



**PENGARUH KEPERCAYAAN, KUALITAS PRODUK
DAN KUALITAS LAYANAN TERHADAP LOYALITAS
NASABAH DENGAN KEPUASAN NASABAH
PADA PT. BANK MANDIRI CABANG KALINYAMATAN
JEPARA SEBAGAI VARIABEL MEDIASI**

Oleh

Ahmad Rizal Maulana

2016-11-430

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MURIA KUDUS
TAHUN 2023**



**PENGARUH KEPERCAYAAN, KUALITAS PRODUK
DAN KUALITAS LAYANAN TERHADAP LOYALITAS
NASABAH DENGAN KEPUASAN NASABAH
PADA PT. BANK MANDIRI CABANG KALINYAMATAN
JEPARA SEBAGAI VARIABEL MEDIASI**

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

Oleh

Ahmad Rizal Maulana

2016-11-430

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MURIA KUDUS
TAHUN 2023**

**PENGARUH KEPERCAYAAN, KUALITAS PRODUK
DAN KUALITAS LAYANAN TERHADAP LOYALITAS NASABAH
DENGAN KEPUASAN NASABAH PADA PT. BANK MANDIRI CABANG
KALINYAMATAN JEPARA SEBAGAI VARIABEL MEDIASI**

Nama : Ahmad Rizal Maulana

NIM : 201611430

Program Studi : Manajemen

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

Mengetahui
Ketua Program Studi



(NOOR INDAH RAHMAWATI, SE, MM)
NIDN. 0024037701

Kudus,

Pembimbing I



(Dr. Drs. AG. SUNARNO H, SH, S.Pd, MM)
NIDK. 8915210021

Mengetahui
Dekan



(Dr. KERTATI SUMEKAR, SE, MM)
NIDN. 0616077304

Pembimbing II



(IWAN SUROSO, SE, MM, CEP)
NIDN. 0603077701

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

MOTTO :

1. Jangan kamu merasa lemah dan jangan bersedih, sebab kamu paling tinggi derajatnya jika kamu beriman." (Q.S Ali Imran: 139)
2. Agar kamu tidak bersedih hati terhadap apa yang luput dari kamu dan tidak pula terlalu gembira terhadap apa yang diberikan-Nya kepadamu. Dan Allah tidak menyukai terhadap orang yang sombong dan membanggakan diri." (Q.S Al-Hadid: 23)
3. Kamu sekali-kali tidak akan melihat pada ciptaan Tuhan Yang Maha Pemurah sesuatu yang tidak seimbang. Maka lihatlah berulang-ulang, adakah kamu lihat sesuatu yang tidak seimbang?" (Q.S Al-Mulk: 3)
4. Dan barangsiapa berbuat kesalahan atau dosa, kemudian dia tuduhkan kepada orang yang tidak bersalah, maka sungguh dia telah memikul suatu kebohongan dan dosa yang nyata." (Q.S An-Nisa': 112)

PERSEMBAHAN :

1. Ayah serta Ibuku tercinta
2. Istri dan Anak

KATA PENGANTAR

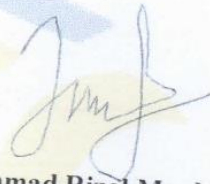
Segala puja puji serta hamdalah penulis panjatkan kepada Tuhan Allah yang maha esa, atas segala rahmah, berkah dan inayahnya, sehingga skripsi dengan judul **PENGARUH KEPERCAYAAN, KUALITAS PRODUK DAN KUALITAS LAYANAN TERHADAP LOYALITAS NASABAH DENGAN KEPUASAN NASABAH PADA PT. BANK MANDIRI CABANG KALINYAMATAN JEPARA SEBAGAI VARIABEL MEDIASI**. Penulis menyusun skripsi sebagai salah satu bentuk dari syarat untuk menyelesaikan studi Strata Satu (S1) di Fakultas Ekonomi Universitas Muria Kudus. Sewaktu proses penyelesaian skripsi, penulis mendapat beragam bimbingan dan bantuan berarti dari beragam pihak. Oleh sebab itu, dalam kesempatan ini penulis bermaksud mengucapkan banyak terimakasih kepada :

1. Prof. Dr. Ir. Darsono, M.Si selaku Rektor Universitas Muria Kudus.
2. Dr. Kertati Sumekar, SE, MM, sebagai Dekan Fakultas Ekonomi, Universitas Muria Kudus
3. Noor Indah Rahmawati, SE, MM, sebagai ketua Program Studi (Kaprod) Manajemen Universitas Muria Kudus.
4. Dr. Drs. AG. Sunarno H, SH, S.Pd, MM, selaku pembimbing I yang sudah memberi nasehat, arahan dan bimbingan kepada penulis hingga skripsi ini selesai.
5. Iwan Suroso, SE, MM, CFP, selaku pembimbing II yang sudah memberi nasehat, arahan dan bimbingan kepada penulis hingga skripsi ini selesai.

Dalam penulisan skripsi ini masih banyak kekurangan dan kesalahan. kerer
itu segala kritik dan saran yang membangun dan menyempurnakan penulisa
skripsi ini serta bermanfaat bagi penulis dan para pembaca.

Kudus, 2023

Peneliti



Ahmad Rizal Maulana
NIM. 2016-11-430

**PENGARUH KEPERCAYAAN, KUALITAS PRODUK
DAN KUALITAS LAYANAN TERHADAP LOYALITAS NASABAH DENGAN
KEPUASAN NASABAH PADA PT. BANK MANDIRI CABANG KALINYAMATAN
JEPARA SEBAGAI VARIABEL MEDIASI**

**Ahmad Rizal Maulana
2016-11-430**

Pembimbing I. Dr. Drs. AG. Sunarno H, SH, S.Pd, MM
II. Iwan Suroso, SE, MM, CFP

UNIVERSITAS MURIA KUDUS
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS PROGRAM STUDI MANAJEMEN

ABSTRAKSI

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh Kepercayaan, Kualitas Produk dan Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Nasabah Dengan Kepuasan Nasabah pada PT. Bank Mandiri Cabang Kalinyamatan Jepara Sebagai Variabel Mediasi. Penelitian memiliki sampel sebanyak 140 responden. Pengumpulan data menggunakan kuesioner. Uji Instrumen data menggunakan uji validitas dan reliabilitas. Metode dan teknik analisis data menggunakan SEM (*Structural Equation Model*) yang dioperasikan melalui program AMOS. Temuan lapangan menyatakan bahwa Kepercayaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah, Kualitas produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah, Kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah. Kepercayaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah. Kualitas produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah. Kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah, Kepuasan nasabah berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah.

Kata Kunci : Kepercayaan, kualitas prduk, kualitas layanan, kepuasan nasabah, loyalitas nasabah.

*INFLUENCE OF TRUST, PRODUCT QUALITY
AND SERVICE QUALITY TO CUSTOMER LOYALTY WITH CUSTOMER
SATISFACTION AT PT. BANK MANDIRI KALIMATAN JEPARA BRANCH AS A
MEDIATION VARIABLE*

*Ahmad Rizal Maulana
2016-11-430*

*Advisor I. Dr. Drs. AG. Sunarno H, SH, S.Pd, MM
II. Iwan Suroso, SE, MM, CFP*

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

This study aims to analyze the influence of Trust, Product Quality And Service Quality Against Customer Loyalty With Customer Satisfaction At PT. Bank Mandiri Kalinyamatan Jepara Branch as a Mediation Variable. The research has a sample of 140 respondents. Data collection using a questionnaire. Test the instrument data using validity and reliability tests. Data analysis methods and techniques use SEM (Structural Equation Model) which is operated through the AMOS program. Field findings state that trust has a positive and significant effect on customer satisfaction, service quality has a positive and significant effect on customer satisfaction, service quality has a positive and significant effect on customer satisfaction. Trust has a positive and significant effect on customer loyalty. Product quality has a positive and significant effect on customer loyalty. Service quality has a positive and significant effect on customer loyalty. Customer satisfaction has a positive and significant effect on customer loyalty.

Keywords: Trust, product quality, service quality, customer satisfaction, customer loyalty

DAFTAR ISI

| | Halaman |
|--|----------------|
| HALAMAN JUDUL | i |
| HALAMAN PENGESAHAN | ii |
| MOTTO DAN PERSEMBAHAN | iii |
| KATA PENGANTAR | iv |
| ABSTRAK | vi |
| ABSTRACT | vii |
| DAFTAR ISI | viii |
| DAFTAR TABEL | xi |
| DAFTAR GAMBAR | xiii |
| BAB I. PENDAHULUAN | 1 |
| 1.1. Latar Belakang | 1 |
| 1.2. Ruang Lingkup | 9 |
| 1.3. Perumusan Masalah | 9 |
| 1.4. Tujuan Penelitian | 11 |
| 1.5. Manfaat Penelitian | 12 |
| BAB II. TINJAUAN PUSTAKA | 13 |
| 2.1. Kepercayaan Nasabah | 13 |
| 2.2. Kualitas Produk | 16 |
| 2.3. Kualitas Layanan | 19 |
| 2.4. Kepuasan Nasabah | 22 |
| 2.5. Loyalitas Nasabah | 25 |
| 2.6. Penelitian Terdahulu | 29 |
| 2.7. Pengaruh Antar Variabel | 32 |
| 2.8. Kerangka Pemikiran Teoritis | 38 |
| 2.9. Hipotesis | 39 |
| BAB.III. METODE PENELITIAN | 41 |
| 3.1. Rancangan Penelitian | 41 |
| 3.2. Variabel Penelitian | 41 |
| 3.3. Jenis dan Sumber Data | 48 |

| | |
|---|------------|
| 3.4. Populasi | 40 |
| 3.5. Metode Pengumpulan Data | 50 |
| 3.6. Pengolahan Data | 47 |
| 3.7. Uji Instrumen Penelitian | 53 |
| 3.8. Analisis Data | 53 |
| BAB IV. HASIL DAN PEMBAHASAN | 66 |
| 4.1. Hasil Penelitian | 66 |
| 4.2. Penyajian Data | 72 |
| 4.3. Analisis Data | 78 |
| 4.4. Pembahasan | 97 |
| BAB V. KESIMPULAN DAN SARAN | 103 |
| 5.1. Kesimpulan | 103 |
| 5.2. Saran | 104 |
| DAFTAR PUSTAKA | 106 |
| LAMPIRAN | |

DAFTAR TABEL

| | Halaman |
|---|----------------|
| Tabel 4.1. Responden Menurut Jenis Kelamin | 28 |
| Tabel 4.2 Responden Menurut Usia Responden | 68 |
| Tabel 4.3. Responden Menurut Lamanya Menjadi Nasabah | 69 |
| Tabel 4.4. Deskripsi Variabel Kepercayaan | 70 |
| Tabel 4.5. Deskripsi Variabel Kualitas Produk | 71 |
| Tabel 4.6. Deskripsi Variabel Kualitas Layanan | 72 |
| Tabel 4.7. Deskripsi Variabel Kepuasan Nasabah | 73 |
| Tabel 4.8. Deskripsi Variabel Loyalitas Nasabah | 74 |
| Tabel 4.9. Convergen Validity | 73 |
| Tabel 4.10. Uji Variance Exctracted (AVE) | 76 |
| Tabel 4.11. Uji Discriminan Validity | 77 |
| Tabel 4.12. Uji Reliabilitas | 78 |
| Tabel 4.13. Uji Model Goodness of Fit Variabel Eksogen Tahap Awal | 80 |
| Tabel 4.14. Uji Model Goodness of Fit Variabel Eksogen Tahap Revisi | 82 |
| Tabel 4.15. Uji Model Goodness of Fit Variabel Endogen Tahap Revisi | 83 |
| Tabel 4.16. Model Goodness of Fit Variabel Endogen Tahap Revisi.... | 84 |
| Tabel 4.17. Uji Normalitas | 85 |
| Tabel 4.18. Analisis Outliers | 86 |
| Tabel 4.19. Uji Model Goodness of Fit Variabel Penelitian | 89 |
| Tabel 4.20. Pengujian Full Model SEM | 90 |
| Tabel 4.21. Koefisien Determinasi (Squared Multiple Correlation)..... | 92 |
| Tabel 4.22. Uji Hipotesis | 93 |
| Tabel 4.23. Hasil Estimasi Direct Effect, Indirect Effect and Total | |
| Tabel 4.13. Effect | 96 |

DAFTAR GAMBAR

Halaman

| | | |
|-------------|--|----|
| Gambar 1.1. | Keluhan Nasabah Bank Mandiri | 7 |
| Gambar 2.1. | Kerangka Pemikiran Teoritis | 38 |
| Gambar 3.1. | Path Diagram | 57 |
| Gambar 4.1. | Hasil Konfirmatory Variabel Ekogen Sebelum Perbaikan Model | 80 |
| Gambar 4.2. | Hasil Konfirmatory Eksogen Setelah Perbaikan Model | 81 |
| Gambar 4.3. | Uji Model Goodness of Fit Variabel Endogen Tahap Awal | 83 |
| Gambar 4.4. | Uji Konfirmatory Endogen Setelah Perbaikan | 84 |
| Gambar 4.5. | Pengujian Full Model Measurement | 88 |
| Gambar 4.6. | Pengujian Full Model SEM | 90 |