

# PENGARUH CITRA BANK DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP LOYALITAS NASABAH DENGAN KEPUASAN NASABAH SEBAGAI VARIABEL INTERVENING

Daratul Baidah<sup>1</sup>, Irda<sup>2</sup>

Prodi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Bung Hatta

E-mail: <sup>1)</sup>[daratulbaidah@icloud.com](mailto:daratulbaidah@icloud.com) <sup>2)</sup>[irda@bunghatta.ac.id](mailto:irda@bunghatta.ac.id)

## PENDAHULUAN

Industri perbankan di Indonesia mengalami perkembangan yang pesat dalam beberapa tahun terakhir. Hal ini dapat dilihat dari semakin banyaknya bank yang berdiri untuk menawarkan layanan dan produk yang menarik bagi nasabah. Persaingan antar bank juga semakin ketat, tidak hanya dalam segi regional saja namun juga secara global. Pada saat sekarang ini Lembaga keuangan Indonesia, seperti perbankan termasuk salah satu unsur yang berkewajiban dalam kegiatan di bidang moneter dan ekonomi. Tugas utama bank adalah untuk mengatur keuangan masyarakat dengan cara menghimpun uang masyarakat dan menyalurkan kembali uang tersebut ke masyarakat dan tak lupa pula jasa bank lainnya.

Salah satu bank terbesar yang ikut bersaing di perbankan Indonesia adalah Bank Rakyat Indonesia (BRI). Tabungan BritAma pada Top Brand Index mendapat posisi ke 2 terbesar yaitu 17,50% .

Selain itu tabungan BritAma di kota padang menjadi salah satu tabungan yang banyak dipilih oleh nasabah. Loyalitas nasabah merupakan salah satu faktor penting bagi suatu bank untuk mencapai kesuksesan. Citra bank dan kualitas pelayanan merupakan dua faktor yang penting dalam mempengaruhi loyalitas nasabah. Citra bank adalah persepsi tentang orang-orang yang membentuk organisasi dan yang menyediakan layanan [1]. Sedangkan kualitas pelayanan adalah suatu bentuk penilaian, terhadap tingkat layanan yang diberikan oleh suatu perusahaan, menurunnya loyalitas nasabah suatu bank tidak menutup kemungkinan hal tersebut disebabkan oleh kualitas pelayanan yang buruk terhadap nasabah [2]. Kepuasan nasabah merupakan variabel penting yang memediasi hubungan antara citra bank dan kualitas pelayanan terhadap loyalitas nasabah. Kepuasan nasabah adalah sejauh mana kinerja yang diberikan suatu bank sepadan dengan apa yang diharapkan nasabah [3].

## METODE

Objek dalam penelitian ini adalah bank BRI cabang kota Padang. Populasi yang digunakan yaitu seluruh nasabah bank BRI cabang kota Padang. Teknik pengambilan sampel menggunakan Teknik pengambilan sampel dengan metode *purposive sampling*. Jumlah sampel yang digunakan sebanyak 100 sampel [4]. Jenis data yang digunakan adalah data primer. Teknik analisis data menggunakan *software*

*Smart PLS 3.0* dan *SPSS* menggunakan uji *Measurement Model Assesment (MMA)* dengan metode *convergent validity* dan *discriminant validity*. Selanjutnya menggunakan analisis *R square*, dan menggunakan uji *Structural Model Assesment (SMA)* untuk uji hipotesis

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil pengujian hipotesis dapat dikatakan diterima apabila memiliki *T Statistic* besar dari 1,96 dan *P values* kurang dari 0,05.

**Tabel 1. Hasil Analisis *Structural Model Assesment***

	<i>T Statistics</i> ( $ O/STDEV $ )	<i>P Values</i>	Hipotesis
Citra bank -> loyalitas nasabah	0,089	0,593	H1 Ditolak
Kualitas pelayanan -> loyalitas nasabah	-0,091	0,649	H2 Ditolak
Citra bank -> kepuasan nasabah	0,300	3,066	H3 Diterima
kualitas pelayanan -> kepuasan nasabah	0,262	0,593	H4 diterima
Kepuasan nasabah -> loyalitas nasabah	0,211	2,079	H5 Diterima

Sumber: Hasil Pengolahan *Smart PLS 3.0*

Dari hasil pengujian terlihat bahwa, Pengaruh citra bank terhadap loyalitas nasabah memiliki original sample 0,089 (bertanda positif), *T statistics* 0,593 (kecil dari 1,96) dan *P values* 0,553 (besar dari 0,05) sehingga dapat disimpulkan bahwa citra bank tidak berpengaruh terhadap loyalitas nasabah (H1 ditolak).

Kualitas pelayanan terhadap loyalitas nasabah memiliki original sample -0,091 (bertanda negatif), *T statistics* 0,649 (kecil dari 1,96) dan *P values* 0,517 (besar dari 0,05) sehingga dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan bertanda negatif tidak berpengaruh terhadap loyalitas nasabah (H2 ditolak).

Pengaruh citra bank terhadap kepuasan nasabah memiliki original sample 0,300 (bertanda positif), *T*

statistics 3,066 (besar dari 1,96) dan P values 0,002 (kecil dari 0,05) sehingga dapat disimpulkan bahwa citra bank berpegaruh positif terhadap loyalitas nasabah (H3 diterima).

Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah original sample 0,262 (bertanda positif), T statistic 2,789 (besar dari 1,96) dan P values 0,005 (kecil dari 0,05) sehingga dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah (H4 diterima).

Pengaruh kepuasan nasabah terhadap loyalitas nasabah original sample 0,211 (bertanda positif), T statistic 2,079 (besar dari 1,96) dan P values 0,038 (kecil dari 0,05) sehingga dapat disimpulkan bahwa kepuasan nasabah berpengaruh positif terhadap loyalitas nasabah (H5 diterima).

**Tabel 2. Hasil Analisis Structural Model Assesment**

	<i>T Statistics</i> ( O/STDEV )	<i>P Values</i>	Hipotesis
Citra bank -> kepuasan nasabah -> loyalitas nasabah	0,063	0,120	H6 Ditolak
Kualitas pelayanan -> kepuasan nasabah -> loyalitas nasabah	0,055	0,117	H7 Ditolak

Sumber: Hasil Pengolahan Smart PLS 3.0

Dari hasil pengujian terlihat bahwa, Hasil analisis tentang dampak kepuasan nasabah sebagai variabel mediasi antara citra bank dan loyalitas nasabah (CK->KN->LN) memiliki original sample 0,063, T statistics sebesar 1,558 (besar dari 1,96) dan P values 0,120 (besar dari 0,05) sehingga dapat disimpulkan bahwa kepuasan

nasabah terbukti tidak memediasi antara citra bank dengan loyalitas nasabah, sehingga (H6 ditolak).

Hasil analisis tentang dampak kepuasan nasabah sebagai variabel mediasi antara kualitas pelayanan dan loyalitas nasabah (KP->KN->LN) memiliki original sample 0,055, T statistics sebesar 1,568 (besar dari 1,96) dan P values 0,117 (besar dari 0,05) sehingga dapat disimpulkan bahwa kepuasan nasabah terbukti tidak memediasi antara kepuasan nasabah dengan loyalitas nasabah, sehingga (H7 ditolak).

## KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah diuraikan sebelumnya, maka dapat diambil beberapa kesimpulan dalam penelitian adalah Citra Bank tidak berpengaruh terhadap Loyalitas Nasabah pada Bank BRI cabang kota Padang. Kualitas Pelayanan tidak berpengaruh signifikan terhadap Loyalitas Nasabah pada bank BRI cabang kota

Padang. Citra Bank berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Nasabah pada bank BRI cabang kota Padang. Kualitas Pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan Nasabah pada bank BRI cabang kota Padang. Kepuasan Nasabah berpengaruh positif dan signifikan terhadap Loyalitas Nasabah pada bank BRI cabang kota Padang.

Kepuasan Nasabah tidak memediasi hubungan antara Citra Bank dengan Loyalitas Nasabah pada bank BRI cabang kota Padang. Kepuasan Nasabah tidak memediasi hubungan antara Kualitas pelayanan dengan Loyalitas Nasabah pada bank BRI cabang kota Padang.

Disarankan untuk penelitian selanjutnya dapat mengembangkan penelitian ini dengan menambahkan variabel lain yang berpotensi dapat mempengaruhi loyalitas nasabah, seperti harga, promosi dan desain.

Penelitian ini hanya menggunakan sebanyak 100 nasabah responden. Dengan demikian, disarankan bagi peneliti yang akan datang agar menggunakan jumlah responden yang lebih besar.

## DAFTAR PUSTAKA

- [1] Layanan, P. K., Bank, C., Terhadap, K., & Nasabah, K. (2022). JURNAL FAIR VALUE. 4(3), 1267–1287.
- [2] Pramana, I. G. Y., & Rastini, N. M. (2020). The impact of service quality on customer trust Customer Loyalty at Bank Mandiri Veteran Branch in Denpasar, Bali. E-Jurnal Manajemen Unud, 5(1), 706–733.
- [3] Widiaswara, T. (2017). Analisis Pengaruh Kualitas Produk dan Citra Merek dengan Kepuasan Nasabah Sebagai Variabel Intervening. (Studi pada Pelanggan Air Minum Dalam Kemasan Club di Semarang). Diponegoro Journal of Management, 6, 1–15. <http://ejournal-s1.undip.ac.id/index.php/dbr>
- [4] Hair, J. F., Black, W. C., Babin, B. J., & Anderson, R. E. (2014). Multivariate Data Analysis: A Global Perspective (7th ed.). Pearson Education Limited.