

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP
LOYALITAS ANGGOTA DENGAN KEPUASAN
DAN KEPERCAYAAN ANGGOTA SEBAGAI
VARIABEL INTERVENING**
(Study Kasus Di BMT Fastabiq Jepara, Kudus, Demak)



TESIS

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

Oleh:

Muhammad Nurul Abdillah

NIM 201901064

**PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MURIA KUDUS
2021**

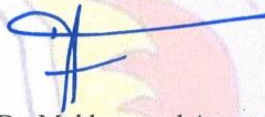
TESIS

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP
LOYALITAS ANGGOTA DENGAN KEPUASAN
DAN KEPERCAYAAN ANGGOTA SEBAGAI
VARIABEL INTERVENING**

Oleh :
Muhammad Nurul Abdillah
NIM 201901064

Telah disetujui untuk dipertahankan dihadapan Tim Penguji Ujian Tesis Program
Studi Magister Manajemen
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muria Kudus
Kudus, 1 Maret 2022

Pembimbing I



(Dr. Mokhammad Arwani, SE.,MM)
NIDN.0610057804

Pembimbing II



(Dr.Drs.Ag. Sunarno H, SH.Spd.MM)
NIDN. 0026065516

Mengetahui,
Ketua Program Studi Magister Manajemen




Dr. Ketati Sumekar, SE., MM.
NIDN. 0616077304


**PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MURIA KUDUS
2021**


IDENTITAS TIM PENGUJI TESIS

PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP LOYALITAS ANGGOTA DENGAN KEPUASAN DAN KEPERCAYAAN ANGGOTA SEBAGAI VARIABEL INTERVENING


Nama Mahasiswa : Muhammad Nurul Abdillah
NIM : 201901064
Program Studi : Magister Manajrmn
Tanggal Ujian : 1 Maret

TIM PEMBIMBING

Ketua : Dr. Mokhammad Arwani, SE.,MM ()

Anggota : Dr. Drs. Ag Sunarno H, SH.,S.Pd.,MM. ()

TIM PENGUJI

Dosen Penguji : Dr. Kertati Sumekar, SE.MM. ()

PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya yang bertandatangan dibawah ini menyatakan dengan sebenarbenarnya bahwa Tesis dengan judul;

PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP LOYALITAS ANGGOTA DENGAN KEPUASAN DAN KEPERCAYAAN ANGGOTA SEBAGAI VARIABEL INTERVENING

Tidak terdapat karya ilmiah yang pernah diajukan oleh orang lain untuk memperoleh gelar akademik di suatu Perguruan Tinggi, tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis dan diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis dikutip dalam naskah ini disebutkan dalam sumber kutipan dan daftar pustaka.

Apabila ternyata di dalam naskah Penelitian Tesis ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur PLAGIASI, saya bersedia gelar MAGISTER MANAJEMEN dicabut, serta proses sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Kudus, 1 Maret 2022



Muhammad Nurul Abdillah

201901064

RIWAYAT HIDUP

Muhammad Nurul Abdillah, Jepara, 02 Juni 1995 anak dari ayah Alm. Kasdam dan Ibu Suyati, SD sampai SMA di kota Jepara lulus SMA tahun 2014, studi di Fakultas Ekonomi dan Bisnis IAIN Kudus pada tahun 2019. Pengalaman Kerja sebagai Karyawan BMT Fastabiq 2019-2021.

Kudus, 1 Maret 2022

Muhammad Nurul Abdillah

201901064

UCAPAN TERIMA KASIH

Peneliti menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Rektor Universitas Muria Kudus Bapak Prof.Dr.Ir. Darsono, M.Si., selaku Rektor Universitas Muria Kudus yang telah memberikan izin studi di Magister Manajemen Universitas Muria Kudus.
2. Ibu Dr. Kertati Sumekar, SE.MM. selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Muria Kudus yang telah membantu selama menyelesaikan pendidikan.
3. Ibu Dr. Kertati Sumekar, SE.MM. selaku Ketua Program Studi Magister Manajemen Universitas Muria Kudus yang telah memberikan arahan dalam pembuatan tesis ini.
4. Bapak Dr. Mokhammad Arwani, SE.,MM., selaku dosen pembimbing 1 yang telah memberikan semangat dan dorongan hingga terwujudnya tesis ini.
5. Bapak Dr.Drs.Ag. Sunarno H, SH.Spd.MM., selaku dosen pembimbing 2 yang telah bersedia meluangkan waktu untuk membimbing, mengarahkan serta memberi saran hingga terwujudnya tesis ini.
6. Keluarga besar Program Studi Pasca Sarjana UMK.
7. Ibunda dan Ayahanda tercinta, atas dorongan yang kuat, kebijaksanaan dan do'a.
8. Istri tercinta Vesty Nur Aini S.Pd yang telah memberikan semangat.
9. Rekan-rekan penulis yang telah banyak memberikan bantuan ikut berperan dalam memperlancar penelitian dan penulisan tesis ini.

Kudus, 1 Maret 2022

Muhammad Nurul Abdillah

201901064

ABSTRAK

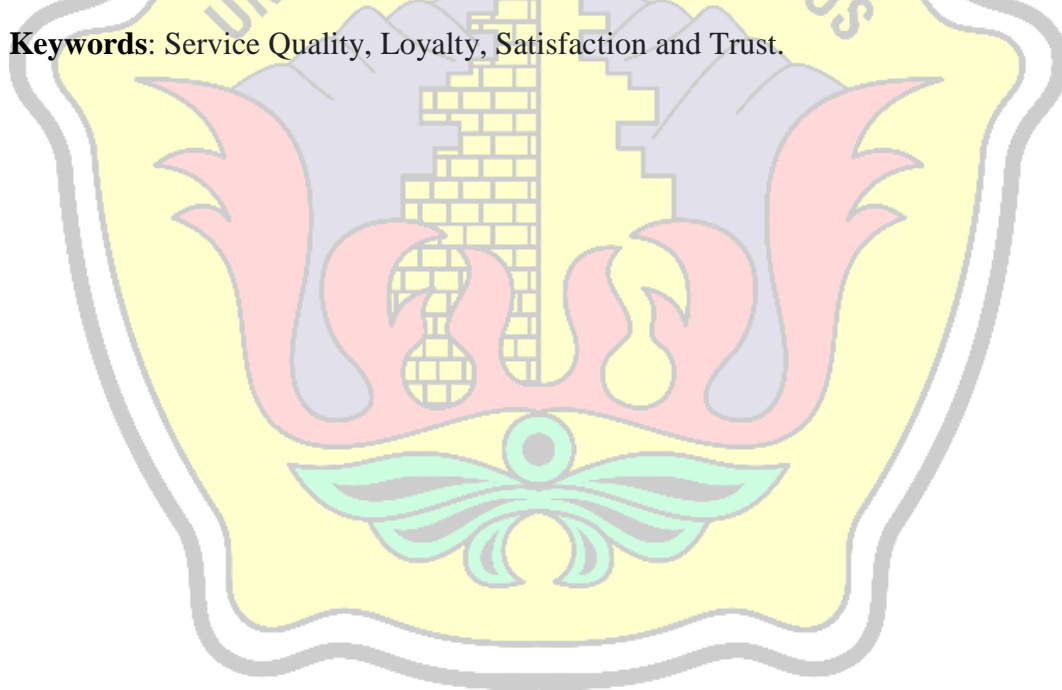
Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas anggota Dengan Kepuasan dan Kepercayaan anggota Sebagai Variabel Intervening (Study Kasus di BMT Fastabiq Jepara, Kudus, Demak). Jenis penelitian adalah kuantitatif dengan bentuk deskriptif survey. Desain penelitian dengan pola kausal. Populasi adalah anggota KSPPS Al-Fastabiq. Cabang Jepara berjumlah 350 anggota, lokasi Demak 480, lokasi Kudus 370 anggota dengan teknik sampling *Aksidental Sampling*. Besar sampel sebanyak 300 responden. Metode pengumpulan data serta menggunakan kuesioner. Analisis data yang digunakan adalah analisis deskriptif dan analisis kuantitatif menggunakan *Structural Equation Modeling* (SEM). Hasil dan implikasi dari penelitian ini kualitas layanan berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan Anggota di BMT Fastabiq, kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepercayaan Anggota di BMT Fastabiq. Kepuasan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas Anggota di BMT Fastabiq. Kepercayaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas Anggota di BMT Fastabiq. Kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas Anggota di BMT Fastabiq. Kepuasan dan kepercayaan mampu menjadi intervening kualitas pelayanan dalam meningkatkan loyalitas.

Kata Kunci : Kualitas Layanan, Loyalitas, Kepuasan dan Kepercayaan.

ABSTRACT

This study to determine the Effect of Service Quality on Customer Loyalty with Customer Satisfaction and Trust as Intervening Variables (Case Study at BMT Fastabiq Jepara, Kudus, Demak). This research was quantitative with a descriptive survey form. Research design with causal pattern. The population is members of KSPPS Al-Fastabiq. The Jepara branch has 350 members, Demak location 480, Kudus location 370 members with accidental sampling technique. The sample size is 300 respondents. Methods of collecting data and using a questionnaire. Analysis of the data used is descriptive analysis and quantitative analysis using Structural Equation Modeling (SEM). The results and implications of this study, service quality has a significant positive effect on member satisfaction at BMT Fastabiq, service quality has a positive and significant effect on Member trust in BMT Fastabiq. Satisfaction has a positive and significant effect on Member loyalty at BMT Fastabiq. Trust has a positive and significant effect on Member loyalty at BMT Fastabiq. Service quality has a positive and significant effect on the loyalty of members at BMT Fastabiq. Satisfaction and trust can be intervening service quality in increasing loyalty.

Keywords: Service Quality, Loyalty, Satisfaction and Trust.



KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Tuhan Yang Maha Esa yang telah memberikan pertolongan, terutama nikmat sehat dan kesempatan sehingga penulis mampu menyelesaikan Tesis dengan judul;

PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP LOYALITAS ANGGOTA DENGAN KEPUASAN DAN KEPERCAYAAN ANGGOTA SEBAGAI VARIABEL INTERVENING

Tesis ini masih banyak kekurangan terutama karena keterbatasan pengetahuan dan referensi. Penulis berharap kritik dan saran yang membangun agar tesis ini menjadi lebih baik serta memberikan manfaat dimasa yang akan datang.

Kudus, 1 Maret 2022

Muhammad Nurul Abdillah

201901064

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
HALAMAN IDENTITAS TIM PENGUJI	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
PERNYATAAN ORISINALITAS TESIS	v
RIWAYAT HIDUP	vi
UCAPAN TERIMA KASIH	vii
ABSTRAK	viii
ABSTRACT	ix
KATA PENGANTAR	x
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	7
1.3 Tujuan Penelitian	8
1.4 Manfaat Penelitian	9
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Penelitian Terdahulu	11
2.2 Landasan Teori	14
BAB III KERANGKA KONSEP DAN HIPOTESIS	
3.1 Kerangka Pemikiran	22
3.2 Pengaruh Antar Variabel	23

BAB IV METODE PENELITIAN

4.1	Jenis dan Pendekatan Penelitian	27
4.2	Tempat dan Waktu Penelitian	28
4.3	Metode Pengambilan Sampel	28
4.4	Variabel Penelitian	30
4.5	Metode Pengumpulan Data	32
4.6	Metode Pengolahan Data	34
4.7	Analisis Data	35

BAB V HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

5.1	Hasil Penelitian	48
5.2	Pembahasan	74

BAB VI PENUTUP

6.1	Kesimpulan	86
6.2	Implikasi Penelitian	86

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

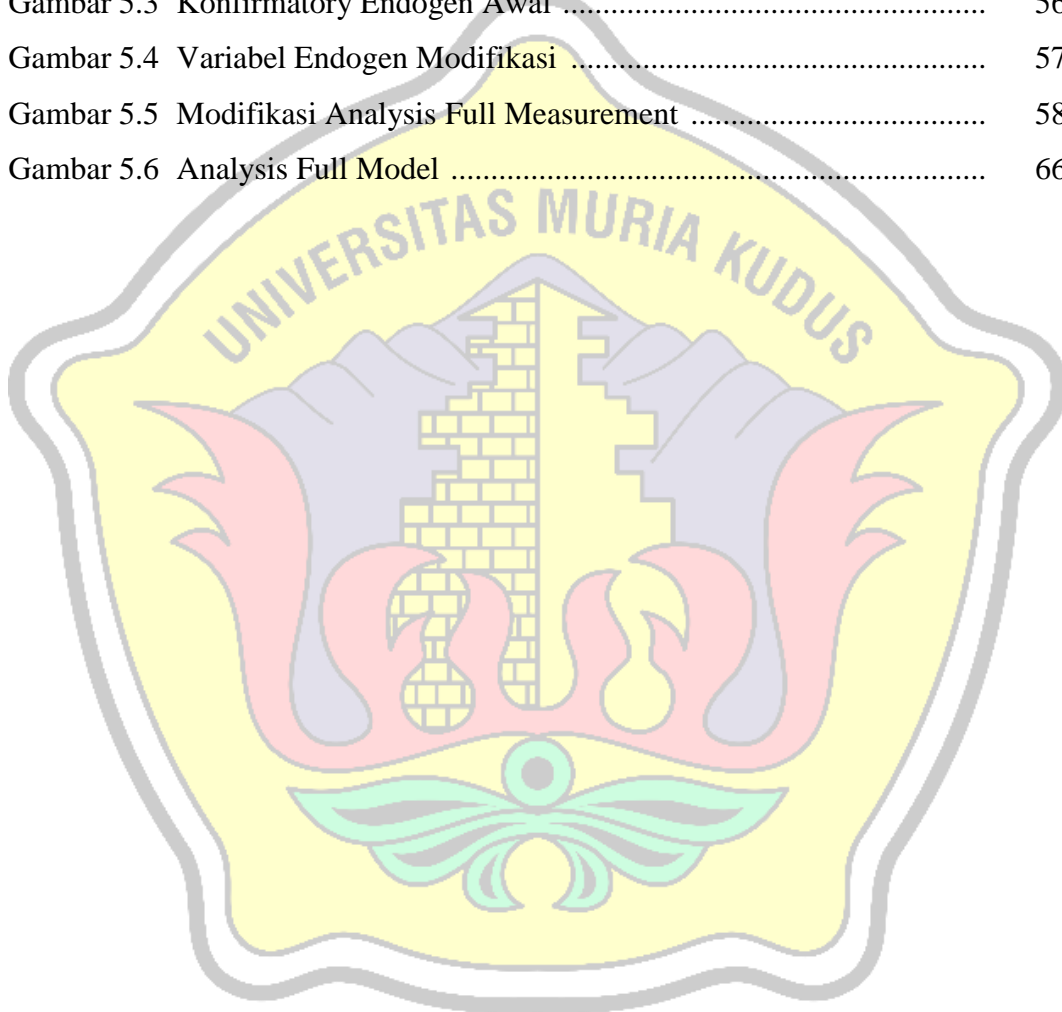


DAFTAR TABEL

Nomor	Judul Tabel	Halaman
Tabel 4.1	Tabel <i>Goodness of Fit Index</i>	44
Tabel 5.1	Deskripsi Responden Berdasarkan Umur	48
Tabel 5.2	Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	49
Tabel 5.3	Deskripsi Responden Berdasarkan Pendidikan	49
Tabel 5.4	Deskripsi Responden Berdasarkan Pekerjaan	50
Tabel 5.5	Deskripsi Variabel Pelayanan	51
Tabel 5.6	Deskripsi Variabel Kepercayaan	52
Tabel 5.7	Deskripsi Variabel Kepuasan	53
Tabel 5.8	Deskripsi Variabel Loyalitas	54
Tabel 5.9	Nilai Loading Factor Analisis Faktor	59
Tabel 5.10	<i>Diskriminan Validity</i>	61
Tabel 5.11	Hasil Uji Normalitas	62
Tabel 5.12	Evaluasi Outlier	63
Tabel 5.13	<i>Observations farthest from the centroid</i> <i>(Mahalanobis distance)</i>	65
Tabel 5.15	<i>Regression Weights</i>	67
Tabel 5.16	Hasil Uji Hipotesis	67
Tabel 5.17	<i>Standardized Regression Weights</i>	70
Tabel 5.18	<i>Squared Multiple Correlations:</i> <i>(Group number 1 - Default model)</i>	71
Tabel 5.19	Analisis Intervening	72

DAFTAR GAMBAR

Nomor	Judul Gambar	Halaman
Gambar 2.1	Kerangka Konseptual	22
Gambar 5.1	Konfirmatori Eksogen Awal	55
Gambar 5.2	Konfirmatory Eksogen Modifikasi	56
Gambar 5.3	Konfirmatory Endogen Awal	56
Gambar 5.4	Variabel Endogen Modifikasi	57
Gambar 5.5	Modifikasi Analisis Full Measurement	58
Gambar 5.6	Analisis Full Model	66



DAFTAR LAMPIRAN

Nomor	Judul Lampiran	
Lampiran 1	Instrumen Penelitian	90
Lampiran 2	Hasil Analisa Data.....	94
Lampiran 3	Lembar Konsultasi.....	155
Lampiran 4	Surat Penelitian	157

