

**PENGARUH CITRA PERUSAHAAN DAN KUALITAS PELAYANAN  
TERHADAP LOYALITAS NASABAH BANK SINARMAS  
SYARIAH CABANG KOTA PADANG**

**SKRIPSI**



**Oleh :  
WULANDARI  
1810070530020**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI UNIVERSITAS BAITURRAHMAH  
PADANG  
2022**

FAKULTAS EKONOMI  
UNIVERSITAS BAITURRAHMAN

Skripsi, Mei 2022

Wulandari

**Pengaruh Citra Perusahaan Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah Bank Sinarmas Syariah Cabang Kota Padang**

xi+114 Halaman+ 24 Tabel + 3 Gambar + 1 grafik + 9 Lampiran

**ABSTRAK**

Loyalitas adalah komitmen yang dilakukan pelanggan terhadap suatu produk ataupun jasa yang dipilih secara konsisten dengan kurun waktu yang cukup lama dan ditunjukkan dengan melakukan pembelian ulang sejak pembelian yang pertama. Pelanggan yang loyal dalam keputusan pembeliannya tidak lagi mempertimbangkan faktor-faktor yang berpengaruh dalam penentuan pilihan seperti tingkatan harga, kualitas, jarak dan atribut lainnya karena telah tertanam dalam dirinya bahwa produk atau jasa yang akan dibeli telah memenuhi harapan dan kebutuhannya.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan sebab akibat atau pengaruh Citra Perusahaan (X1) dan Kualitas Pelayanan (X2) terhadap Loyalitas Nasabah (Y) pada Bank Sinarmas Syariah Cabang Kota Padang. Bentuk penelitian yang digunakan dalam penelitian ini merupakan penelitian asosiatif. Pengujian hipotesis dengan menggunakan model regresi linear berganda. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh nasabah bank Sinarmas Syariah pada tahun 2021 yang berjumlah 15.208 nasabah dan sampel dalam penelitian ini sebanyak 100 responden, dimana teknik pengambilan sampel secara Accidental Sampling

Hasil penelitian ditemukan Koefisien regresi variabel Citra perusahaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah. Hal ini dibuktikan Berdasarkan analisis statistik secara parsial citra perusahaan diperoleh nilai  $t_{hitung} 5,403 > t_{tabel} 1,661$  dan nilai  $sig 0,000 < 0,05$ . Artinya H1 diterima dan H0 di tolak. Maka dapat disimpulkan bahwa Citra perusahaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah Bank Sinarmas Syariah Cabang Kota Padang. Kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah Hal ini dibuktikan berdasarkan analisis statistik secara parsial *Kualitas pelayanan* diperoleh  $t_{hitung} 4,510 > t_{tabel} 1,661$  dan nilai  $sig 0,000 < 0,05$ , artinya H2 diterima dan H0 di tolak. Maka dapat disimpulkan bahwa Kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah Bank Sinarmas Syariah Cabang kota padang. Nilai F diketahui nilai  $f_{hitung} 33,352 > f_{tabel} 3,09$  dan signifikasi  $f = 0,000$  lebih kecil dari 0,05, artinya H3 diterima dan H0 ditolak. Dapat dikatakan bahwa Citra perusahaan, dan Kualitas pelayanan secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah

Dari hasil diatas dapat disimpulkan bahwa perusahaan meningkatkan kualitas pelayanannya yaitu dalam melayani berbagai keluhan dan kebutuhan nasabah, serta sebaiknya perusahaan memperhatikan citra perusahaan dan memberikan kualitas yang baik sehingga nasabah puas dengan pelayanan dari perusahaan tersebut.

Kata Kunci : Citra Perusahaan, Kualitas Pelayanan, Loyalitas Nasabah  
Daftar bacaan : 29 ( 2016; 2020)



## PERSETUJUAN PEMBIMBING SKRIPSI

Judul Skripsi : Pengaruh Citra Perusahaan Dan Kualitas Pelayanan Terhadap  
Loyalitas Nasabah Bank Sinarmas Syariah Cabang Kota  
Padang

Nama : Wulandari

NPM : 1810070530020

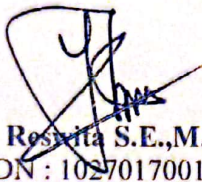
Program Studi : Manajemen

Fakultas : Ekonomi

Skripsi ini telah diperiksa, disetujui dan dipertahankan di hadapan Tim  
Penguji Skripsi Fakultas Ekonomi Universitas Baiturrahmah dan dinyatakan  
LULUS dalam Ujian Komprehensif Pada Tanggal 31 Mei 2022.

### Komisi Pembimbing

#### Pembimbing I



**Yefri Reswita S.E.,M.Si,Akt**  
NIDN : 1027017001

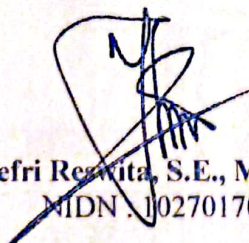
#### Pembimbing II



**Rina Febriani S.E.,M.Si**  
NIDN : 100808028401

### Pengesahan

UNIVERSITAS BAITURRAHMAH  
FAKULTAS EKONOMI  
DEKAN



**Yefri Reswita, S.E., M.Si, Akt**  
NIDN : 1027017001

## PERSETUJUAN PEMBIMBING SKRIPSI

Judul Skripsi : Pengaruh Citra Perusahaan Dan Kualitas Pelayanan Terhadap  
Loyalitas Nasabah Bank Sinarmas Syariah Cabang Kota  
Padang

Nama : Wulandari

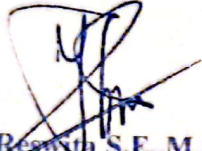
NPM : 1810070530007

Program Studi : Manajemen

Fakultas : Ekonomi

### Komisi Pembimbing

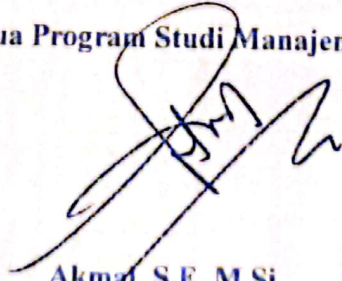
#### Pembimbing I

  
Yefri Reswita S.E., M.Si, Akt  
NIDN : 1027017001

#### Pembimbing II

  
Rina Febriani S.E., M.Si  
NIDN : 100808028401

#### Ketua Program Studi Manajemen

  
Akmal, S.E, M.Si  
NIDN : 1020036501

## SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Wulandari  
NPM : 1810070530020  
Program Studi : FakultasEkonomi  
Peminatan : Manajemen  
Jenjang : Strata 1

Menyatakan bahwa saya tidak melakukan kegiatan plagiat dalam penulisan skripsi saya yang berjudul : Pengaruh Citra Perusahaan dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah Bank Sinarmas Syariah Cabang Kota Padang.

Apabila suatu saat nanti terbukti saya melakukan tindakan plagiat, maka saya akan menerima sanksi yang telah ditetapkan.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya.

Padang, Mei 2022



Wulandari

NPM:1810070530020