

# BAB 1

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Loyalitas menjadi faktor yang sangat penting bagi suatu perbankan, dimana loyalitas harus dijaga oleh perbankan karena loyalitas membuat perbankan dapat berkembang, oleh itu perbankan selalu membuat nasabah merasa puas guna menjaga loyalitas dari nasabah.

Kepuasan nasabah menjadi salah satu yang harus diperhatikan oleh perbankan karena merupakan salah satu cara bagi perbankan agar nasabah tidak beralih kepada perbankan lainnya adalah berusaha menjaga kepuasan nasabah karena kepuasan nasabah akan menimbulkan loyalitas nasabah. Kepuasan dan loyalitas nasabah adalah hal yang utama pada era persaingan yang semakin ketat, dengan situasi demikian perbankan akan melakukan berbagai cara untuk menjaga kepuasan dan loyalitas nasabah. Perbankan tidak akan bertahan dalam persaingan jika tidak menjaga dengan baik kepuasan dan loyalitas nasabah.

Jika kualitas layanan suatu perbankan semakin tinggi maka akan meningkatkan minat calon nasabah untuk memakai produk simpanannya. Perbankan kian bersaing untuk merebut hati para nasabah untuk memperlihatkan kualitas layanannya dan secara langsung memakai produk simpanan mereka. Berbagai macam strategi dibuat untuk meningkatkan fitur dan layanan agar nasabah merasa puas terhadap kualitas jasa yang ditawarkan dan tidak beralih ke produk perbankan lainnya.

Perkembangan industri perbankan telah berkembang dengan sangat pesat, dan banyak perbankan-perbankan yang meningkatkan inovasi-inovasi untuk keunggulan produk yang dimiliki, sehingga persaingan dalam bisnis perbankan sangat ketat dan menghadirkan berbagai macam ancaman dan peluang bagi setiap perbankan, agar dapat memanfaatkan peluang, perbankan dituntut untuk memenuhi keinginan dan kebutuhan nasabah, mulai dari menghadirkan produk tabungan yang dikhususkan untuk menabung sampai tabungan yang dikhususkan untuk bisnis, dengan memahami kebutuhan dan permintaan nasabah perbankan akan mendapatkan masukan penting bagi perbankan untuk merancang produk-produk yang diinginkan nasabah dan menciptakan inovasi-inovasi untuk keunggulan produk simpanan yang dimiliki. Dari situlah dilakukan upaya-upaya strategi yang efektif, perbankan sebisa mungkin dapat bersaing dengan kompetitor. Hal ini dapat dilihat dari semakin banyaknya perbankan yang menghasilkan produk simpanan dengan berbagai fitur dan layanan, para nasabahpun lebih selektif dan kritis dalam memilih produk simpanan. Banyak faktor yang mempengaruhi kepuasan nasabah antara lain adalah faktor ekuitas merek dan kualitas layanan perbankan.

PT Bank Central Asia Tbk (BCA) adalah bank swasta terbesar di Indonesia. Bank ini didirikan pada 21 Februari 1957 dengan nama *Bank*

dan *Playstore*. Pada akhir Maret 2018, BCA melayani hampir 17,5 juta rekening nasabah dan memproses jutaan transaksi setiap harinya didukung oleh 1.236 kantor cabang, 17.624 ATM dan lebih dari 490.000 mesin EDC serta transaksi melalui layanan *internet* dan *mobile banking* yang dapat diakses 24 jam. Dari kemudahan-kemudahan akses dan fitur yang diberikan oleh bank BCA banyak nasabah yang merasas puas menjadi nasabah dari Bank BCA (bca.co.id 2019).

Tabel 1.2

### Nasabah Produk Deposito 3 bulan BCA Cabang Gedong Panjang

tahun	suku bunga	jumlah nasabah
2016	5,5%	34
2017	4,75%	15
2018	5,25%	21
2019	4,75%	9

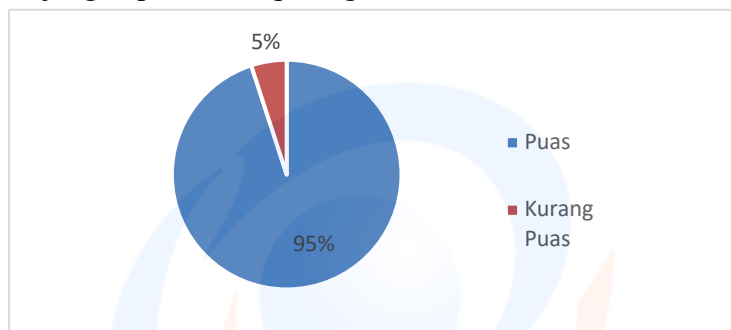
Sumber : Data Internal BCA Cabang Gedong Panjang (2019)

Namun dilihat dari table 1.2 jumlah nasabah produk deposito menurun dari tahun 2016-2019, ini dikarenakan Bank BCA Cabang Gedong Panjang memberikan suku bunga yang kecil dibandingkan dengan suku bunga deposito berjangka bank lainnya. Hal ini tidak sejalan dengan peningkatan yang telah Bank BCA raih.

Peneliti melakukan pra survei kepada 20 responden nasabah Tahapan BCA untuk mengetahui alasan dari nasabah BCA mengenai permasalahan yang telah peneliti urai diatas. Hasil pra survei dilakukan pada tanggal 2 oktober 2019. Hasilnya dapat dilihat tabel dibawah ini :

Hasil pra-survei mengenai *Brand Image* menunjukkan bahwa sebanyak 100% narasumber pra-survei menyatakan citra merek Bank BCA adalah suatu perbankan yang terkenal dan baik dimata masyarakat, alasan dari responden bahwa BCA adalah perbankan yang mempunyai fitur dan layanan yang baik.

Hasil pra survey terhadap kualitas layanan karyawan Bank BCA Cabang Gedong Panjang dapat dilihat pada gambar berikut:



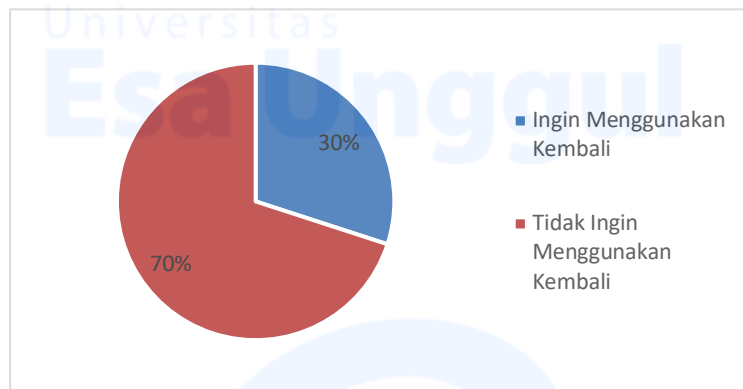
Sumber : Diolah oleh peneliti (2019)

Gambar 1.1

### Hasil Pra-Survei Terhadap Kualitas Layanan Bank BCA Cabang Gedong Panjang

Hasil pra-survei mengenai kualitas layanan dari karyawan Bank BCA Cabang Gedong Panjang menunjukkan 95% narasumber pra-survei menyatakan puas, dan 5% menyatakan kurang puas dengan ketelitian karyawan, alasan responden menyatakan puas karena karyawan selalu memberikan pelayanan yang sigap di setiap transaksi.

Hasil pra survey terhadap keinginan untuk menggunakan kembali produk deposito Bank BCA Cabang Gedong Panjang dapat dilihat pada gambar berikut:



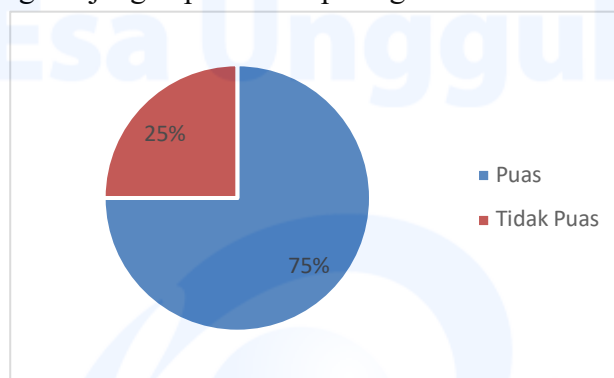
Sumber : Diolah oleh peneliti (2019)

**Gambar 1.2**

**Hasil Pra-Survei Terhadap Keinginan Untuk Menggunakan Kembali Produk Deposito Bank BCA Cabang Gedong Panjang**

Dilihat dari gambar 1.2 terdapat hasil menunjukkan bahwa sebanyak 30% narasumber pra-survei menyatakan akan memilih dan menggunakan kembali Deposito BCA, dan 70% menyatakan tidak ingin menggunakan kembali Deposito BCA. Menurut nasabah BCA Gedong Panjang bahwa bunga yang diberikan lebih kecil dibanding Bank lain.

Hasil pra survey terhadap kepuasan nasabah produk deposito Bank BCA Cabang Gedong Panjang dapat dilihat pada gambar berikut:



Sumber : Diolah oleh peneliti (2019)

**Gambar 1.3**

**Hasil Pra-Survei Terhadap Kepuasan Nasabah Produk Deposito Pada Bank BCA Cabang Gedong Panjang**

Dilihat dari gambar 1.3 terdapat hasil pra-survei menunjukkan bahwa 75% narasumber pra-survei menyatakan tidak puas dengan produk deposito Bank BCA

Cabang Gedong Panjang, sedangkan 25% menyatakan puas, hal ini terjadi dikarenakan nasabah masih harus bertransaksi di cabang dan menyimpan bilyet deposito dibanding bank lain yang sudah bisa membuka deposito secara *online* dan menyimpan bukti transaksi lewat *email*.

Berdasarkan uraian diatas penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul : “pengaruh brand image dan kualitas layanan terhadap loyalitas melalui kepuasan nasabah produk deposito pada bank bca cabang gedong panjang”.

## **1.2 Identifikasi dan Pembatasan Masalah**

### **1.2.1 Identifikasi Masalah**

Berdasarkan latar belakang tersebut ada beberapa pembahasan yang dapat dijadikan identifikasi masalah sebagai berikut :

1. Bank BCA Cabang Gedong Panjang terkenal dan baik di masyarakat namun masih banyak nasabah yang tidak loyal.
2. Bank BCA Gedong Panjang memiliki kualitas layanan yang baik namun masih ada nasabah yang belum puas akan pelayanannya.
3. Bank BCA Cabang Gedong Panjang sudah memberikan pelayanan yang baik namun tidak menjamin nasabah puas akan pelayanan yang diberikan.

### **1.2.2 Pembatasan Masalah**

Dalam penelitian ini, penulis membatasi masalah dengan melakukan penelitian untuk mengetahui pengaruh citra merek dan layanan terhadap loyalitas melalui kepuasan nasabah produk deposito pada bank bca cabang gedong panjang.

## **1.3 Perumusan Masalah**

Permasalahan yang diajukan penelitian ini adalah :

1. Apakah terdapat pengaruh antara *brand image* terhadap kepuasan nasabah pada produk deposito Bank BCA Gedong Panjang?
2. Apakah terdapat pengaruh antara kualitas layanan terhadap kepuasan nasabah pada produk deposito Bank BCA Gedong Panjang?
3. Apakah terdapat pengaruh antara *brand image* terhadap loyalitas nasabah produk deposito Bank BCA Gedong Panjang?
4. Apakah terdapat pengaruh antara kualitas layanan terhadap loyalitas nasabah produk deposito Bank BCA Gedong Panjang?
5. Apakah terdapat pengaruh kepuasan nasabah terhadap loyalitas nasabah produk deposito Bank BCA Gedong Panjang?
6. Apakah terdapat pengaruh *brand image* terhadap loyalitas nasabah melalui kepuasan nasabah produk deposito Bank BCA Gedong Panjang?
7. Apakah terdapat pengaruh antara kualitas layanan terhadap loyalitas nasabah melalui kepuasan nasabah produk deposito Bank BCA Gedong Panjang?

#### 1.4 Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui pengaruh antara *brand image* terhadap kepuasan nasabah pada Bank BCA Gedong Panjang
2. Untuk mengetahui pengaruh antara kualitas layanan terhadap kepuasan nasabah pada Bank BCA Gedong Panjang
3. Untuk mengetahui pengaruh antara *brand image* terhadap loyalitas nasabah deposito Bank BCA Gedong Panjang
4. Untuk mengetahui pengaruh antara kualitas layanan terhadap loyalitas nasabah deposito Bank BCA Gedong Panjang
5. Untuk mengetahui pengaruh antara kepuasan nasabah terhadap loyalitas nasabah deposito Bank BCA Gedong Panjang
6. Untuk mengetahui pengaruh antara *brand image* terhadap loyalitas nasabah melalui kepuasan nasabah deposito Bank BCA Gedong Panjang
7. Untuk mengetahui pengaruh antara kualitas layanan terhadap loyalitas nasabah melalui kepuasan nasabah deposito Bank BCA Gedong Panjang

#### 1.5 Manfaat Penelitian

Dari hasil penelitian ini penulis berharap dapat membantu dan berguna untuk semua pihak yang membaca penelitian

1. Bagi pihak perusahaan  
Masukan untuk Bank BCA Cabang Gedong Panjang untuk dapat memperhatikan loyalitas dan kepuasan nasabah agar nasabah pada Bank BCA Gedong Panjang mendapatkan kepuasan dan meningkat
2. Bagi Pihak Lain  
Penelitian ini diharapkan dapat dijadikan acuan dan pengetahuan untuk penelitian-penelitian dibidang pemasaran terutama yang berkenaan dengan brand image dan kualitas layanan terhadap loyalitas melalui kepuasan nasabah
3. Bagi Peneliti  
Penelitian ini diharapkan agar peneliti dapat mengetahui lebih mendalam manfaat dari brand image dan kualitas layanan terhadap loyalitas melalui kepuasan nasabah.