

**ANALISIS PENGARUH INOVASI PRODUK DAN KUALITAS LAYANAN
TERHADAP LOYALITAS PELANGGANDENGAN MENGGUNAKAN KEPUASAN
PELANGGAN SEBAGAI VARIABEL INTERVENING
STUDI KASUS PADA PT. MAYBANK CABANG BANYUWANGI**

TESIS



**Oleh :
DIAN YOGA ANGGA WIJAYA
NIM : 1920412042**

**PROGRAM STUDI MAGISTER ILMU MANAJEMEN
PROGAM PASCASARJANA
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH JEMBER
TAHUN 2022**

**ANALISIS PENGARUH INOVASI PRODUK DAN KUALITAS LAYANAN
TERHADAP LOYALITAS PELANGGANDENGAN MENGGUNAKAN KEPUASAN
PELANGGAN SEBAGAI VARIABEL INTERVENING
STUDI KASUS PADA PT. MAYBANK CABANG BANYUWANGI**

TESIS

**Untuk memenuhi persyaratan memperoleh gelar Magister Manajemen (MM)
pada program studi Magister Manajemen
Pascasarjana Universitas Muhammadiyah Jember**



Oleh :

DIAN YOGA ANGGA WIJAYA

NIM : 1920412042

**PROGRAM STUDI MAGISTER ILMU MANAJEMEN
PROGAM PASCASARJANA
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH JEMBER
2022**

PERSETUJUAN PEMBIMBING

Yang bertanda tangan di bawah ini menyatakan bahwa tesis berjudul :

**ANALISIS PENGARUH INOVASI PRODUK DAN KUALITAS LAYANAN
TERHADAP LOYALITAS PELANGGANDENGAN MENGGUNAKAN KEPUASAN
PELANGGAN SEBAGAI VARIABEL INTERVENING
(studi kasus pada PT.Maybank cabang)**

Yang disusun oleh Dian Yoga Angga Wijaya telah disetujui untuk dipertahankan di depan
Tim Penguji pada tanggal 28 Februari 2022

Pembimbing Utama



Dr. Abadi Sanosra, SE., M.M.
NPK. 05 09 478

Pembimbing Pendamping



Dr. Sumadi, M.M.

PENGESAHAN

Yang bertanda tangan di bawah ini menyatakan bahwa tesis berjudul:

**ANALISIS PENGARUH INOVASI PRODUK DAN KUALITAS LAYANAN
TERHADAP LOYALITAS PELANGGANDENGAN MENGGUNAKAN KEPUASAN
PELANGGAN SEBAGAI VARIABEL INTERVENING
(studi kasus pada PT.Maybank cabang)**

Yang disusun oleh Dian Yoga Angga Wijaya telah dipertahankandi depan Tim Penguji
pada tanggal 28 Februari 2022

Tim Penguji

Ketua


Dr. Nurul Oomariah, M.M.
NPK. 06 03 426

Anggota I



Dr. Abadi Sanosra, SE., M.M.
NPK. 05 09 478

Anggota II



Dr. Sumadi, M.M.

Mengesahkan :

Direktur


Dr. Abadi Sanosra, SE., M.M.
NPK. 05 09 478

Ketua Program Studi


Dr. Ni Nyoman Putu Martini, SE., M.M.
NPK. 02 03 499

PERNYATAAN ORISINALITAS TESIS

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Dian Yoga Angga Wijaya

NIM : 1920412042

Prodi : Magister Manajemen Pascasarjana Universitas Muhammadiyah Jember

Menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa karya ilmiah berupa tesis yang berjudul: ANALISIS PENGARUH INOVASI PRODUK DAN KUALITAS LAYANAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGANDENGAN MENGGUNAKAN KEPUASAN PELANGGAN SEBAGAI VARIABEL INTERVENING STUDI KASUS PADA PT. MAYBANK CABANG BANYUWANGI adalah hasil karya saya sendiri. Kecuali jika dalam beberapa kutipan substansi telah saya sebutkan sumbernya. Belum pernah diajukan pada institusi manapun, serta bukan karya plagiat atau jiplakan. Saya bertanggung jawab atas keaslian, keabsahan dan kebenaran isinya sesuai dengan sikap ilmiah.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya, tanpa adanya tekanan dan paksaan dari pihak manapun serta saya bersedia memperoleh sanksi akademik dan siap dituntut di muka hukum, jika ternyata di kemudian hari ada pihak – pihak yang dirugikan dari pernyataan yang tidak benar tersebut.

Jember, 28 Februari 2022

Mahasiswa,



METERAI TEMPEL
CEA79AJX107172756

Dian Yoga Angga Wijaya
NIM. 1920412042

ABSTRAK

Pada PT. Maybank Cabang Banyuwangi terdapat penurunan pada dana yang disimpan oleh nasabah dan investasi, sedangkan kreditnya bertambah. PT. Maybank Cabang Banyuwangi harus dapat menyeimbangkan kualitas layanan dan inovasi produk. Oleh karena itu perlu diketahui bagaimana penilaian pelanggan PT. Maybank Cabang Banyuwangi saat ini dan bagaimana meningkatkan penerapan layanan yang baik yang sesuai dengan keinginan pelanggan untuk mendapatkan tingkat kepuasan sehingga nasabah menjadi loyal kepada PT. Maybank Cabang Banyuwangi.

Kata Kunci : Inovasi, Kepuasan Pelanggan, Kualitas Pelayanan, Loyalitas Pelanggan, Kabupaten Banyuwangi.



ABSTRACT

There was decrease funds in PT. Maybank Banyuwangi Branch deposited by customers and investments, while the credit increased. PT. Maybank Banyuwangi Branch must be able to balance service quality and product innovation. Therefore, it is necessary to know how the customer assessment of PT. Maybank Banyuwangi Branch at this time and how to improve the implementation of good services in accordance with the wishes of customers to get a level of satisfaction so that customers become loyal to PT. Maybank Banyuwangi Branch.

Keywords : Product Inovation, Servive Quality, Consumer Satisfaction, Consumer Loyalty, Banyuwangi Recency.



PERSEMBAHAN

Ungkapan syukur dan terimakasih penulis panjatkan kepada Allah SWT, karena dengan anugerahNya, penulis dapat menyelesaikan tesis dengan judul ANALISIS PENGARUH INOVASI PRODUK DAN KUALITAS LAYANAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGANDENGAN MENGGUNAKAN KEPUASAN PELANGGAN SEBAGAI VARIABEL INTERVENING STUDI KASUS PADA PT. MAYBANK CABANG BANYUWANGI

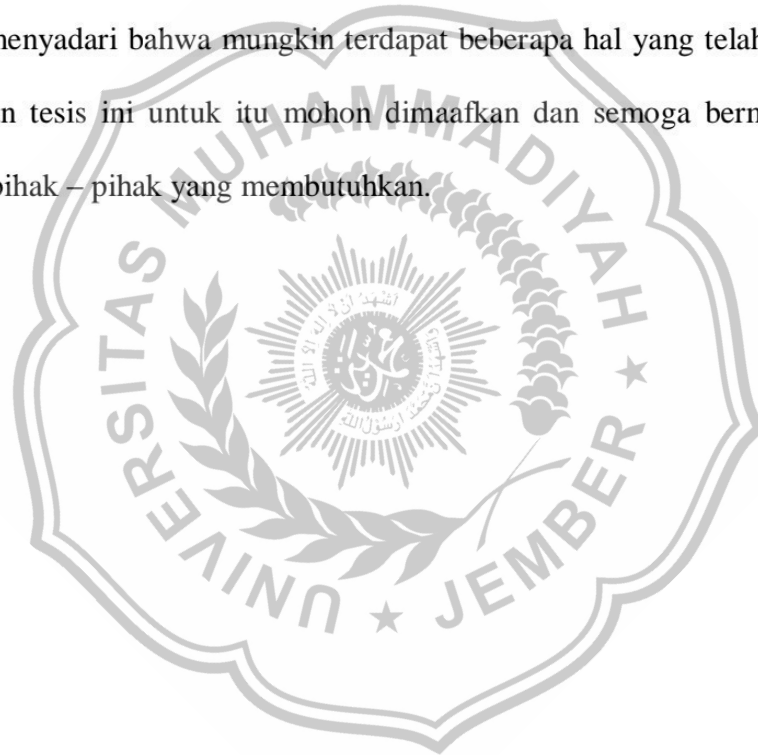
Penelitian ini dapat diselesaikan dengan bantuan dari berbagai pihak yang berada di sekitar penulis, oleh sebab itu, penulis mengucapkan terima kasih sedalam – dalamnya kepada:

1. Dr. Hanafi, M.Pd selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Jember yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk menempuh pendidikan S2.
2. Dr. Abadi Sanosra, MM selaku Direktur Pascasarjana Universitas Muhammadiyah Jember sekaligus pembimbing utama yang telah banyak memberikan masukan yang berarti dalam penyelesaian tesis.
3. Dr. Ni Nyoman Putu Martini G.,MM selaku Ketua Program Studi Magister Manajemen.
4. Dr. Sumadi, MM selaku Dosen pembimbing pendamping yang telah banyak memberikan masukan untuk kesempurnaan tesis ini.
5. Dr. Nurul Qomariah, MM. selaku Dosen penguji yang telah banyak memberikan masukan untuk kesempurnaan tesis ini.
6. Seluruh staf pengajar Program Studi Magister Manajemen Universitas Muhammadiyah Jember yang telah banyak memberikan ilmu pengetahuan kepada penulis sehingga tesis ini dapat diselesaikan.
7. Segenap staf administrasi Program Studi Magister Manajemen Universitas Muhammadiyah Jember yang telah banyak membantu memberikan informasi dan

penyiapan sarana pada kesempatan ujian tesis ini.

8. PT. Maybank cabang Banyuwangi yang telah memberikan kesempatan untuk melakukan penelitian.
9. Rekan – rekan mahasiswa Program Studi Magister Manajemen Universitas Muhammadiyah Jember, khususnya angkatan 2019/2020 yang selama ini telah banyak memberikan dorongan, motivasi, kesempatan berdiskusi, bertukar pikiran, dan semangat sehingga penulis dapat menyelesaikan tesis ini.
10. Seluruh pihak baik secara langsung maupun tidak langsung yang telah banyak membantu penyelesaian tesis ini.

Penulis menyadari bahwa mungkin terdapat beberapa hal yang telah kurang berkenan dalam pengerjaan tesis ini untuk itu mohon dimaafkan dan semoga bermanfaat dan dapat digunakan bagi pihak – pihak yang membutuhkan.



KATA PENGANTAR

Puji syukur atas rahmat dan hidayat Allah SWT sehingga penulis dapat menyelesaikan tesis berjudul ANALISIS PENGARUH INOVASI PRODUK DAN KUALITAS LAYANAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGANDENGAN MENGGUNAKAN KEPUASAN PELANGGAN SEBAGAI VARIABEL INTERVENING STUDI KASUS PADA PT. MAYBANK CABANG BANYUWANGI

Tesis ini berisi penelitian mengenai faktor – faktor apa saja yang mempengaruhi inovasi dan kualitas pelayanan pada PT. Maybank Cabang Banyuwangi untuk meningkatkan jumlah kunjungan dengan melihat kepuasan pengunjungnya. Penulis menyadari bahwa tesis ini masih jauh dari kesempurnaan sehingga memerlukan beberapa perbaikan berupa kritik dan saran. Pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah mendukung dan membantu dalam menyelesaikan tesis ini.

Dengan penuh kesadaran penulis menyampaikan permohonan maaf atas kekurangan yang masih ada pada penulisan tesis ini, untuk itu kritik dan saran yang membangun sangat diperlukan demi kesempurnaan tesis ini. Semoga bisa menjadi koreksi bersama untuk perbaikan selanjutnya dan bisa bermanfaat bagi peneliti selanjutnya.

Jember, 28 Februari 2022

Penulis

DAFTAR ISI

	Halaman
SAMPUL	i
PERNYATAAN	ii
PERSETUJUAN	iii
PENGESAHAN	iv
ABSTRAK	vii
ABSTRACT	viii
PERSEMBAHAN	ix
KATA PENGANTAR	xi
DAFTAR ISI	xii
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR	xvi
DAFTAR LAMPIRAN	xvii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang Masalah	1
1.2. Rumusan Masalah	6
1.3. Tujuan Penelitian	7
1.4. Manfaat Penelitian	8
BAB II KAJIAN TEORI	10
2.1. Klasifikasi Teori	10
2.2. Kajian Teori	11
2.3. Hasil Penelitian Terdahulu	19
2.4. Kerangka Pemikiran Penelitian	29
2.5. Pengembangan Hipotesis	30

BAB III METODE PENELITIAN	35
3.1. Pendekatan Penelitian	35
3.2. Tempat dan Waktu Penelitian	35
3.3. Metode Pengambilan Sampel	36
3.4. Metode Pengumpulan Data	38
3.5. Definisi Operasional	39
3.6. Uji Instrumen Penelitian	41
3.7. Metode Analisis Data	46
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	50
4.1. Deskripsi Objek Penelitian	50
4.2. Gambaran Karakteristik Responden	51
4.3. Deskripsi Variabel Penelitian	53
4.4. Evaluasi Outer Model	67
4.5. Teknik Analisis Data	72
4.6. Model Hipotesis	82
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	87
5.1. Kesimpulan	87
5.2. Saran	87
DAFTAR PUSTAKA	89

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1. Laporan Keuangan PT. Maybank Indonesia (dalam Milyar Rupiah)	4
Tabel 1.2. Laporan Keuangan PT. Maybank Cabang Banyuwangi (dalam Milyar Rupiah)	6
Tabel 2.1 Rita Puspita, Mukhlis Yunus, Sulaiman (2017)	19
Tabel 2.2 Cynthia Ayu Manggarani (2018)	20
Tabel 2.3 Dimas Hendrawan dan Rila Anggraeni (2020)	20
Tabel 2.4 Dita Putri Anggraeni, Srikandi Kumadji, dan Sunarti (2016)	21
Tabel 2.5 Ingga Widi Aprilla dan Sholihati Amalia (2019)	22
Tabel 2.6 I Nengah Asta Gina Jaya Artha dan Ni Ketut Seminari (2019)	22
Tabel 2.7 Meilina Boediono, Sonata Christian, Dan Dewi Mustikasari Immanuel (2018)	23
Tabel 2.8 Mochammad Auditya Brilliant dan Adrian Achyar (2013)	23
Tabel 2.9 Iis Maulidah, Joko Widodo, dan Mukhamad Zulianto (2019)	24
Tabel 2.10 Regata dan Ni Made Wulandari Kusumadewi (2019)	25
Tabel 2.11 Akhmad Nasir (2017)	26
Tabel 2.12 Mustamu dan Ngatno (2021)	26
Tabel 2.13 Aryoni, Achyar Eildine dan Leny Muniroh (2019)	27
Tabel 2.14 Jordyanto Hermanus Laemonta dan Metta Padmalia (2016)	28
Tabel 3.1. Definisi Operasional Variabel	40
Tabel 3.2. Rekapitulasi Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen	43
Tabel 4.1. Distribusi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	51
Tabel 4.2. Distribusi Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan	52
Tabel 4.3. Distribusi Responden Berdasarkan Usia	53

Tabel 4.4. Distribusi Responden Terhadap Jawaban pada Variabel Inovasi Produk	54
Tabel 4.5. Distribusi Responden Terhadap Jawaban pada Variabel Kualitas Layanan	57
Tabel 4.6. Distribusi Responden Terhadap Jawaban pada Variabel Kepuasan Pengunjung	63
Tabel 4.7. Distribusi Responden Terhadap Jawaban pada Variabel Loyalitas Pelanggan ..	65
Tabel 4.8. Hasil Uji Validitas Inovasi Produk (X1)	67
Tabel 4.9. Hasil Uji Validitas Kualitas Layanan (X.2)	68
Tabel 4.10. Hasil Uji Validitas Kepuasan Pengunjung (Y)	70
Tabel 4.11. Hasil Uji Validitas Tingkat Pengunjung (Z)	70
Tabel 4.12. Perbandingan AVE dengan Korelasi antar Variabel	71
Tabel 4.13. Model Fit	73
Tabel 4.14. Combined Loading and Cross Loading	73
Tabel 4.15. Average Variance Extracted	75
Tabel 4.16. Nilai Koefisien Jalur Pengaruh Langsung	76
Tabel 4.17. Nilai Koefisien Jalur Pengaruh Tidak Langsung	77
Tabel 4.18. Total Effect	78
Tabel 4.19. Uji Model Penelitian	79
Tabel 4.20. Koefisien Determinasi	80
Tabel 4.21. Rangkuman Uji Hipotesis	81

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1.1. Laporan Total Dana 2021 PT. Maybank Cabang Banyuwangi (dalam Milyar Rupiah)	5
Gambar 2.1. Klasifikasi Teori	11
Gambar 2.2. Kerangka Pemikiran Penelitian	29
Gambar 4.1. Analisa Jalur	79



DAFTAR LAMPIRAN

Halaman

Lampiran 1 Kuisisioner Penelitian	91
---	----

