

**PENGARUH *SERVICE QUALITY*, *PRODUCT ATTRIBUTE*, *BRAND IMAGE*  
DAN *PRODUCT QUALITY* TERHADAP *CUSTOMER TRUST* PENGGUNA BRI  
LINK NA'AM GLOBAL GRUP (Studi Pada Nasabah Bri Link Na'am Global  
Grup Cabang Punggur Kabupaten Lampung Tengah)**

**SKRIPSI**



**OLEH:  
NANDA APRILIA  
NPM. 17610039**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH METRO**

**2021**



**PENGARUH *SERVICE QUALITY*, *PRODUCT ATTRIBUTE*, *BRAND IMAGE*  
DAN *PRODUCT QUALITY* TERHADAP *CUSTOMER TRUST* PENGGUNA BRI  
LINK NA'AM GLOBAL GRUP (Studi Pada Nasabah Bri Link Na'am Global  
Grup Cabang Punggur Kabupaten Lampung Tengah)**

**SKRIPSI**

**Diajukan untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan dalam Penyusunan  
Skripsi Sarjana Ekonomi Program Studi Manajemen**

**OLEH:**

**NANDA APRILIA**

**NPM. 17610039**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH METRO**

**2021**

## ABSTRAK

Nanda Aprilia. 17610039. Pengaruh *Service Quality, Product Attribute, Brand Image* Dan *Product Quality* Terhadap *Customer Trust* Pengguna Bri Link Na'am Global Grup (Studi Pada Nasabah Bri Link Na'am Global Grup Cabang Punggur Kabupaten Lampung Tengah). Pembimbing: (1) H. Suwanto, S.E., M.M. (2) H. Suryadi, S.E., M.M.

Dunia perbankan merupakan suatu bisnis dimana dalam melakukan kegiatannya berdasarkan kepercayaan. Hal tersebut membuat masyarakat harus benar-benar menyeleksi dan memilih bank yang tepat untuk menginvestasikan uang yang dimilikinya. Keberhasilan suatu bank dalam mempengaruhi calon nasabah dalam mengambil keputusan untuk menggunakan produk ataupun layanan yang disediakan oleh bank sangat dipengaruhi oleh upaya menumbuhkan kepercayaan mereka. Kepercayaan nasabah terhadap suatu bank merupakan suatu asset yang tidak ternilai bagi bank tersebut, sebab kepercayaan dipandang sebagai dasar dalam hubungan antara bank dengan nasabah. Tujuan dari penelitian ini adalah Untuk mengetahui apakah *service quality, product attribute, brand image* dan *product quality* berpengaruh secara bersama-sama terhadap *customer trust* pengguna bri link. Dalam penelitian ini menggunakan data primer dan data sekunder, metode penelitian yang digunakan adalah *accidental sampling* merupakan teknik penentuan sampel secara kebetulan, yaitu responden yang secara kebetulan bertemu dengan peneliti dan dapat dijadikan sampel apabila orang tersebut cocok sebagai sumber data, dengan jumlah sampel sebanyak 100 orang. Teknik analisis data yang digunakan yaitu uji validitas, uji reliabilitas, uji normalitas, uji linieritas dan uji homogenitas. Pengujian model analisis dalam penelitian ini menggunakan analisis regresi linier berganda, uji T, uji F dan R determinasi. Berdasarkan hasil penelitian dengan menggunakan uji T diperoleh bahwa *service quality* berpengaruh dan signifikan terhadap *customer trust* pengguna Brilink, *product attribute* tidak berpengaruh dan signifikan terhadap *customer trust* pengguna Brilink, *brand image* tidak berpengaruh dan tidak signifikan terhadap *customer trust* pengguna Brilink, dan *product quality* berpengaruh dan signifikan terhadap *customer trust* pengguna Brilink. Dari uji F *Service quality, product attribute, brand image* dan *product quality* secara bersama-sama berpengaruh dan signifikan terhadap *customer trust* pengguna Brilink.

**Kata Kunci-** *Service Quality, Product Attribute, Brand Image* Dan *Product Quality Customer Trust*

## **ABSTRACT**

Nanda Aprilia. 17610039. The Influence of Service Quality, Product Attribute, Brand Image and Product Quality on Customer Trust of Bri Link Users Na'am Global Group (Study on Bri Link Na'am Global Group Customers, Punggur Branch, Central Lampung Regency). Advisors: (1) H. Suwanto, S.E., M.M. (2) H. Suryadi, S.E., M.M.

The world of banking is a business in which activities are based on trust. This makes people have to really select and choose the right bank to invest the money they have. The success of a bank in influencing prospective customers in making decisions to use the products or services provided by the bank is greatly influenced by efforts to grow their trust. Customer trust in a bank is an invaluable asset for the bank, because trust is seen as the basis for the relationship between the bank and the customer. The purpose of this study was to determine whether service quality, product attribute, brand image and product quality simultaneously influence the customer trust of Bri Link users. In this study using primary data and secondary data, the research method used is accidental sampling, which is a sampling technique by chance, namely respondents who accidentally meet the researcher and can be used as samples if the person is suitable as the data source, with a total sample of 100 people. . The data analysis technique used is validity test, reliability test, normality test, linearity test and homogeneity test. Testing the analysis model in this study using multiple linear regression analysis, T test, F test and R determination. Based on the results of research using the T test, it was found that service quality has a positive effect on customer trust for Brilink users, product attribute has no effect on customer trust for Brilink users, brand image has no effect on customer trust for Brilink users, and product quality has a positive effect on customer trust for Brilink users. From the F test, Service quality, product attribute, brand image and product quality together have a positive effect on the customer trust of Brilink users.

**Keywords-** Service Quality, Product Attribute, Brand Image and Product Quality Customer Trust

## RINGKASAN

Nanda Aprilia. 17610039. Pengaruh *Service Quality*, *Product Attribute*, *Brand Image* Dan *Product Quality* Terhadap *Customer Trust* Pengguna Bri Link Na'am Global Group (Studi Pada Nasabah Bri Link Na'am Global Group Cabang Punggur Kabupaten Lampung Tengah). Pembimbing: (1) H. Suwanto, S.E., M.M. (2) H. Suryadi, S.E., M.M.

**Kata Kunci-** *Service Quality*, *Product Attribute*, *Brand Image* Dan *Product Quality Customer Trust*

Tujuan dari penelitian ini Untuk mengetahui apakah *service quality*, *product attribute*, *brand image* dan *product quality* berpengaruh secara bersama-sama terhadap *customer trust* pengguna bri link.

Dalam penelitian ini menggunakan data primer dan data sekunder, metode penelitian yang digunakan adalah *accidental sampling* merupakan teknik penentuan sampel secara kebetulan, yaitu responden yang secara kebetulan bertemu dengan peneliti dan dapat dijadikan sampel apabila orang tersebut cocok sebagai sumber data. Metode analisis data yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan program SPSS.

Berdasarkan hasil penelitian dengan menggunakan uji T diperoleh bahwa *service quality* berpengaruh dan signifikan terhadap *customer trust* pengguna Brilink, *product attribute* tidak berpengaruh dan signifikan terhadap *customer trust* pengguna Brilink, *brand image* tidak berpengaruh dan tidak signifikan terhadap *customer trust* pengguna Brilink, dan *product quality* berpengaruh dan signifikan terhadap *customer trust* pengguna Brilink. Dari uji F *Service quality*, *product attribute*, *brand image* dan *product quality* secara bersama-sama berpengaruh dan signifikan terhadap *customer trust* pengguna Brilink.

HALAMAN PERSETUJUAN PENGUJI

SKRIPSI

PENGARUH *SERVICE QUALITY*, *PRODUCT ATTRIBUTE*, *BRAND IMAGE*  
DAN *PRODUCT QUALITY* TERHADAP *CUSTOMER TRUST* PENGGUNA BRI  
LINK NA'AM GLOBAL GRUP (Studi Pada Nasabah Bri Link Na'am Global  
Grup Cabang Punggur Kabupaten Lampung Tengah)

NANDA APRILIA

NPM. 17610039

Telah Diuji dan Dinyatakan Lulus Pada:


Hari : Senin

Tanggal : 18 Juni 2021


Tempat Ujian : Ruang Sidang Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Tim Penguji :


H. Suwanto, S.E., M.M.  
NIDN. 0210036801

  
Pennguji I

H. Suryadi, S.E., M.M.  
NIDN. 0229115901

  
Pennguji II

Dr. H. Febriyanto, S.E., M.M.  
NIDN. 0223027901

  
Pennguji Utama

Mengetahui,  
Dekan Fakultas Ekonomi



**HALAMAN PENGESAHAN**

**SKRIPSI**

**PENGARUH *SERVICE QUALITY*, *PRODUCT ATTRIBUTE*, *BRAND IMAGE*  
DAN *PRODUCT QUALITY* TERHADAP *CUSTOMER TRUST* PENGGUNA BRI  
LINK NA'AM GLOBAL GRUP (Studi Pada Nasabah Bri Link Na'am Global  
Grup Cabang Punggur Kabupaten Lampung Tengah)**

**NANDA APRILIA**

**NPM. 17610039**

**Telah Disetujui Oleh:**

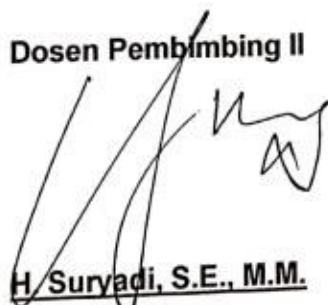
**Dosen Pembimbing I**



**H. Suwanto, S.E., M.M.**

NIDN. 0210036801

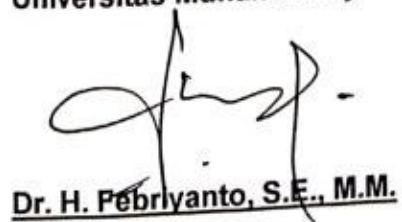
**Dosen Pembimbing II**



**H. Suryadi, S.E., M.M.**

NIDN. 0229115901

**Ketua Program Studi Manajemen  
Fakultas Ekonomi dan Bisnis  
Universitas Muhammadiyah Metro**



**Dr. H. Febriyanto, S.E., M.M.**

NIDN. 0223027901





UNIT PUBLIKASI ILMIAH  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH  
METRO



## SURAT KETERANGAN UJI KESAMAAN (*SIMILARITY CHECK*)

Nomor: 2201/II.3.AU/F/UPI-UK/2021

Unit Publikasi Ilmiah Universitas Muhammadiyah Metro dengan ini menerangkan bahwa:

Nama : NANDA APRILIA  
NPM : 17610039  
Jenis Dokumen : SKRIPSI

Judul :

**PENGARUH SERVICE QUALITY, PRODUCT ATTRIBUTE, BRAND IMAGE DAN PRODUCT QUALITY TERHADAP CUSTOMER TRUST PENGGUNA BRI LINK NA'AM GLOBAL GRUP (Studi Pada Nasabah Bri Link Na'am Global Grup Cabang Punggur Kabupaten Lampung Tengah)**

Telah dilakukan validasi berupa Uji Kesamaan (*Similarity Check*) dengan menggunakan aplikasi *Turnitin*. Dokumen yang telah diperiksa dinyatakan telah memenuhi syarat bebas uji kesamaan (*similarity check*) dengan persentase kesamaan  $\leq 20\%$ . Hasil pemeriksaan uji kesamaan terlampir.

Demikian kami sampaikan untuk digunakan sebagaimana mestinya.



Metro, 28 Juli 2021

Kepala Unit,

Swaditya Rizki, S.Si., M.Sc.  
NIDN. 0224018703

Jajar Dewantara No. 116 Iringmulyo,  
Metro Timur Kota Metro. Lampung,  
Indonesia

Website: [www.upi.ummetro.ac.id](http://www.upi.ummetro.ac.id)  
Email: [upi@ummetro.ac.id](mailto:upi@ummetro.ac.id)

## PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI

Yang bertanda tangan dibawah ini saya:

Nama : Nanda Aprilia

NPM : 17610039

Program Studi : Manajemen

Fakultas : Ekonomi Dan Bisnis

Menyatakan bahwa skripsi ini dengan judul "**PENGARUH SERVICE QUALITY, PRODUCT ATTRIBUTE, BRAND IMAGE DAN PRODUCT QUALITY TERHADAP CUSTOMER TRUST PENGGUNA BRI LINK NA'AM GLOBAL GRUP (Studi Pada Nasabah Bri Link Na'am Global Grup Cabang Punggur Kabupaten Lampung Tengah)**" adalah benar hasil karya saya sendiri dan bukan hasil plagiat dari karya orang lain, yang merupakan salah satu syarat dalam penyelesaian program S-1 pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Metro.

Apabila dikemudian hari terdapat unsur plagiat dalam isi skripsi tersebut, maka saya bersedia menerima sanksi berupa pencabutan gelar akademik Sarjana Ekonomi dan akan mempertanggungjawabkan secara hukum.

Demikian surat pernyataan ini dibuat dengan sesungguhnya.

Metro, Juni 2021  
at pernyataan,



**NANDA APRILIA**  
**NPM. 17610039**

## MOTTO

*Segala sesuatu yang bisa kau bayangkan adalah nyata.*

**(Pablo Picasso)**

*Lakukan yang terbaik, sehingga aku tak akan menyalahkan diriku sendiri atas  
segalanya.*

**(Magdalena Neuner)**

*kau tak akan pernah mampu menyeberangi lautan sampai kau berani berpisah  
dengan daratan.*

**(Christopher Colombus)**

## PERSEMBAHAN

Dengan segenap rasa syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa atas segala rahmat dan nikmat yang telah diberikan, ku persembahkan Skripsi ini dengan segala ketulusan dan kerendahan hati kepada :

1. Kedua orang tua ku terutama Ibunda tercinta Siti Rokayah yang telah menyayangiku smenjak kecil hingga dewasa, mendoakanku siang malam dan mendidik kami dengan kasih sayang. Ayah tercinta Na'am Muslim yang telah berjuang dalam mengukir masa depan putra putrinya
2. Adik-adik ku tercinta (Nirwana,Vio, dan Rana) yang telah membuatku menjadi bersemangat dalam menggapai asa dan cita-cita.
3. Seseorang yang sampai detik ini menemaniku dalam memerangi perskripsian ini, Ferdian Aldy Nugroho yang telah memberikan semangat, kasih sayang, cinta, luka dan duka. Bersamamu hari-hari ku terasa sangat tertantang.
4. Bapak Suwarto, SE,MM. dan Bapak Suryadi, SE,MM. yang telah memberikan bimbingan serta pengarahan dengan sabar.
5. Sahabat kampusku Dinda Kurnia Saputri yang telah menuntunku dan mengajariku selama perskripsian ini dengan tulus dan sabar.
6. Teman-temanku (Peni, Lulut, Firdha, Virra, Yanti, Dhea, Shereen) yang telah dan selalu memberiku semangat dan dukungan dalam keadaan dititik terendahku.

## KATA PENGANTAR

Dengan mengucapkan puji dan syukur kehadirat Allah SWT, karena atas izin, berkat dan karunia-Nya, serta doa restu dari kedua orang tua, dan usaha bimbingan dari bapak dosen pembimbing penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul: **“PENGARUH SERVICE QUALITY, PRODUCT ATTRIBUTE, BRAND IMAGE DAN PRODUCT QUALITY TERHADAP CUSTOMER TRUST PENGGUNA BRI LINK NA’AM GLOBAL GRUP (Studi Pada Nasabah Bri Link Na’am Global Grup Cabang Punggur Kabupaten Lampung Tengah)”**.

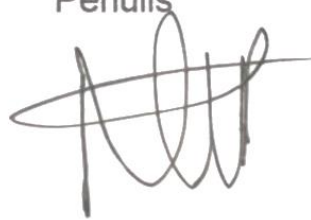
Adapun tujuan dan penulisan skripsi ini adalah untuk memenuhi salah satu syarat untuk menyelesaikan strata satu (S1) pada fakultas ekonomi dan bisnis Universitas Muhammadiyah Metro. Penulis menyadari bahwa terwujudnya skripsi ini karena adanya bimbingan, bantuan, saran dan pengarahan dari berbagai pihak. Dengan kerendahan hati dan rasa hormat penulis menyampaikan terima kasih atas segala bantuan yang telah diberikan. Dalam kesempatan ini penulis mengucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Drs. H. Jazim Ahmad, M.Pd. Rektor Universitas Muhammadiyah Metro.
2. H. Suwanto, S.E., M.M. Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Metro.
3. H. Febriyanto, S.E., M.M. Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Metro.
4. H. Suwanto, S.E.,M.M. Dosen Pembimbing yang telah meluangkan waktu, memberikan saran dan pengarahan serta dengan sabar membimbing hingga terselesaikannya proposal ini.
5. H. Suryadi, S.E.,M.M. Dosen pembimbing II yang telah meluangkan waktu, memberikan saran dan pengarahan serta dengan sabar membimbing hingga terselesaikannya proposal ini.
6. Bapak dan Ibu dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Metro yang telah tulus memberikan ilmu yang bermanfaat bagi penulis.
7. Dan tak lupa juga kepada semua pihak yang telah membantu dalam menyelesaikan penyusunan proposal ini.

Penulis menyadari bahwa masih banyak kekurangan dalam skripsi ini, oleh karena itu dengan segala kerendahan hati penulis mengharapkan saran dan kritik yang membangun guna perbaikan dan kesempurnaan dalam penyusunan skripsi ini. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi kita semua, khususnya bagi mahasiswa Universitas Muhammadiyah Metro.

Metro, Juni 2021

Penulis

A handwritten signature in black ink, consisting of a series of loops and a long horizontal stroke, positioned below the word 'Penulis'.

**NANDA APRILIA**

**NPM. 17610039**

## DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL.....	i
HALAMAN LOGO .....	ii
HALAMAN JUDUL .....	iii
ABSTRAK.....	iv
<i>ABSTRACT</i> .....	v
RINGKASAN.....	vi
HALAMAN PERSETUJUAN PENGUJI.....	vii
HALAMAN PENGESAHAN .....	viii
HALAMAN UJI PLAGIARISME .....	ix
PERNYATAAN ORISIONALITAS SKRIPSI.....	x
MOTTO .....	xi
PERSEMBAHAN .....	xii
KATA PENGANTAR .....	xiii
DAFTAR ISI .....	xiv
DAFTAR TABEL .....	xvii
DAFTAR GAMBAR .....	xviii
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang Penelitian .....	1
B. Identifikasi dan Perumusan Masalah.....	7
C. Tujuan Penelitian .....	8
D. Kegunaan Penelitian .....	8
E. Sistematika Penelitian.....	9
F. Ruang Lingkup Penelitian .....	10
<b>BAB II KAJIAN TEORITIK</b>	
A. Deskripsi Teori .....	11
B. Hasil Penelitian Relevan .....	27
C. Kerangka Pemikiran.....	29
D. Hipotesis Penelitian.....	31
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b>	
A. Desain Penelitian .....	33
B. Tahapan Penelitian .....	33

C. Definisi Operasional Variabel .....	34
1. Operasional Variabel .....	34
D. Teknik Pengumpulan Data.....	37
E. Instrumen Penelitian .....	38
F. Teknik Analisis Data.....	40
1. Pengujian Persyaratan Instrumen .....	40
2. Pengujian Persyaratan Analisis .....	41
3. Pengujian Hipotesis .....	42
4. Hipotesis Statistik.....	45

#### **BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

A. Gambaran Umum Objek Penelitian .....	47
B. Hasil Penelitian .....	49
1. Pengujian Persyaratan Instrumen.....	49
a. Uji Validitas.....	49
b. Uji Reliabilitas.....	51
2. Pengujian Pesyaratan Analisis.....	52
a. Uji Normalitas .....	52
b. Uji Linieritas.....	57
c. Uji Homogenitas .....	59
3. Deskripsi Hasil Kuisisioner.....	61
4. Pengujian Model Audisi.....	71
a. Analisis Regresi Linier Berganda.....	71
b. Uji Parsial (Uji t) .....	73
c. Uji Simultan (Uji F).....	74
d. Koefisien Determinasi (R <sup>2</sup> ) .....	75
5. Hipotesis Statistikk .....	76
C. Pembahasan .....	78

#### **BAB V PENUTUP**

A. Simpulan .....	81
B. Saran .....	81

#### **DAFTAR PUSTAKA**

#### **LAMPIRAN-LAMPIRAN**



## DAFTAR TABEL

### Tabel

1. Pengguna BRILink Kecamatan Punggur Kabupaten Lampung Tengah 2018-2020 .....	5
2. Hasil Penelitian Relevan .....	27
3. Nilai Dan Kategori Jawaban Kuisisioner .....	38
4. Kisi – Kisi Instrumen .....	38
5. Hasil Uji Reliabilitas X1 .....	51
6. Hasil Uji Reliabilitas X2 .....	51
7. Hasil Uji Reliabilitas X3 .....	51
8. Hasil Uji Reliabilitas X4 .....	52
9. Hasil Uji Reliabilitas Y .....	52
10. Hasil Uji Normalitas .....	53
11. Hasil Uji Linieritas Y Atas X1 .....	57
12. Hasil Uji Linieritas Y Atas X2 .....	58
13. Hasil Uji Linieritas Y Atas X3 .....	58
14. Hasil Uji Linieritas Y Atas X4 .....	59
15. Hasil Uji Homogenitas Y Atas X1 .....	60
16. Hasil Uji Homogenitas Y Atas X2 .....	60
17. Hasil Uji Homogenitas Y Atas X3 .....	60
18. Hasil Uji Homogenitas Y Atas X4 .....	61
19. Interval Uji Coba $X_1$ .....	62
20. Interval Uji Coba $X_2$ .....	64
21. Interval Uji Coba $X_3$ .....	66
22. Interval Uji Coba $X_4$ .....	68
23. Interval Uji Coba Y .....	70
24. Hasil Analisis Linier Berganda .....	71
25. Hasil Uji F .....	74
26. Hasil R2 .....	75
27. Hasil Hipotesis Statistik $X_1$ Terhadap Y .....	76
28. Hasil Hipotesis Statistik $X_2$ Terhadap Y .....	76

29. Hasil Hipotesis Statistik $X_3$ Terhadap Y .....	76
30. Hasil Hipotesis Statistik $X_4$ Terhadap Y .....	77
31. Hasil Hipotesis Statistik Secara Simultan .....	77

## DAFTAR GAMBAR

### Gambar

1. Kerangka Pemikiran.....	31
2. Struktur Organisasi .....	48
3. Diagram P Plot <i>Service Quality</i> .....	54
4. Diagram P Plot <i>Product Attribute</i> .....	54
5. Diagram P Plot <i>Brand Image</i> .....	55
6. Diagram P Plot <i>Product Quality</i> .....	56
7. Diagram P Plot <i>Customer Trust</i> .....	56
8. Diagram Uji Coba $X_1$ .....	63
9. Diagram Uji Coba $X_2$ .....	65
10. Diagram Uji Coba $X_3$ .....	67
11. Diagram Uji Coba $X_4$ .....	69
12. Diagram Uji Coba Y .....	71