

**PENGARUH *BRAND IMAGE* DAN *BRAND TRUST* TERHADAP
LOYALITAS NASABAH BANK BCA KCU SOLO
SLAMET RIYADI SURAKARTA**

SKRIPSI

Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat
Mencapai Gelar Sarjana Administrasi Bisnis
Program Studi Administrasi Bisnis
Universitas Sahid Surakarta



Disusun Oleh :

**JONATHAN ADHIE PRASETYO
NIM. 2024081002**

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI BISNIS
FAKULTAS SOSIAL, HUMANIORA DAN SENI
UNIVERSITAS SAHID SURAKARTA
2026**

HALAMAN PERSETUJUAN

PENGARUH *BRAND IMAGE* DAN *BRAND TRUST* TERHADAP LOYALITAS NASABAH BANK BCA KCU SOLO SLAMET RIYADI SURAKARTA

Disusun Oleh :

JONATHAN ADHIE PRASETYO

NIM. 2024081002

Skripsi ini telah disetujui untuk dipertahankan dihadapan Dewan Penguji Skripsi
Program Studi Administrasi Bisnis Universitas Sahid Surakarta
Pada hari Kamis, 2 Juli 2026

Pembimbing I



Annisa Indah Mutiasari, SE., MM.
NIDN. 0628078505

Pembimbing II



Destina Paningrum, SE., MM.
NIDN. 0624077901

Mengetahui,
Ketua Program Studi Administrasi Bisnis
Universitas Sahid Surakarta




Anggit Dyah Kusumastuti, S.AB., M.AB.
NIDN. 0615079101

LEMBAR PENGESAHAN

PENGARUH *BRAND IMAGE* DAN *BRAND TRUST* TERHADAP LOYALITAS NASABAH BANK BCA KCU SOLO SLAMET RIYADI SURAKARTA

Skripsi ini telah disetujui dan disahkan oleh Dewan Penguji Skripsi Program Studi
Administrasi Bisnis Universitas Sahid Surakarta Pada
hari Kamis tanggal 2 Juli 2026

Dewan Penguji:

1. Penguji 1

Nama : Annisa Indah Mutiasari, SE., MM.

(.....),

NIDN : 0628078505

2. Penguji 2

Nama : Destina Paningrum, SE., MM.

(.....)

NIDN : 0624077901

3. Penguji 3

Nama : Anggit Dyah Kusumastuti, S.AB., M.AB.

(.....)

NIDN : 0615079101

Mengetahui,

Dekan
Fakultas Sosial, Humaniora dan Seni

Ketua Program Studi
Administrasi Bisnis



Faqih Purnomosidi, S.Psi, M.Psi.
NIDN. 0602058801



Anggit Dyah Kusumastuti, S.AB., M.AB.
NIDN. 0615079101

SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS KARYA ILMIAH

Saya mahasiswa Program Studi Administrasi Bisnis Universitas Sahid Surakarta yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Jonathan Adhie Prasetyo

NIM : 2024081002

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa Tugas Akhir/Skripsi:

Judul : **PENGARUH *BRAND IMAGE* DAN *BRAND TRUST* TERHADAP LOYALITAS NASABAH BANK BCA KCU SOLO SLAMET RIYADI SURAKARTA**

Adalah benar-benar karya yang saya susun sendiri. Apabila terbukti bahwa saya ternyata melakukan tindakan menyalin atau meniru tulisan karya orang lain, seolah-olah hasil pemikiran saya sendiri, saya bersedia menerima sanksi sesuai peraturan yang berlaku di Universitas Sahid Surakarta termasuk pencabutan gelar sarjana yang telah saya peroleh.

Demikian lembar pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya dan apabila dikemudian hari terbukti melakukan kebohongan, maka saya menanggung segala konsekuensinya.

Surakarta, 2 Juli 2026

Yang Menyatakan,

The image shows a handwritten signature in black ink over a red and white revenue stamp. The stamp is rectangular with a serrated edge and contains the text '10000', 'Rp 10.000', 'METERAI TEMPEL', and a unique serial number '7E135AOX058271849'. The signature is written in a cursive style across the stamp.

Jonathan Adhie Prasetyo

LEMBAR PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai mahasiswa Akademis Universitas Sahid Surakarta, saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Jonathan Adhie Prasetyo
NIM : 2024081002
Program Studi : ADMINISTRASI BISNIS
Email : jonathanadhie29@gmail.com
Fakultas : SOSIAL, HUMANIORA DAN SENI
Jenis Kerja : SKRIPSI

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Sahid Surakarta hak: Bebas Royalti Non Eksklusif (*Non-exclusive royalty Free Right*) atas Skripsi saya yang berjudul:

PENGARUH *BRAND IMAGE* DAN *BRAND TRUST* TERHADAP LOYALITAS NASABAH BANK BCA KCU SOLO SLAMET RIYADI SURAKARTA

Beserta instrumen/desain/perangkat (jika ada). Berhak menyimpan, mengalihkan bentuk, digitalisasi, mengolah dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat serta mempublikasikan karya ilmiah saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis (*author*) dan pembimbing sebagai (*co-author*) atau pencipta dan sebagi pemilik Hak Cipta.

Surakarta, 2 Juli 2026

Yang Menyatakan


Jonathan Adhie Prasetyo

MOTTO

“Langkah kecil yang terus dijaga,
pada akhirnya akan membawa saya sampai tujuan.”

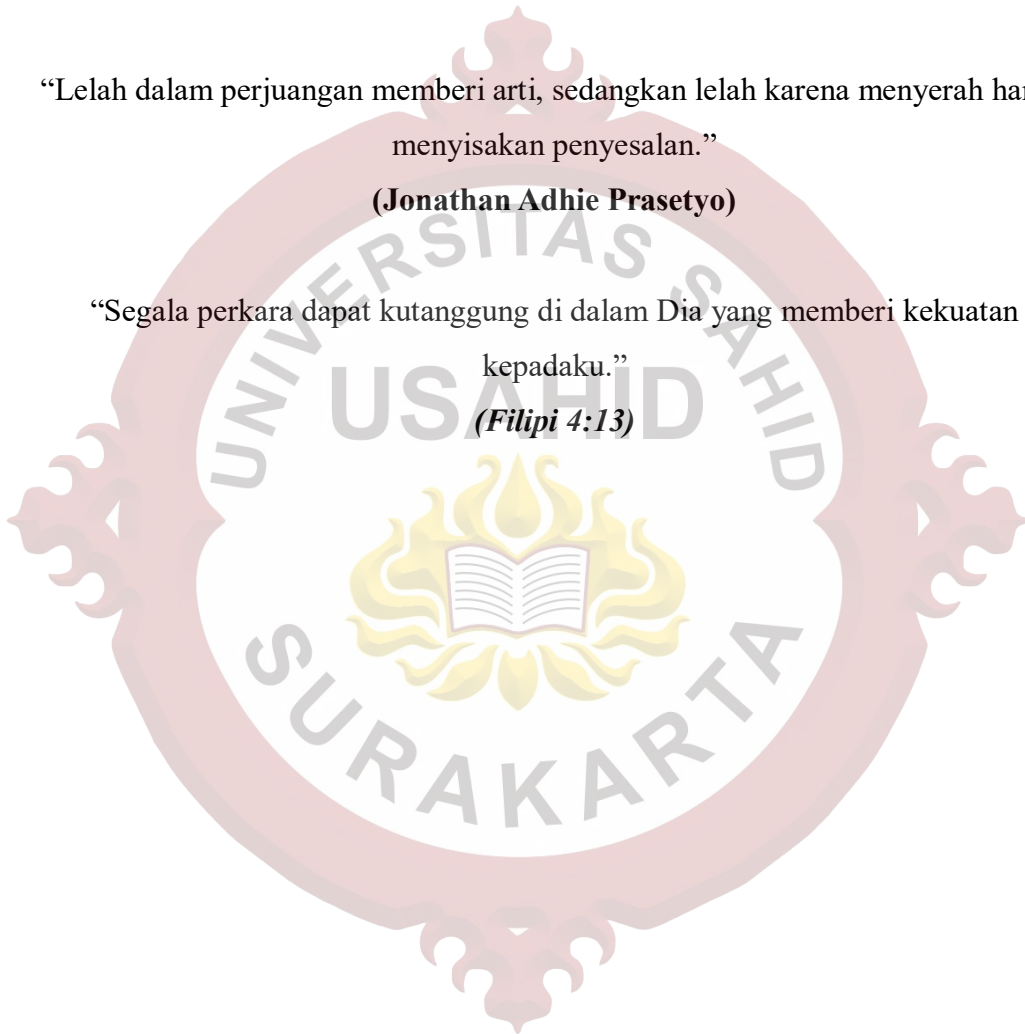
(Jonathan Adhie Prasetyo)

“Lelah dalam perjuangan memberi arti, sedangkan lelah karena menyerah hanya
menyisakan penyesalan.”

(Jonathan Adhie Prasetyo)

“Segala perkara dapat kutanggung di dalam Dia yang memberi kekuatan
kepadaku.”

(Filipi 4:13)



HALAMAN PERSEMBAHAN

Karya ini dipersembahkan kepada seluruh pihak yang senantiasa memberikan dukungan, baik secara moral maupun material, serta kepercayaan sehingga skripsi ini dapat diselesaikan dengan baik.

- ❖ Kedua orang tua tercinta, Bapak Henry Prasetyo dan Ibu Purnomowati yang tak pernah lelah menyebut nama saya dalam doa, yang diam-diam menguatkan saat dunia terasa terlalu berat, dan yang selalu percaya, bahkan ketika saya sendiri hampir ragu.
- ❖ Dosen pembimbing, yang dengan penuh kesabaran telah memberikan bimbingan, arahan, serta ilmu yang sangat bermanfaat dalam proses penyusunan skripsi ini.
- ❖ Untuk diri saya sendiri, yang memilih tetap berjalan di tengah lelah yang tak selalu terlihat, yang pulang larut malam setelah hari yang panjang, membawa penat, namun tetap membuka lembar demi lembar skripsi ini.
- ❖ Kepada rekan-rekan kerja yang telah memberikan semangat, dukungan, doa, serta pengertian selama proses penyusunan skripsi ini. Terima kasih atas setiap motivasi, bantuan, dan kebersamaan yang menjadi penyemangat dalam menyelesaikan perjalanan akademik ini. Semoga segala kebaikan yang telah diberikan mendapat balasan yang terbaik.
- ❖ Teman-teman seperjuangan, yang telah memberikan dukungan, bantuan, dan kebersamaan selama masa perkuliahan hingga penyusunan skripsi ini.
- ❖ Almamater tercinta, yang telah menjadi tempat menimba ilmu dan membentuk karakter selama masa studi.

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan ke hadirat Tuhan yang Maha Kuasa, karena atas berkat dan rahmat-Nya, peneliti dapat menyelesaikan Skripsi ini yang berjudul **“PENGARUH *BRAND IMAGE* DAN *BRAND TRUST* TERHADAP LOYALITAS NASABAH BANK BCA KCU SOLO SLAMET RIYADI SURAKARTA”**. Penelitian Skripsi ini dilakukan dalam rangka memenuhi salah satu syarat kelulusan pada program studi S1 Administrasi Bisnis Fakultas Sosial Humaniora dan Seni Universitas Sahid Surakarta.

Peneliti menyadari bahwa, tanpa bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak, sangatlah sulit bagi peneliti untuk menyelesaikan Skripsi ini. Oleh karena itu, peneliti mengucapkan terima kasih kepada:

1. Ibu Dr. Sri Huning Anwariningsih, S.T.,M.Kom, selaku Rektor Universitas Sahid Surakarta.
2. Ibu Dr. Anniez Rachmawati Musslifah Selaku Plt. Wakil Rektor Bidang Sumber Daya, Keuangan dan Pengembangan Universitas Sahid Surakarta.
3. Ibu apt. Reni Ariastuti, M.Sc Selaku Plt. Wakil Rektor Bidang Akademik, Kemahasiswaan, Alumni dan Kerjasama Universita Sahid Surakarta.
4. Bapak Faqih Purnomosidi, S.Psi., M.Si, selaku Dekan Fakultas Sosial, Humaniora dan Seni Universitas Sahid Surakarta.
5. Ibu Anggit Dyah Kusumastuti, S.AB., M.AB, selaku Ketua Program Studi Administrasi Bisnis Universitas Sahid Surakarta.
6. Ibu Annisa Indah Mutiasari, SE., MM, selaku dosen pembimbing I yang telah banyak memberikan arahan terhadap pelaksanaan dan penyusunan skripsi.
7. Ibu Destina Paningrum, SE., MM, selaku dosen pembimbing II yang telah banyak memberikan arahan terhadap pelaksanaan dan penyusunan skripsi.
8. Orang tua yang telah banyak memberikan doa, semangat dan dukungan serta kasih sayang yang luar biasa.
9. Teman-teman seperjuangan Prodi Administrasi Bisnis program RPL angkatan 2024 yang telah menjadi teman di masa perkuliahan.

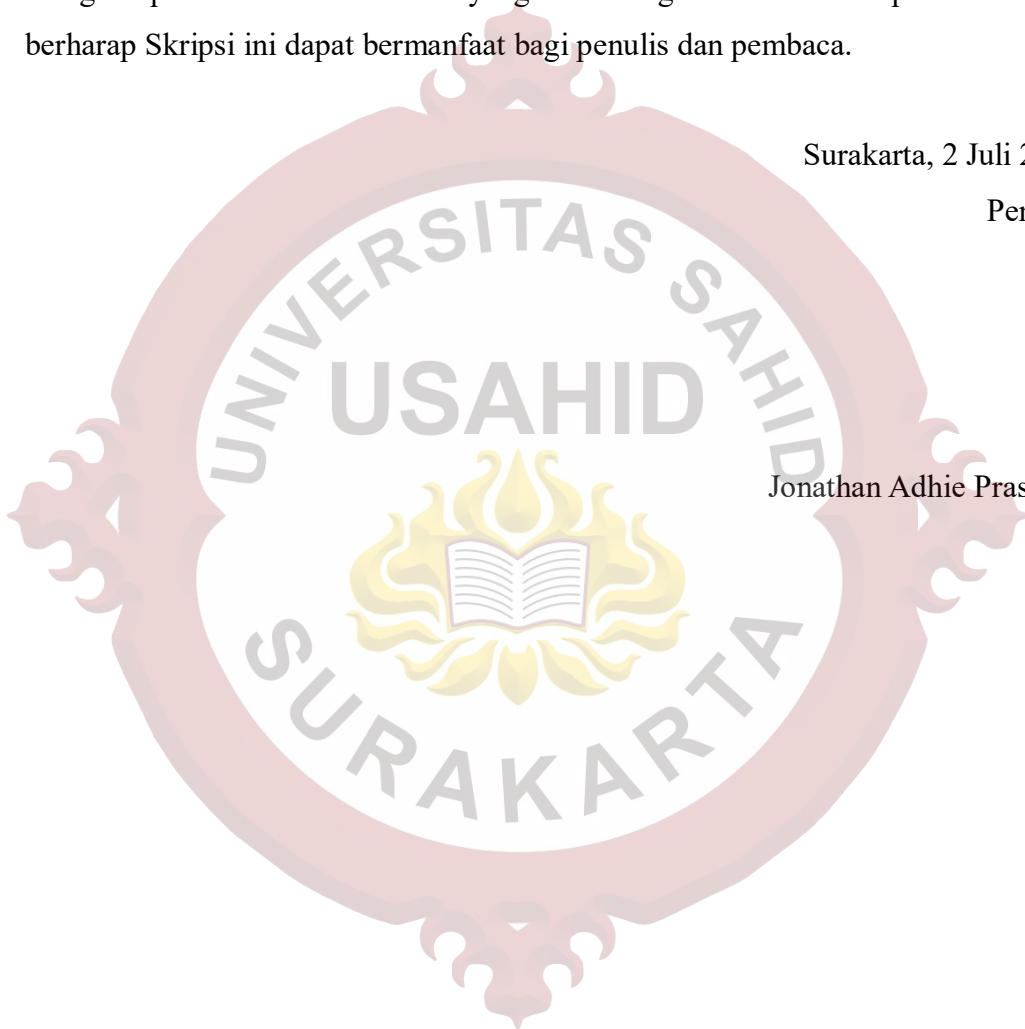
10. Dan semua pihak yang telah membantu dalam penyusunan skripsi ini, dimana saya tidak dapat peneliti sebutkan satu per satu.

Peneliti berharap semoga Tuhan yang Maha Kuasa membalas segala kebaikan kepada semua pihak yang telah membantu. Peneliti menyadari bahwa masih banyak kekurangan dalam penyusunan skripsi ini, oleh karena itu peneliti sangat mengharapkan kritik dan saran yang membangun dari semua pihak. Penulis berharap Skripsi ini dapat bermanfaat bagi penulis dan pembaca.

Surakarta, 2 Juli 2026

Peneliti

Jonathan Adhie Prasetyo



DAFTAR ISI

HALAMAN PERSETUJUAN	ii
LEMBAR PENGESAHAN.....	iii
SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS KARYA ILMIAH.....	iv
LEMBAR PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS.....	v
MOTTO.....	vi
HALAMAN PERSEMBAHAN	vii
KATA PENGANTAR.....	viii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR GAMBAR.....	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
ABSTRAK.....	xvii
ABSTRACT.....	xviii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah.....	5
1.3 Tujuan Penelitian.....	5
1.4 Manfaat Penelitian	6
1.4.1. Manfaat Teoritis.....	6
1.4.2. Manfaat Praktis.....	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	7
2.1 Penelitian Terdahulu	7
2.2 Landasan Teori.....	9
2.2.1. Pemasaran Jasa Perbankan	9
2.2.2. Definisi <i>Brand Image</i>	10
2.2.3. Komponen <i>Brand Image</i>	10
2.2.4. Faktor-Faktor <i>Brand Image</i>	11
2.2.5. Indikator <i>Brand Image</i>	12

2.2.6. Definisi <i>Brand Trust</i>	12
2.2.7. Faktor-Faktor <i>Brand Trust</i>	13
2.2.8. Indikator <i>Brand Trust</i>	14
2.2.9. Pengertian Loyalitas	15
2.2.10. Indikator Loyalitas Nasabah.....	16
2.3. Kerangka Pemikiran	16
2.4. Hipotesis Penelitian.....	17
2.4.1. Pengaruh <i>Brand Image</i> Terhadap Loyalitas Nasabah Pada BCA KCU Solo Slamet Riyadi Surakarta	17
2.4.2. Pengaruh <i>Brand Trust</i> Terhadap Loyalitas Nasabah Pada BCA KCU Solo Slamet Riyadi Surakarta.....	18
2.4.3. Pengaruh <i>Brand Image</i> dan <i>Brand Trust</i> Terhadap Loyalitas Nasabah Di BCA KCU Solo Slamet Riyadi Surakarta.....	19
BAB III METODE PENELITIAN	20
3.1. Jenis dan Pendekatan Penelitian	20
3.2. Lokasi dan Waktu Penelitian	20
3.3. Populasi dan Sampel	21
3.3.1. Populasi.....	21
3.3.2. Sampel.....	21
3.4. Variabel Penelitian	22
3.4.1. Variabel Independen (X)	22
3.5. Definisi Operasional Variabel	23
3.6. Teknik Pengumpulan Data.....	24
3.6.1. Kuesioner (Angket).....	24
3.7. Teknik Analisis Data	25
3.7.1. Alat Analisis	25
3.7.2. Langkah Analisis dengan SPSS.....	27
3.8. Analisis Regresi Linear Berganda.....	29
3.9. Uji Hipotesis	30
3.10. Uji t (Parsial)	30
3.11. Uji F (Uji Simultan).....	30

3.12. Koefisien Determinasi (R^2)	30
BAB IV HASIL PENELITIAN & PEMBAHASAN	31
4.1. Gambaran Umum Objek Penelitian	31
4.2. Karakteristik Responden	32
4.2.1. Karakter Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	33
4.2.2. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	33
4.2.3. Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan.....	34
4.2.4. Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan/Status	34
4.2.5. Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Menjadi Nasabah ...	35
4.3. Hasil Uji Instrumen Penelitian.....	35
4.3.1. Uji Validitas.....	36
4.3.2. Uji Reliabilitas.....	38
4.4. Hasil Uji Asumsi Klasik	40
4.4.1. Uji Normalitas	40
4.4.2. Uji Multikolinearitas.....	41
4.4.3. Uji Heteroskedastisitas.....	42
4.5. Analisis Regresi Berganda.....	43
4.6. Uji Hipotesis	44
4.6.1. Uji t (Parsial)	44
4.6.2. Uji Simultan	45
4.6.3. Koefisien Determinasi (R^2)	46
4.7. Pembahasan	47
4.7.1. Pengaruh <i>Brand Image</i> terhadap Loyalitas Nasabah Bank BCA KCU Solo Slamet Riyadi Surakarta	47
4.7.2. Pengaruh <i>Brand Trust</i> terhadap Loyalitas Nasabah Bank BCA KCU Solo Slamet Riyadi Surakarta.....	47
4.7.3. Pengaruh <i>Brand Image</i> dan <i>Brand Trust</i> terhadap Loyalitas Nasabah Bank BCA KCU Solo Slamet Riyadi Surakarta.....	48
BAB V PENUTUP	49
5.1. Kesimpulan	49
5.2. Saran.....	49

DAFTAR PUSTAKA	51
LAMPIRAN	54



DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Data Bank Indonesia	2
Tabel 1. 2 Pertumbuhan Transaksi <i>Digital Banking</i> di Indonesia	3
Tabel 1. 3 Tren Pertumbuhan Nasabah Bank BCA	4
Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu	7
Tabel 3. 1 Definisi Operasional Variabel	24
Tabel 4.1 Distribusi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	33
Tabel 4.2 Distribusi Responden Berdasarkan Usia.....	33
Tabel 4.3 Distribusi Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir.....	34
Tabel 4.4 Disitribusi Responden Berdasarkan Pekerjaan	35
Tabel 4.5 Distribusi Responden Berdasarkan Lama Menjadi Nasabah	35
Tabel 4.6 Hasil Uji Validitas Variabel <i>Brand Image</i> (X_1)	36
Tabel 4.7 Hasil Uji Validitas Variabel <i>Brand Trust</i> (X_2).....	37
Tabel 4.8 Hasil Uji Validitas Variabel Loyalitas Nasabah (Y)	38
Tabel 4.9 Hasil Uji Reliabilitas Instrumen Penelitian.....	39
Tabel 4.10 Hasil Uji Normalitas	40
Tabel 4.11 Hasil Uji <i>Spearman Rank Correlation</i>	41
Tabel 4.12 Hasil Uji Multikolinearitas.....	42
Tabel 4.13 Hasil Uji Heterokedastisitas	42
Tabel 4.14 Hasil Uji Regresi Linear Berganda.....	43
Tabel 4.15 Hasil Uji t	44
Tabel 4.16 Hasil Uji Simultan	46
Tabel 4.17 Hasil Uji Determinasi (R^2)	46

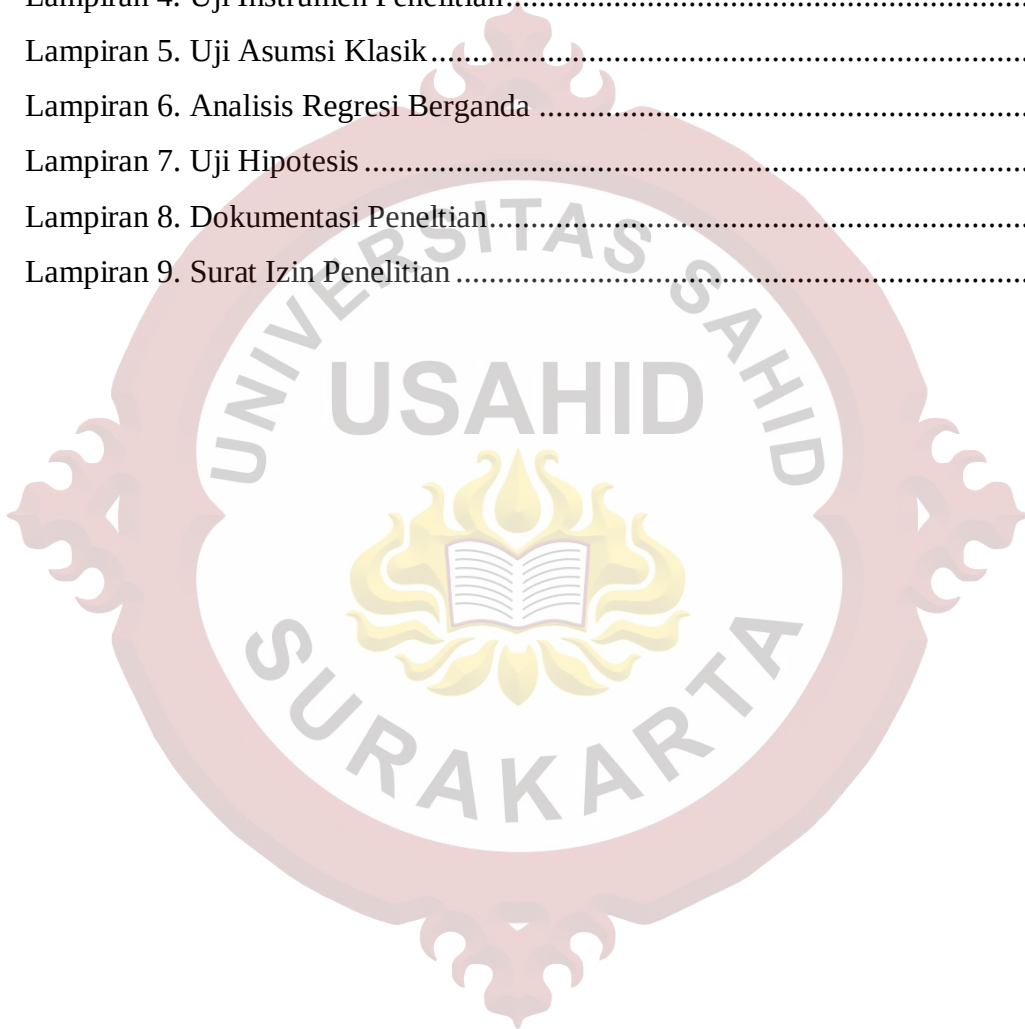
DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Kerangka Pemikiran	17
--------------------------------------	----



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuesioner.....	54
Lampiran 2. Data Demografi Responden.....	59
Lampiran 3. Tabulasi Data Penelitian.....	61
Lampiran 4. Uji Instrumen Penelitian.....	70
Lampiran 5. Uji Asumsi Klasik.....	77
Lampiran 6. Analisis Regresi Berganda	79
Lampiran 7. Uji Hipotesis	80
Lampiran 8. Dokumentasi Peneltian.....	81
Lampiran 9. Surat Izin Penelitian	82



ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh *brand image* dan *brand trust* terhadap loyalitas nasabah Bank BCA KCU Solo Slamet Riyadi Surakarta. Penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survei. Teknik pengambilan sampel menggunakan *purposive sampling* dengan jumlah responden sebanyak 100 nasabah aktif Bank BCA KCU Solo Slamet Riyadi Surakarta. Data dikumpulkan melalui penyebaran kuesioner menggunakan skala *Likert* dan dianalisis menggunakan bantuan program SPSS 25. Teknik analisis data meliputi uji validitas, reliabilitas, uji asumsi klasik, analisis regresi linear berganda, uji t, uji F, koefisien determinasi, serta uji *Spearman Rank Correlation* karena data tidak berdistribusi normal. Hasil penelitian menunjukkan bahwa *brand image* tidak berpengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah dengan nilai signifikansi sebesar $0,761 > 0,05$. Sementara itu, *brand trust* berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah dengan nilai signifikansi sebesar $0,001 < 0,05$. Secara simultan, *brand image* dan *brand trust* berpengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah dengan nilai signifikansi sebesar $0,001 < 0,05$ dan nilai *adjusted R-square* sebesar 0,760. Hasil penelitian menunjukkan bahwa loyalitas nasabah lebih dipengaruhi oleh tingkat kepercayaan nasabah terhadap bank dibandingkan citra merek semata.

Kata Kunci : *Brand Image*, *Brand Trust*, Loyalitas Nasabah, Perbankan, BC

ABSTRACT

This study aims to analyze the influence of brand image and brand trust on customer loyalty of Bank BCA KCU Solo Slamet Riyadi Surakarta. The study used a quantitative approach with a survey method. The sampling technique used purposive sampling, with a total of 100 active customers of Bank BCA KCU Solo Slamet Riyadi Surakarta. Data were collected through questionnaires using a Likert scale and analyzed using the SPSS 25 program. Data analysis techniques included validity tests, reliability tests, classical assumption tests, multiple linear regression analysis, t-tests, F-tests, coefficients of determination, and Spearman Rank Correlation tests because the data were not normally distributed. The results show that brand image does not have a significant effect on customer loyalty, with a significance value of $0.761 > 0.05$. Meanwhile, brand trust has a positive and significant effect on customer loyalty with a significance value of $0.001 < 0.05$. Simultaneously, brand image and brand trust have a significant effect on customer loyalty with a significance value of $0.001 < 0.05$ and an adjusted R-square value of 0.760. The research results show that customer loyalty is more influenced by the customer's level of trust in the bank than by brand image alone.

Keywords : Brand Image, Brand Trust, Customer Loyalty, Banking, BCA

