PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN KUALITAS PRODUK TERHADAP KEPUASAN DAN LOYALITAS NASABAH

(Studi pada Kredit Usaha Produktif (KUP) di Kabupaten Kudus)

TESIS

Diajukan untuk memenuhi salah satu syarat
menyelesaikan jenjang pendidikan
Program Studi Magister Manajemen Fakultas Ekonomi
Universitas Muria Kudus

Oleh :

AMIN RAHMAT, S.STP
NIM. 2014-01-067

PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS MURIA KUDUS
2017

TESIS

PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN KUALITAS PRODUK TERHADAP KEPUASAN DAN LOYALITAS NASABAH

(Studi pada Kredit Usaha Produktif (KUP) di Kabupaten Kudus)

Oleh :

AMIN RAHMAT

Telah dipertahankan di depan penguji

Pada tanggal, 25 Desember 2016

Dinyatakan telah memnuhi syarat

Pembimbing Utama	Pembimbing Anggota
Dr. Mokhamad Arwani.SE.,MM	**Dr.Supriyono.SE.,MM**
NIDN. 0610057804	**NIDN. 0614037104**

Mengetahui,

Ketua Program Program Studi

Magister Manajemen

Universitas Muria Kudus

Dr. Drs. H Joko Utomo., MM

NIDN. 0625076401

JUDUL TESIS:

PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN KUALITAS PRODUK TERHADAP KEPUASAN DAN LOYALITAS NASABAH

(Studi pada Kredit Usaha Produktif (KUP) di Kabupaten Kudus)

Nama Mahasiswa	: Amin Rahmat
NIM	: 2014-01-067
Program Studi	: Magister Manajemen
Minat	: MANAJEMEN SUMBER DAYA MANUSIA

TIM PEMBIMBING :

Ketua : Dr.Mokhamad Arwani.SE.MM (.....)

Anggota : Dr. Supriyono. SE.MM. (.....)

TIM DOSEN PENGUJI :

Dosen Penguji 1 : Dr. Drs. H Zainuri. MM (.....)

Tanggal Ujian : 28 Pebruari 2017

PERNYATAAN ORISINALITAS TESIS

Saya yang bertandatangan di bawah ini menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa di dalam Naskah Tesis dengan judul:

PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN KUALITAS PRODUK TERHADAP KEPUASAN DAN LOYALITAS NASABAH
(Studi pada Kredit Usaha Produktif (KUP) di Kabupaten Kudus)

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

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

Kudus, 25 November 2016

Mahasiswa

AMIN RAHMAT, S.STP
NIM. 2014-01-067

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

Amin Rahmat, lahir di Jakarta, 05 April 1978, putra dari Bapak Munaji dan Ibu Romlah. Istri bernama Dwi Rahayu, SE, dan memiliki 2 orang anak bernama Zikrida Ardhy R dan Jenniar Arlyn R. Pendidikan dimulai dari SDN Bakalan Krapyak Kudus, SMPN I Kudus, SMAN I Kudus, D IV STPDN dan Pasca Sarjana Program Studi Manajemen Universitas Muria Kudus. Pengalaman kerja CPNS DEPDAGRI tahun 2000, PNS BKD Kudus tahun 2002, Staf Bagian Umum Setda Kudus tahun 2003, Staf Kantor Kesbangpolinmas Kabupaten Kudus tahun 2004, Kasi Kesbang tahun 2009, Kasi Pelayanan Umum Kecamatan Mejobo tahun 2011, Kasi Tata Pemerintahan Kecamatan Mejobo tahun 2012, Kasi Tata Pemerintahan Kecamatan Dawe tahun 2013 sampai dengan sekarang.

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

“Cukuplah Allah menjadi Penolong kami”

(QS. Ali Imran: 173)

“Dia adalah sebaik-baiknya penolong”

(QS. Al Anfaal: 40)

Jalanilah hidup dengan kasih saying

Perkuat dengan cinta

Untuk mencapai kedamaian

(Amin R)

Kupersembahkan:

1. **Keluargaku tercinta**
2. **Pemerintah Daerah Kabupaten Kudus**
3. **Almamater UMK Kudus**

UCAPAN TERIMA KASIH

Seiring dengan sembah sujud kepada Allah SWT, peneliti menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Rektor Universitas Muria Kudus Bapak Dr. Suparnyo, S.H, M.S yang telah memberikan ijin kepada penulis dalam membuat tesis.
2. Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Muria Kudus Bapak Dr. H. Mochamad Edris, Drs. MM.
3. Ketua Program Studi Magister Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Muria Kudus Bapak Dr. Drs. H. Joko Utomo, MM.
4. Bapak Dr. Arwani, SE, MM sebagai Dosen Pembimbing I yang telah memberikan bimbingan dan arahan hingga tesis ini selesai.
5. Bapak Dr. Supriyono, SE, MM selaku Dosen Pembimbing II yang telah memberikan arahan dalam tesis ini.
6. Bapak dan ibu Dosen di lingkungan Program Studi Magister Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Muria Kudus
7. Keluargaku tercinta yang selalu memberikan dukungan tiada henti kepada penulis.
8. Rekan-rekan kerja penulis dan seluruh responden yang telah memberikan bantuan, ikut berperan dalam memperlancar penelitian dan penulisan tesis.

Kudus, 25 November 2016

AMIN RAHMAT, S.STP
NIM. 2014-01-067

ABSTRAK

Tujuan penelitian ini adalah menganalisis: **Pengaruh Kualitas Layanan dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah Kredit Usaha Produktif (KUP) di Kabupaten Kudus.**

Penelitian merupakan *eksplanatori* yaitu ingin mendapatkan penjelasan mengenai hubungan sebab akibat antar beberapa variabel yang diteliti melalui pengujian hipotesis dengan pendekatan yang digunakan adalah pendekatan kuantitatif. Sampel dalam penelitian ini adalah nasabah Kredit Usaha Produktif (KUP) di Kabupaten Kudus sebanyak 128 orang. Alat analisis data yang digunakan untuk menguji kebenaran hipotesis yang telah dirumuskan dalam penelitian ini adalah analisis *SEM.*

Hasil penelitian ini adalah: 1) Kualitas layanan tidak berpengaruh terhadap kepuasan nasabah KUP (Kredit Usaha Produktif) di Kabupaten Kudus. 2) Kualitas produk berpengaruh terhadap kepuasan nasabah KUP (Kredit Usaha Produktif) di Kabupaten Kudus. 3) Kualitas layanan berpengaruh terhadap loyalitas nasabah melalui kepuasan nasabah KUP (Kredit Usaha Produktif) di Kabupaten Kudus. 4) Kualitas produk berpengaruh terhadap loyalitas nasabah melalui kepuasan nasabah KUP (Kredit Usaha Produktif) di Kabupaten Kudus. 5) Kepuasan nasabah berpengaruh terhadap loyalitas nasabah KUP (Kredit Usaha Produktif) di Kabupaten Kudus.

Kata kunci : Kualitas layanan, kualitas produk, kepuasan dan loyalitas nasabah.

ABSTRACT

The effect this research to analyze: Quality influence Services and Product quality to satisfaction and Loyalitas Is Productive Effort Credit Client (KUP) at holy Regency.

Research constitutes *eksplanatori* which is wants to get explanation about causality among severally variable one is analyzed through hypthosts testing with approaching that is utilized is quantitative approaching. Sample in observational it is Productive Effort Credit client (KUP) at holy Regency as much 128 person. analisis's tool data that is utilized to test truth hypothesis already being formulated deep observational it is analisis *SEM.*

This observational result is: 1) quality service not ascendants to KUP'S client satisfaction (Productive Effort credit) at holy Regency . 2) Influential product quality to KUP'S client satisfaction (Productive Effort credit) at holy Regency . 3) Quality services ascendant to loyalitas client via satisfactory KUP'S client (Productive Effort credit) at holy Regency . 4) Influential product quality to loyalitas client via satisfactory KUP'S client (Productive Effort credit) at holy Regency. 5) influential client satisfactions to loyalitas KUP'S clients (Productive Effort credit) at holy Regency.

Keywords:*products quality, service quality, satisfaction, and costumer loyality*

KATA PENGANTAR

Dengan nama Allah Yang Maha Pengasih dan Maha Penyayang. Puji syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT Tuhan Alam Semesta atas karunia, hidayah serta rahmat-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan tesis yang berjudul: PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN KUALITAS PRODUK TERHADAP KEPUASAN DAN LOYALITAS NASABAH KREDIT USAHA PRODUKTIF (KUP) DI KABUPATEN KUDUS.

Penulisan tesis ini bertujuan untuk memenuhi persyaratan dalam menyelesaikan pendidikan Program Studi Magister Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Muria Kudus.

Tesis ini dapat penulis selesaikan atas bantuan, bimbingan, saran dan masukan dari berbagai pihak, untuk itu pada kesempatan ini penulis menyampaikan ucapan terima kasih yang sebanyak-banyaknya kepada:

1. Rektor Universitas Muria Kudus Bapak Dr. Suparnyo, S.H, M.S
2. Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Muria Kudus Bapak Dr. H. Mochamad Edris, Drs. MM.
3. Ketua Program Studi Magister Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Muria Kudus Bapak Dr. Drs. H. Joko Utomo, MM.
4. Bapak Dr. Arwani, SE, MM selaku Dosen Pembimbing I yang telah meluangkan waktu dan pikiran untuk memberikan bimbingan dan arahan kepada penulis hingga selesainya penyusunan tesis ini.
5. Bapak Dr. Supriyono, SE, MM selaku Dosen Pembimbing II yang telah meluangkan waktu dan pikiran untuk memberikan bimbingan dan arahan kepada penulis hingga selesainya penyusunan tesis ini.

6. Seluruh Dosen Program Studi Magister Manajemen FE UMK yang telah menyumbangkan ilmu pengetahuan bagi penulis.
7. Camat Dawe yang telah memberikan ijin kepada penulis untuk menempuh studi.
8. Seluruh Staff dan pegawai di lingkungan Kantor Kecamatan Dawe yang telah membantu penulis dalam penyusunan tesis ini.
9. Dinas dan Instansi terkait yang telah membantu dalam proses penyusunan tesis ini.
10. PT. Bank Jateng yang telah membantu dalam penelitian ini.
11. Nasabah KUP Kabupaten Kudus yang telah berkenan mengisi kuesioner dalam penelitin ini.
12. Keluargaku tercinta istri dan anak-anakku atas segala perhatian, kasih sayang, dukungan dan do'a-doa yang dipanjatkan.
13. Teman-teman seangkatan di Program Studi Magister Manajemen FE UMK, yang telah memberikan bantuan selama studi dan proses penelitian.
14. Semua pihak yang telah membantu dalam penyelesaian tesis ini.

Penulis mengucapkan terima kasih dan penghargaan setinggi-tingginya kepada mereka yang telah membantu penulis, semoga mereka semua mendapatkan balasan dari Allah SWT.

Kudus, 25 November 2016

Penulis

AMIN RAHMAT, S.STP
NIM. 2014-01-067

DAFTAR ISI

Halaman

HALAMAN JUDUL i

HALAMAN PENGESAHAN ii

PERNYATAAN ORISINALITAS TESIS iii

MOTTO iv

PERSEMBAHAN v

ABSTRAK vi

ABSTRACT vii

KATA PENGANTAR vii

DAFTAR ISI ix

DAFTAR TABEL xii

DAFTAR GAMBAR xiv

DAFTAR LAMPIRAN xv

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang 1

1.2 Rumusan Masalah 11

1.3 Tujuan Penelitian 12

1.4 Manfaat Penelitian 12

BAB II TELAAH PUSTAKA

2.1 Kualitas Layanan 14

2.2 Kualitas Produk 22

2.3 Kepuasan Nasabah 26

2.4 Loyalitas Nasabah 29

2.5 Penelitian Terdahulu 37

2.6 Hubungan Antar Variabel 39

BAB III KERANGKA KONSEP PENELITIAN

3.1 Kerangka Konsep 51

3.2 Hipotesis 52

BAB IV METODE PENELITIAN

4.1 Desain Penelitian 53

4.2 Populasi dan Sampel 53

4.3 Variabel Penelitian 54

4.4 Instrumen Penelitian 57

4.5 Jenis dan Sumber Data 58

4.6. Metode Pengumpulan Data 59

4.7 Uji Instrumen 59

4.8 Analisis Data 60

BAB V HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

5.1. Deskripsi Responden 67

5.2. Uji Instrumen 73

5.3. Deskripsi Variabel Penelitian 76

5.4. Analisis Data 82

5.5. Pembahasan 105

BAB VI SIMPULAN DAN SARAN

6.1. Simpulan 112

6.2. Saran 113

DAFTAR PUSTAKA 116

LAMPIRAN 120

DAFTAR TABEL

Halaman

Tabel 2.1. Penelitian Terdahulu 38

Tabel 4.1 Definisi Operasional 55

Tabel 5.1. Responden Menurut Umur 68

Tabel 5.2. Responden Menurut Jenis Kelamin 68

Tabel 5.3. Responden Menurut Pekerjaan 69

Tabel 5.4. Responden Menurut Pendidikan 70

Tabel 5.5. Responden Menurut Penghasilan Setiap Bulan 71

Tabel 5.6. Responden Menurut Besar Pinjaman 71

Tabel 5.7. Informasi Produk Pinjaman KUP 72

Tabel 5.8. Hasil Uji Kualitas Layanan 73

Tabel 5.9. Hasil Uji Kualitas Produk 74

Tabel 5.10. Hasil Uji Kepuasan 75

Tabel 5.11. Hasil Uji Loyalitas Nasabah 76

Tabel 5.12. Hasil Uji Reliabilitas 76

Tabel 5.13. Deskripsi Variabel Kualitas Layanan 77

Tabel 5.14. Deskripsi Variabel Kualitas Produk 78

Tabel 5.15. Deskripsi Variabel Kepuasan Nasabah 80

Tabel 5.16. Deskripsi Variabel Loyalitas Nasabah 81

Tabel 5.17. *Loading Factor* Kualitas Layanan 86

Tabel 5.18. *Loading Factor* Kualitas Produk 88

Tabel 5.19. *Loading Factor* Kepuasan 91

Tabel 5.20. *Loading Factor* Loyalitas Nasabah 93

Tabel 5.21. *Regression Weight Structural Equation Model* 95

Tabel 5.22. *Goodness of Fit Index Structural Equation Model* 96

Tabel 5.23. Hasil Pengujian Kelayakan *Structural Equation Model* (Hasil Perbaikan) 98

Tabel 5.25. *Goodness of Fit Index Structural Equation Model* (Perbaikan) .. 99

Tabel 5.26. Kompilasi Hasil Standardized Direct Effects 100

Tabel 5.27. Kompilasi Hasil Standardized Indirect Effects 100

Tabel 5.28. Total Effects 100

Tabel 5.29. Hasil Pengujian Hipotesis Penelitian 105

DAFTAR GAMBAR

Halaman

Gambar 3.1. Kerangka Konsep Penelitian 51

Gambar 5.1. Analisis SEM 94

Gambar 5.2. Analisis SEM Perbaikan 97

DAFTAR LAMPIRAN

Halaman

Lampiran 1. Kuesioner 120

Lampiran 2. Tryout Uji Instrumen Variabel Eksogen 127

Lampiran 3. Tryout Uji Instrumen Variabel Endogen 128

Lampiran 4. Uji Instrumen Kualitas Layanan 129

Lampiran 5. Uji Instrumen Kualitas Produk 129

Lampiran 6. Uji Instrumen Kepuasan 129

Lampiran 7. Uji Instrumen Loyalitas Nasabah 132

Lampiran 8. Skor Variabel Eksogen 133

Lampiran 9. Skor Variabel Endogen 136

Lampiran 10. Deskripsi Variabel Kualitas Layanan 139

Lampiran 11. Deskripsi Variabel Kualitas Produk 143

Lampiran 12. Deskripsi Variabel Kepuasan 146

Lampiran 13. Deskripsi Variabel Loyalitas Nasabah 148

Lampiran 14. Confirmatory Factor Analysis Kualitas Layanan 151

Lampiran 15. Confirmatory Factor Analysis Kualitas Produk 153

Lampiran 16. Confirmatory Factor Analysis Kepuasan 155

Lampiran 17. Confirmatory Factor Analysis Loyalitas Nasabah 157

Lampiran 18. Analisis SEM 159

Lampiran 19. Uji Normalitas Data 161

Lampiran 20. Analisis SEM Perbaikan 183