

**PENGARUH PRODUK PINJAMAN, CITRA PERUSAHAAN DAN
KEPERCAYAAN TERHADAP LOYALITAS NASABAH
(Studi Pada Nasabah PT Bank Rakyat Indonesia Unit Mautapaga)**

SKRIPSI

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Guna Memperoleh Gelar Sarjana
Manajemen Pada Fakultas Ekonomi Universitas Flores**



OLEH:

MARIANUS ANTONIUS MUGA
2018410927

PROGRAM STUDI MANAJEMEN

FAKULTAS EKONOMI

UNIVERSITAS FLORES

ENDE

2023

LEMBAR PERSETUJUAN

Nama : MARIANUS ANTONIUS MUGA
Nim : 2018410927
**Judul : PENGARUH PRODUK PINJAMAN, CITRA PERUSAHAAN
DAN KEPERCAYAAN TERHADAP LOYALITAS NASABAH
(Studi Pada Nasabah PT Bank Rakyat Indonesia Unit
Mautapaga)**


Ende, 26 Januari 2023

**Telah Diujikan Di Depan Tim Penguji Skripsi
Program Studi Manajemen
Fakultas Ekonomi**

Pembimbing I

Pembimbing II


Gabriel Tanusi, SE.,M.Si
NIDN. 08 2706 7101


Yulius Laga, SE.,M.Ec.,Dev
NIDN. 08 0507 8703

**Mengetahui
Ketua Program Studi Manajemen
Fakultas Ekonomi Universitas Flores**


Lambertus Langga, SE.,M.Sc
NIDN. 08 2507 7101

LEMBAR PENGESAHAN

Telah diujikan dan disahkan Oleh Tim Penguji Skripsi Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Flores Untuk Dipertahankan Guna Memperoleh Sarjana Manajemen Pada:

Hari : Kamis

Tanggal : 26 Januari 2023



**Mengesahkan,
Dekan Fakultas Ekonomi**
Iriany Dewi Soleiman, SE.,M.Sc
NIDN. 08 2603 7001



**Mengetahui,
Ketua Program Studi Manajemen**
Lambertus Langga, SE.,M.Sc
NIDN. 08 2507 7101

Tim Penguji:

- | | | | |
|----|--|----|-------|
| 01 | <u>Lambertus Langga, SE.,M.Sc</u>
NIDN. 08 2507 7101 | 1. | |
| 02 | <u>Maria Endang Jamu, SE.,MM</u>
NIDN. 08 1410 9101 | 2. | |
| 03 | <u>Maria Helena Carolinda Dua Mea, S.S.,MM</u>
NIDN. 08 3110 8301 | 3. | |
| 04 | <u>Yulius Laga, SE.,M.Ec.,Dev</u>
NIDN. 08 0507 8703 | 4. | |
| 05 | <u>Gabriel Tanusi, SE.,M.Si</u>
NIDN.08 2706 7101 | 5. | |



UNIVERSITAS FLORES
FAKULTAS EKONOMI PROGRAM STUDI MANAJEMEN
PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya menyatakan bahwa skripsi saya dengan judul:

“PENGARUH PRODUK PINJAMAN, CITRA PERUSAHAAN DAN KEPERCAYAAN TERHADAP LOYALITAS NASABAH (Studi Pada Nasabah PT Bank Rakyat Indonesia Unit Mautapaga)”

Dan dimajukan untuk diuji pada tanggal, 26 Januari 2023 adalah hasil karya saya.

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

Apabila saya melakukan hal tersebut di atas, baik sengaja maupun tidak, dengan ini saya menyatakan menarik skripsi yang saya ajukan sebagai hasil tulisan saya sendiri ini. Bilah kemudian terbukti bahwa saya ternyata melakukan tindakan menyalin atau meniru tulisan orang lain seolah-olah hasil pemikiran saya sendiri, berarti gelar dan ijasah yang telah diberikan oleh Universitas batal saya terima.

Ende, 26 Januari 2023
Yang Memberi Pernyataan



Marianus Antonius Muga
2018410927

MOTTO

**“SEBAIK DAN SEHEBATNYA MANUSIA ADALAH
YANG
BERMANFAAT BAGI ORANG LAIN”**

(Yanto Muga)

HALAMAN PERSEMBAHAN

Penulis menghaturkan syukur kehadiran Tuhan Yang Maha Kuasa atas Segala rahmat dan karunianya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“Pengaruh Produk Pinjaman, Citra Perusahaan Dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Nasabah (Studi Pada Bank Rakyat Indonesia Unit Mautapaga)”** skripsi ini Disusun sebagai salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen di Fakultas Ekonomi Universitas Flores.

Dengan penuh rasa syukur kehadiran Tuhan Yang Maha Kuasa maka dengan rendah hati penulis persembahkan skripsi ini untuk :

1. Ucapan rasa syukur kepada Tuhan Yesus yang telah memberikan petunjuk dan kemudahan kepada penulis dalam menyusun skripsi ini hingga terselesaikan.
2. Terima kasih untuk orang tua tercinta bapak Gabriel Posenti Si'a dan Ibu Margaretha Noi yang telah memberikan dukungan, doa dan motivasi.
3. Terima kasih kakak Belmin, Suster Flora, Paula, Fatima, Kim, Aldi, Gio, Justin, kakak An, Kakak Safa, Kakak Ela yang mendukung dan memotivasi saya agar terus semangat dalam mengerjakan skripsi.
4. Terima kasih untuk para Dosen atas bimbingannya.
5. Terima kasih untuk pimpinan dan Karyawan BRI Unit Mautapaga
6. Terima kasih untuk para sahabat bung Melky Djami Lata, Ricky Redo, Hendra Siga, Vita Didu, Odi MD, Nona Letto, Audi, Enjel Kore Kale, Efra Badu, dan Nafira. Yang selalu mensupport dan mendoakan penulis dalam mengerjakan skripsi.

7. Terima kasih untuk keluarga besar Solid Squad dan keluarga besar Ra'a Ngure Squad.
8. Rekan-rekan seperjuangan program studi manajemen angkatan 2018 yang senantiasa mendukung penulis.
9. Almamaterku tercinta Universitas Flores
10. Agama, Nusa dan Bangsa.

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan ke kehadiran Tuhan Yang Maha Kuasa atas segala berkat dan rahmat-nya, sehingga penulis bisa menyelesaikan skripsi dengan judul **“Pengaruh Produk Pinjaman, Citra Perusahaan Dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Nasabah (Studi Pada Bank Rakyat Indonesia Unit Mautapaga)”** sebagai syarat untuk menyelesaikan Program Sarjana (S1) pada Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi Universitas Flores.

Dalam menyusun skripsi ini banyak hambatan dan rintangan yang penulis hadapi namun pada akhirnya dapat terselesaikan melalui bimbingan dan bantuan dari berbagai pihak baik secara moral dan spiritual. Pada kesempatan ini penulis ucapkan terima kasih kepada :

1. Bapak Dr. Simon Sira Padji, MA selaku Rektor Universitas Flores dan para Wakil Rektor Universitas Flores.
2. Ibu Iriany Dewi Soleiman, SE.,M.Sc selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Flores.
3. Bapak Lambertus Langga, SE.,M.Sc selaku Ketua Program Studi Manajemen Universitas Flores dan Maria Endang Jamu, SE.,MM selaku Sekretaris Program Studi Manajemen Universitas Flores.
4. Bapak Gabriel Tanusi, SE.,M.Si selaku pembimbing I dan Bapak Yulius Laga, SE.,M.Ec.,Dev selaku pembimbing II yang telah bersedia meluangkan waktu untuk memberikan arahan selama penyusunan skripsi.
5. Seluruh jajaran Dosen dan Staf Fakultas Ekonomi Universitas Flores.

Akhir kata, penulis menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini masih jauh dari kata kesempurnaan. Karena itu, penulis mohon saran dan kritik yang sifatnya konstruktif demi kesempurnaan.

Ende, 23 Oktober 2022

Penulis

ABSTRAK

Marianus Antonius Muga, Fakultas Ekonomi, Program Studi Manajemen. Pengaruh Produk Pinjaman, Citra Perusahaan dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Nasabah (Studi Pada Bank Rakyat Indonesia Unit Mautapaga. Pembimbing 1: Gabriel Tanusi Pembimbing 2: Yulius Laga

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Untuk mengetahui (1) pengaruh produk pinjaman terhadap loyalitas nasabah pada Bank Rakyat Indonesia Unit Mautapaga (2) pengaruh citra perusahaan terhadap loyalitas nasabah pada Bank Rakyat Indonesia Unit Mautapaga (3) pengaruh kepercayaan terhadap loyalitas nasabah pada Bank Rakyat Indonesia Unit Mautapaga. Penelitian ini termasuk penelitian asosiatif kausal dengan menggunakan pendekatan kuantitatif. Sampel dalam penelitian ini adalah 99 orang nasabah pada Bank Rakyat Indonesia Unit Mautapaga. Data dikumpulkan dengan kuesioner yang telah diuji validitas dan reliabilitasnya. Regresi linier berganda digunakan untuk uji hipotesis penelitian ini. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa, . Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa, (1) Ada pengaruh positif dan signifikan produk pinjaman terhadap terhadap loyalitas nasabah pada Bank Rakyat Indonesia Unit Mautapaga dengan nilai beta (β) sebesar 0,380 (2) Ada pengaruh positif dan signifikan citra perusahaan terhadap terhadap loyalitas nasabah pada Bank Rakyat Indonesia Unit Mautapaga dengan nilai beta (β) sebesar 0,268 (3) Ada pengaruh positif dan signifikan kepercayaan terhadap terhadap loyalitas nasabah pada Bank Rakyat Indonesia Unit Mautapaga dengan nilai beta (β) sebesar 0,579.

Kata kunci: *Produk Pinjaman, Citra Perusahaan, Kepercayaan, Loyalitas Nasabah.*

ABSTRACT

Marianus Antonius Muga, Faculty of Economics, Management Study Program. The Influence of Loan Products, Corporate Image and Trust on Customer Loyalty (Study at Bank Rakyat Indonesia Mautapaga Unit. Supervisor 1: Gabriel Tanusi Advisor 2: Yulius Laga

This study aims to find out (1) the effect of loan products on customer loyalty at Bank Rakyat Indonesia Mautapaga Unit (2) the effect of corporate image on customer loyalty at Bank Rakyat Indonesia Mautapaga Unit (3) the effect of trust on customer loyalty at Bank Rakyat Indonesia Unit Mautapaga. This research includes causal associative research using a quantitative approach. The sample in this study were 99 customers at Bank Rakyat Indonesia Mautapaga Unit. Data was collected from a questionnaire that had been tested for validity and reliability. Multiple linear regressions are used to test research hypotheses. The results of the research show that, . The results of the study show that, (1) There is a positive and significant effect of loan products on customer loyalty at Bank Rakyat Indonesia Unit Mautapaga with a value of beta (β) of 0.380 (2) There is a positive and significant effect on corporate image on customer loyalty to the Bank The Indonesian people's Mautapaga Unit has a beta (β) value of 0.268 (3). There is a positive and significant effect of trust on customer loyalty at Bank Rakyat Indonesia Mautapaga Unit has a beta (β) value of 0.579.

Keywords: *Loan Products, Corporate Image, Trust, Customer Loyalty.*

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PERSETUJUAN	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN	iv
MOTO	v
PERSEMBAHAN.....	vi
KATA PENGANTAR.....	viii
ABSTRAK	x
ABSTRACT	xi
DAFTAR ISI.....	xii
DAFTAR TABEL.....	xv
DAFTAR GAMBAR.....	xvi
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	7
1.3 Tujuan	7
1.4 Manfaat Penelitian	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	9
2.1 Landasan Teori	9
2.1.1 Pengertian Bank dan fungsi Bank	9
2.1.2 Pengertian Produk Pinjaman Bank.....	11
2.1.2.1 Jenis Produk Pinjaman Bank BRI.....	12
2.1.2.2 Indikator Produk Pinjaman	14
2.1.3 Pengertian Citra Perusahaan	14
2.1.3.1 Strategi Mempertahankan Citra Perusahaan	15
2.1.3.2 Indikator Citra Perusahaan.....	16
2.1.4 Pengertian Kepercayaan.....	17
2.1.4.1 Aspek Dalam Kepercayaan	18
2.1.4.2 Indikator Kepercayaan	19

2.1.5 Pengertian Loyalitas Nasabah	19
2.1.5.1 Karakteristik Loyalitas	20
2.1.5.2 Manfaat Loyalitas.....	21
2.1.5.3 Dimensi Loyalitas	21
2.1.3.4 Indikator Loyalitas	22
2.2 Penelitian Terdahulu	23
2.3 Pengembangan Hipotesis	24
2.4 Kerangka Pemikiran.....	27
BAB III METODE PENELITIAN	29
3.1 Jenis Penelitian	29
3.2 Lokasi Penelitian	29
3.3 Populasi dan Sampel	29
3.3.1 Populasi	29
3.3.2 Sampel.....	30
3.4 Metode Pengumpulan Data.....	31
3.5 Jenis dan Sumber Data.....	31
3.6 Defenisi Operasional variabel.....	32
3.7 Analisis Data	34
3.7.1 Uji Validitas dan Reabilitas	34
3.7.2 Uji Asumsi Klasik	35
3.7.2.1 Uji Linieritas	35
3.7.2.2 Uji Multikolinieritas.....	35
3.7.2.3 Uji Heteroskedastisitas.....	36
3.8 Teknik Analisis Data.....	37
3.8.1 Analisis Regresi Berganda	37
3.8.2 Pengujian Koefesien Persamaan Regresi.....	37
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	39
4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian	39
4.1.1 Visi, Misi dan Motto	39
4.1.1.1 Visi	39
4.1.1.2 Misi	40

4.1.1.3 Motto	40
4.1.2 Struktur Organisasi.....	40
4.2 Profil Responden	44
4.3 Uji Instrumen Penelitian	50
4.3.1 Uji Validitas	50
4.3.2 Uji Reliabilitas	52
4.3.3 Uji Asumsi Klasik	53
4.3.3.1 Uji Linieritas	53
4.3.3.2 Uji Multikolinieritas	54
4.3.3.3 Uji Heteroskedatisitas	55
4.3.3.4 Uji Normalitas	56
4.4 Uji Linier Berganda.....	56
4.4.1 Uji Parsial (t)	58
4.4.2 Uji Hipotesis.....	60
4.4.2.1 Hipotesis Pertama	60
4.4.2.2 Hipotesis Kedua	62
4.4.2.3 Hipotesis Ketiga	63
4.4.3 Koefisien Determinasi (R^2).....	65
4.5 Pembahasan dan Hasil Penelitian	66
4.5.1 Hipotesis Pertama.....	66
4.5.2 Hipotesis Kedua	67
4.5.3 Hipotesis Ketiga.....	69
BAB V PENUTUP	71
5.1 Kesimpulan	71
5.2 Saran	72

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1 Jumlah Nasabah Produk Pinjaman BRI Unit Mautapaga	6
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	23
Tabel 3.1 Skor Jawaban Responden.....	32
Tabel 3.2 Operasional Variabel	32
Tabel 4.1 Data Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	45
Tabel 4.2 Data Responden Berdasarkan Usia.....	46
Tabel 4.3 Data Responden Berdasarkan Pekerjaan	47
Tabel 4.4 Data Responden Berdasarkan Jenis Produk Pinjaman	48
Tabel 4.5 Data Responden Berdasarkan Lama Menjadi Nasabah	49
Tabel 4.6 Hasil Uji Validitas	50
Tabel 4.7 Hasil Uji Reliabilitas	51
Tabel 4.8 Hasil Uji Linieritas.....	53
Tabel 4.9 Hasil Uji Multikolinieritas	54
Tabel 4.10 Hasil Uji Heteroskedastisitas	55
Tabel 4.11 Hasil Uji Normalitas	56
Tabel 4.12 Hasil Uji Regresi Linear Berganda	57
Tabel 4.13 Hasil Uji t	58
Tabel 4.14 Hasil Analisis Regresi Produk Pinjaman Terhadap Loyalitas	61
Tabel 4.15 Hasil Koefisien Determinan Pengaruh Produk Pinjaman Terhadap Loyalitas	61
Tabel 4.16 Hasil Analisis Regresi Citra Perusahaan Terhadap Loyalitas.....	62
Tabel 4.17 Hasil Koefisien Determinan Pengaruh Citra Perusahaan Terhadap Loyalitas	63
Tabel 4.18 Hasil Analisis Regresi Pengaruh Kepercayaan Terhadap Loyalitas....	64
Tabel 4.19 Hasil Koefisien Determinan Pengaruh Kepercayaan Terhadap Loyalitas	64
Tabel 4.20 Hasil Uji Determinasi (R^2)	65

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran.....	28
Gambar 4.1 Diagram Lingkaran Berdasarkan Jenis Kelamin.....	45
Gambar 4.2 Diagram Lingkaran Berdasarkan Usia	46
Gambar 4.3 Diagram Lingkaran Berdasarkan Pekerjaan.....	47
Gambar 4.4 Diagram Lingkaran Berdasarkan Jenis Produk Pinjaman.....	48
Gambar 4.5 Diagram Lingkaran Berdasarkan Lama Menjadi Nasabah	49