

**PENGARUH ETIKA KERJA LOKAL DAN INOVASI
PRODUK TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN
DENGAN KEPERCAYAAN PELANGGAN SEBAGAI
VARIABEL MEDIASI PADA UMKM “BORDIR” DI
KARANG MALANG KABUPATEN KUDUS**



TESIS

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk
Menyelesaikan jenjang Pendidikan Strata dua (S2)
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muria Kudus

Oleh:

Feri Agustiani

201801069

PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

UNIVERSITAS MURIA KUDUS

2020

HALAMAN PENGESAHAN**TESIS****PENGARUH ETIKA KERJA LOKAL DAN INOVASI PRODUK
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DENGAN KEPERCAYAAN
PELANGGAN SEBAGAI VARIABEL MEDIASI PADA UMKM
“BORDIR” DI KARANG MALANG KABUPATEN KUDUS****Oleh;****FERI AGUSTIANI****NIM : 201801069**

Telah disetujui untuk dipertahankan dihadapan Tim Penguji Ujian Tesis
Program Studi Magister Manajemen
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muria Kudus

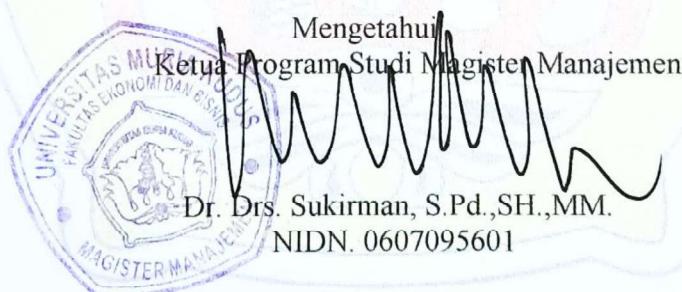
Kudus,

Pembimbing I

Dr. H. Mochamad Edris, Drs., MM
NIDN. 06168066201

Pembimbing II

Dr. Kertati Sumekar, SE.,MM.
NIDN. 0616077304

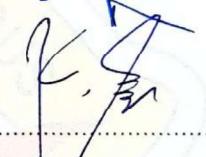
**PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN****FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS****UNIVERSITAS MURIA KUDUS****2020**

IDENTITAS TIM PENGUJI TESIS**PENGARUH ETIKA KERJA LOKAL DAN INOVASI PRODUK
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DENGAN KEPERCAYAAN
PELANGGAN SEBAGAI VARIABEL MEDIASI PADA UMKM
“BORDIR” DI KARANG MALANG KABUPATEN KUDUS**

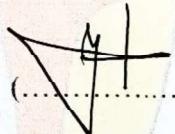
Nama Mahasiswa : FERI AGUSTIANI
NIM : 201801069
Tanggal Ujian :

TIM PEMBIMBING

Ketua : Dr. H. Mochamad Edris, Drs., MM (.....) 

Anggota : Dr. Kertati Sumekar, SE.,MM. (.....) 

TIM PENGUJI

Dosen Penguji : Dr. Drs. Joko Utomo, MM. (.....) 

PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya yang bertandatangan dibawah ini menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa Tesis dengan judul:

**PENGARUH ETIKA KERJA LOKAL DAN INOVASI PRODUK TERHADAP
KEPUASAN PELANGGAN DENGAN KEPERCAYAAN PELANGGAN
SEBAGAI VARIABEL MEDIASI PADA UMKM “BORDIR” DI KARANG
MALANG KABUPATEN KUDUS**

Tidak terdapat karya ilmiah yang pernah diajukan oleh orang lain untuk memperoleh gelar akademik di suatu Perguruan Tinggi, tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis dikutip dalam naskah ini dan disebutkan dalam sumber kutipan dan daftar pustaka.

Apabila ternyata di dalam naskah Penelitian Tesis ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur PLAGIASI, saya bersedia gelar MAGISTER MANAJEMEN dicabut, serta diproses sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

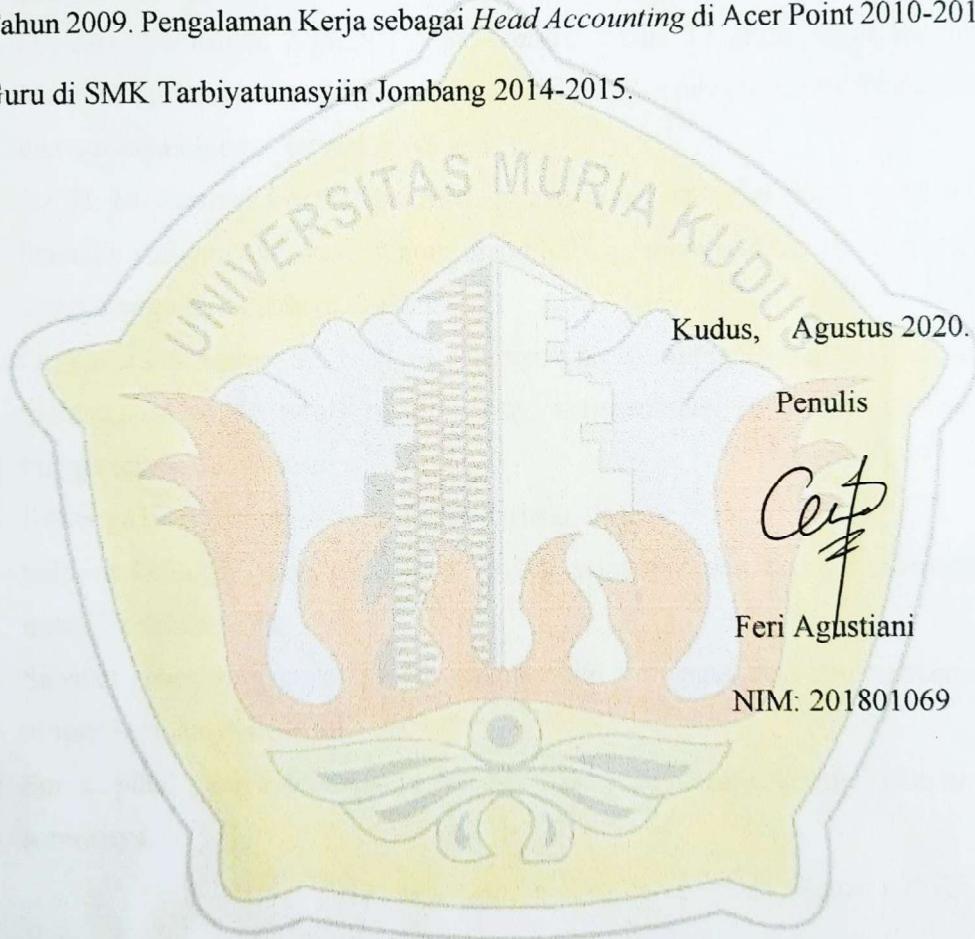
Kudus, Agustus 2020.



NIM: 201801069

RIWAYAT HIDUP

Feri Agustiani, Tulungagung 07 Agustus 1987 anak dari Bapak Samuji dan Ibu (Almh) Salbijah, SD sampai SMA di Kabupaten Tulungagung llulus SMA tahun 2005, studi di Universitas Negeri Surabaya (UNESA) Fakultas Ekonomi pada Tahun 2009. Pengalaman Kerja sebagai *Head Accounting* di Acer Point 2010-2014, Guru di SMK Tarbiyatunasyiin Jombang 2014-2015.



HALAMAN UCAPAN TERIMAKASIH

Peneliti menyampaikan ucapan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Dr. H. Suparnyo,SH,MH., selaku Rektor Universitas Muria Kudus yang telah memberikan ijin studi.
2. Dr. H. Mochamad Edris., Drs.,MM. selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Muria Kudus yang telah memberikan ijin dalam penyusunan tesis.
3. Dr. Drs. Sukirman, S.Pd.,SH.,MM., selaku Ketua Program Studi Magister Manajemen Universitas Muria Kudus yang telah memberikan ijin, kemudahan dan dorongan hingga terwujudnya tesis ini.
4. Dr. H. Mochamad Edris., Drs.,MM. selaku dosen pembimbing 1 yang telah bersedia meluangkan waktu untuk membimbing, mengarahkan serta memberi saran hingga terwujudnya tesis ini.
5. Dr. Kertati Sumekar, SE.,MM. selaku dosen pembimbing 2 yang telah bersedia meluangkan waktu untuk membimbing, mengarahkan serta memberi saran hingga terwujudnya tesis ini.
6. Keluarga besar Program Studi Pasca Sarjana UMK.
7. Seluruh keluarga yang telah memberikan semangat dan doanya, khususnya untuk Nuskhan Abid.
8. Sahabat seperjuangan yang telah memberikan semangat, doa dan bantuannya hingga selesainya tesis ini.
9. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu. Terima kasih untuk semuanya.

Kudus, Agustus 2020.

Penulis



Feri Agustiani

NIM: 201801069

ABSTRAK

Tujuan dalam penelitian ini adalah untuk menganalisis pengaruh etika kerja lokal dan inovasi produk terhadap kepuasan pelanggan dengan kepercayaan pelanggan sebagai variabel mediasi. Penelitian ini jenis kuantitatif dengan populasi adalah konsumen pada UMKM Bordir di Karang Malang Kabupaten Kudus dan metode pengumpulan data menggunakan kuesioner dengan sampelnya sebanyak 165 responden,. Analisis data yang digunakan adalah analisis deskriptif dan analisis kuantitatif menggunakan Structural Equation Modeling (SEM) AMOS. Hasil dan implikasi dari penelitian ini bahwa Etika kerja lokal berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepercayaan pelanggan, Inovasi produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepercayaan pelanggan, Etika kerja lokal berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan, Inovasi produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan, Kepercayaan pelanggan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan, Kepercayaan pelanggan secara signifikan menjadi media etika kerja lokal dalam meningkatkan kepuasan pelanggan dan Kepercayaan pelanggan secara signifikan menjadi mediasi antara inovasi produk terhadap kepuasan pelanggan.

Kata Kunci: Etika Kerja Lokal, Inovasi Produk, Kepercayaan Pelanggan, Kepuasan Pelanggan.



ABSTRACT

The purpose of this study was to analyze the influence of local work ethics and product innovation on customer satisfaction with customer trust as a mediating variable. This research is a quantitative type with a population of consumers at the SME Embroidery in Karang Malang, Kudus Regency and the method of data collection using a questionnaire with a sample of 165 respondents. The data analysis used is descriptive analysis and quantitative analysis using AMOS Structural Equation Modeling (SEM). The results and implications of this study are that local work ethics have a positive and significant effect on customer trust, product innovation has a positive and significant effect on customer trust, local work ethics have a positive and significant effect on customer satisfaction, product innovation has a positive and significant effect on customer satisfaction, trust Customers have a positive and significant effect on customer satisfaction. Customer trust is a significant medium for local work ethics in increasing customer satisfaction and customer trust significantly mediates between product innovation and customer satisfaction.

Keywords: Local Work Ethics, Product Innovation, Customer Trust, Customer Satisfaction.



KATA PENGANTAR

Puji syukur atas kehadirat Tuhan yang Maha Esa atas limpahan rahmat dan hidayah-Mu yang telah memberikan pertolongan, terutama nikmat sehat dan kesempatan sehingga penulis mampu menyelesaikan Tesis yang berjudul: Pengaruh Etika Kerja Lokal Dan Inovasi Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan Dengan Kepercayaan Pelanggan Sebagai Variabel Mediasi Pada Umkm “Bordir” Di Karang Malang Kabupaten Kudus.

Pada tesis ini, disadari bahwa dengan kekurangan dan keterbatasan yang dimiliki penulis dalam kurangnya pengetahuan dan referensi. Penulis berharap kritik dan saran yang membangun, agar tulisan ini bermanfaat bagi yang membutuhkan serta berdaya guna dimasa yang akan datang.

Penulis



Feri Agustiani

NIM: 201801069

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
IDENTITAS TIM PENGUJI TESIS.....	iii
PERNYATAAN ORISINALITAS	iv
RIWAYAT HIDUP.....	v
HALAMAN UCAPAN TERIMAKASIH	vi
ABSTRAK	vii
ABSTRACT	viii
KATA PENGANTAR	ix
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1.Latar Belakang Masalah.....	1
1.2.RumusanMasalah.....	7
1.3.Tujuan.....	8
1.4.Manfaat.....	9
BAB II TELAAH PUSTAKA	11
2.1.Penelitian Terdahulu	11
2.2.Telaah Teori	14
BAB III KERANGKA KONSEP PENELITIAN DAN HIPOTESIS	25

3.1. Kerangka Konsep	25
3.2. Definisi Operasional.....	26
3.3. Hubungan Antar Variabel.....	28
3.4. Hipotesis Penelitian.....	35
BAB IV METODE PENELITIAN	36
4.1 Tempat dan Waktu Penelitian.....	36
4.2 Metode Pengambilan Sampel.....	37
4.3 Metode Pengumpulan Data.....	39
4.4 Sumber dan Jenis Data.....	40
4.5 Pengukuran Variabel.....	41
4.6 Analisis Data.....	44
BAB V HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	52
5.1 Hasil Penelitian.....	52
5.2 Pembahasan.....	81
BAB VI PENUTUP	91
6.1 Kesimpulan.....	91
6.2 Implikasi Penelitian.....	92
6.3 Agenda Penelitian Mendatang.....	93
DAFTAR PUSTAKA	95
LAMPIRAN	100

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Pengeluaran per kapita masyarakat kudus	25
Tabel 3.1. variabel penelitian dan definisi operasional variabel	26
Tabel 4.1. Goodness of Fit	52
Tabel 5.1. Deskripsi responden berdasarkan umur.....	52
Tabel 5.2. Deskripsi responden berdasarkan jenis kelamin.....	53
Tabel 5.3. Deskripsi responden berdasarkan pendidikan.....	53
Tabel 5.4. Deskripsi responden berdasarkan pekerjaan.....	54
Tabel 5.5. Deskripsi responden berdasarkan kota asal.....	54
Tabel 5.6. Deskrpsi variabel etika kerja lokal.....	56
Tabel 5.7. Deskrpsi variabel inovasi produk.....	57
Tabel 5.8. Deskrpsi variabel kepercayaan pelanggan	58
Tabel 5.9 Deskripsi variabel kepuasan pelanggan	59
Tabel 5.10 Standardized Regression Weights Variabel Eksogen	61
Tabel 5.11 Standardized Regression Weights Variabel Endogen	62
Tabel 5.12 Standardized RWV Eksogen setelah Perbaikan Model	63
Tabel 5.13 Standardized RWV Endogen setelah Perbaikan Model.....	65
Tabel 5.14 Uji normalitas data	67
Tabel 5.15 Mahalanobis d-squared	68
Tabel 5.16 Hasil Pengujian Contract Reliability Dan Variance Extracted	69
Tabel 5.17 Uji Full Model goodness of fit SEM.....	71
Tabel 5.18 Nilai Squared Multiple Correlation.....	72

Tabel 5.19 Tabel Regression Weights.....	74
Tabel 5.20 Hasil Pengujian Hipotesis	75
Tabel 5.21 Pengaruh Langsung Variabel Laten	78
Tabel 5.22 Pengaruh Tidak Langsung Variabel Laten.....	79
Tabel 5.23 Pengaruh Total antar Variabel Laten	80



DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1. Kerangka Pemikiran Teoritis	43
Gambar 4. 1. Diagram jalur.....	45
Gambar 5.1 Pengujian Konfirmatori Eksogen Sebelum Perbaikan Model.....	60
Gambar 5.2 Pengujian Konfirmatori Endogen Sebelum Perbaikan Model	62
Gambar 5.3 Pengujian Konfirmatori Eksogen Setelah Perbaikan Model.....	64
Gambar 5.4 PPengujian Konfirmatori Endogen Setelah Perbaikan Mode	65
Gambar 5.5 Analisis Full Variabel Eksogen dan Endogen.....	66
Gambar 5.6 Hasil Uji Full Model Structural Equation Modelling (SEM).....	71



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Laporan Kegiatan FGD	101
Lampiran 2 Kuesioner Penelitian.....	107
Lampiran 3 Lampiran dari BPS Kabupaten Kudus.....	110
Lampiran 4 Deskripsi Responden	111
Lampiran 5 Uji Validitas dan Reliabilitas.....	119
Lampiran 6 Olah Data Sem.....	124

