



PENGARUH KUALITAS LAYANAN, KEPERCAYAAN,
DAN CITRA BANK TERHADAP LOYALITAS NASABAH DENGAN
KEPUASAN NASABAH SEBAGAI MEDIASI
(STUDI KASUS PADA NASABAH BANK JATENG CABANG PEMBANTU
PASAR KLIWON KUDUS)

Oleh:

ANANG MA'RUF SHOLAHUDIN

2017-11-170

PROGRAM STUDI MANAJEMEN

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

UNIVERSITAS MURIA KUDUS

TAHUN 2021



**PENGARUH KUALITAS LAYANAN, KEPERCAYAAN,
DAN CITRA BANK TERHADAP LOYALITAS NASABAH DENGAN
KEPUASAN NASABAH SEBAGAI MEDIASI
(STUDI KASUS PADA NASABAH BANK JATENG CABANG PEMBANTU
PASAR KLIWON KUDUS)**

Skripsi ini diajukan sebagai salah satu syarat

untuk menyelesaikan jenjang pendidikan

Strata satu (SI) pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Universitas Muria Kudus

Oleh:

ANANG MA'RUF SHOLAHUDIN

2017-11-170

PROGRAM STUDI MANAJEMEN

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

UNIVERSITAS MURIA KUDUS

TAHUN 2021

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN, KEPERCAYAAN,
DAN CITRA BANK TERHADAP LOYALITAS NASABAH
DENGAN KEPUASAN NASABAH SEBAGAI MEDIASI
(STUDI KASUS PADA NASABAH BANK JATENG CABANG PEMBANTU
PASAR KLIWON KUDUS)**

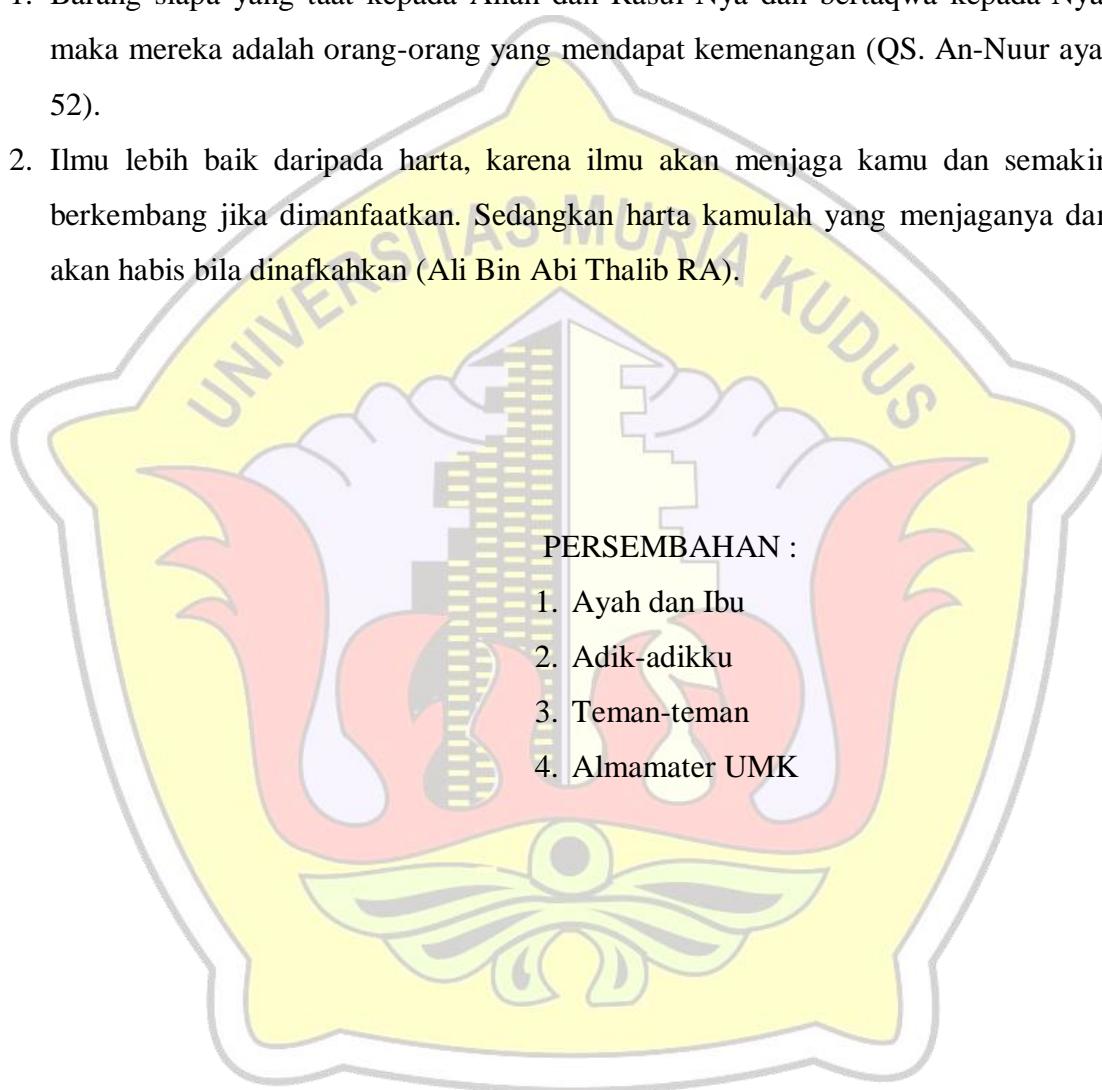
Skripsi ini telah disetujui dan dipertahankan dihadapan Tim Penguji Ujian Skripsi
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muria Kudus



MOTTO DAN PERSEMBAHAN

Motto :

1. Barang siapa yang taat kepada Allah dan Rasul-Nya dan bertaqwah 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).



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. Drs. H. M. Zainuri., 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. Drs. Muhammad Masruri, MM, selaku Dosen Pembimbing I yang telah memberikan arahan dan bimbingan sehingga terselesainya skripsi ini.
4. Nurul Rizka Arumsari, 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, 2021

Penulis

**Anang Ma'ruf Sholahudin
NIM. 2017-11-170**



**PENGARUH KUALITAS LAYANAN, KEPERCAYAAN, DAN CITRA BANK
TERHADAP LOYALITAS NASABAH DENGAN KEPUASAN NASABAH
SEBAGAI MEDIASI
(STUDI KASUS PADA NASABAH BANK JATENG CABANG PEMBANTU
PASAR KLIWON KUDUS)**

**Anang Ma'ruf Sholahudin
NIM. 2017-11-170**

Dosen Pembimbing 1 : Drs. Muhammad Masruri, MM,
2 : Nurul Rizka Arumsari, SE, MM

UNIVERSITAS MURIA KUDUS
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
PROGRAM STUDI MANAJEMEN

ABSTRAK

Permasalahan saat ini persaingan antar bank dalam merebut nasabah semakin ketat. Penelitian ini memiliki tujuan Pengaruh Kualitas Layanan, Kepercayaan, dan Citra Bank Terhadap Loyalitas Nasabah dengan Kepuasan Nasabah Sebagai Mediasi (Studi Kasus Pada Nasabah Bank Jateng Cabang Pembantu Pasar Kliwon Kudus). Jenis dan sumber data penelitian menggunakan data primer berupa kuesioner. Sampel penelitian sebanyak 130 responden. Metode pengumpulan data menggunakan kuesioner dan dokumentasi. Pengolahan data menggunakan scoring, editing dan tabulasi. Uji instrument data meliputi validitas dan reliabilitas. Analisis data menggunakan SEM AMOS. Hasil kesimpulan menyatakan bahwa secara langsung (*direct effect*) kualitas layanan, kepercayaan dan citra bank berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan dan loyalitas nasabah. Hasil pengaruh tidak langsung menyatakan kepuasan mampu menjadi variabel intervening antara kualitas layanan terhadap loyalitas nasabah. Kepuasan mampu menjadi variabel intervening antara kepercayaan terhadap loyalitas nasabah. Kepuasan tidak mampu menjadi variabel intervening antara citra bank terhadap loyalitas nasabah.

Kata kunci : Kualitas layanan, kepercayaan, citra bank, loyalitas nasabah, kepuasan nasabah.

**THE EFFECT OF SERVICE QUALITY, TRUST, AND BANK IMAGE ON
CUSTOMER LOYALTY WITH CUSTOMER SATISFACTION AS MEDIATION
(CASE STUDY ON CUSTOMERS OF KLIWON KUDUS MARKET SUPPORTING
BANK BRANCH)**

Anang Ma'ruf Sholahudin
NIM. 2017-11-170

*Advisor 1 : Drs. Muhammad Masruri, MM,
2 : Nurul Rizka Arumsari, SE, MM*

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

ABSTRACT

The current problem is that competition between banks in capturing customers is getting tougher. This study aims to Influence Service Quality, Trust, and Bank Image on Customer Loyalty with Customer Satisfaction as Mediation (Case Study on Customers of Bank Jateng, Pasar Kliwon Kudus Sub-Branch). Types and sources of research data using primary data in the form of a questionnaire. The research sample was 130 respondents. Methods of data collection using questionnaires and documentation. Data processing uses scoring, editing and tabulation. Test instrument data includes validity and reliability. Data analysis using AMOS SEM. The conclusion is that the direct effect of service quality, trust and bank image has a positive and significant effect on customer satisfaction and loyalty. The results of the indirect effect state that satisfaction can be an intervening variable between service quality and customer loyalty. Satisfaction can be an intervening variable between trust and customer loyalty. Satisfaction cannot be an intervening variable between bank image and customer loyalty.

Keywords: *Service quality, trust, bank image, customer loyalty, customer satisfaction.*

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
MOTTO DAN PERSEMBERANNAH.....	iii
KATA PENGANTAR	iv
ABSTRAKSI	vi
ABSTRACT	vii
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR GAMBAR	x
BAB I. PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang.....	1
1.2. Ruang Lingkup	8
1.3. Perumusan Masalah	9
1.4. Tujuan Penelitian	10
1.5. Manfaat Penelitian	10
BAB II. TINJAUAN PUSTAKA	11
2.1. Perilaku Nasabah	11
2.2. Kualitas Layanan	13
2.3. Kepercayaan	16
2.4. Citra Perusahaan	19
2.5. Kepuasan Nasabah.....	21
2.6. Loyalitas Nasabah	24
2.7. Pengaruh Antar Variabel	27
2.8. Tinjauan Penelitian Terdahulu	28
2.9. Kerangka Pemikiran Teoritis dan Hipotesis	32
BAB. III. METODE PENELITIAN	38
3.1. Rancangan Penelitian	38
3.2. Variabel Penelitian dan Definisi Operasional	39
3.3. Jenis dan Sumber Data	42
3.4. Populasi dan Sampel	43
3.5. Pengumpulan Data	43
3.6. Uji Validitas dan Reliabilitas	44
3.7. Pengolahan Data	46
3.8. Analisis Data	47
BAB IV. HASIL DAN PEMBAHASAN	52
4.1. Gambaran Umum Obyek Penelitian	52
4.2. Penyajian Data	56
4.3. Analisis Data	61
4.4. Pembahasan	82
BAB V. KESIMPULAN DAN SARAN	92
5.1. Kesimpulan	91
5.2. Saran	92
DAFTAR PUSTAKA	94
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 3.1. Uji Convergent Validity	44
Tabel 3.2. Uji Reliabilitas	46
Tabel 4.1. Karakteristik Responden	57
Tabel 4.2. Frekuensi Variabel Kualitas Layanan	58
Tabel 4.3. Frekuensi Variabel Kepercayaan	58
Tabel 4.4. Frekuensi Variabel Citra Bank	58
Tabel 4.5. Frekuensi Variabel Kepuasan Kerja	60
Tabel 4.6. Frekuensi Variabel Loyalitas Nasabah	60
Tabel 4.7. Evaluasi Kriteria Goodness of Fit Indices Variabel Eksogen...	70
Tabel 4.8. Evaluasi Kriteria Goodness of Fit Indices Endogen (Y)	66
Tabel 4.9. Pengujian Kesesuaian Analisis Structural Equation Modelling	69
Tabel 4.10. Uji Normalitas Data	73
Tabel 4.11. Hasil Analisis Univariat Outliers	74
Tabel 4.12. Regression Weights	75
Tabel 4.13. Hasil estimasi parameter pengaruh langsung antar Variabel Berdasarkan Model SEM	77
Tabel 4.14. Pengaruh Langsung dan Tidak Langsung	81

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1. Kerangka Pemikiran Teoritis	32
Gambar 4.1. Analisis Konfirmatory Variabel Eksogen	64
Gambar 4.2. Analisis Konfirmatory Variabel Endogen	65
Gambar 4.3. Analisis Structural Equation Modelling (SEM) Tahap 1	67
Gambar 4.4. Analisis Structural Equation Modelling (SEM) Tahap 2	68
Gambar 4.5. Analisis Structural Equation Modelling (SEM)	70

