

SKRIPSI



**PENGARUH NILAI NASABAH, KUALITAS LAYANAN, DAN
KEPERCAYAAN TERHADAP LOYALITAS NASABAH YANG
DIMEDIASI OLEH KEPUASAN NASABAH**

(Studi Kasus Pada Bank BKK Cabang Bae-Kudus)

Oleh :

NIKEN PUTRI ANDHANI

2017-11-084

PROGRAM STUDI MANAJEMEN

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

UNIVERSITAS MURIA KUDUS

TAHUN 2021



**PENGARUH NILAI NASABAH, KUALITAS LAYANAN, DAN
KEPERCAYAAN TERHADAP LOYALITAS NASABAH YANG
DIMEDIASI OLEH KEPUASAN NASABAH**

(Studi Kasus Pada Bank BKK Cabang Bae-Kudus)

Skripsi ini diajukan sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan jenjang
Pendidikan Strata satu (S1) pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Universitas Muria Kudus

Oleh

NIKEN PUTRI ANDHANI

2017-11-084

PROGRAM STUDI MANAJEMEN

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

UNIVERSITAS MURIA KUDUS

TAHUN 2021

HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI

**PENGARUH NILAI NASABAH, KUALITAS LAYANAN, DAN KEPERCAYAAN
TERHADAP LOYALITAS NASABAH YANG DIMEDIASI OLEH KEPUASAN
NASABAH**

(Studi Kasus Pada Bank BKK Cabang Bae-Kudus)

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

Kudus,

2021

Mengetahui

Ketua Program Studi Manajemen

Pembimbing I

(Dina Lusianti, S.E., M.M., AAK)

(Dra. Hj. Panca Winahyuningsih, M.M.)

NIDN.0630098401

NIDN.0608086402

Mengetahui

Plt Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Pembimbing II



(Dra. Sulistyowati, S.H., CN)

(Sutono, SE., MM., Ph.D)

NIDN. 0607076401

NIDN.0626017003

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

Motto :

“Sesungguhnya bersama kesulitan pasti ada kemudahan. Maka apabila engkau telah selesai (dari suatu urusan), tetaplah bekerja keras (untuk urusan yang lain)”

(QS Al-insyirah : 6-7)



Persembahan :

Skripsi ini penulis persembahkan untuk :

1. Bapak dan ibu yang senantiasa memberikan semangat dan doa yang tulus, serta kakak ku tersayang yang telah membantu dalam menyelesaikan skripsi.
2. Saudara-saudaraku yang selalu memberikan dukungan.
3. Teman-teman yang memberikan inspirasi dan arahan.

KATA PENGANTAR

Dengan mengucapkan puji dan syukur atas kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat, taufik serta hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“Pengaruh Nilai Nasabah, Kualitas Layanan, dan Kepercayaan terhadap Loyalitas Nasabah yang di mediasi oleh Kepuasan Nasabah (Studi Kasus Pada Bank BKK Cabang Bae-Kudus).**

Penulisan skripsi ini untuk memenuhi syarat memperoleh gelar sarjana manajemen (S.M) pada fakultas ekonomi dan bisnis Universitas Muria Kudus Jurusan Manajemen Pemasaran.

Skripsi ini dapat selesai lancar, karena mendapatkan arahan, bimbingan, dan dukungan dari berbagai pihak. Untuk itu, dalam kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih kepada :

1. Prof. Dr. Ir. Darsono, M, Si. Selaku Rektor Universitas Muria Kudus.
2. Plt Dekan Dr. Dra. Sulistyowati, S.H., C.N. Selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muria Kudus.
3. Dina Lusianti, SE., MM., AAK. Selaku Ketua Program Studi Manajemen Universitas Muria Kudus.
4. Dra. Hj. Panca Winahyuningsih., MM. Selaku dosen pembimbing 1 yang telah meluangkan waktu dan tenaga untuk memberikan bimbingan dan berbagai macam masukan serta arahan dalam menyelesaikan skripsi.

5. Sutono,SE.,MM.,Ph.D. Selaku dosen pembimbing 2 yang telah meluangkan waktu dan tenaga untuk memberikan bimbingan dan berbagai macam masukan serta arahan dalam menyelesaikan skripsi.
6. Seluruh Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muria Kudus yang telah memberikan ilmu dan motivasi selama masa perkuliahan.
7. Kedua orang tua saya tercinta, Bapak dan Ibu serta Kakak ku, Terima kasih telah memberi berbagai macam bantuan,doa, dan semangat serta dukungan yang tiada hentinya.
8. Seluruh staff dan karyawan Universitas Muria Kudus yang telah membantu dalam proses skripsi.

Penulis tentunya menyadari dalam penyusunan skripsi ini masih memiliki kekurangan dan jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu penulis mengharapkan segala kritik maupun saran yang membangun untuk kesempurnaan skripsi ini. Agar nantinya penulis dapat menghasilkan karya yang lebih baik bagi semua pihak.

Kudus, 2021

Niken Putri Andhani

2017-11-084

**PENGARUH NILAI NASABAH, KUALITAS LAYANAN, DAN
KEPERCAYAAN TERHADAP LOYALITAS NASABAH YANG DIMEDIASI
OLEH KEPUASAN NASABAH**

(Studi Kasus Pada Bank BKK Cabang Bae-Kudus)

Niken Putri Andhani

2017-11-084

Pembimbing

1. Dra. Hj. Panca Winahyuningsih,MM

2. Sutono,SE.,MM.,Ph.D

ABSTRAKSI

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh Nilai Nasabah, Kualitas Layanan, dan Kepercayaan terhadap Loyalitas Nasabah yang dimediasi oleh Kepuasan Nasabah pada Bank BKK Cabang Bae-Kudus. Penelitian ini dilakukan secara kuantitatif dan kualitatif. Data primer diperoleh dengan survei menggunakan kuisioner. Populasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah 1.365 nasabah. Teknik yang digunakan dalam pengambilan sampel ini adalah dengan teknik *purposive sampling*. Responden penelitian ini 135 nasabah. Hasil analisis dalam penelitian dengan metode *Structural Equation Modelling* (SEM) sebagai berikut: (1) Nilai nasabah berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah, (2) Kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah, (3) Kepercayaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah, (4) Nilai nasabah berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah, (5) Kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah, (6) Kepercayaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah, (7) Kepuasan nasabah berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah.

Kata Kunci : Nilai Nasabah, Kualitas Layanan, Kepercayaan, Loyalitas Nasabah, Kepuasan Nasabah

**THE EFFECT OF CUSTOMER VALUE, SERVICE QUALITY AND TRUST ON
CUSTOMER LOYALTY MEDIATED BY CUSTOMER SATISFACTION**

(Case Study at Bank BKK Bae-Kudus)

Niken Putri Andhani

2017-11-084

Pembimbing

1. Dra. Hj. Panca Winahyuningsih, MM

2. Sutono, SE., MM., Ph.D

ABSTRACTION

This study aims to determine the effect of Customer Value, Service Quality, and Customer Loyalty Trust mediated by customers at Bank BKK Bae-Kudus Branch. This research was conducted quantitatively and qualitatively. Primary data was obtained by survey using a questionnaire. The population used in this study was 1.365 customers. The technique used in this sampling is purposive sampling technique. Research respondents on 135 customers. The results of the analysis in the study using the Structural Equation Modeling (SEM) method are as follows: (1) Customer value has a positive and significant effect on customer satisfaction, (2) Service quality has a positive and significant effect on customer satisfaction, (3) Trust has a positive and significant effect on customer satisfaction. customer satisfaction, (4) customer value has a positive and significant effect on customer loyalty, (5) service quality has a positive and significant effect on customer loyalty, (6) trust has a positive and significant effect on customer loyalty, (7) customers have a positive and significant effect on customer loyalty.

Keywords : Customer Value, Service Quality, Trust, Customer Loyalty and Customer Satisfaction

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
MOTTO DAN PERSEMBAHAN	iii
KATA PENGANTAR	iv
ABSTRAKSI	vi
ABSTRACTION	vii
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR	xi
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar belakang	1
1.2. Ruang Lingkup	10
1.3. Perumusan Masalah	11
1.4. Tujuan penelitian.....	12
1.5. Manfaat penelitian.....	13
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	15
2.1. Nilai Nasabah	15
2.2. Kualitas Layanan.....	18
2.3. Loyalitas Nasabah	22
2.4. Kepercayaan	26
2.5. Kepuasan Nasabah	30
2.6. Pengaruh antar variabel.....	36
2.7. Penelitian Terdahulu	46
2.8. Kerangka Pemikiran Teoritis	50
2.9. Hipotesis.....	51
BAB III METODE PENELITIAN	52
3.1. Metode Penelitian.....	52
3.2. Rancangan Penelitian	52
3.3. Variabel Penelitian	53

3.4. Jenis dan Sumber Data	54
3.5. Populasi dan Sampel	56
3.6. Metode Pengambilan Sampel.....	57
3.7. Pengumpulan Data	57
3.8. Pengolahan Data	58
3.9. Analisis Data	59
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	65
4.1. Gambaran Umum Objek Penelitian	65
4.2. Penyajian Data	66
4.3. Uji Instrumen	73
4.4. Analisis Daya	76
4.5. Pembahasan.....	95
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	108
5.1. Kesimpulan	108
5.2. Saran	108
DAFTAR PUSTAKA	110



DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Data Perkembangan Dana Pihak Ketiga (DAMAS) PT. BPR BKK KUDUS (Perseroda) KC BAE	5
Tabel 1.2 Suku Bunga Kredit berdasarkan SKIM Kredit adalah sebagai berikut ..	6
Tabel 3.1 Operasional Variabel.....	53
Tabel 4.1 Distribusi Jenis Kelamin Responden	66
Tabel 4.2 Distribusi Umur.....	67
Tabel 4.3 Distribusi Pendidikan.....	67
Tabel 4.4 Distribusi Lama Menabung.....	68
Tabel 4.5 Frekuensi Variabel Nilai Nasabah	69
Tabel 4.6 Frekuensi Variabel Kualitas Layanan	70
Tabel 4.7 Frekuensi Variabel Kepercayaan	71
Tabel 4.8 Frekuensi Variabel Kepuasan Nasabah.....	72
Tabel 4.9 Frekuensi Variabel Loyalitas Nasabah	73
Tabel 4.10 Hasil Pengujian Construct Reliability Dan Variance Extracted.....	74
Tabel 4.11 Diskriminant Validity	75
Tabel 4.12 Uji Normalitas Data	76
Tabel 4.13 Uji Outliers.....	78
Tabel 4.14 Evaluasi Kriteria Goodness of Fit Indices Variabel Eksogen	80
Tabel 4.15 Loading Factors Pengukuran Variabel Eksogen.....	81
Tabel 4.16 Evaluasi Kriteria Goodness of Fit Indices Variabel Endogen (Y).....	82
Tabel 4.17 Loading Factors Pengukuran Variabel Endogen (Y).....	83
Tabel 4.18 Pengujian Kesesuaian Analisis Structural Equation Modelling	86
Tabel 4.19 Hasil Estimasi Standardized Regression Weight Parameter Direct Effect	87
Tabel 4.20 Koefisien Determinasi (Squared Multiple Correlation).....	89
Tabel 4.21 Hasil Estimasi Parameter Pengaruh Langsung antar Variabel Berdasarkan Model SEM	90
Tabel 4.22 Besar Total Effect	93

DAFTAR GAMBAR

Gambar 4.1 Variabel Eksogen	79
Gambar 4.2 Variabel Endogen	82
Gambar 4.3 Analisis Full Measurement.....	84
Gambar 4.4 Analisis Full Model.....	85



DAFTAR LAMPIRAN

Kuesioner Penelitian	119
Lampiran 2 Data Hasil Kuesioner Responden	126
Lampiran 3 Frekuensi Data	129
Lampiran 4 Uji Validitas Dan Reliabilitas	143
Uji Validaitas Reliabilitas (Cr, Ave)	144
Lampiran 5 Hasil Analisis	146
Analisis Konfirmatory Variabel Eksogen Sebelum Perbaikan Model	147
Analisis Konfirmatory Variabel Endogen Sebelum Perbaikan Model	149
Analisis Konfirmatory Variabel Eksogen Sesudah Perbaikan Model	150
Analisis Konfirmatory Variabel Endogen Sesudah Perbaikan Model	152
Analisis Konfirmatory Full Model	153
Konfirmatory Measurement Model	156
Uji Asumsi Klasik	157
Regression Weights	162