



**PENGARUH KEMUDAHAN TRANSAKSI DAN CITRA PERUSAHAAN  
TERHADAP LOYALITAS NASABAH DENGAN KEPUASAAN  
NASABAH SEBAGAI VARIABEL INTERVENING DI PNM  
CABANG KEC. JEKULO KAB. KUDUS**

**Skripsi**

Disusun untuk Memperoleh Gelar Sarjana Manajemen

Disusun Oleh :

**SELVI AYU MARLINTAN**

**NIM : 2019-11-011**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS MURIA KUDUS  
TAHUN 2024**



**PENGARUH KEMUDAHAN TRANSAKSI DAN CITRA PERUSAHAAN  
TERHADAP LOYALITAS NASABAH DENGAN KEPUASAAN  
NASABAH SEBAGAI VARIABEL INTERVENING DI PNM  
CABANG KEC. JEKULO KAB. KUDUS**

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

Oleh :

**SELVI AYU MARLINTAN**

**NIM. 2019-11-011**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS MURIA KUDUS  
TAHUN 2024**

**PENGARUH KEMUDAHAN TRANSAKSI DAN CITRA PERUSAHAAN  
TERHADAP LOYALITAS NASABAH DENGAN KEPUASAAN  
NASABAH SEBAGAI VARIABEL INTERVENING DI PNM  
CABANG KEC. JEKULO KAB. KUDUS**

Nama : Selvi Ayu Marlinton  
Nim : 201911011  
Program Studi : Manajemen

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

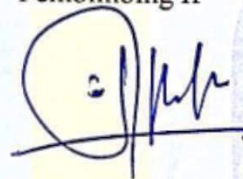
Kudus,.....

Pembimbing I



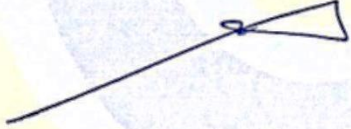
(Dina Lusianti, S.E., M.M., A.A.K)  
NIDN. 0630098401

Pembimbing II



(Faridhatun Faidah, S.E., M.M)  
NIDN. 0601099201

Mengetahui  
Ketua Program Studi Manajemen



(Noor Indah Rahmawati, S.E., M.M)  
NIDN. 0024037701

**PENGARUH KEMUDAHAN TRANSAKSI DAN CITRA PERUSAHAAN  
TERHADAP LOYALITAS NASABAH DENGAN KEPUASAAN  
NASABAH SEBAGAI VARIABEL INTERVENING DI PNM  
CABANG KEC. JEKULO KAB. KUDUS**

Nama : Selvi Ayu Marlinton

Nim : 201911011

Program Studi : Manajemen

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

Kudus, .....

Mengetahui  
Ketua Program Studi



(Noor Indah Rahmawati, S.E., M.M)  
NIDN. 0024037701

Pembimbing I



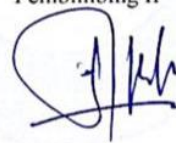
(Dina Lusianti, S.E., M.M., A.A.K)  
NIDN. 0630098401

Mengetahui  
Dekan



(Dr. Kertati Sumekar, S.E., M.M)  
NIDN. 0616077304

Pembimbing II



(Faridhatun Faidah, S.E., M.M)  
NIDN. 0601099201

## MOTTO DAN PERSEMBAHAN

### Motto :

“Barangsiapa yang mengerjakan kebaikan sekecil apapun, niscaya dia akan melihat (balasan)nya.”- Q.S Al-Zalzalah: 7

“Jangan menilai saya dari kesuksesan, tetapi nilai saya dari seberapa sering saya jatuh dan berhasil bangkit kembali.” - Nelson Mandela

“Orang yang hebat adalah orang yang memiliki kemampuan menyembunyikan kesusahan, sehingga orang lain mengira bahwa ia selalu senang.” -Penulis

### Persembahan :

1. Papi dan Almh. Mamiku tercinta.
2. Suami dan anak.
3. Saudara kandung.
4. Diri sendiri.

## KATA PENGANTAR

Puji dan syukur atas kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat, taufik, dan hidayah-Nya, sehingga penulis mampu menyelesaikan skripsi yang berjudul **“Pengaruh Kemudahan Transaksi dan Citra Perusahaan Terhadap Loyalitas Nasabah Dengan Kepuasan Nasabah Sebagai Variabel Intervening Di PNM Cabang Kec. Jekulo Kab. Kudus”**.

Skripsi di susun dalam rangka memenuhi salah satu syarat untuk menyelesaikan jenjang Sarjana (S1) pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muria Kudus. Selama proses penyusunan skripsi ini, penulis mendapatkan bimbingan, arahan, bantuan, dan dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, dalam kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih kepada:

- 1) Prof. Dr. Ir. Darsono, M.Si., selaku Rektor Universitas Muria Kudus.
- 2) Dr. Kertati Sumekar, S.E.,M.M., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muria Kudus.
- 3) Noor Indah Rahmawati, S.E.,M.M., selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muria Kudus.
- 4) Dina Lusianti, S.E., M.M., A.A.K, selaku Dosen Pembimbing I yang telah sabar membimbing, memberikan arahan, memberikan masukan, dan meluangkan waktunya.
- 5) Faridhatun Faidah, S.E, M.M., selaku Dosen Pembimbing II yang telah meluangkan waktu dan memberi arahan dengan penuh kesabaran dalam membimbing.

- 6) Seluruh Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis, khususnya dosen Manajemen Universitas Muria Kudus atas segala ilmu yang sudah diberikan.
- 7) Kedua orang tua, Bapak dan Ibu tercinta yang telah memberikan semangat dukungan baik moril maupun materil yang tiada henti kepada penulis.
- 8) Semua pihak yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan penyusunan skripsi ini yang tidak dapat penulis disebutkan satu persatu.

Penulis menyadari dalam penyusunan skripsi ini masih jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu segala kritik maupun saran yang bersifat membangun sangat penulis harapkan, agar kelak penulis dapat menghasilkan karya yang lebih baik dan bermanfaat bagi semua pihak yang mem bahas nya.

Kudus, 2024



**SELVIAYU MARLITAN**

NIM. 2019-11-001

**PENGARUH KEMUDAHAN TRANSAKSI DAN CITRA PERUSAHAAN  
TERHADAP LOYALITAS NASABAH DENGAN KEPUASAAN  
NASABAH SEBAGAI VARIABEL INTERVENING DI PNM CABANG  
KEC. JEKULO KAB. KUDUS**

SELVI AYU MARLINTAN

2019-11-011

Pembimbing 1. Dina Lusianti, S.E., M.M., A.A.K

2. Faridhatun Faidah, S.E, M.M

**UNIVERSITAS MURIA KUDUS**

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS PROGRAM STUDI MANAJEMEN**

**ABSTRAKSI**

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kemudahan transaksi dan citra perusahaan terhadap loyalitas nasabah melalui kepuasan nasabah pada PNM Mekaar Cabang Kecamatan Jekulo Kabupaten Kudus. Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif. Populasi dalam penelitian ini adalah nasabah PNM Mekaar Cabang Jekulo Kabupaten Kudus dengan jumlah 4.039 nasabah yang dihitung dari bulan Januari 2022 sampai dengan Januari 2023. Sampel yang digunakan berjumlah 159 responden dengan menggunakan nonprobability sampling yaitu teknik purposive sampling. Analisis data yang digunakan adalah Structural Equation Modeling (SEM) dengan menggunakan program AMOS. Hasil penelitian menunjukkan bahwa (1) Kemudahan Transaksi berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah. (2) Citra Perusahaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah. (3) Kemudahan Transaksi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah. (4) Citra Perusahaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah. (5) Kepuasan nasabah berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah. (6) Kepuasan nasabah tidak mampu menjadi variabel mediasi dari pengaruh kemudahan transaksi terhadap loyalitas nasabah. (7) Kepuasan nasabah tidak mampu menjadi variabel mediasi dari pengaruh citra perusahaan terhadap loyalitas nasabah.

**Kata kunci: Kemudahan Transaksi, Citra Perusahaan, Loyalitas Nasabah, Kepuasan Nasabah**



***THE INFLUENCE OF EASY TRANSACTIONS AND COMPANY IMAGE  
ON CUSTOMER LOYALTY WITH CUSTOMER SATISFACTION AS AN  
INTERVENING VARIABLE IN PNM KEC BRANCHES. JEKULO  
DISTRICT. HOLY***

SELVI AYU MARLINTAN

2019-11-011

*Preceptor 1. Dina Lusianti, S.E., M.M., A.A.K*

*2. Faridhatun Faidah, S.E, M.M*

***STUDY PROGRAM MANAGEMENT FACULTY OF ECONOMICS AND  
BUSINESS***

***UNIVERSITAS MURIA KUDUS***

***ABSTRACTION***

*This research aims to analyze the influence of ease of transactions and company image on customer loyalty through customer satisfaction at PNM Mekaar Branch, Jekulo District, Kudus Regency. This research is quantitative research. The population in this research were customers of PNM Mekaar Jekulo Branch, Kudus Regency with a total of 4,039 customers starting from January 2022 to January 2023. The sample used was 159 respondents using nonprobability sampling, namely a purposive sampling technique. The data analysis used is Structural Equation Modeling (SEM) using the AMOS program. The research results show that (1) Ease of Transactions has a positive and significant effect on customer loyalty. (2) Company image has a positive and significant effect on customer loyalty. (3) Ease of Transactions has a positive and significant effect on customer satisfaction. (4) Company image has a positive and significant effect on customer satisfaction. (5) Customer satisfaction has a positive and significant effect on customer loyalty. (6) Customer satisfaction cannot be a mediating variable for the effect of ease of transaction on customer loyalty. (7) Customer satisfaction cannot be a mediating variable in the influence of company image on customer loyalty.*

***Keywords: Ease of Transactions, Company Image, Customer Loyalty, Customer Satisfaction***

## DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN SAMPUL .....	i
HALAMAN JUDUL.....	ii
HALAMAN PERSETUJUAN.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iv
MOTTO DAN PERSEMBAHAN .....	iii
ABSTRAKSI .....	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR .....	xv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang .....	1
1.2. Ruang Lingkup.....	6
1.3. Perumusan Masalah .....	6
1.4. Tujuan Penelitian.....	8
1.5. Manfaat Penelitian.....	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	10
2. Landasan Teori.....	10
2.1 Manajemen Pemasaran.....	10
2.2 Loyalitas Nasabah .....	10
2.2.1 Pengertian Loyalitas Nasabah .....	10
2.2.2 Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Loyalitas Nasabah.....	12
2.2.3 Jenis-Jenis Loyalitas Nasabah.....	15
2.2.4 Indikator Loyalitas Nasabah.....	17
2.3 Kepuasan Nasabah .....	18
2.3.1 Pengertian Kepuasan Nasabah .....	18
2.3.2 Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan nasabah .....	20
2.3.3 Indikator Kepuasan Nasabah.....	21
2.4 Kemudahan Transaksi .....	23

	Halaman
2.4.1	Pengertian Kemudahan Transaksi..... 23
2.4.2	Indikator Kemudahan Transaksi ..... 24
2.5	Citra Perusahaan..... 25
2.5.1	Pengertian Citra Perusahaan..... 25
2.5.2	Indikator Citra Perusahaan ..... 26
2.6	Pengaruh Antar Variabel ..... 27
2.6.1	Pengaruh Kemudahan Transaksi terhadap Kepuasan Nasabah..... 27
2.6.2	Pengaruh Citra Perusahaan terhadap Kepuasan Nasabah ..... 28
2.6.3	Pengaruh Kemudahan Transaksi terhadap Loyalitas Nasabah ..... 29
2.6.4	Pengaruh Citra Perusahaan terhadap Loyalitas Nasabah ..... 30
2.6.5	Pengaruh Kepuasan Nasabah terhadap Loyalitas Nasabah ..... 31
2.7	Tinjauan Penelitian Terdahulu ..... 32
2.8	Kerangka Pemikiran Teoristis ..... 39
2.9	Hipotesis..... 39
<b>BAB III METODE PENELITIAN..... 41</b>	
3.1	Rancangan Penelitian ..... 41
3.2	Variabel Penelitian dan Definisi Operasional ..... 41
3.2.1	Variabel Penelitian ..... 41
3.2.2	Definisi Operasional..... 42
3.3	Jenis dan Sumber Data ..... 44
3.3.1	Data Primer ..... 44
3.3.2	Data Sekunder ..... 45
3.4	Populasi dan Sampel ..... 45
3.4.1	Populasi ..... 45
3.4.2	Sampel..... 45
3.5	Pengumpulan Data ..... 47
3.6	Uji Instrumen..... 48
3.6.1	Uji Validitas ..... 48
3.6.2	Uji Reliabilitas..... 49
3.6.3	Uji Normalitas ..... 49

		Halaman
3.7	Pengolahan Data.....	50
3.8	Analisis Data .....	51
3.8.1	Analisis Deskriptif.....	51
3.8.2	Analisis SEM.....	51
3.8.3	Uji Hipotesis.....	57
3.8.4	Analisis Pengaruh Langsung dan Tidak Langsung .....	57
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>		<b>58</b>
4.1	Gambaran Umum Obyek Penelitian .....	58
4.2	Penyajian Data.....	59
4.2.1	Karakteristik Responden .....	59
4.2.2	Deskriptif Variabel Penelitian .....	61
4.2.3	Hasil Uji Instrumen Data.....	66
4.2.4	Evaluasi Atas Asumsi-Asumsi SEM.....	70
4.2.5	Uji Mediasi.....	71
4.2.6	Uji Hipotesis.....	73
4.3	Analisis Data .....	75
4.3.1	Analisis Faktor Konfirmatori .....	75
4.4	Pembahasan.....	87
4.4.1	Pengaruh Kemudahan Transaksi Terhadap Loyalitas Nasabah ....	87
4.4.2	Pengaruh Citra Perusahaan Terhadap Loyalitas Nasabah.....	88
4.4.3	Pengaruh Kemudahan Transaksi Terhadap Kepuasan Nasabah ...	89
4.4.4	Pengaruh Citra Perusahaan Terhadap Kepuasan Nasabah.....	90
4.4.5	Pengaruh Kepuasan Nasabah Terhadap Loyalitas Nasabah .....	91
4.4.6	Pengaruh Kemudahan Transaksi Terhadap Loyalitas Nasabah Melalui Kepuasan Nasabah.....	92
4.4.7	Pengaruh Citra Perusahaan Terhadap Loyalitas Nasabah Melalui Kepuasan Nasabah .....	92
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....</b>		<b>93</b>
5.1	Kesimpulan.....	93

	Halaman
5.2 Saran.....	94
DAFTAR PUSTAKA .....	96
LAMPIRAN-LAMPIRAN.....	101



## DAFTAR TABEL

		Halaman
Tabel 1.1	Keluhan Nasabah PNM Mekaar Cabang Jekulo.....	4
Tabel 3.1	Definisi Operasional Variabel .....	43
Tabel 3.2	Skor ( <i>Scoring</i> ).....	50
Tabel 3.3	<i>Indeks Goodness Of Fit</i> .....	56
Tabel 4.1	Presentase Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	59
Tabel 4.2	Presentase Responden Berdasarkan Usia .....	60
Tabel 4.3	Presentase Responden Berdasarkan Jumlah Peminjaman .....	61
Tabel 4.4	Deskriptif Variabel Kemudahan Transaksi.....	62
Tabel 4.5	Deskriptif Variabel Citra Perusahaan .....	63
Tabel 4.6	Deskriptif Variabel Kepuasan Nasabah .....	64
Tabel 4.7	Deskriptif Variabel Loyalitas Nasabah.....	65
Tabel 4.8	Convergent Validity.....	66
Tabel 4.9	Average Variance Exctracted .....	67
Tabel 4.10	Akar Kuadrat Nilai <i>Average Variance Exctracted</i> (AVE) .....	68
Tabel 4.11	Correlations: (Group number 1 - Default model).....	68
Tabel 4.12	Nilai Korelasi Antar Variabel $\sqrt{\text{Average Variance Exctracted}}$ (AVE) .....	68
Tabel 4.13	Construct Reliability .....	69
Tabel 4.14	Uji Normalitas.....	70
Tabel 4.15	Pengaruh Langsung Antar Variabel Penelitian.....	71
Tabel 4.16	Pengaruh Tidak Langsung Antar Variabel Penelitian .....	71
Tabel 4.17	<i>Direct Effect, Indirect Effect, dan Total Effect</i> .....	72
Tabel 4.18	Hasil Estimasi Parameter Pengaruh Langsung antar Variabel ...	73
Tabel 4.19	Kriteria <i>Goodness of Fit Indices</i> Variabel Eksogen Sebelum Perbaikan .....	76
Tabel 4.20	Kriteria <i>Goodness of Fit Indices</i> Variabel Eksogen Setelah Perbaikan .....	77
Tabel 4.21	Regression Weights: (Group number 1 – Default model) .....	78

Tabel 4.22	Kriteria <i>Goodness of Fit Indices</i> Variabel Endogen Sebelum Perbaikan .....	79
Tabel 4.23	Kriteria <i>Goodness of Fit Indices</i> Variabel Endogen Setelah Perbaikan .....	81
Tabel 4.24	Regression Weights: (Group number 1 – Default model) .....	81
Tabel 4.25	Kriteria <i>Goodness of Fit Indices Full Measurement Model</i> Sebelum Perbaikan .....	83
Tabel 4.26	Kriteria <i>Goodness of Fit Indices Full Measurement Model</i> Setelah Perbaikan.....	84
Tabel 4.27	<i>Standardized Regression Weight</i> .....	85
Tabel 4.28	<i>Squared Multiple Correlations</i> .....	85

## DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1.1 Jumlah Nasabah PNM Cabang Jekulo Tahun 2022.....	3
Gambar 1.2 Jumlah Nasabah Tidak Aktif PNM Mekaar cabang Jekulo .....	4
Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran Teoritis .....	39
Gambar 4.1 Output Variabel Eksogen Sebelum Perbaikan .....	76
Gambar 4.2 Output Variabel Eksogen Setelah Perbaikan .....	77
Gambar 4.3 Output Variabel Endogen Sebelum Perbaikan.....	79
Gambar 4.4 Output Variabel Endogen Setelah Perbaikan .....	80
Gambar 4.5 <i>Full Measurement Model</i> Sebelum Perbaikan.....	82
Gambar 4.6 <i>Full Measurement Model</i> Setelah Perbaikan .....	83
Gambar 4.7 <i>Structural Equation Model</i> .....	85



## DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1 Kuesioner Penelitian.....	102
Lampiran 2 Tabulasi Jawaban Responden.....	107
Lampiran 3 Analisis Konfirmatori.....	111
Lampiran 4 Uji Validitas dan Reliabilitas.....	125
Lampiran 5 Hasil Uji Sem.....	128
Lampiran 6 Jadwal Angsuran Nasabah.....	141
Lampiran 7 Formulir Pengajuan, Persetujuan dan Pencairan Nasabah.....	143
Lampiran 8 Surat Balasan Ijin Penelitian.....	145
Lampiran 9 Berita Acara Turnitin.....	147