

Analisis Pengaruh *Brand Image* dan Kinerja

***Frontliner* Terhadap kepuasan Nasabah**

(Studi Kasus Pada Bank BCA Cabang Ngoro Mojokerto)



Disusun Oleh:

Dhega Astra Sanfransisco Tender

NBI. 1121700015

PROGRAM STUDI ADMINISTRASI BISNIS

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN POLITIK

UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA

2021



Analisis Pengaruh *Brand Image* dan Kinerja

***Frontliner* Terhadap kepuasan Nasabah** (Studi Kasus Pada
Bank BCA Cabang Ngoro Mojokerto)



Disusun Oleh:

Dhega Astra Sanfransisco Tender

NBI. 1121700015

PROGRAM STUDI ADMINISTRASI BISNIS

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN POLITIK

UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA

2021

TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI

Nama : **Dhega Astra Sanfransisco Tender**

NPM : 1121700015

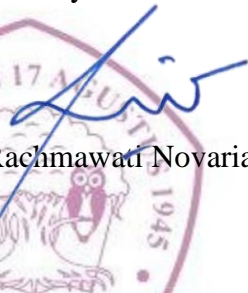
Judul : ANALISIS PENGARUH *BRAND IMAGE* DAN KINERJA *FRONTLINER* TERHADAP KEPUASAN NASABAH (Studi Explanasi Tentang Analisis Pengaruh *Brand Image* dan Kinerja *Frontliner* Terhadap Kepuasan Nasabah Bank BCA Cabang Ngoro Mojokerto)

Menegetahui :

Dekan Fakultas Ilmu Sosial
dan Ilmu Politik
Universitas 17 Agustus 1945
Surabaya

Surabaya, 10 juli 2021

Disetujui oleh
Dosen Pembimbing


Dr. Dra. Rachmawati Novaria, MM



Dr. IGN. Anom Maruta, M.M

TANDA PENGESAHAN SKRIPSI

Dipertahankan di depan Sidang Dewan Penguji Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya, dan diterima untuk memenuhi syarat guna memperoleh Gelar Sarjana pada tanggal 10 Juli 2021.

Dewan Penguji :

1. Dr. IGN. Anom Maruta, M.M.
Ketua
2. Dr. Dra. Rachmawati Novaria, MM
Anggota
3. Dra. Awin Mulyati, MM
Anggota

()

()

()

Mengesahkan

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA

Dekan,



Dr. Dra. Rachmawati Novaria, MM

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan di bawah ini,

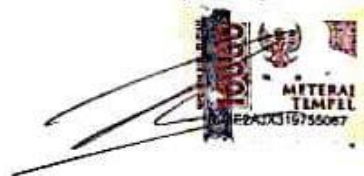
Nama : Dhega Astra Sanfransisco Tender
NBI : 1121700015
Program Studi : Administrasi Bisnis
Fakultas : Ilmu Sosial dan Politik

Menyatakan :

1. Bahwa Skripsi yang saya buat adalah benar-benar karya ilmiah saya sendiri dan atas bimbingan dari dosen karya ilmiah saya sendiri dan atas bimbingan dari dosen pembimbing bukan hasil plagiat dari karya ilmiah orang lain yang telah dipublikasikan dan / atau karya ilmiah orang lain yang digunakan untuk memperoleh gelar akademik tertentu.
2. Bahwa jika saya mengambil, mengutip atau menulis sebagian dari karya ilmiah orang lain tersebut akan mencantumkan sumber dan mencantumkan dalam Daftar Pustaka.
3. Apabila di kemudian hari ternyata Skripsi saya terbukti sebagian atau seluruhnya sebagai plagiat dari karya ilmiah orang lain tanpa menyebutkan sumbernya dan tidak mencantumkan dalam Daftar Pustaka, maka saya bersedia menerima sanksi terberat pencabutan gelar akademik yang saya peroleh.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sungguh-sungguh dan atas kesadaran yang sesadar-sadarnya.

Surabaya, 10 juli 2021



Dhega Astra Sanfransisco Tender



UNIVERSITAS
17 AGUSTUS 1945
SURABAYA

BADAN PERPUSTAKAAN

Jl. Semolowaru 45 Surabaya

Tlp. 031 0593 1800(ex.311)

Email : perms@unta-g-shy.ac.id

**LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA
ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

Yang Bertanda Tangan di Bawah ini, Saya:

Nama : Dhega Astra Sanfransisco Tender
NIM : 1121700015
Program Studi : Administrasi Bisnis
Perguruan Tinggi : Universitas 17 Agustus 1945, Surabaya

Demi pengembangan ilmu pengetahuan menyetujui untuk memberikan kepada Universitas 17 Agustus 1945, Surabaya. Hak Bebas Royalti Non-eksklusif (*Non-exclusive Royalty-Free Right*) atas karya ilmiah saya yang berjudul:

**ANALISIS PENGARUH *BRAND IMAGE* DAN KINERJA
FRONTLINER TERHADAP KEPUASAN NASABAH (studi kasus Bank
BCA Cabang Ngoro Mojokerto)**

Hak Bebas Royalti Non-eksklusif ini Universitas 17 Agustus 1945, Surabaya. berhak menyimpan, alih media/format, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan mempublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Dibuat di : Universitas 17 Agustus 1945

Pada tanggal : 10 Juli 2021

Yang Menyatakan

Dhega Astra Sanfransisco Tender

MOTTO

“Hidup adalah mimpi bagi mereka yang bijaksana, permainan bagi mereka yang bodoh, komedi bagi mereka yang kaya, dan tragedi bagi mereka yang miskin.”

- Sholom Aleichem.

“Usaha dan keberanian tidak cukup tanpa tujuan dan arah perencanaan.”

- John F. Kennedy

“carilah masalah sampai kamu benar-benar tidak takut dengan masalah, artinya jadilah seseorang yang mampu menguasai keadaan dalam kondisi apapun”

-Dhega Astra S.T

PERSEMBAHAN

Skripsi ini di Persembahkan kepada:

1. Kedua Orang tua saya, terima kasih untuk setiap doa dan motivasi yang selalu dipanjatkan dan mendukung, terima kasih telah memberikan segalanya demi tercapainya kuliah ini tanpa kedua orang tua, saya tak bisa apa-apa dan tak bisa menyelesaikan skripsi saya. Insya allah kelak semoga saya bisa menjadi kebanggan kedua Orang Tua saya.
2. Universitas 17 Agustus 1945, yang saya cintai dan saya banggakan
3. Kepada semua keluarga, kerabat dekat dan teman-teman yang telah mensupport saya selama ini.

**ANALISIS PENGARUH BRAND IMAGE DAN KINERJA
FRONTLINER TERHADAP KEPUASAN NASABAH
(Studi Kasus Pada Bank BCA Cabang Ngoro Mojokerto)**

Oleh :

Dhega Astra Sanfransisco Tender
Administrasi Bisnis, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik,
Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya
Email: dhegaastra76@gmail.com

ABSTRAK

Tujuan penelitian ini adalah untuk menguji pengaruh *Brand Image* dan Kinerja *Frontliner* Terhadap Kepuasan Nasabah Bank BCA Cabang Ngoro Mojokerto. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan angket/kuesioner dengan populasi seluruh masyarakat Kota Mojokerto dan sampelnya adalah Nasabah yang datang ke Bank BCA cabang Ngoro Mojokerto untuk bertransaksi. Teknik pengambilan sampel menggunakan *accidental Sampling*. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah Analisis Regresi Linier Berganda dengan menggunakan bantuan software IBM SPSS versi 26.0. Hasil penelitian yang diperoleh menunjukkan bahwa variabel *Brand Image* dan Kinerja *Frontliner* berpengaruh terhadap Kepuasan Nasabah Bank BCA Cabang Ngoro Mojokerto.

Dalam Uji Determinasi (*R Square*) menunjukkan bahwa pengaruh yang ditunjukkan *Brand Image* dan Kinerja *Frontliner* terhadap Kepuasan Nasabah Bank BCA Cabang Ngoro Mojokerto secara bersama-sama sebesar 93,9 % dan sisanya 6,1 % dipengaruhi oleh faktor-faktor lain yang tidak diteliti oleh peneliti seperti kenyamanan area Bank, suhu ruangan, panjang antrian, kebersihan dan lain-lain. Dengan demikian pihak Bank BCA Cabang Ngoro Mojokerto meskipun memperoleh hasil yang tinggi akan tingkat kepuasan nasabahnya, mereka harus tetap meningkatkan kualitas pelayanannya agar tingkat kepuasan nasabahnya semakin maksimal dan menjaga agar nasabah yang sudah merasa sangat puas agar tidak turun tingkat kepuasan mereka.

Kata kunci: *Brand Image*, Kinerja *Frontliner* dan Kepuasan Nasabah

ANALYSIS OF THE INFLUENCE OF BRAND IMAGE AND FRONTLINER PERFORMANCE ON CUSTOMER SATISFACTION

(Case Study at Bank BCA Ngoro Mojokerto Branch)

By : Dhega Astra Sanfrancisco Tender

Business Administration, Faculty of Social and Political Sciences, University
of 17 August 1945 Surabaya

Email: dhegaastra76@gmail.com

ABSTRACT

The purpose of this study was to examine the effect of Brand Image and Frontliner Performance on Customer Satisfaction at Bank BCA Ngoro Mojokerto Branch. The data collection technique in this study used a questionnaire/questionnaire with the entire population of Mojokerto City and the sample was customers who came to the Ngoro Mojokerto branch of BCA Bank for transactions. The sampling technique used was accidental sampling. The method used in this research is Multiple Linear Regression Analysis using IBM SPSS version 26.0 software. The results obtained indicate that the Brand Image and Frontliner Performance variables have an effect on Customer Satisfaction at Bank BCA Ngoro Mojokerto Branch.

In the Determination Test (R Square) it shows that the influence shown by Brand Image and Frontliner Performance on Customer Satisfaction of Bank BCA Ngoro Mojokerto Branch together is 93.9% and the remaining 6.1% is influenced by other factors that are not examined by researchers such as bank area comfort, room temperature, queue length, cleanliness and others. Thus, the Bank BCA Ngoro Mojokerto Branch despite obtaining high results for the level of customer satisfaction, they must continue to improve the quality of their services so that the level of customer satisfaction is maximized and keep customers who are already very satisfied so that their satisfaction level does not decrease.

Keywords: Brand Image, Frontliner Performance and Customer Satisfaction

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadirat Tuhan Yang Maha kuasa karena telah memberikan kesempatan pada penulis untuk menyelesaikan makalah ini. Atas rahmat dan hidayah-Nya lah penulis dapat menyelesaikan makalah berjudul Analilis Pengaruh Kinerja *Frontliner* dan *Brand Image* Terhadap kepuasan Nasabah bank BCA cabang Ngoro Mojokerto tepat waktu. Makalah Analilis Pengaruh Kinerja *Frontliner* dan *Brand Image* Terhadap kepuasan Nasabah bank BCA cabang Ngoro Mojokerto disusun guna memenuhi tugas Akhir Mahasiswa yaitu Skripsi.. Selain itu, penulis juga berharap agar makalah ini dapat menambah wawasan bagi pembaca tentang analisis kinerja *frontliner* dan *brand image* bank BCA terhadap kepuasan nasabah bank BCA cabang Ngoro. Penulis mengucapkan terima kasih sebesar-besarnya kepada Dr IGN Anom Maruta,MM dan Dra, Sri Andayani,MM selaku Dosen Pembimbing Dalam Skripsi Kali ini. Tugas yang telah diberikan ini dapat menambah pengetahuan dan wawasan terkait bidang yang ditekuni penulis. Penulis juga mengucapkan terima kasih pada semua pihak yang telah membantu proses penyusunan makalah ini.

Penulis menyadari makalah ini masih jauh dari kata sempurna dan masi banyak kekurangannya. Oleh karena itu, kritik dan saran yang membangun akan penulis terima demi kesempurnaan makalah ini.

Surabaya, 10 juli 2021



Dhega Astra Sanfransisco Tender

DAFTAR ISI

HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI	ii
HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI	iii
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN	iv
LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI	v
MOTTO	vi
PERSEMBAHAN	vii
ABSTRAK	viii
KATA PENGANTAR	x
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan Masalah	3
1.3 Tujuan Penelitian	3
1.4 Manfaat Penelitian	3
1.5 Sistematika Penelitian	4
BAB II INJAUAN PUSTAKA	6
2.1 Penelitian Terdahulu	6
2.2 Landasan Teori	20
2.2.1 Pemasaran	20
2.2.2 Bauran Pemasaran	21
2.2.3 Fungsi Pemasaran	21
2.2.4 Brand Image	22
A. Komponen Brand Image	22
B. Manfaat Brand Image	23
C. Indikator Brand Image	24
2.2.5 Kualitas Pelayanan	25
A. Indikator Kualitas Pelayanan	25
2.2.6 Kepuasan Nasabah	26
A. Indikator Kepuasan Nasabah	26
2.2.7 Kinerja Frontliner	27
2.3 Kerangka Pemikiran	29
2.4 Hipotesis	30
2.5 Definisi Konsep dan Operasional	31
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	33
3.1 Jenis Penelitian dan Sumber Data	33
3.2 Populasi dan Sampel	33

3.3 Teknik Pengambilan Sampel	35
3.4 Teknik Pengumpulan Data	35
3.5 Instrumen Riset dan Pengukuran	36
3.6 Uji Instrumen	37
3.6.1 Uji Validitas	37
3.6.2 Uji Reliabilitas	38
3.7 Teknik Analisis Data	39
3.7.1 Uji Hipotesis	40
BAB IV PENYAJIAN, ANALISA DAN PEMBAHASAN	43
4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian	43
4.2 Karakteristik Responden	46
4.2.1 Jenis Kelamin	46
4.2.2 Usia	47
4.2.3 Pekerjaan	47
4.3 Tabulasi Data	48
4.3.1 Tabulasi Brand Image	49
4.3.2 Tabulasi Data Kinerja Frontliner	51
4.3.3 Tabulasi Data Kepuasan Nasabah	54
4.4 Hasil Uji Instrumen	57
4.4.1 Hasil Uji Validitas Data	57
4.4.2 Hasil Uji Reliabilitas Data	58
4.5 Hasil Uji Analisa Data	59
4.5.1 Uji Analisis Regresi Linier Berganda	60
4.5.2 Hasil Uji T	61
4.5.3 Hasil Uji F	62
4.5.4 Hasil Uji Determinasi	63
4.6 Pembahasan	64
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	67
5.1 Kesimpulan	67
5.2 Saran	68
DAFTAR PUSTAKA	70
LAMPIRAN 1 KUISIONER	72
LAMPIRAN 2 DISTRIBUSI T DAN F-TABEL	76
LAMPIRAN 3 INDFORMASI NASABAH	77
LAMPIRAN 4 TABULASI DATA	78
LAMPIRAN 5 HASIL PRINTOUT ANALISA DATA	84

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	7
Tabel 2.5 Definisi Konsep dan Operasional	31
Tabel 3.5 Skala <i>Likert</i>	36
Tabel 4.1 Informasi Nasabah	45
Tabel 4.2 Analisi Karakteristik responden	46
Tabel 4.3 Tabulasi Data	48
Tabel 4.4.1 Hasil Uji Validitas Data	57
Tabel 4.4.2 Hasil Uji Reliabilitas Data	58
Tabel 4.5.1 Hasil Uji Regresi Linier	60
Tabel 4.5.2 Hasil Uji T	61
Tabel 4.5.3 Hasil Uji F	62
Tabel 4.5.4 Hasil Uji Determinasi	63

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.3 Kerangka Pemikiran	29
-------------------------------------	----

