nama : CEPTIAWAN
NIM : 2411606249
Jurusan : Manajemen

Telah Dipertahankan di Hadapan Sidang Tim Penguji Skripsi, Pada:

Hari : Senin
Tanggal : 29 Agustus 2022
Waktu : 09:30 – 10:30 WIB

DAN YANG BERSANGKUTAN DINYATAKAN LULUS

Tim Penguji Skripsi

Penguji I : Eko Wahyu Widayat, S.Si., SE., MM

Penguji II : Altatit Dianawati, S.Si, MM

()
()

Mengetahui,
Ketua Jurusan Manajemen



Altatit Dianawati, S.Si, MM

PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : CEPTIAWAN
Tempat, Tanggal Lahir : Bogor, 28 September 1993
NIM : 2411606249
Jurusan : Manajemen
Nomor KTP : 3271042809930009
Alamat : Jln. Gunung Batu Gg R. Kosasih RT 04/01 Bogor

Dengan ini menyatakan bahwa:

1. Skripsi yang berjudul Pengaruh Pelayanan dan Citra Perusahaan terhadap Keputusan Customer Dalam Pembukaan Rekening Di Bank BRI Unit Purbasari Bogor ini merupakan hasil karya tulis saya sendiri dan bukan merupakan hasil karya orang lain (*plagiat*).
2. Memberikan ijin hak bebas Royalti Non-Eksklusif kepada Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI untuk menyimpan, mengalihmediakan atau mengalihformatkan, mengelola, mendistribusikan dan mempublikasikan skripsi ini melalui internet dan atau media lain bagi kepentingan akademis baik dengan maupun tanpa sepengetahuan saya sebagai penulis.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan penuh rasa tanggung jawab dan saya bersedia menerima konsekuensi dalam bentuk apapun sesuai dengan aturan yang berlaku termasuk dicopot gelar kesarjanaan saya apabila di kemudian hari diketahui bahwa pernyataan ini tidak benar adanya.

Depok, 29 Agustus 2022

CEPTIAWAN

ABSTRAK

CEPTIAWAN. NIM 2411606249 Pengaruh Pelayanan dan Citra Perusahaan Terhadap Keputusan *Customer* Dalam Pembukaan Rekening Di Bank BRI Unit Purbasari Bogor.

Dunia perbankan pada saat ini mengalami perkembangan yang sangat pesat, keadaan yang sangat kompetitif menyebabkan perubahan besar dalam persaingan di segala bidang lebih tepatnya pada bidang perbankan, perkembangan ini juga menuntut bidang perbankan harus dapat meningkatkan kualitas pelayanan, kualitas produk, kepuasan untuk meningkatkan loyalitas nasabah terhadap perusahaan. Dalam hal ini masih terdapat masalah yang ditemukan khususnya di PT Bank Rakyat Indonesia Purbasari Bogor. Nasabah masih menemukan kekurangan pada kualitas pelayanan, produk sehingga hal ini dapat berpindahkannya nasabah ke Bank pesaing yang akan menurunkan profit perusahaan dan tentunya akan merugikan perusahaan dalam jangka waktu yang Panjang.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Citra Perusahaan, terhadap Keputusan Nasabah di PT Bank Rakyat Indonesia Purbasari Bogor. Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian kuantitatif dengan metode penelitian berupa pengumpulan data menggunakan kuesioner. Model analisis data yang digunakan adalah analisis regresi linier berganda. Pemilihan sampel dilakukan dengan cara acak sederhana (*Sample Random Sampling*). Adapun sampel tersebut berjumlah 100 responden, dengan menggunakan analisis linear berganda.

Hasil uji regresi menunjukkan bahwa 82,4% faktor – faktor Keputusan Nasabah di PT Bank Rakyat Indonesia Purbasari Bogor dapat dijelaskan oleh kualitas pelayanan dan Citra Perusahaan sedangkan sisanya 17,6% dijelaskan oleh faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini. Sedangkan hasil uji F menunjukkan bahwa secara simultan variabel kualitas pelayanan dan citra perusahaan secara serempak berpengaruh dan signifikan terhadap loyalitas nasabah dengan hasil analisis, yaitu nilai signifikansi $0.05 < 0.00$. Hasil Uji t menunjukkan variabel pengaruh pelayanan mendapatkan nilai signifikansi 0.001 dimana lebih kecil dari 0.05 maka secara parsial variabel tersebut berpengaruh secara signifikan terhadap keputusan customer. Variabel citra perusahaan mendapatkan nilai signifikansi 0.000 dimana lebih kecil dari 0.05 maka secara parsial variabel tersebut berpengaruh positif terhadap keputusan customer di PT Bank Rakyat Indonesia Purbasari Bogor. Bisa dijelaskan bahwa variabel yang paling dominan mempengaruhi loyalitas nasabah di PT Bank Rakyat Indonesia Purbasari Bogor adalah citra perusahaan dengan nilai *Standardized Coefficient Beta* paling besar sebesar 0.707.

Kata kunci: kualitas pelayanan, Citra Perusahaan, Keputusan nasabah.

ABSTRACT

CEPTIAWAN. NIM 2411606249 *The Influence of Service and Company image on Customer Decisions in Opening an Account at the BRI Bank Unit Purbasari Bogor.*

The banking world is currently experiencing very rapid development, a very competitive situation causes major changes in competition in all fields, more precisely in the banking sector, this development also requires the banking sector to be able to improve service quality, product quality, satisfaction to increase customer loyalty to company. In this case, there are still problems found, especially at PT Bank Rakyat Indonesia Purbasari Bogor. Customers still find deficiencies in the quality of services, products so that this can move customers to competing banks which will reduce company profits and of course will harm the company in the long term.

The purpose of this study was to determine and analyze the influence of service quality, corporate image, on customer decisions at PT Bank Rakyat Indonesia Purbasari Bogor. The type of research used is quantitative research with research methods in the form of data collection using questionnaires. The data analysis model used is multiple linear regression analysis. Sample selection is done by simple random (Sample Random Sampling). The sample is 100 respondents, using multiple linear analysis.

The results of the regression test showed that 82.4% of the customer decision factors at PT Bank Rakyat Indonesia Purbasari Bogor could be explained by service quality and corporate image, while the remaining 17.6% was explained by other factors not examined in this study. While the results of the F test show that the variables of service quality and company image simultaneously have a significant and significant effect on customer loyalty with the results of the analysis, namely the significance value of $0.05 < 0.00$. The results of the t-test show that the service effect variable has a significance value of 0.001 which is smaller than 0.05, so partially the variable has a significant effect on customer decisions. The corporate image variable has a significance value of 0.000, which is smaller than 0.05, so partially this variable has a effect on customer decisions at PT Bank Rakyat Indonesia Purbasari Bogor. It can be explained that the most dominant variable influencing customer loyalty at PT Bank Rakyat Indonesia Purbasari Bogor is the image of the company with the highest Standardized Coefficient Beta value of 0.707.

Keywords: *service quality, corporate image, customer decisions.*

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa karena atas berkat dan karunia-Nya, penulis dapat menyelesaikan proposal skripsi ini tepat pada waktunya dengan judul “Pengaruh Pelayanan, Dan Citra Perusahaan, Terhadap Keputusan Customer dalam Pembukaan Rekening Tabungan di Bank BRI Unit Purbasari”. Penelitian ini disusun guna memenuhi persyaratan ujian memperoleh gelar Sarjana Ekonomi pada Jurusan Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI. Alasan pemilihan judul tersebut karena penulis melihat fenomena pengaruh pelayanan dalam meningkatkan kepuasan pelanggan. Oleh sebab itu perlu adanya penelitian lebih lanjut untuk mengetahui pelayanan seperti apa yang diinginkan oleh masyarakat di masa yang akan datang.

Dalam proses penulisannya, tentunya penulis dibantu oleh banyak pihak. Oleh sebab itu pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih yang kepada:

1. Bapak H. Nurdin Rifa'i, SE., MAP selaku Ketua Yayasan Nusa Jaya Depok yang telah berusaha untuk selalu mengembangkan Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI ini dengan baik. Sekaligus sebagai Dosen Pembimbing Skripsi yang terus berusaha untuk mengembangkan dan memberikan yang terbaik untuk sistem manajemen Akademik Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI dan memberikan bimbingan dengan setulus hati kepada penulis hingga akhirnya dapat menyelesaikan penelitian ini.
2. Ibu Prof. DR. Sri Gambir Melati Hatta, SH selaku Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI yang telah mengelola kampus dengan cukup baik.
3. Ibu Altatit Dianawati, S.Si, MM selaku Ketua Jurusan Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI.
4. Seluruh Bapak dan Ibu dosen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI khususnya Program Studi Manajemen yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu yang telah dengan penuh ketekunan dan dedikasi yang tinggi mengajar penulis hingga penulis bisa menjadi seorang Sarjana Ekonomi seperti sekarang ini.
5. Para staff dan karyawan Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI yang telah melayani penulis dengan sepenuh hati.
6. Rekan-rekan mahasiswa angkatan 2018 yang telah bersama-sama penulis menjalani masa perkuliahan di Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI selama empat tahun dengan penuh suka cita.

7. Ayahanda dan Ibunda tercinta serta seluruh keluarga yang telah memberikan doa dan dukungan kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan perkuliahan dan penyusunan skripsi ini dengan baik.
8. Kepada Ibu Ai Agustini selaku Kepala Unit Bank BRI Unit Purbasari yang sudah memberikan izin kepada penulis untuk melakukan penelitian.
9. Seluruh sahabat yang telah memberikan semangat, perhatian, gagasan dan saran dalam penyusunan skripsi menjadi lebih sempurna.
10. Serta semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu yang telah memberikan dorongan yang luar biasa selama proses pembuatan skripsi ini.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa skripsi ini masih banyak memerlukan penyempurnaan. Oleh sebab itu penulis selalu mengharapkan saran dan kritik dari para pembaca semuanya. Harapannya, di masa yang akan datang nanti penulis mampu menulis dengan lebih baik lagi. Akhir kata sekali lagi penulis mengucapkan terima kasih yang tidak terhingga dan semoga kita semua selalu diberikan kesuksesan. Amin.

Depok, 29 Agustus 2022
Penulis,

CEPTIAWAN
NIP:2411606249

DAFTAR ISI

LEMBAR JUDUL.....	i
LEMBARAN PERSETUJUAN DAN PENGESAHAN	ii
LEMBARAN JUDUL	iii
ABSTRAK.....	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR	xiii
LAMPIRAN.....	xv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	5
1.2 Perumusan Masalah	5
1.3 Tujuan Penelitian	5
1.4 Manfaat Penelitian	5
1.5 Sistematika Penulisan	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	8
2.1 Tinjauan Pustaka	8
2.1.1 Pemasaran.....	8
2.2 Pengaruh pelayanan	8
2.3 Citra Perusahaan	10
2.3.1 Definisi Citra Perusahaan.....	10
2.3.2 Elemen Citra Perusahaan	10
2.3.3 Definisi Presepsi Kualitas Pelayanan.....	11
2.3.4 Karakteristik Pelayanan	12
2.4 Penelitian Terdahulu	15
2.5 Kerangka Konseptual.....	15
2.6 Hipotesis	17
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....	18
3.1 Waktu dan Tempat Penelitian.....	18
3.2 Jenis dan Metode Penelitian	18
3.3 Populasi dan Sampel.....	19
3.3.1 Populasi	19
3.3.2 Sampel.....	19
3.4 Teknik Pengumpulan Data.....	20
3.5 Devinisi Operasional Variabel.....	21
3.5.1 Variabel Bebas	22
3.5.2 Variabel Terikat	22
3.6 Teknik Analisis Data	22

3.6.1 Skala dan Angka Penafsiran.....	23
3.6.2 Persamaan Regresi.....	23
3.6.3 Uji Kualitas Data	24
3.6.4 Uji Asumsi Klasik.....	24
3.6.5 Uji Hipotesis.....	24
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	34
4.1 Hasil Pembahasan	34
4.1.1 Gambaran Hasil Penelitian	34
4.1.2 Karakteristik Responden.....	37
4.1.3 Tanggapan Responden.....	39
4.2 Pengujian Validitas dan Reabilitas	46
4.2.1 Pengujian Validitas	46
4.2.2 Pengujian Reliabilitas Nilai Cronchbalk Alpha.....	47
4.3 Uji Asumsi Klasik.....	48
4.3.1 Uji Normalitas.....	48
4.3.2 Uji Multikolinearitas.....	50
4.3.3 Uji Heteroskedastisitas	50
4.4 Hasil Uji Hipotesis.....	51
4.4.1 Persamaan Regresi Linier Berganda.....	51
4.4.2 Hasil Uji F (Uji Simultan)	53
4.4.3 Koefisien Determinasi (Adjusted R2).....	53
4.4.4 Hasil Uji T (Uji Parsial).....	54
4.5 Pengaruh Dominan.....	55
4.6 Pembahasan.....	55
4.6.1 Faktor Pelayanan (X1)	55
4.6.2 Faktor Citra Perusahaan (X2)	56
BAB V SIMPULAN DAN SARAN	59
5.1 Simpulan	59
5.2 Saran	60
DAFTAR PUSTAKA	61

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1. Tabel Penelitian Terdahulu	15
Tabel 3.1. Jadwal Pelaksanaan Proposal Penelitian.....	18
Tabel 3.2. Definisi Operasional Variabel.....	24
Tabel 3.3. Angka Penafsiran	26
Tabel 3.4. Alternatif Pilihan Jawaban	33
Tabel 4.1. Karakteristik Responden	37
Tabel 4.2. Skor Jawaban Pengaruh Pelayanan.....	39
Tabel 4.3. Skor Jawaban Citra Perusahaan	42
Tabel 4.4. Skor Jawaban Keputusan Nasabah Bank BRI	44
Table 4.5. Hasil Uji Validitas.....	46
Tabel 4.6. Hasil Uji Reabilitas	47
Tabel 4.7. Uji Normalitas One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test	48
Tabel 4.8. Uji Multikolinearitas	50
Tabel 4.9. Hasil Perhitungan Regresi Linier Berganda	52
Tabel 4.10. Uji Pengaruh Simultan dengan Uji F	53
Tabel 4.11. Koefisien Determinasi.....	54
Tabel 4.12. Uji T	55

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1. Kerangka Konseptual Penelitian	16
Gambar 4.1. Histogram SPSS 26	49
Gambar 4.2. Normal Probability Plot	49
Gambar 4.3. Scatterplot.....	51

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuesioner Penelitian.....	64
Lampiran 2. Hasil Olah Data SPSS 26.....	65
Lampiran 3. Uji Validitas dan Reabilitas X1	65
Lampiran 4. Uji Validitas dan Reabilitas X2	66
Lampiran 5. Uji Validitas dan Reabilitas Y	67
Lampiran 6. Uji Asumsi Klasik	68
Lampiran 7. Uji Normalitas	68
Lampiran 8. Uji Heteroskedastisitas	69
Lampiran 9. Hasil Regresi.....	70
Lampiran 10. Kartu Bimbingan.....	71
Lampiran 11. Daftar Riwayat Hidup.....	72
Lampiran11. Surat Keterangan Penelitian.....	73