

**ANALISIS KUALITAS LAYANAN DAN
KEPERCAYAAN TERHADAP LOYALITAS
NASABAH DENGAN KEPUASAN SEBAGAI
VARIABEL INTERVENING
PADA BPRS SAKA DANA MULIA KUDUS**



TESIS

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

Oleh :

MOH EDY SUHARTOPO
NIM. 2018-01-020

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

TESIS
ANALISIS KUALITAS LAYANAN DAN KEPERCAYAAN
TERHADAP LOYALITAS NASABAH DENGAN KEPUASAN
SEBAGAI VARIABEL INTERVENING PADA BPRS SAKA DANA MULIA
KUDUS

Oleh:

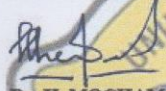
MOH EDY SUHARTOPO

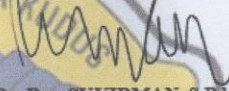
Untuk disetujui dan dipertahankan di hadapan Tim Penguji Ujian Tesis
Program Studi Magister Manajemen
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muria Kudus

Tanggal 28 Februari 2020


Pembimbing Utama

Pembimbing Anggota


Dr. H. MOCHAMAD EDRIS, Drs, MM
NIDN. 0618066201


Dr. Drs. SUKIRMAN, S.Pd, SH, MM
NIDN. 0607095601

Mengetahui,
Ketua Program Magister Manajemen
Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Muria Kudus


Dr. H. JOKO UTOMO, MM
NIDN. 0625076401

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

IDENTITAS TIM PENGUJI TESIS

JUDUL TESIS :

**ANALISIS KUALITAS LAYANAN DAN KEPERCAYAAN TERHADAP
LOYALITAS NASABAH DENGAN KEPUASAN SEBAGAI VARIABEL
INTERVENING PADA BPRS SAKA DANA MULIA KUDUS**

Nama Mahasiswa : MOH EDY SUHARTOPO
NIM : 2018-01-020
Program Studi : Magister Manajemen
Tanggal Ujian : 28 Februari 2020

TIM PEMBIMBING :

Pembimbing I : Dr. H. MOCHAMAD EDRIS, Drs, MM

Pembimbing II : Dr. Drs. SUKIRMAN, S.Pd, SH, MM

TIM DOSEN

PENGUJI

Dosen Penguji : Dr. Drs. H. M ZAINURI, MM



[Handwritten signatures of the supervisors and examiners]

PERNYATAAN ORISINALITAS TESIS

Saya yang bertanda tangan dibawah ini, menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa di dalam Naskah Tesis dengan judul :

ANALISIS KUALITAS LAYANAN DAN KEPERCAYAAN TERHADAP LOYALITAS NASABAH DENGAN KEPUASAN SEBAGAI VARIABEL INTERVENING PADA BPRS SAKA DANA MULIA 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 disebutkan dalam sumber kutipan dan daftar pustaka.

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



Kudus, 2020

Penulis

MOHEDY SUHARTOPO

NIM 2018-01-020

UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Rektor Universitas Muria Kudus, Bapak Dr. H. Suparno, SH, MS yang telah memberika kesempatan dan kemudahan selama mengikuti studi.
2. Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muria Kudus, Bapak Dr. H. Mochamad Edris, Drs, MM, serta Dosen pembimbing utama yang telah membimbing, memberikan kesempatan dan kemudahan selama mengikuti studi.
3. Ketua Program Studi Magister Manajemen, Bapak Dr. Drs. H. Joko Utomo, MM yang telah memberikan kesempatan dan kemudahan selama mengikuti studi.
4. Dr. Drs. Sukirman, S.Pd, SH, MM sebagai Pembimbing II, yang telah memberikan bimbingan dan arahan demi penyempurnaan Tesis ini.
5. Para Dosen Program Studi Magister Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universtas Muria Kudus yang telah banyak memberikan bantuan atau ikut berperan dalam memperlancar penelitian dan penulisan tesis ini.
6. Rekan-rekan penulis yang telah banyak memberikan bantuan ikut berperan dalam meperlancar penelitian dan penulisan ini.

Semoga Allah SWT melimpahkan Rahmat dan Karunia-Nya kepada semua pihak yang telah membantu dan penulisan tesis ini.

Semoga Allah SWT melimpahkan karuniaNya kepada semua pihak yang telah membantu dalam penulisan Tesis ini.

Kudus, 2020

Penulis

MOH EDY SUHARTOPO
NIM. 2018-01-020

ABSTRAK**ANALISIS KUALITAS LAYANAN DAN KEPERCAYAAN TERHADAP LOYALITAS NASABAH DENGAN KEPUASAN SEBAGAI VARIABEL INTERVENING PADA BPRS SAKA DANA MULIA KUDUS****MOH EDY SUHARTOPO**

NIM. 2018-01-020

Pembimbing Utama : Dr. H. MOCHAMAD EDRIS, Drs, MM

Pembimbing Anggota : Dr. Drs. SUKIRMAN, S.Pd, SH, MM

Penelitian ini bertujuan menganalisis pengaruh kualitas layanan dan kepercayaan terhadap loyalitas dengan kepuasan sebagai variabel intervening pada BPRS Saka Dana Mulia Kudus. Sampel sebanyak 147 karyawan. Uji instrument validitas dan reliabilitas, Analisis data menggunakan SEM (*Structural Equation Modelling*). Hasil penelitian menyimpulkan bahwa Terdapat pengaruh positif dan signifikan antara Kualitas Layanan terhadap kepuasan nasabah BPRS Saka Dana Mulia Kudus. Terdapat pengaruh positif dan signifikan antara Kepercayaan terhadap kepuasan nasabah BPRS Saka Dana Mulia Kudus. Terdapat pengaruh positif dan signifikan antara variabel Kualitas Layanan terhadap loyalitas nasabah. Terdapat pengaruh positif dan signifikan antara variabel Kepercayaan terhadap loyalitas nasabah. Terdapat pengaruh positif dan signifikan antara variabel kepuasan nasabah terhadap loyalitas nasabah.

Kata kunci : kualitas layanan, kepercayaan, kepuasan dan loyalitas nasabah.

ABSTRACT

**ANALYSIS OF SERVICE QUALITY AND TRUST TO CUSTOMER LOYALTY WITH
THE SATISFACTION OF THE VARIABLE INTERVENING ON BPRS SAKA DANA
MULIA KUDUS**

MOH EDY SUHARTOPO

NIM. 2018-01-020

ADVISOR 1 : Dr. H. MOCHAMAD EDRIS, Drs, MM

ADVISOR 2 : Dr. Drs. SUKIRMAN, S.Pd, SH, MM

This research aims to analyse the influence of service quality and trust in loyalty with satisfaction as a variable intervening in BPRS Saka Dana Mulia Kudus. Sample as many as 147 employees. Test the validity and reliability instruments, data analysis using SEM (Structural Equation Modelling). The results concluded that there was a positive and significant influence between the quality of service to customer satisfaction of BPRS Saka Dana Mulia Kudus. There is a positive and significant influence between the trust in the customer satisfaction of BPRS Saka Dana Mulia Kudus. There is a positive and significant influence between service quality variables on customer loyalty. There are positive and significant influences between the trust variables of customer loyalty. There is a positive and significant influence between customer satisfaction variables on customer loyalty.

Keywords: quality of service, trust, satisfaction and customer loyalty.

KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Allah SWT atas limpahan berkah dan anugerah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan Tesis yang berjudul “ANALISIS KUALITAS LAYANAN DAN KEPERCAYAAN TERHADAP LOYALITAS NASABAH DENGAN KEPUASAN SEBAGAI VARIABEL INTERVENING PADA BPRS SAKA DANA MULIA KUDUS” Tesis ini disusun dalam rangka menyelesaikan studi pada Program Magister Manajemen (S-2) di Universitas Muria Kudus.

Tesis ini menyajikan pokok-pokok bahasan yang meliputi kualitas layanan, kepercayaan, kepuasan dan loyalitas nasabah. Kami menyadari bahwa tesis ini masih banyak kekurangan dan keterbatasan, maka penulis mengharapkan kritik, saran dan masukan yang membangun.

Semoga tesis ini dapat bermanfaat bagi seluruh pembaca dan memberikan sumbangsih untuk diterapkan baik dalam praktek maupun untuk penelitian selanjutnya.

Kudus, 2020

Penulis

MOH EDY SUHARTOPO
NIM. 2018-01-020

DAFTAR ISI

| | Halaman |
|--|---------|
| HALAMAN JUDUL | i |
| HALAMAN PERSEJUTUAN PENYUSUNAN TESIS..... | ii |
| HALAMAN IDENTITAS TIM PENGUJI TESIS..... | iii |
| PERNYATAAN TESIS..... | iv |
| RIWAYAT HIDUP..... | v |
| UCAPAN TERIMA KASIH..... | vi |
| ABSTRAK..... | vii |
| ABSTRACT..... | viii |
| KATA PENGANTAR..... | ix |
| DAFTAR ISI..... | x |
| DAFTAR TABEL..... | xii |
| DAFTAR GAMBAR..... | xiii |
| | |
| BAB I. PENDAHULUAN | 1 |
| 1.1. Latar Belakang Masalah..... | 1 |
| 1.2. Perumusan Masalah | 5 |
| 1.3. Tujuan Penelitian | 5 |
| 1.4. Manfaat Penelitian | 6 |
| | |
| BAB II. TELAAH PUSTAKA..... | 7 |
| 2.1. Tinjauan Penelitian Terdahulu | 7 |
| 2.2. Landasan Teori | 14 |
| 2.2.1 Pemasaran Jasa | 14 |
| 2.2.2 Pengertian dan Tujuan Pemasaran Jasa | 16 |
| 2.2.3 Kualitas Layanan | 18 |

| | | |
|----------------------------|---|-----------|
| 2.2.4 | Kepercayaan | 21 |
| 2.2.5 | Kepuasan Nasabah | |
| 2.2.6 | Loyalitas Nasabah | 29 |
| 2.3. | Hubungan Antar Variabel | 33 |
| BAB III | KERANGKA KONSEP-KONSEP PENELITIAN DAN PERUMUSAN HIPOTESIS..... | 37 |
| 3.1 | Kerangka Konseptual Penelitian..... | 37 |
| 3.2 | Hipotesis | 38 |
| BAB IV. | METODE PENELITIAN..... | 42 |
| 4.1. | Pendekatan Penelitian | 42 |
| 4.2. | Variabel Penelitian | 48 |
| 4.3. | Populasi dan Sampel | 42 |
| 4.4. | Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel | 43 |
| 4.5. | Metode Pengumpulan Data | 45 |
| 4.6. | Analisis Data | 51 |
| BAB V | HASIL DAN PEMBAHASAN | 51 |
| 5.1 | Gambaran Umum Obyek Penelitian..... | 51 |
| 5.2 | Penyajian Data..... | 59 |
| 5.3. | Analisis Data..... | 63 |
| 5.4 | Pembahasan..... | 78 |
| BAB VI | PENUTUP..... | 84 |
| 6.1. | Kesimpulan..... | 84 |
| 6.2. | Implikasi..... | 85 |
| DAFTAR PUSTAKA..... | | 87 |

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

| | Halaman |
|--|---------|
| Tabel 5.1. Karakteristik Responden..... | 59 |
| Tabel 5.2. <i>Frekuensi Variabel Variabel Kualitas Pelayanan</i> | 60 |
| Tabel 5.3. Frekuensi Variabel Kepercayaan | 61 |
| Tabel 5.4. <i>Frekuensi Variabel Kepuasan</i> | 61 |
| Tabel 5.5. Frekuensi Variabel Loyalitas Nasabah | 62 |
| Tabel 5.6. Uji Validitas | 63 |
| Tabel 5.7. Uji Reliabilitas | 64 |
| Tabel 5.8. Variance Extracted (AVE) | 64 |
| Tabel 5.9. Uji Reliabilitas | 65 |
| Tabel 5.10. Evaluasi Kriteria Goodnes Of Fit Indices Variabel Eksogen | 68 |
| Tabel 5.11. Evaluasi Kriteria Goodnes Of Fit Indices Variabel Endogen ... | 69 |
| Tabel 5.12. Pengujian Kesesuaian Analisis Structural Equaition Modelling | 71 |
| Tabel 5.13. Regression <i>Weights</i> | 72 |
| Tabel 5.14. Hasil Estimasi Parameter Pengaruh Langsung antar Variabel Berdasarkan Model SEM..... | 73 |
| Tabel 4.15. Hasil Pengujian Hipotesis | 76 |
| Tabel 4.16. Pengujian Tidak Langsung antar Variabel Penelitian | 77 |
| Tabel 4.17. Besar Total Effect | 77 |

DAFTAR GAMBAR

| | | Halaman |
|--------|--------------------------------|---------|
| Gambar | 3.1. Kerangka Konseptual..... | 37 |
| Gambar | 5.1. Analisis SEM | 70 |
| Gambar | 5.2. Implikasi Model SEM | 74 |

