

ABSTRAKSI

Penilaian masyarakat terhadap bank dipengaruhi oleh bagaimana masyarakat tersebut memaknai produk bank atau pelayanan yang diterima. Beberapa permasalahan yang menjadi pertanyaan dalam penelitian ini antara lain: 1) bagaimanakah pengaruh variabel kualitas pelayanan dan variabel citra perusahaan terhadap loyalitas nasabah Bank Syariah Mandiri Semarang?; 2) bagaimanakah pengaruh variabel kualitas pelayanan dan variabel citra perusahaan terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah Mandiri Semarang?; 3) bagaimanakah pengaruh kepuasan terhadap loyalitas nasabah Bank Syariah Mandiri Semarang?.

Populasi yang akan diteliti ialah seluruh nasabah tabungan Bank Syariah Mandiri Semarang yang jumlahnya 12.800. Sampel dalam penelitian ini berjumlah 100 orang.

Sampel dalam penelitian ini diambil dengan menggunakan teknik *purposive sampling*. Teknik analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah *path analysis*.

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, dapat disimpulkan hasil tersebut sebagai berikut: 1) kualitas Pelayanan mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan terhadap Loyalitas Nasabah; 2) citra perusahaan mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan terhadap Loyalitas Nasabah; 3) kualitas pelayanan mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan terhadap Kepuasan Nasabah; 4) citra perusahaan mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan terhadap Kepuasan Nasabah; 5) kepuasan nasabah mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan terhadap Loyalitas Nasabah; 6) kepuasan nasabah tidak menjadi variabel yang memediasi antara variabel kualitas pelayanan terhadap variabel loyalitas nasabah.; 7) kepuasan nasabah tidak menjadi variabel yang memediasi antara variabel citra perusahaan terhadap variabel loyalitas nasabah.

Kata Kunci: Loyalitas Nasabah, Kepuasan Nasabah, Kualitas Pelayanan, Citra Perusahaan

**Halaman Pengesahan
Usulan Penelitian untuk Sripsi**

**STUDI KUALITAS PELAYANAN DAN
CITRA PERUSAHAAN TERHADAP
LOYALITAS NASABAH**

Disusunoleh :

PutriFauziaRizky

Nim : 30401310920

Telah disetujui oleh pembimbing dan selanjutnya dapat di ajukan dihadapan
sidang panitia ujian usulan penelitian

Skripsi

Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi
Universitas Islam Sultan Agung Semarang

Semarang , 22 September 2017

Pembimbing



Prof. DR. Hj. Tatiek Nurhayati, MM

STUDI KUALITAS PELAYANAN DAN CITRA PERUSAHAAN TERHADAP LOYALITAS NASABAH

Disusun oleh :
Putri Fauzia Rizky
Nim : 30401310920

Telah dipertahankan di depan penguji
Pada tanggal 22 September 2017

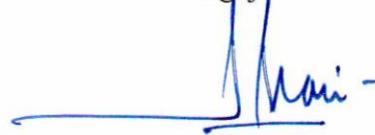
Susunan Dewan Penguji

Pembimbing



Prof. DR. Hj. Tatiek Nurhavati, MM

Penguji



1. Dr. H. Asyhari, SE, MM



2. Dr. H. Moch Zulfa, MM

Skripsi ini telah di terima sebagai salah satu persyaratan
Untuk memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi
Tanggal, 27 September 2017

Mengetahui
Kepala Jurusan Manajemen



(Dr. Hendar, SE, M.Si)

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Yang bertandatangan di bawah ini :

Nama : PutriFauziaRizky

NIM : 30401310920

Menyatakan bahwa skripsi dengan judul :
“Studi Kualitas Pelayanan dan Citra Perusahaan Terhadap Loyalitas Nasabah” dan diajukan untuk diuji pada tanggal: 22 September 2017, adalah hasil karya saya.

Dengan ini saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa dalam Skripsi ini tidak terdapat keseluruhan atau sebagai tulisan orang lain yang saya ambil dengan cara mengambil atau meniru kalimat atau simbol yang menunjukkan gagasan atau pendapat atau pikiran dari penulis lain, yang saya akui seolah-olah sebagai tulisan saya sendiri, dan atau tidak terdapat bagian atau keseluruhan tulisan yang saya salin, tiru, atau yang saya ambil dari tulisan orang lain tanpa memberikan pengakuan pada penulisan aslinya.

Saya bersedia menarik skripsi yang saya ajukan, apabila terbukti bahwa saya melakukan tindakan menyalin atau meniru tulisan orang lain yang seolah-olah tulisan sendiri. Dan saya bersedia bila gelar dan ijazah yang diberikan oleh universitas dibatalkan.

DosenPembimbing



(Prof. DR. Hj. Tatiek Nurhayati, MM)

Semarang, 27 September 2017
Yang memberi pernyataan,



Putri Fauzia Rizky

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

MOTTO:

Barang siapa mengerjakan amal salih, baik laki-laki maupun perempuan dalam keadaan beriman, maka sesungguhnya akan kami berikan kepadanya kehidupan yang baik, dan sesungguhnya akan kami beri balasan kepada mereka dengan pahala yang lebih baik dari apa yang telah mereka kerjakan.

(QS. An-Nahl : 74)

Boleh jadi kamu membeci sesuatu, padahal ia amat baik bagimu, dan boleh jadi (pula) kamu menyukai sesuatu, padahal ia amat buruk bagimu. Allah mengetahui sedang kamu tidak mengetahui.

(QS. Al-Baqarah : 216)

Maka apabila kamu telah selesai (dari satu urusan), kerjakan dengan sungguh-sungguh (urusan) yang lain. Dan hanya kepada Tuhanlah henaknya kamu berharap.

(QS. Al-Insyirah : 7&8)

Allah tidak akan membebani seorang hambanya, melainkan sesuai dengan kemampuannya.

(QS. Al-Baqarah : 286)

PERSEMBAHAN

Puji syukur atas rahmat dan karunia Allah SWT dan

junjungan kita Nabi besar muhammad SAW

Kupersembahkan skripsi ini untuk :

Mamahku yang kusayangi

Alm. Papah yang sangat kucintai

Saudara-saudara perempuanku

Calon Imamku

Sahabat-sahabatku

Almamaterku Unissula Semarang

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Wr. Wb

Puji syukur penulis panjatkan atas kehadiran Allah SWT atas rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan penelitian praskripsi dengan judul **“STUDI KUALITAS PELAYANAN DANCITRA PERUSAHAAN TERHADAP LOYALITAS NASABAH”** yang disusun sebagai syarat akademis untuk menyelesaikan program sarjana (S1) jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Islam Sultan Agung Semarang.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini tidak mungkin terselesaikan dengan baik tanpa dukungan, bimbingan dan bantuan, serta doa dari berbagai pihak selama penyusunan usulan penelitian skripsi ini berlangsung. Oleh karena itu, dengan kerendahan hati penulis mengucapkan terimakasih kepada :

1. IbuProf. Dr. Hj. TatiekNurhayati, MM selaku dosen pembimbing atas segala petunjuk, saran, dan bimbingannya sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini dengan baik dan lancar.
2. Ibu Hj. Olivia Fachrunnisa, SE., M.Si.,Ph.D selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Islam Sultam Agung Semarang.
3. Bapak Drs. Hendar, M.Si. selaku Ketua Program Studi Manajemen Universitas Islam Sultan Agung Semarang.
4. Bapak dan ibu dosen yang telah memberikan ilmu kepada penulis selama belajar di Fakultas Ekonomi Universitas Islam Sultan Agung Semarang.

5. Alm. Papah **Ir. R. Bambang Sumarsono** dan Mamah **Dra. Sri Iswardani** tercinta yang telah memberikan cinta kasih sayang, doa, motivasi, dan dukungan materi, serta alasan utama untuk memberikan sembah baktiku atas segala yang engkau berikan dengan ketulusan hati, teriring kata maaf yang selalu penulis ucapkan. I love you more than anything
6. Kakak pertamaku **Putri Ima Ilhami, SE** dan kakak keduaku **Putri Intan Amalia, SE** kakak-kakak iparku **Mas. Angga** dan **Mas. Freddy**, keponakanku tersayang **Alvaro** dan **Alkhansa** semoga persaudaraan kita tetap indah dan selalu kompak.
7. Terimakasih kepada Bude **Murningsih** dan pakde **Farid Budiman** yang senantiasa menjaga amanah dari papah untuk menjadi orang tuaku memberikan semangat, doa dan dukungan biaya sehingga penulis dapat menyelesaikan pendidikan S1.
8. Calon imamku **Cahyo Wibowo, S.AB** yang telah memberikan semangat, dukungan dan bantuan setulus hati sehingga penulis dapat menyelesaikan kewajiban pendidikan S1 ini sebelum calon imamku menghalalkanku 7 bulan lagi.
9. Semua Saudara, teman, dan sahabat-sahabat yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu, terimakasih atas bantuan dan dukungan pada penulis hingga selesainya penulisan skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna. Oleh karena itu kritik dan saran yang membangun dari berbagai pihak sangat penulis harapkan. Semoga karya kecil ini dapat memberikan manfaat bagi pembaca dan semua pihak yang berkepentingan.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb

Semarang, 27 September 2017



Putri Fauzia Rizky