



**PENGARUH KEPERCAYAAN, KOMITMEN,
DAN PENANGANAN MASALAH TERHADAP
LOYALITAS NASABAH DENGAN KEPUASAN
SEBAGAI VARIABEL *INTERVENING*
(STUDI PADA PD BPR BANK PASAR KABUPATEN KUDUS)**

Diajukan Oleh :

ADINDA MIRZA TIRANI

NIM 2016-11-220

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

**PENGARUH KEPERCAYAAN, KOMITMEN,
DAN PENANGANAN MASALAH TERHADAP
LOYALITAS NASABAH DENGAN KEPUASAN
SEBAGAI VARIABEL *INTERVENING*
(STUDI PADA PD BPR BANK PASAR KABUPATEN KUDUS)**

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. Drs. AG. SUNARNO H, SH, S.Pd, MM
NIDN. 0026065516

Mengetahui,
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis



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

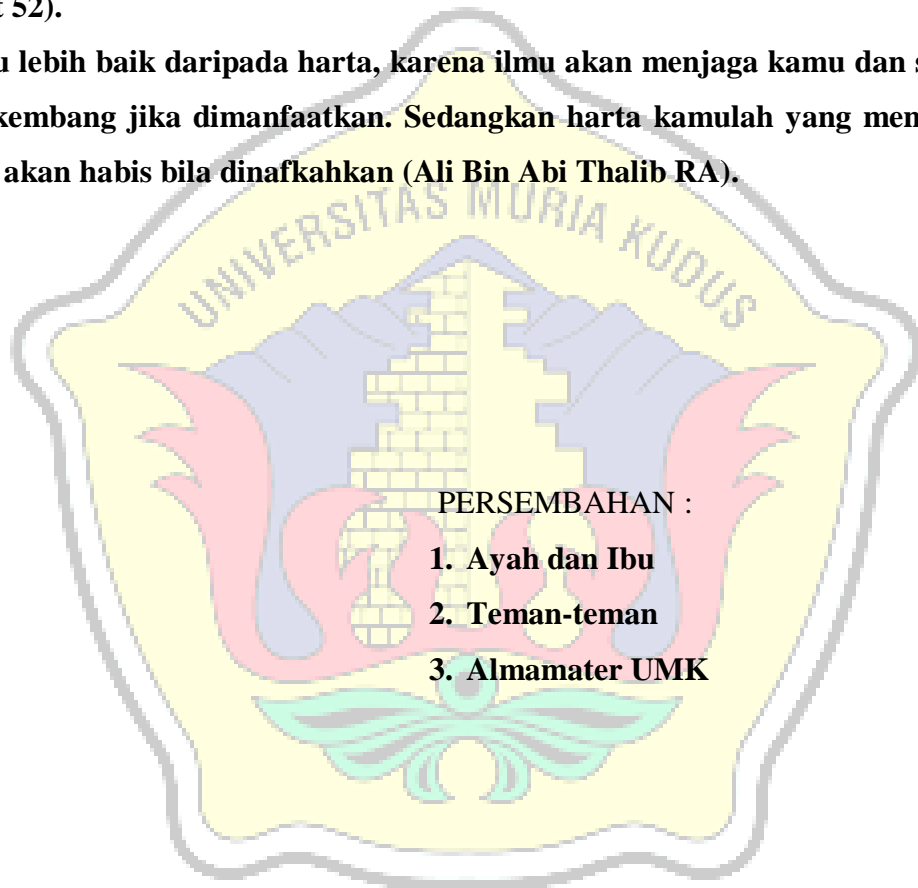
Pembimbing II

NOOR AZIS, SE, MM
NIDN. 0609107501

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

Motto :

- 1. Barang siapa yang taat kepada Allah dan Rasul-Nya dan bertaqwa kepada-Nya, maka mereka adalah orang-orang yang mendapat kemenangan (QS. An-Nuur ayat 52).**
- 2. Ilmu lebih baik daripada harta, karena ilmu akan menjaga kamu dan semakin berkembang jika dimanfaatkan. Sedangkan harta kamulah yang menjaganya dan akan habis bila dinafkahkan (Ali Bin Abi Thalib RA).**



PERSEMBAHAN :

- 1. Ayah dan Ibu**
- 2. Teman-teman**
- 3. Almamater UMK**

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. Drs. Ag. Sunarno H, SH, S.Pd, MM, selaku Dosen Pembimbing I yang telah memberikan arahan dan bimbingan sehingga terselesainya skripsi ini.
4. Noor Azis, SE, MM, selaku Dosen Pembimbing II yang telah memberikan arahan dan bimbingan sehingga terselesainya 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.

.Akhirnya dengan segala kerendahan hati penulis berharap semoga hasil skripsi ini dapat bermanfaat bagi kita semua.

Kudus, 2020

Penulis

Adinda Mirza Tirani

NIM. 2016-11-220



**PENGARUH KEPERCAYAAN, KOMITMEN,
DAN PENANGANAN MASALAH TERHADAP
LOYALITAS NASABAH DENGAN KEPUASAN
SEBAGAI VARIABEL *INTERVENING*
(STUDI PADA PD BPR BANK PASAR KABUPATEN KUDUS)**

**ADINDA MIRZA TIRANI
NIM. 2016-11-220**

Dosen Pembimbing 1 : Dr. Drs. Ag. Sunarno H, SH, S.Pd, MM,
Dosen Pembimbing 2 : Noor Azis, SE, MM

UNIVERSITAS MURIA KUDUS
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS PROGRAM STUDI MANAJEMEN

ABSTRAKSI

Tujuan penelitian ini adalah menganalisis pengaruh kepercayaan, komitmen, dan penanganan masalah terhadap loyalitas nasabah dengan kepuasan sebagai variabel intervening studi kasus pada PD. BPR Bank Pasar Kabupaten Kudus. Jenis dan sumber data penelitian menggunakan data primer berupa kuesioner. Sampel penelitian sebanyak 135 responden. Metode pengumpulan data menggunakan kuesioner dan dokumentasi. Pengolahan data menggunakan scoring, editing dan tabulasi, dan proses input ke komputer. Uji instrument data meliputi validitas dan reliabilitas. Analisis data menggunakan SEM AMOS. Hasil kesimpulan menyatakan bahwa secara langsung (direct effect) kepercayaan, komitmen, penanganan masalah berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan dan loyalitas nasabah. pengaruh tidak langsung mampu memberi nilai tambah pada pengaruh total affect sehingga mampu memperkuat pengaruh langsung

Kata kunci : Kepercayaan, komitmen, penanganan masalah, loyalitas nasabah dan kepuasan.

INFLUENCE OF TRUST, COMMITMENT,
AND HANDLING PROBLEMS AGAINST
CUSTOMER LOYALTY WITH SATISFACTION
AS A VARIABLE INTERVENING
(STUDY IN PD BPR BANK MARKET OF KUDUS DISTRICT)

Adinda Mirza Tirani
NIM. 2016-11-220

Advisor 1 : Dr. Drs. Ag. Sunarno H, SH, S.Pd, MM,
Advisor 2 : Noor Azis, SE, MM

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

Abstraction

The purpose of this research is to analyze the influence of trust, commitment, and problem management of customer loyalty with satisfaction as a variable intervening case study in PD. BPR Bank of Kudus District market. Type and source of research data using primary data in the form of questionnaires. Sample research of 135 respondents. Methods of collecting data using questionnaires and documentation. Data processing uses scoring, editing and tabulation, and the input process to the computer. Data instrument tests include validity and reliability. Data analysis using SEM AMOS. The conclusion stated that the Direct effect of trust, commitment, handling of problems positively and significantly affect customer satisfaction and loyalty. Indirect influence is able to add value to the influence of total effect so as to strengthen the direct influence

Keywords: Trust, commitment, problem management, customer loyalty and satisfaction.

DAFTAR ISI

Halaman

| | |
|---|------|
| HALAMAN JUDUL | i |
| | ii |
| | iii |
| HALAMAN PENGESAHAN..... | iv |
| MOTTO .DAN PERSEMBAHAN..... | vi |
| KATA PENGANTAR | viii |
| RINGKASAN / ABSTRAKSI | ix |
| DAFTAR ISI | x |
| DAFTAR TABEL | 1 |
| DAFTAR GAMBAR | 1 |
| BAB I. PENDAHULUAN | 1 |
| 1.1. Latar Belakang..... | 4 |
| 1.2. Ruang Lingkup | 5 |
| 1.3. Perumusan Masalah | 5 |
| 1.4. Tujuan Penelitian | 6 |
| 1.5. Manfaat Penelitian | 8 |
| BAB II. TINJAUAN PUSTAKA | 8 |
| 2.1. Kepercayaan | 10 |
| 2.2. Komitmen | 13 |
| 2.3. Penanganan Masalah | 22 |
| 2.4. Kepuasan Nasabah | 24 |
| 2.5. Loyalitas Nasabah | 25 |
| 2.6. Tinjauan Penelitian Terdahulu | 31 |
| 2.7. Pengaruh Antar Variabel..... | 36 |
| 2.8. Kerangka Teoritis | 38 |
| BAB. III. METODE PENELITIAN | 38 |
| 3.1. Rancangan Penelitian | 38 |
| 3.2. Variabel Penelitian..... | 42 |
| 3.3. Jenis dan Sumber Data | 42 |
| 3.4. Populasi dan Sampel | 43 |
| 3.5. Metode Pengumpulan Data | 43 |
| 3.6. Pengolahan Data | 44 |
| 3.7. Uji Instrumen Data | 46 |
| 3.8. Model Data | 56 |
| BAB IV. HASIL DAN PEMBAHASAN | 56 |
| 4.1. Gambaran Umum Obyek Penelitian | 59 |
| 4.2. Penyajian Data | 64 |
| 4.3. Analisis Data | 79 |
| 4.4. Pembahasan | 87 |
| BAB V. KESIMPULAN DAN SARAN | 87 |
| 5.1. Kesimpulan | 88 |
| 5.2. Saran | 89 |
| DAFTAR PUSTAKA | |
| LAMPIRAN | |

DAFTAR TABEL

| | Halaman |
|--|----------------|
| Tabel 1.1. Jumlah Keluhan Nasabah pada PD BPR Bank Pasar Kabupaten Kudus Tahun 2018-2019..... | 3 |
| Tabel 3.1. <i>Goodness of Fit Index</i> | 54 |
| Tabel 4.1. Karakteristik Responden | 59 |
| Tabel 4.2. Frekuensi Variabel Kepercayaan | 60 |
| Tabel 4.3. Frekuensi Variabel Komitmen Nasabah | 61 |
| Tabel 4.4. Frekuensi Variabel Penanganan Masalah | 62 |
| Tabel 4.5. Frekuensi Variabel Kepuasan Nasabah | 62 |
| Tabel 4.6. Frekuensi Variabel Loyalitas Nasabah | 63 |
| Tabel 4.7. Uji Convergent Validity | 64 |
| Tabel 4.8. Uji Reliabilitas | 65 |
| Tabel 4.9. Evaluasi Kriteria <i>Goodness of Fit Indices</i> Variabel Eksogen | 68 |
| Tabel 4.10. Evaluasi Kriteria <i>Goodness of Fit Indices</i> Variabel Endogen | 69 |
| Tabel 4.11. Pengujian Kesesuaian Analisis <i>Structural Equation Modelling</i> | 71 |
| Tabel 4.12. Regression Weights | 72 |
| Tabel 4.13. Hasil Estimasi Parameter Pengaruh Langsung antar Variabel Berdasarkan Model SEM..... | 73 |
| Tabel 4.14. Pengaruh Langsung dan Tidak Langsung | 78 |

DAFTAR GAMBAR

| | Halaman |
|---|----------------|
| Gambar 2.1. Gambar Kerangka Pikir | 36 |
| Gambar 3.1. Pengembangan Model Teoritis | 49 |
| Gambar 3.2. Pengembangan Path Diagram | 50 |
| Gambar 4.1 Analisis Structural Equation Modelling (SEM) | 70 |

