



**PENGARUH *CUSTOMER EXPERIENCE* DAN PERSEPSI
KUALITAS TERHADAP LOYALITAS NASABAH
DENGAN VARIABEL KEPUASAN SEBAGAI VARIABEL
INTERVENING
(STUDI PADA NASABAH BANK BRI DI KECAMATAN
GROBOGAN)**

Skripsi ini diajukan sebagai salah satu syarat
untuk menyelesaikan jenjang pendidikan
Strata satu (S1) pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Muria Kudus

Oleh :

EPI USYANA

NIM. 2016-11-305

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

**PENGARUH *CUSTOMER EXPERIENCE* DAN PERSEPSI KUALITAS
TERHADAP LOYALITAS NASABAH DENGAN VARIABEL KEPUASAN
SEBAGAI VARIABEL INTERVENING
(STUDI PADA NASABAH BANK BRI DI KECAMATAN GROBOGAN)**

Skripsi ini telah disetujui dan dipertahankan dihadapan Tim Penguji Ujian Skripsi
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muria Kudus

Kudus, 2020

Mengetahui,
Ketua Program Studi Manajemen



DINA LUSIANTI, SE, MM, AAK
NIDN. 0630098401

Pembimbing I



Dr. MOKHAMAD ARWANI, SE, MM
NIDN. 0610057804

Mengetahui,
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis



Dr. HS MOKHAMAD EDRIS, Drs, MM
NIDN. 0618066201

Pembimbing II



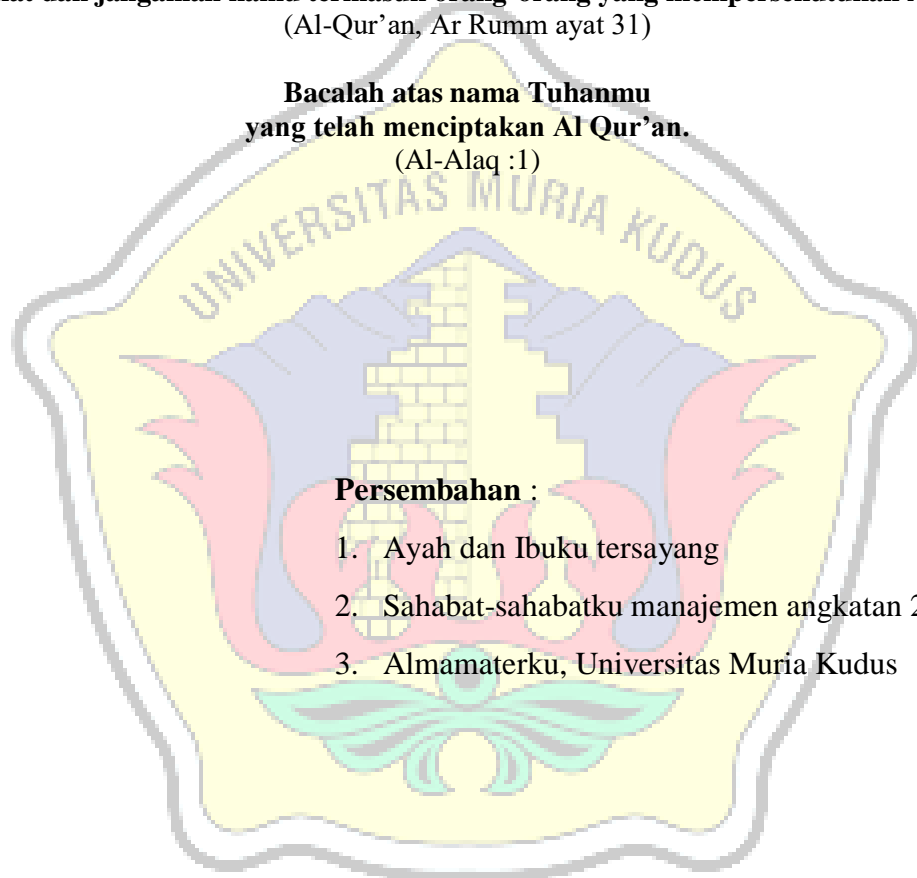
INDAH DWI PRASETYANINGRUM, SE, MM
NIDN. 0022038001

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

Motto :

**Dengan kembali bertaubat kepada-Nya dan bertakwalah kepada-Nya serta dirikanlah shalat dan janganlah kamu termasuk orang-orang yang mempersekutukan Allah
(Al-Qur'an, Ar Rumm ayat 31)**

**Bacalah atas nama Tuhanmu
yang telah menciptakan Al Qur'an.
(Al-Alaq :1)**



Persembahan :

1. Ayah dan Ibuku tersayang
2. Sahabat-sahabatku manajemen angkatan 2016
3. Almamaterku, Universitas Muria Kudus

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur bagi Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya, sehingga pada kesempatan ini penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Adapun maksud penulisan ini adalah untuk memenuhi tugas akhir guna memenuhi salah satu syarat untuk menyelesaikan jenjang pendidikan Strata Satu (S1) pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muria Kudus.

Dalam penyusunan skripsi ini penulis banyak mendapatkan bimbingan dan saran dari berbagai pihak, sehingga penyusunan skripsi ini dapat terselesaikan. Untuk itu penulis menyampaikan terima kasih kepada:

1. Dr. H. Mochamad Edris, Drs., MM., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muria Kudus.
2. Dina Lusianti, SE., MM., AAK selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muria Kudus.
3. Dr. Mokhamad Arwani, SE, MM, selaku Dosen Pembimbing I yang telah bersedia meluangkan waktu, tenaga dan pikiran untuk memberikan bimbingan dan pengarahan dalam penyusunan skripsi ini.
4. Indah Dwi Prasetyaningrum, SE, MM, selaku Dosen Pembimbing II yang telah bersedia meluangkan waktu, tenaga dan pikiran untuk memberikan bimbingan dan pengarahan dalam penyusunan skripsi ini.
5. Bapak Ibu Dosen dan Staf Pengajar di lingkungan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muria Kudus yang membekali berbagai pengetahuan sehingga penulis mampu menyelesaikan penyusunan skripsi ini.

6. Kedua orang tua dan seluruh keluarga yang senantiasa mendukung secara langsung maupun tidak langsung telah membantu dalam penyusunan skripsi ini.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa hasil penulisan skripsi ini masih jauh dari sempurna, namun penulis telah berusaha dengan segenap pikiran dan kemampuan agar dapat menyusun dan menyelesaikan skripsi ini. Oleh karena itu, kritik dan saran yang bersifat membangun dari semua pihak sangat penulis harapkan. Akhirnya dengan segala kerendahan hati penulis berharap semoga hasil skripsi ini dapat bermanfaat bagi kita semua.



**PENGARUH *CUSTOMER EXPERIENCE* DAN PERSEPSI KUALITAS
TERHADAP LOYALITAS NASABAH DENGAN VARIABEL KEPUASAN
SEBAGAI VARIABEL INTERVENING
(STUDI PADA NASABAH BANK BRI DI KECAMATAN GROBOGAN)**

EPI USYANA
NIM. 2016-11-305

Dosen Pembimbing 1. Dr. MOKHAMAD ARWANI, SE, MM)
Dosen Pembimbing 2. INDAH DWI PRASETYANINGRUM, SE, MM

UNIVERSITAS MURIA KUDUS
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS PROGRAM STUDI MANAJEMEN

ABSTRAKSI

Tujuan penelitian ini adalah menganalisis Pengaruh *Customer Experience* dan Persepsi Kualitas Terhadap Loyalitas Nasabah dengan Variabel Kepuasan Sebagai Variabel Intervening (Studi Pada Nasabah Bank BRI di Kecamatan Grobogan). Pengumpulan data menggunakan kuesioner. Sumber data berupa data primer dan sekunder. Pengolahan data menggunakan komputer program AMOS menguji uji instrument data, pengaruh intervening, uji hipotesis, Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara langsung (*direct effect*) ada pengaruh positif signifikan *customer experience* dan persepsi kualitas terhadap kepuasan dan loyalitas nasabah. Nilai pengaruh tidak langsung (*indirect effect*) lebih tinggi dibandingkan pengaruh langsung, maka dapat dinyatakan bahwa kepuasan mampu menjadi variabel intervening (penghubung) antara *customer experience* dan persepsi kualitas terhadap loyalitas nasabah.

Kata kunci : *customer experience*, persepsi kualitas, kepuasan, loyalitas nasabah.

*INFLUENCE CUSTOMER EXPERIENCE AND QUALITY PERCEPTION OF
CUSTOMER LOYALTY WITH VARIABLE SATISFACTION AS
INTERVENING VARIABLE
(STUDY ON BANK BRI CUSTOMERS IN GROBOGAN)*

*EPI USYANA
NIM. 2016-11-305*

*ADVISOR 1. Dr. MOKHAMAD ARWANI, SE, MM
ADVISOR 2. INDAH DWI PRASETYANINGRUM, SE, MM*

*UNIVERSITY OF THE MURIA KUDUS
FACULTY OF ECONOMICS AND BUSINESS MANAGEMENT STUDY PROGRAM*

Abstraction

The purpose of this research is to analyze the influence of Customer Experience and quality perception against customer loyalty with variable satisfaction as a variable Intervening (study at BRI Bank customers in Grobogan). Data collection using questionnaires. The data source is primary and secondary data. Processing data using computer program AMOS test instrument data test, intervening influence, hypothesis test, results showed that directly (direct effect) there is a significant positive influence customer experience and quality perception of customer satisfaction and loyalty. Indirect effect is higher than direct influence, it can be stated that satisfaction is able to be a intervening variable between customer experience and quality perception of customer loyalty.

Keywords: Customer experience, perception of quality, satisfaction, customer loyalty.

DAFTAR ISI	Halaman
	i
HALAMAN JUDUL	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
MOTTO .DAN PERSEMBAHAN.....	iv
KATA PENGANTAR	vi
RINGKASAN / ABSTRAKSI	viii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR	1
BAB I. PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang.....	6
1.2. Ruang Lingkup	6
1.3. Perumusan Masalah	7
1.4. Tujuan Penelitian	7
1.5. Manfaat Penelitian	9
BAB II. TINJAUAN PUSTAKA	9
2.1. <i>Customer Experience</i>	14
2.2. Persepsi Kualitas	16
2.3. Kepuasan Nasabah	19
2.4. Loyalitas Nasabah	22
2.5. Penelitian Terdahulu	27
2.6. Pengaruh Antar Variabel	27
2.7. Kerangka Pemikiran Teoritis	31
2.8. Hipotesis	32
BAB. III. METODE PENELITIAN	33
3.1. Rancangan Penelitian	33
3.2. Variabel Penelitian.....	33
3.3. Jenis dan Sumber Data	37
3.4. Penentuan Populasi dan Sampel	38
3.5. Metode Pengumpulan Data	39
3.6. Pengolahan Data	40
3.7. Uji Instrumen Data	41
3.8. Analisis Data	43
BAB IV. HASIL DAN PEMBAHASAN	52
4.1. Gambaran Umum Obyek Penelitian	52
4.2. Penyajian Data	59
4.3. Analisis Data	64
4.4. Pembahasan	78
BAB V. KESIMPULAN DAN SARAN	85
5.1. Kesimpulan	86
5.2. Saran	86
DAFTAR PUSTAKA	87
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1. Jumlah Nasabah dan Jumlah Transaksi Menabung Bank BRI di Kecamatan Grobogan Periode Tahun 2015-2019	4
Tabel 1.2. Keluhan Nasabah BRI di Kecamatan Grobogan	5
Tabel 1.3. Tabel Penutupan Rekening Tabungan Bank BRI di Kecamatan Grobogan	5
Tabel 3.1. Kategori Penilaian Tanggapan Responden	43
Tabel 3.2. <i>Goodnes of Fit Index</i>	50
Tabel 4.1. Karakteristik Responden	60
Tabel 4.2. Frekuensi Variabel <i>Customer Experience</i>	61
Tabel 4.3. Frekuensi Variabel Persepsi Kualitas	62
Tabel 4.4. Frekuensi Variabel Kepuasan Nasabah	63
Tabel 4.5. Frekuensi Variabel Loyalitas Nasabah	64
Tabel 4.6. Uji Convergen Validity	65
Tabel 4.7. Uji Reliabilitas	66
Tabel 4.8. Evaluasi Kriteria Goodness of Fit Indices Variabel Eksogen	69
Tabel 4.9. Evaluasi Kriteria <i>Goodnes of Fit Indices Endogen (Y)</i>	70
Tabel 4.10. Pengujian Kesesuaian Analisis <i>Structural Equation Modeling</i>	72
Tabel 4.11. Regression Weights	73
Tabel 4.12. Hasil Estimasi Parameter Pengaruh Langsung antar Variabel Berdasarkan Model SEM	74
Tabel 4.13. Besar Total Effect	78

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran Teoritis	32
Gambar 4.1 Analisis <i>Structural Equation Modelling</i> (SEM)	71

