

**ANALISIS PENGARUH KUALITAS PRODUK, KUALITAS
PELAYANAN, DAN CITRA PERUSAHAAN TERHADAP
LOYALITAS NASABAH MELALUI KEPUASAN NASABAH
SEBAGAI VARIABEL INTERVENING
PADA PT BPR BKK LASEM (PERSERODA)**



TESIS

Oleh :

HERRY SETYO NUGROHO, ST.

NIM. 202001053

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

2023

**ANALISIS PENGARUH KUALITAS PRODUK, KUALITAS
PELAYANAN, DAN CITRA PERUSAHAAN TERHADAP
LOYALITAS NASABAH MELALUI KEPUASAN NASABAH
SEBAGAI VARIABEL INTERVENING
PADA PT BPR BKK LASEM (PERSERODA)**



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

2023

HALAMAN PENGESAHAN TESIS

TESIS

**ANALISIS PENGARUH KUALITAS PRODUK, KUALITAS
PELAYANAN, DAN CITRA PERUSAHAAN TERHADAP LOYALITAS
NASABAH MELALUI KEPUASAN NASABAH SEBAGAI VARIABEL
INTERVENING PADA PT BPR BKK LASEM (PERSERODA)**

Oleh :

HERRY SETYO NUGROHO, ST.

NIM.202001053

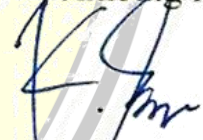
Telah disetujui dan dipertahankan di hadapan Tim Penguji Ujian Tesis
Program Studi Magister Manajemen
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muria Kudus
Tanggal 28 Februari 2023

Pembimbing I



Dr. H. Mochamad Edris, Drs.MM.
NIDN : 0618066201

Pembimbing II



Dr. Kertati Sumekar, SE.,MM
NIDN : 0625076401

Mengetahui,

Ketua Program Magister Manajemen
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muria Kudus



H. Mochamad Edris, Drs.MM.
NIDN : 0618066201

IDENTITAS TIM PENGUJI TESIS

JUDUL TESIS : ANALISIS PENGARUH KUALITAS PRODUK,
KUALITAS PELAYANAN, DAN CITRA
PERUSAHAAN TERHADAP LOYALITAS
NASABAH MELALUI KEPUASAN NASABAH
SEBAGAI VARIABEL INTERVENING PADA PT
BPR BKK LASEM (PERSERODA)

Nama : HERRY SETYO NUGROHO,ST

NIM : 202001053

Jurusan/Program : Magister Manajemen

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis

TIM PEMBIMBING

Ketua : Dr. H. Mochamad Edris, Drs,MM

(.....)

Anggota

: Dr. Kertati Sumekar, SE.,MM

(.....)

TIM DOSEN PENGUJI

Dosen Penguji : Sutono,S.E.,M.M.,Ph.D

(.....)

PERNYATAAN ORISINALITAS TESIS

Saya yang bertanda tangan di bawah ini menyatakan dengan sebenarnya bahwa di dalam Naskah Tesis dengan Judul :

ANALISIS PENGARUH KUALITAS PRODUK, KUALITAS PELAYANAN, DAN CITRA PERUSAHAAN TERHADAP LOYALITAS NASABAH MELALUI KEPUASAN NASABAH SEBAGAI VARIABEL INTERVENING PADA PT BPR BKK LASEM (PERSERODA)

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

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

Kudus, Desember 2023



HEKRY SEIYO NUGROHO, ST.

NIM : 202001053

RIWAYAT HIDUP

Herry Setyo Nugroho lahir di Rembang ,13 Maret 1975 , putra dari Bapak Subari,SH dan ibu Suwarsi (alm), mempunyai istri bernama Sony Aris Yani dan memiliki 3 orang anak yang pertama Seevaniska Amanda, yang kedua Aya Hazarahma dan yang ketiga M.Reynand Raef. Pendidikan dimulai dari SD Dorkas Lasem lulus Tahun 1997, SMP N 1 Lasem lulus Tahun 1990, SMA N 1 Rembang Lulus Tahun 1993 , ITN Malang Lulus Tahun 1999 Pengalaman kerja Karyawan di BUMD Kabupaten Rembang yaitu PT BPR BKK Lasem (Perseroda) dimulai Tahun 2002 sebagai Staf, kasie Pemasaran Tahun 2005, Pemimpin Cabang Tahun 2006 , Pemimpin Cabang Utama KPO Tahun 2015, Kepala Bidang Kredit Kantor Pusat Tahun 2017 dan Direktur Pemasaran sejak 2019 sampai dengan sekarang. Sejak menjabat menjadi Direktur Pemasaran mempunyai keinginan untuk mengembangkan ilmu sehingga memutuskan untuk melanjutkan pendidikan Pasca Sarjana Program Studi Manajemen Universitas Muria Kudus.

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

**“ CUKUPLAH ALLAH MENJADI PENOLONG KAMI ‘
(QS.Ali Imran : 173)**

**“ Jadikanlan Hari-harimu untuk menambah ilmu”
-syaikh Azzarnuji-**



UCAPAN TERIMAKASIH

Peneliti menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar besarnya kepada :

1. Prof.Dr.Ir.Darsono,M.Si , selaku Rektor Universitas Muria Kudus
2. Dr. Kertati Sumekar, SE.,MM selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muria Kudus dan Juga sebagai Dosen pembimbing II Tesis Saya
3. Dr. H. Mochamad Edris, Drs,MM Selaku Ketua Program Studi Magister Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muria Kudus dan sekaligus sebagai Dosen Pembimbing I Tesis saya.
4. Bapak Sutono,S.E.,M.M.,Ph.D, atas pendalaman ilmu tentang SEM AMOS yang sudah di berikan kepada penulis.
5. Bapak dan Ibu dosen pengajar dan Karyawan Program studi Magister Manajemen Universitas Muria Kudus dalam membekali ilmu,semangat dan kerjasamanya kepada penulis dalam menyelesaikan Tesis ini.
6. Keluarga besarku tercinta Bapak H.Subari, SH ,istriku Sony Aris Yani. Amd Keb.,Adik kandungku Intra Udi Astuti , S.Km, anak – anakku yang tercinta Seevaniska Amanda ,Aya Hazarahma dan M.Reynand Raef, yang senantiasa mencintai dan menyayangi serta mendoakannku dalam penyusunan Tesis ini,

7. Direktur Utama PT.BPR BKK Lasem Bp. Mokh Suwarno,S.E.,M.Si dan Jajaran Pejabat eksekutif serta seluruh karyawan PT.BPR BKK Lasem yang sangat saya cintai dan banggakan.
8. Teamku Bidang Kredit dan Bidang Dana PT.BPR BKK Lasem yang selalu memberikan support dan bantuannya dalam perjalanan kuliah sampai dengan penyusunan tesis ini.

Kudus, Pebruari 2023

HERRY SETYO NUGROHO, ST.
NIM.202001053



ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas produk, kualitas pelayanan, citra perusahaan terhadap kepuasan nasabah dan untuk menganalisis pengaruh kualitas produk, kualitas pelayanan, citra perusahaan terhadap loyalitas nasabah. loyalitas nasabah PT BPR BKK Lasem (Perseroda)

Populasi penelitian ini yaitu 57.196 nasabah, yang terdiri dari 54.468 nasabah penabung, dan 2.728 nasabah deposito. Dan teknik yang digunakan adalah *purposive sampling* dengan jumlah sampling adalah 155 responden

Analisis deskriptif digunakan untuk menggambarkan dan memaknai karakteristik responden serta tiap variabel yang digunakan. Metode analisis data dalam penelitian ini, dapat memperlihatkan model yang menjelaskan hubungan secara simultan antar variabel. Analisis data dalam penelitian menggunakan program Strutural Equation Modelling (SEM). Kesimpulan dari dalam penelitian kualitas produk, kualitas pelayanan, citra Perusahaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah di PT BPR BKK Lasem (Perseroda). Kualitas produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah, kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah di PT BPR BKK Lasem (Perseroda) dimediasi kepuasan nasabah dan citra perusahaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah di PT BPR BKK Lasem (Perseroda) dimediasi kepuasan nasabah.

Kata Kunci : Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, Citra Perusahaan, Kepuasan Nasabah dan Loyalitas Nasabah

ABSTRAC

This study aims to analyze the effect of product quality, service quality, corporate image on customer satisfaction and to analyze the effect of product quality, service quality, corporate image on customer loyalty. customer loyalty PT BPR BKK Lasem (Perseroda)

The population of this study is 57,196 customers, consisting of 54,468 depositors and 2,728 deposit customers. The technique used is purposive sampling with a total of 155 respondents.

Descriptive analysis is used to describe and interpret the characteristics of the respondents and each variable used. The method of data analysis in this study, can show a model that explains the simultaneous relationship between variables. Data analysis in the study used the Structural Equation Modeling (SEM) program. The conclusions from the research on product quality, service quality, corporate image have a positive and significant effect on customer satisfaction at PT BPR BKK Lasem (Perseroda). Product quality has a positive and significant effect on customer loyalty, service quality has a positive and significant effect on customer loyalty at PT BPR BKK Lasem (Perseroda) mediated by customer satisfaction and corporate image has a positive and significant effect on customer loyalty at PT BPR BKK Lasem (Perseroda) mediated by satisfaction customers.

Keywords: *Product Quality, Service Quality, Corporate Image, Customer Satisfaction and Customer Loyalty*

KATA PENGANTAR

Dengan memanjatkan puji syukur kepada Allah SWT atas limpahan rahmat dan hidayah Nya-Mu penulis dapat menyajikan tulisan tesis yang berjudul :**“Analisis Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, Dan Citra Perusahaan Terhadap Loyalitas Nasabah Melalui Kepuasan Nasabah Sebagai Variabel Intervening Pada PT.BPR BKK Lasem (Perseroda)”**. Tulisan ini dimaksudkan untuk memenuhi tugas akhir dalam rangka memperoleh gelar Magister Manajemen pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muria Kudus.

Tulisan ini menyajikan pokok-pokok bahasan yang meliputi *Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, Citra Perusahaan, Loyalitas Nasabah dan Kepuasan Nasabah*. Sangat disadari bahwa dengan kekurangan dan keterbatasan yang dimiliki penulis, walaupun telah dikerahkan segala kemampuan untuk lebih diteliti, tetapi masih dirasakan banyak kurang tepatnya, oleh karena itu penulis mengharapkan saran yang membangun agar tulisan ini bermanfaat bagi yang membutuhkan.

Rembang, Pebruari 2023

HERRY SETYO NUGROHO, ST.
202001053

DAFTAR ISI

	Hal
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN SAMPUL.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
HALAMAN IDENTITAS TIM PENGUJI	iv
PERNYATAAN ORISINALITAS TESIS	v
RIWAYAT HIDUP	vi
MOTTO PERSEMBAHAN.....	vii
UCAPAN TERIMA KASIH	viii
ABSTRAK	x
KATA PENGANTAR	xii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Masalah Penelitian	9
1.3 Pernyataan Masalah	9
1.4 Tujuan Penelitian	10
1.5 Manfaat Penelitian	11
BAB II TELAAH PUSTAKA	13
2.1. Penelitian Terdahulu	13
2.2. Telaah Teori	17
2.2.1. Kualitas Produk	17

Hal

2.2.2. Dimensi Kualitas Produk	18
2.2.3. Kualitas Pelayanan	19
2.2.4. Dimensi Kualitas Pelayanan	21
2.2.5. Citra Perusahaan	23
2.2.6. Kepuasan Nasabah	25
2.2.7. Loyalitas Nasabah	29
BAB III KERANGKA KONSEP PENELITIAN DAN HIPOTESIS	32
3.1 Kerangka Konsep Penelitian	32
3.2 Definisi Operasional	34
3.3 Hubungan Antar Variabel	35
3.3.1 Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Nasabah	35
3.3.2 Pengaruh Kkualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah	36
3.3.3 Pengaruh Citra Perusahaan Terhadap Kepuasan Nasabah	36
3.3.4 Pengaruh Kepuasan Nasabah Terhadap Loyalitas Nasabah	37
3.3.5 Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Loyalitas Nasabah	38
3.3.6 Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Nasabah	39
	Hal

3.3.7 Pengaruh Citra Perusahaan Terhadap Loyalitas	
Nasabah	39
3.4 Hipotesis Penelitian	40
BAB IV METODE PENELITIAN	42
4.1 Tempat dan Waktu Penelitian	42
4.2 Populasi dan Sampel	42
4.3 Metode Pengumpulan Data	43
4.5 Sumber dan Jenis Data	44
4.6 Analisis Data	46
4.7 Uji Reliabilitas dan Validitas	46
4.8 Evaluasi Atas Asumsi Asumsi SEM	48
4.8.1 Uji Normalitas	48
4.8.2 Uji Outliers	48
4.8.3 Uji Singularity	49
4.8.4 Pengujian Hipotesis	48
BAB V HASIL DAN PEMBAHASAN	56
5.1 Analisis Deskriptif	56
5.1.1 Identitas Responden	56
5.1.2 Jenis Kelamin	56
5.1.3 Usia	57
5.1.4 Tingkat Pendidikan	58
5.2 Penilaian Responden Terhadap Variabel Penelitian	58

Hal

5.3 Uji Validitas dan Reliabilitas	67
5.3.1 Uji Validitas	67
5.3.2 AVE	68
5.3.3 Uji Reliabilitas	70
5.4 Evaluasi Atas Asumsi – asumsi SEM	71
5.4.1 Uji Normalitas	71
5.4.2 Multivariate Outliers	72
5.5 Measurement Model	73
5.5.1 Kualitas Produk	73
5.5.2. Kualitas Pelayanan	75
5.4.3. Citra Perusahaan	78
5.5.4. Kepuasan Nasabah	81
5.5.5. Loyalitas Nasabah	82
5.6 Analisis Full Model	84
5.7 Pengujian Hipotesis	88
5.8 Pembahasan	90
BAB VI KESIMPULAN	112
6.1 Kesimpulan	112
6.2 Implikasi Hasil Penelitian dan Manajerial	113
6.3 Penelitian Lanjutan	114
DAFTAR PUSTAKA	115
	Hal
LAMPIRAN-LAMPIRAN	117

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1. Hasil Survey	5
Tabel 2.2. Penelitian Terdahulu	13
Tabel 3.1. Variabel dan Indikator	34
Tabel 4.1. Goodness of Fit Index	54
Tabel 5.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	56
Tabel 5.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	57
Tabel 5.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan	58
Tabel 5.4. Penilaian Responden	59
Tabel 5.5 Deskripsi Statistik Variabel Kualitas Produk	60
Tabel 5.6. Deskripsi Statistik Variabel Kualitas Pelayanan	63
Tabel 5.7. Deskripsi Statistik Variabel Citra Perusahaan	64
Tabel 5.8. Penilaian Responden Terhadap Kepuasan Nasabah	65
Tabel 5.9. Penilaian Responden Terhadap Loyalitas Nasabah	66
Tabel 5.9. <i>Loading Factors</i> (λ)	68
Tabel 5.10. Evaluasi Hasil EVA	69
Tabel 5.10. Discriminan Validity	70
Tabel 5.11. <i>Hasil Crontruk Reliability</i>	70

	Hal
Tabel 5.12 Uji Normality	71
Tabel 5.13. <i>Uji Outliers</i>	73
Tabel 5.14. Evaluasi Kriteria <i>Goodness of Fit Index</i> Kualitas Produk (x1) .	74
Tabel 5.15. Standarrized Regresion Weight pada analisis Faktor Konfirmatori Kualitas Pelayanan	76
Tabel 5.16. Model <i>Goodness of Fit test Konfirmatori</i> Citra Perusahaan	76
Tabel 5.17. Standarrized Regresion Weight pada analisis Faktor Konfirmatori Citra Perusahaan	78
Tabel 5.18. Model <i>Goodness of Fit test Konfirmatori</i> Kepuasan Nasabah ...	83
Tabel 5.19. Regresion Weight pada Analisis Faktor Konfirmatori Kepuasan Nasabah	81
Tabel 5.20. Model <i>Goodness of Fit test Konfirmatori</i> Loyalitas Nasabah	83
Tabel 5.21. Regresion Weight pada analisis Faktor Konfirmatori Loyalitas Nasabah	85
Tabel 5.22. Hasil Pengujian Kelayakan <i>Structural Equation Model (SEM)</i> .	86
Tabel 5.23. Hasil Estimasi Koefisien Path Standarized Regresion Weights Hubungan antar Konstruk	87
Tabel 5.24. Standarized Regresion Weights Structural Equation Modelling	87

DAFTAR GAMBAR

	Hal
Gambar 3.1. Kerangka Konsep Penelitian	32
Gambar 4.1. Gambar Parth Diagram	51
Gambar 5.1 Gambar Kualitas Produk	74
Gambar 5.2 Gambar Kualitas Pelayanan	75
Gambar 5.3 Gambar Citra Perusahaan	79
Gambar 5.4 Gambar Kepuasan Nasabah	81
Gambar 5.5 Gambar Loyalitas Nasabah	83
Gambar 5.1. Analisis Full Model SEM	85



DAFTAR LAMPIRAN

	Hal
Lampiran 1. Tabulasi Kuesioner	117
Lampiran 2. Kuesioner Responden	118
Lampiran 3. Frekuensi Kuesioner	150
Lampiran 7. Analisis SEM	151

