



**PENGARUH KUALITAS LAYANAN, KEPERCAYAAN DAN LOKASI
TERHADAP LOYALITAS NASABAH MELALUI KEPUASAN NASABAH
SEBAGAI VARIABEL INTERVENING (STUDI KASUS PADA PT.BPR
SUNGKUNANDHANA KANTOR PUSAT JUWANA)**

Oleh :

WINDA PUSPITA SARI

NIM. 2018-11-581

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MURIA KUDUS
TAHUN 2022**



**PENGARUH KUALITAS LAYANAN, KEPERCAYAAN DAN LOKASI
TERHADAP LOYALITAS NASABAH MELALUI KEPUASAN NASABAH
SEBAGAI VARIABEL INTERVENING (STUDI KASUS PADA PT.BPR
SUNGKUNANDHANA KANTOR PUSAT JUWANA)**

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

Oleh :

WINDA PUSPITA SARI

NIM. 2018-11-581

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

TAHUN 2022

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN, KEPERCAYAAN DAN LOKASI
TERHADAP LOYALITAS NASABAH MELALUI KEPUASAN
NASABAH SEBAGAI VARIABEL INTERVENING (STUDI KASUS
PADA PT.BPR SUNGKUNANDHANA KANTOR PUSAT JUWANA)**

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



**PENGARUH KUALITAS LAYANAN, KEPERCAYAAN, DAN LOKASI
TERHADAP LOYALITAS NASABAH MELALUI KEPUASAN NASABAH
SEBAGAI VARIABEL INTERVENING (STUDI KASUS PADA PT.BPR
SUNGKUNANDHANA KANTOR PUSAT JUWANA)**

Nama : Winda Puspita Sari
Nim : 201811581
Program Studi : Manajemen

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

Kudus, Agustus 2022


Mengetahui,
Ketua Program Studi



NURUL RIZKA ARUMSARI, S.E., M.M

NIDN : 0628048702

Pembimbing I



Dr. SUPRIYONO, S.E., M.M

NIDN : 0614037104

Mengetahui,
Dekan



Dr. KERTATI SUMEKAR, S.E., M.M

NIDN : 0616077304

Pembimbing II



NURUL RIZKA ARUMSARI, S.E., M.M

NIDN : 0628048702

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

MOTTO :

لِلنَّاسِ أَنْفَعُهُمْ النَّاسِ خَيْرُ

“Sebaik-Baik Manusia Adalah Yang Paling Bermanfaat Bagi Orang Lain.” (Hadits Riwayat ath-Thabrani)

“Jika Kalian Berbuat Baik, Sesungguhnya Kalian Berbuat Baik Bagi Diri Kalian Sendiri” (QS. Al Isra: 7)

“Dan Tuhanmu Telah Memerintahkan Agar Kamu Jangan Menyembah Selain Dia Dan Hendaklah Berbuat Baik Kepada Ibu Bapakmu. (QS. Al Isra: 23)

PERSEMBAHAN :

1. Bapak, Ibu dan Kakakku
2. Sahabat dan Teman
3. Almamater UMK

KATA PENGANTAR

Rasa syukur penuh penulis panjatkan atas berkat rahmat serta karunia-Nya sehingga penulis mampu menyelesaikan penelitian ini dan menyusun dengan judul **“Pengaruh Kualitas Layanan, Kepercayaan Dan Lokasi Terhadap Loyalitas Nasabah Melalui Kepuasan Nasabah Sebagai Variabel Intervening (Studi Kasus Pada PT.BPR Sungkunandhana Kantor Pusat Juwana)”** yang salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi pada Program Studi Manajemen S1 Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muria Kudus.

Pada kesempatan ini, izinkan penulis menyampaikan ucapan terimakasih kepada yang terhormat :

1. Dr. Kertati Sumekar,SE,MM, selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muria Kudus
2. Nurul Rizka Arumsari, SE, MM, selaku Ketua Program Studi Manajemen Universitas Muria Kudus beserta selaku Dosen Pembimbing II atas bimbingan,arahan serta persetujuan dalam melaksanakan penelitian ini.
3. Dr. Supriyono, SE, MM, selaku Dosen Pembimbing I atas bimbingan,serta arahan dalam berjalanya penelitian ini.
4. Seluruh Dosen yang sudah memberikan ilmu yang bermanfaat selama melakukan studi di universitas muria kudus.
5. Pimpinan BPR Sungkunandhana Juwana yang sudah memberi ijin penelitian.
6. Nasabah terkhusus responden yang sudah bersedia menyisihkan waktu dalam pengisian kuesioner penelitian.
7. Kedua orang tua, serta kakak saya yang sudah memberikan semangat serta dukungan selama menempuh pendidikan.

8. Teman-teman angkatan 2018 Universitas Muria Kudus yang sudah memberikan dukungan.

Penulis berharap nantinya skripsi ini mampu memberi manfaat bagi pembaca.

Aamiin.



Kudus, Juli 2022

Penulis,

Winda Puspita Sari

NIM. 201811581

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN, KEPERCAYAAN DAN LOKASI
TERHADAP LOYALITAS NASABAH MELALUI KEPUASAN NASABAH
SEBAGAI VARIABEL INTERVENING (STUDI KASUS PADA PT. BPR
SUNGKUNANDHANA KANTOR PUSAT JUWANA)**

WINDA PUSPITA SARI
NIM. 2018-11-581

Pembimbing 1 Dr. SUPRIYONO, SE, MM
2 NURUL RIZKA ARUMSARI, SE, MM

UNIVERSITAS MURIA KUDUS

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS PROGRAM STUDI MANAJEMEN

ABSTRAKSI

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas layanan, kepercayaan dan lokasi terhadap loyalitas nasabah melalui kepuasan nasabah sebagai variabel intervening studi kasus pada PT. BPR Sungkunandhana Kantor Pusat Juwana. Dalam penelitian ini variabel eksogen yang digunakan meliputi kualitas layanan, kepercayaan dan lokasi. Sementara itu variabel endogen yang digunakan ialah kepuasan nasabah dan loyalitas nasabah.

Penelitian ini adalah penelitian deskriptif. *Instrument* yang digunakan dalam penelitian berupa kuesioner, menggunakan populasi sebanyak 2.032 nasabah BPR Sungkunandhana Kantor Pusat Juwana. Sementara itu sampel yang dipakai sebanyak 145 responden. Pengambilan sampel menggunakan teknik *purposive sampling*. Analisis data digunakan sebagai teknik pengumpulan data dengan memakai SEM (Structural Equation Modeling) AMOS.

Berdasarkan uji hipotesis hasil yang ditemukan dalam penelitian disimpulkan bahwasanya secara langsung kualitas layanan, kepercayaan dan lokasi mempunyai pengaruh positif serta signifikan terhadap kepuasan nasabah PT. BPR Sungkunandhana Kantor Pusat Juwana. Secara langsung kualitas layanan, kepercayaan dan lokasi mempunyai pengaruh positif serta signifikan terhadap loyalitas nasabah PT. BPR Sungkunandhana Kantor Pusat Juwana. Sementara itu variabel kepuasan nasabah tidak mempunyai kekuatan memediasi pengaruh antara kualitas layanan, kepercayaan, lokasi terhadap loyalitas nasabah lantaran nilai *direct effect* lebih besar dibanding dengan nilai *indirect effect*.

Kata kunci : Kualitas layanan, kepercayaan, lokasi, loyalitas nasabah, kepuasan nasabah.

**THE EFFECT OF SERVICE QUALITY, TRUST AND LOCATION ON
CUSTOMER LOYALTY THROUGH CUSTOMER SATISFACTION AS
INTERVENING VARIABLES (CASE STUDY IN PT. BPR
SUNGKUNANDHANA JUWANA CENTRAL OFFICE)**

WINDA PUSPITA SARI
NIM. 2018-11-581

Advisor 1 Dr. SUPRIYONO, SE, MM
2 NURUL RIZKA ARUMSARI, SE, MM

UNIVERSITY MURIA KUDUS

**FACULTY OF ECONOMIC AND BUSSINES PROGRAM STUDY OF
MANAGEMENT**

ABSTRACTION

This study aims to analyze the effect of service quality, trust and location on customer loyalty through customer satisfaction as an intervening variable for a case study at PT. BPR Sungkunandhana Juwana Head Office. In this study exogenous variables used include service quality, trustworthiness and location. Meanwhile, the endogenous variables used are customer satisfaction and customer loyalty.

This research is descriptive research. The instrument used in the study was a questionnaire, using a population of 2,032 customers of BPR Sungkunandhana Juwana Head Office. Meanwhile, the sample used was 145 respondents. Sampling using purposive sampling technique. Data analysis was used as a data collection technique using SEM (Structural Equation Modeling) AMOS.

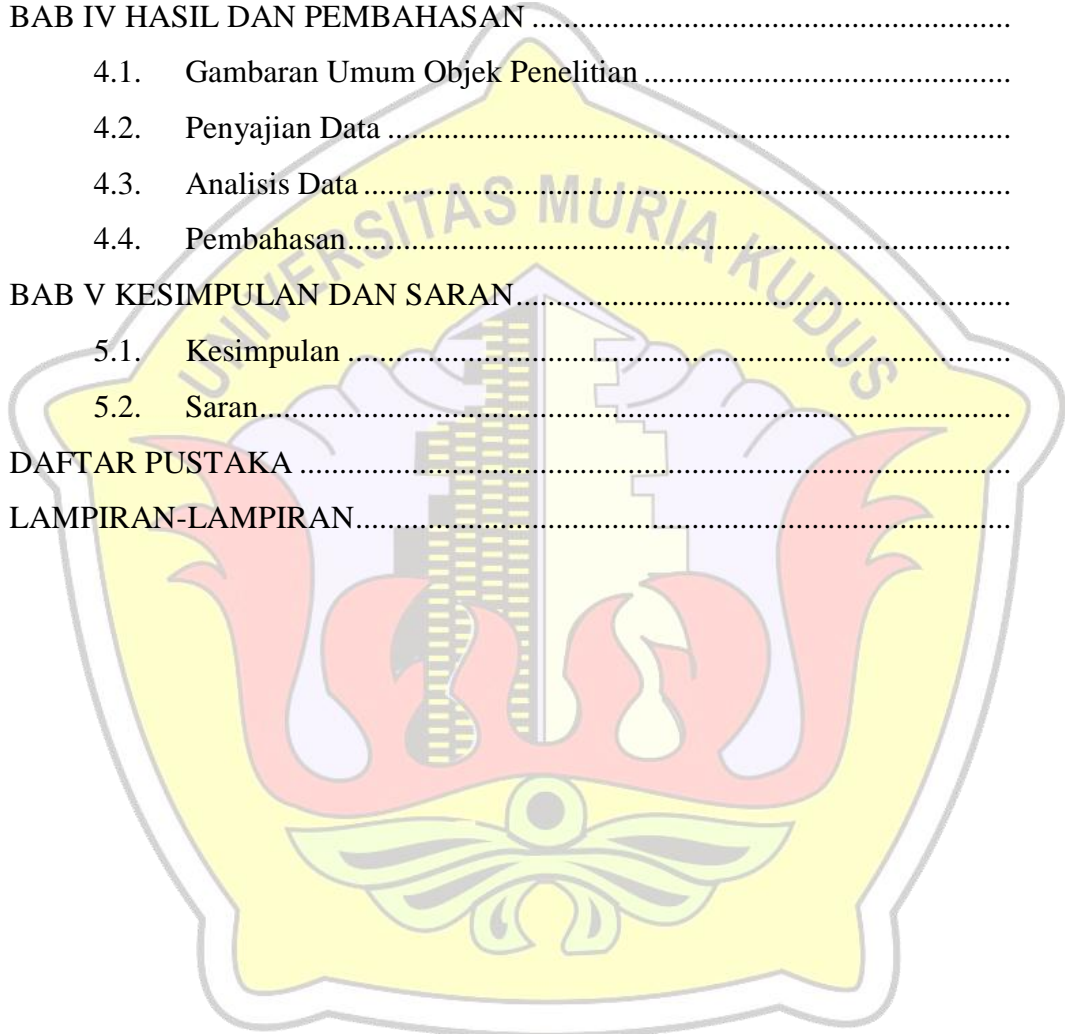
Based on the hypothesis test of the results found in the study, it was concluded that the service quality, trustworthiness and location directly had a positive and significant impact on customer satisfaction of PT. BPR Sungkunandhana Juwana Head Office. Directly service quality, trustworthiness and location have a positive and significant impact on customer loyalty of PT. BPR Sungkunandhana Juwana Head Office. Meanwhile, the customer satisfaction variable does not have the power to mediate the effect of service quality, trust, location on customer loyalty because the direct effect value is greater than the indirect effect value.

Keywords : *Service quality, trust, location, customer loyalty, consumer satisfaction*

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
MOTTO DAN PEMBAHASAN	vi
KATA PENGANTAR	v
ABSTRAK/ABSTRAKSI.....	vi
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang Masalah.....	1
1.2. Ruang Lingkup.....	11
1.3. Perumusan Masalah	12
1.4. Tujuan Penelitian	14
1.5. Manfaat Penelitian	16
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	17
2.1. Loyalitas Nasabah	17
2.2. Kepuasan Nasabah	20
2.3. Kualitas Layanan.....	25
2.4. Kepercayaan.....	29
2.5. Lokasi.....	33
2.6. Pengaruh Antar Variabel.....	37
2.7. Tinjauan Penelitian Terdahulu	42
2.8. Kerangka Pemikiran Teoritis.	48
2.9. Hipotesis Penelitian.....	49
BAB III METODE PENELITIAN.....	50
3.1. Rancangan Penelitian	50
3.2. Variabel Penelitian	51

3.3.	Jenis dan Sumber Data	57
3.4.	Populasi Dan Sampel	59
3.5.	Pengumpulan Data	59
3.6.	Uji Validitas Dan Reliabilitas	60
3.7.	Pengolahan Data.....	62
3.8.	Analisis Data	63
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN		73
4.1.	Gambaran Umum Objek Penelitian	73
4.2.	Penyajian Data	76
4.3.	Analisis Data	85
4.4.	Pembahasan.....	109
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....		124
5.1.	Kesimpulan	124
5.2.	Saran.....	126
DAFTAR PUSTAKA		128
LAMPIRAN-LAMPIRAN.....		140



DAFTAR TABEL

Halaman

Tabel 1. 1 Jumlah Nasabah BPR Sungkunandhana 2016-2021	5
Tabel 1. 2 Aset Keuangan PT. BPR Sungkunandhana 2021	7
Tabel 3. 1 <i>Goodness-of Fit Indices</i>	71
Tabel 4. 1 Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin.....	76
Tabel 4. 2 Karakteristik Responden Berlandaskan Usia	77
Tabel 4. 3 Karakteristik Berdasarkan Pekerjaan	78
Tabel 4. 4 Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Menjadi Nasabah.....	79
Tabel 4. 5 Frekuensi Variabel Kualitas Layanan	80
Tabel 4. 6 Frekuensi Variabel Kepercayaan	81
Tabel 4. 7 Frekuensi Variabel Lokasi	82
Tabel 4. 8 Frekuensi Variabel Kepuasan Nasabah.....	83
Tabel 4. 9 Frekuensi Variabel Loyalitas Nasabah	84
Tabel 4. 10 <i>Convergent Validity</i>	86
Tabel 4. 11 Uji Reliabilitas	87
Tabel 4. 12 Uji Variance Extracted (AVE).....	88
Tabel 4. 13 Discriminant Validity.....	89
Tabel 4. 14 Uji Normalitas Data	90
Tabel 4. 15 Analisis Outlier	92
Tabel 4. 16 Evaluasi Kriteria <i>Goodness of Fit Indices</i> Variabel Eksogen.....	95
Tabel 4. 17 Evaluasi Kriteria <i>Goodness of Fit Indices</i> Variabel Endogen	97
Tabel 4. 18 Uji Model <i>Goodness Of Fit</i> Variabel Penelitian.....	99
Tabel 4. 19 Standardized Regression Weight	101
Tabel 4. 20 Regression Weights.....	103
Tabel 4. 21 Hasil Analisis Koefisien Determinan (<i>Adjusted R²</i>)	103
Tabel 4. 22 Estimasi Direct Effect, Indirect Effect dan Total Effect.....	108

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2. 1 Kerangka Pemikiran Teoritis	48
Gambar 4. 1 Hasil Analisis Konfirmatori Variabel Eksogen.....	94
Gambar 4. 2 Hasil Analisis Konfirmatori Variabel Endogen	96
Gambar 4. 3 Pengujian <i>Konformatory Measurement Model</i>	98
Gambar 4. 4 Pengujian Full Model SEM.....	100

