

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN CITRA MEREK TERHADAP  
LOYALITAS PELANGGAN MELALUI KEPUASAN PELANGGAN PADA  
NASABAH BANK BPR RASUNA MAGETAN**

**SKRIPSI**



**OLEH:**

**WARIH PRATIKALIA WIDYAWATI**

**NIM. 2403102181L**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS PGRI MADIUN**

**2025**

**LEMBAR PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING**

Skripsi oleh Warih Pratikalia Widyawati telah diperiksa dan disetujui untuk diuji.

Madiun, 20 Desember 2025

Pembimbing I,

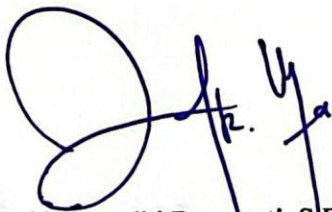


Dr. Hari Purwanto, S.E., M.M.

NIDN. 0728047704

Madiun, 20 Desember 2025

Pembimbing II,




Robby Sandhi Dessyarti, S.E., M.M.

NIDN. 0724128802

**LEMBAR PENGESAHAN PANITIA PENGUJI**

Skripsi Warih Pratikalia di depan panitia penguji pada hari Selasa tanggal 27 Januari 2026.


Panitia Penguji,

  
Dr. Apriyanti, S.E., M.M CPSMM.  
NIDN. 0704047305

Ketua

  
Robby Sandhi Dessyarti, S.E., M.M.  
NIDN. 0724128802


Sekretaris

  
Dr. Hari Purwanto, S.E., M.M.  
NIDN.0728047704

Anggota

  
Robby Sandhi Dessyarti, S.E., M.M.  
NIDN. 0724128802

Anggota

  
Dr. Apriyanti, S.E., M.M. CPSMM.  
NIDN. 0704047305

Anggota

Mengetahui,  
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis



Dr. Anggita Langgeng Wijaya, S.E., M.Si., Ak., CA.  
NIDN. 0727078603



Mengetahui,  
Kaprosdi S1 Manajemen

Dr. Apriyanti, S.E., M.M. CPSMM.  
NIDN. 0704047305

## PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Warih Pratikalia Widyawati  
NIM : 2403102181L  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis  
Program Studi : Manajemen

Menyatakan dengan sebenarnya, bahwa skripsi yang tulis ini benar-benar merupakan hasil karya sendiri, bukan merupakan pengambil alihan tulisan atau pikiran orang lain yang akui sebagai hasil tulisan pikiran sendiri. Apabila dikemudian hari terbukti atau dapat dibuktikan skripsi ini plagiat, maka bersedia menerima sanksi atas perbuatan tersebut.

Madiun, 20 Januari 2026

Yang membuat pernyataan,



Warih Pratikalia Widyawati  
NIM. 2403102181L

## **MOTTO DAN KATA PERSEMBAHAN**

### **MOTTO:**

“Kesuksesan tidak diukur dari seberapa sering Anda jatuh, tetapi seberapa sering Anda bangkit kembali.” - Vince Lombardi

“Kesalahan terbesar seseorang menganggap sepele hal-hal kecil, yang dianggap berharga untuk orang lain”

### **PERSEMBAHKAN:**

Dengan Mengucap Syukur Rahmat Allah SWT. Skripsi ini saya persembahkan sebagai tanda bukti kepada orang tua tercinta, adik, kerabat, orang yang menemani penulis.

## KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT, karena atas segala karunianya penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Citra Merek Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan Pada Nasabah Bank BPR Rasuna Magetan”**. Skripsi ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat memperoleh gelar Sarjana Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas PGRI Madiun. Skripsi ini dapat selesai berkat dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, dalam kesempatan ini penulis ingin menyampaikan terimakasih yang setulusnya dan penghargaan yang tertinggi kepada:

1. Dr. Supri Wahyudi Utomo, M.Pd, selaku Rektor Universitas PGRI Madiun.
2. Dr. Anggita Langgeng W, S.E., M.Si., AK., CA., CPA., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas PGRI Madiun.
3. Ibu Karuniawati Hasanah, S.E., M.M., selaku Wakil Dekan 1 FEB Universitas PGRI Madiun.
4. Ibu Liliek Nur Sulistyowati, S.E.,M.M., selaku Wakil Dekan 2 FEB Universitas PGRI Madiun.
5. Dr. Apriyanti, S.E., M.M., CPSM selaku Kepala Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas PGRI Madiun.
6. Bapak Hari Purwanto, S.E., M.M. selaku Dosen Pembimbing I yang dengan sabar membimbing, mengarahkan dan memberikan nasehat-nasehat dalam penyusunan skripsi ini.

7. Bapak Robby Sandhi Dessyarti, S.E., M.M. selaku Dosen Pembimbing II yang dengan sabar membimbing, mengarahkan dan memberikan nasehat-nasehat dalam penyusunan skripsi ini.
8. Ayahanda tercinta Budi Widodo, terimakasih selalu berjuang untuk kehidupan penulis, beliau memang tidak sempat merasakan pendidikan sampai bangku perkuliahan, namun beliau mampu mendidik penulis, mengusahakan apa yang diperlukan saat dibutuhkan, memotivasi, memberikan dukungan dan semangat serta selalu mengajarkan kebaikan dalam hidup penulis sehingga penulis mampu menyelesaikan studinya sampai sarjana. Sehat selalu dan Panjang umur karena ayahku harus selalu ada disetiap perjuangan dan pencapaian hidup penulis. Terimakasih ayah. Penulis sangat mencintai ayah.
9. Bidadari surgaku mama Sulistyawati, mama yang hebat luar biasa yang selalu menjadi penyemangat saya. Tanpa adanya semangat dari beliau juga tidak bisa sampai dihari ini. Terima kasih sudah melahirkan, berjuang sekuat tenaga untuk memberikan kehidupan yang layak untuk saya. Kesuksesan dan segala hal baik yang kedepannya akan penulis dapatkan adalah karena ayah dan mama. Tolong hidup lebih lama didunia ini. Terimakasih mama I Love You More.
10. Untuk Suami Penulis Lukman Tri Ardiansah dan Anak Laki-Laki Penulis Alexandria Aksa Ardiansah terimakasih sampai sejauh ini masih menjadi Hal Terindah Penulis sampai mendapat gelar Sarjana. I love You.
11. Kepada seseorang yang tak kalah penting kehadirannya, Ibu Pipin Ratnawati dan Bapak Yudhi Pradigda J terimakasih banyak telah menjadi bagian dari

perjalanan hidup penulis dari Masuk tahun 2023 sampai sekarang dan menjadi rumah untuk melepas keluh kesah. Berkontribusi banyak dalam penulisan Skripsi ini, baik tenaga, materi, maupun waktu kepada penulis. Sudah selalu mendukung, membantu, menghibur, mendengarkan keluh kesah, menyaksikan setiap tangisan, sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir ini.

12. Rheznandya Kimi M selaku sahabat penulis yang senantiasa menemani penulis dalam keadaan sulit dan senang, memberikan dukungan serta motivasi sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan lancar.
13. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang telah banyak membantu memberikan pemikiran demi kelancaran dan keberhasilan penyusunan skripsi ini.
14. Terakhir, saya ingin mengucapkan terima kasih untuk diri saya sendiri karena sudah mau berjuang dan bertahan sejauh ini dalam melewati senang dan sedih masa-masa perkuliahan, sehingga akhirnya saya bisa berada dititik sekarang hingga dapat menyelesaikan Penelitian ini.

Madiun, Januari 2026

Warih Partikalia Widyawati

NIM. 2403102181L

## DAFTAR ISI

SAMPUL.....	ii
LEMBAR PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING .....	iii
LEMBAR PENGESAHAN PANITIA PENGUJI.....	iv
PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN.....	v
MOTTO DAN KATA PERSEMBAHAN .....	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL .....	xiii
DAFTAR GAMBAR .....	xiv
ABSTRAK .....	xv
BAB I PENDAHULUAN .....	1
A. Latar Belakang .....	1
B. Batasan Masalah .....	16
C. Rumusan Masalah.....	17
D. Tujuan Penelitian .....	17
E. Manfaat Penelitian .....	18
BAB II KAJIAN PUSTAKA .....	20
A. Kajian Teori .....	20
1. Theory of Planned Behaviour.....	20
2. Loyalitas Pelanggan.....	21
3. Kepuasan Pelanggan.....	27
4. Kualitas Pelayanan .....	31
5. Citra Merek.....	37
B. Penelitian Terdahulu .....	41
C. Kerangka Berpikir.....	55
D. Hipotesis Penelitian.....	56
BAB III METODE PENELITIAN .....	73

A. Tempat dan Waktu Penelitian .....	73
B. Jadwal Penelitian.....	74
C. Desain Penelitian.....	75
D. Populasi, Sampel, dan Teknik Pengambilan Sampel.....	76
E. Variabel Penelitian dan Definisi Oprasional Variabel.....	78
F. Teknik Pengumpulan Data.....	81
G. Instrumen Penelitian .....	81
H. Teknik Analisis Data.....	82
1. Uji Data Instrumen Variabel Penelitian.....	83
2. Uji Asumsi Klasik .....	84
3. Uji Path Analysis .....	86
4. Uji Hipotesis.....	87
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	91
A. Gambaran Umum.....	91
B. Deskripsi Data .....	92
1. Karakteristik Responden.....	92
2. Deskripsi Jawaban Responden .....	100
C. Analisis Data.....	108
1. Uji Instrumen.....	108
2. Uji Reliabilitas.....	116
3. Uji Asumsi Klasik .....	116
4. Analisis Jakur ( <i>Path Analysis</i> ).....	119
D. Uji T.....	123
1. Uji Parsial (Uji t).....	123
E. Uji Sobel (Sobel Test).....	125
1. Pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan melalui Kepuasan pelanggan. ....	126
2. Pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan melalui Kepuasan pelanggan. ....	127

F. Uji Koefisien Determinan ( $R^2$ ).....	127
G. PEMBAHASAN .....	128
BAB V PENUTUP .....	148
A. Kesimpulan .....	148
B. Keterbatasan Penelitian.....	149
C. Saran .....	149
DAFTAR PUSTAKA.....	151

## DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu.....	41
Tabel 3. 1 Jadwal Penelitian 2025.....	74
Tabel 3. 2 Definisi Operasional.....	79
Tabel 3. 3 Skala Likert .....	82
Tabel 4. 1 Karakteristik Berdasarkan Usia.....	93
Tabel 4. 2 Karakteristik Berdasarkan Jenis Kelamin .....	95
Tabel 4. 3 Karakteristik Berdasarkan Pendidikan .....	96
Tabel 4. 4 Karakteristik Berdasarkan profesi .....	98
Tabel 4. 5 Deskripsi Variabel Kualitas Pelayanan .....	101
Tabel 4. 6 Deskripsi Variabel Citra Merek.....	103
Tabel 4. 7 Deskripsi Variabel Kepuasan Pelanggan .....	104
Tabel 4. 8 Deskripsi Variabel Loyalitas Pelanggan .....	106
Tabel 4. 9 Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan (X1).....	109
Tabel 4. 10 Hasil Uji Validitas Variabel Citra Merek(X <sub>2</sub> ).....	111
Tabel 4. 11 Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Pelanggan(Z).....	113
Tabel 4. 12 Hasil Uji Validitas Variabel Loyalitas Pelanggan(Y) .....	114
Tabel 4. 13 Hasil Uji Reliabilitas .....	116
Tabel 4. 14 Hasil Uji Normalitas.....	117
Tabel 4. 15 Hasil Uji Multikolinearitas .....	118
Tabel 4. 16 Hasil Uji Heteroskedastisitas .....	119
Tabel 4. 17 Hasil Uji Path .....	120
Tabel 4. 18 Hasil Uji Path .....	122
Tabel 4. 19 Uji T.....	124
Tabel 4. 20 Uji T.....	125
Tabel 4. 21 Hasil Uji Koefisien Determinan (R <sup>2</sup> ) .....	128

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Layanan BPR Rasuna Magetan .....	7
Gambar 1. 2 Citra Merek BPR Rasuna Magetan .....	9
Gambar 2. 1 Diagram Minat dan Perilaku.....	21
Gambar 2. 2 Kerangka Berpikir .....	56
Gambar 3. 1 Desain Penelitian .....	75