

**PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN *ENDORSER* TERHADAP
LOYALITAS NASABAH MELALUI KEPERCAYAAN SEBAGAI
VARIABEL INTERVENING
(Studi Pada PT Pegadaian Cabang Jember)**

TESIS



OLEH :

**RICKY BAGUS PRATAMA
2020412030**

**PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH JEMBER
2023**

**PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN *ENDORSER* TERHADAP
LOYALITAS NASABAH MELALUI KEPERCAYAAN SEBAGAI
VARIABEL INTERVENING
(Studi Pada PT Pegadaian Cabang Jember)**

TESIS

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



**OLEH :
RICKY BAGUS PRATAMA
2020412030**

**PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH JEMBER
2023**

PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : RICKY BAGUS PRATAMA

NIM : 2020412030

Prodi : Magister Manajemen Pascasarjana Universitas Muhammadiyah
Jember

Menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa karya ilmiah berupa tesis yang berjudul : **PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN *ENDORSER* TERHADAP LOYALITAS NASABAH MELALUI KEPERCAYAAN SEBAGAI VARIABEL INTERVENING** 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 bertanggungjawab 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, 24 Januari 2023

Yang menyatakan,



Ricky Bagus Pratama

2020412030

PERSETUJUAN

TESIS

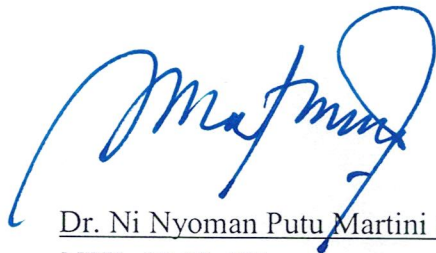
PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN *ENDORSER* TERHADAP
LOYALITAS NASABAH MELALUI KEPERCAYAAN SEBAGAI
VARIABEL INTERVENING
(Studi Pada PT Pegadaian Cabang Jember)

Oleh :
RICKY BAGUS PRATAMA
2020412030

Pembimbing:

Pembimbing Utama

Pembimbing Pendamping



Dr. Ni Nyoman Putu Martini G., S.E., M.M.
NPK. 02 03 499



Dr. Moh. Thamrin S.E., M.M.
NPK. 1960070212003913

PENGESAHAN

Tesis berjudul : Pengaruh Kualitas Produk Dan Endorser Terhadap Loyalitas Nasabah Melalui Kepercayaan Sebagai Variabel Intervening telah diuji dan disahkan oleh Prodi Magister Manajemen Universitas Muhammadiyah Jember pada :

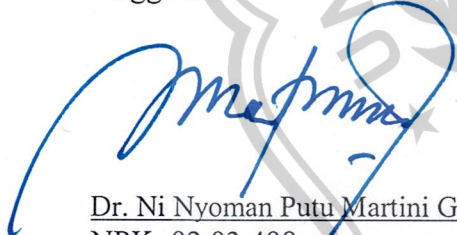
Hari : Selasa
Tanggal : 24 Januari 2023
Tempat : Program Studi Magister Manajemen Universitas Muhammadiyah Jember

Tim Penguji,
Ketua,



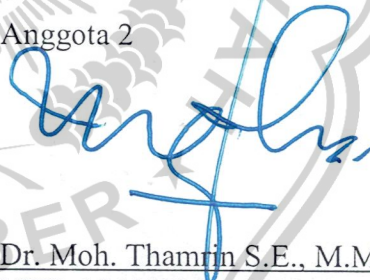
Dr. Arik Susbiyani, S.E., M.Si.
NPK. 01 09 289

Anggota 1



Dr. Ni Nyoman Putu Martini G., S.E., M.M.
NPK. 02 03 499

Anggota 2

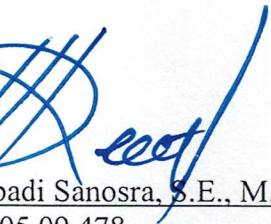


Dr. Moh. Thamrin S.E., M.M.
NPK. 1960070212003913

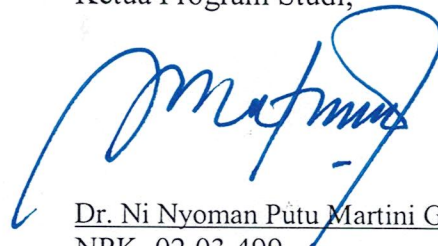
Mengesahkan :

Direktur,




Dr. Abadi Sanosra, S.E., M.M.
NPK. 05 09 478

Ketua Program Studi,



Dr. Ni Nyoman Putu Martini G., S.E., M.M.
NPK. 02 03 499

KATA PENGANTAR

Assalamuallaikum Wr. Wb.

Alhamdulillahirabbilalamin, puji syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT atas berkat dan rahmat yang telah diberikan oleh-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan Tesis dengan judul Pengaruh Kualitas Produk Dan Endorser Terhadap Loyalitas Nasabah Melalui Kepercayaan Sebagai Variabel Intervening, sebagai salah satu persyaratan yang wajib dipenuhi oleh mahasiswa pascasarjana Universitas Muhammadiyah Jember untuk memperoleh gelar Magister Manajemen. Penulis menyampaikan banyak terimakasih yang sebesar-besarnya terhadap berbagai kalangan serta pihak yang telah memberikan dorongan dalam menyusun penulisan tesis ini, antara lain :

- 1 Bapak Dr. Hanafi, M.Pd, selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Jember yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk menempuh Pendidikan pasca sarjana di Universitas Muhammadiyah Jember.
- 2 Bapak Dr. Abadi Sanosra, SE, MM, selaku Direktur Pasca Sarjana di Universitas Muhammadiyah Jember.
- 3 Ibu Dr. Ni Nyoman Putu Martini G, SE, MM selaku Ketua Program Studi dan sekaligus sebagai dosen pembimbing utama yang selalu memberikan motivasi dalam penulisan Tesis, sehingga dalam proses penulisan Tesis dapat berlangsung secara baik dan benar.
- 4 Bapak Dr. Moh. Thamrin S.E., M.M. selaku Pembimbing Pendamping yang telah banyak memberikan motivasi dan wawasan kepada penulis.
- 5 Dr. Arik Susbiyani, S.E., M.Si. selaku Ketua TIM Penguji yang telah banyak memberikan motivasi dan wawasan kepada penulis.
- 6 Keluarga besar kami, istri dan putri kami yang selalu memberikan dukungan motivasi selama menempuh pendidikan di pasca sarjana sampai lulus dengan tepat waktu.
- 7 Seluruh dosen Pasca sarjana Universitas Muhammadiyah Jember, terimakasih atas segala ilmu yang telah diberikan selama proses belajar baik yang bertatap muka langsung maupun bertemu saat dalam jaringan (Daring).

- 8 Pemimpin PT. Pegadaian Cabang Jember yang sudah memberi banyak pemahaman dan kemudahan dalam penyusunan tesis ini, serta Bapak Ibu Manajemen Pegadaian yang sudah membantu kelancaran proses ini.
- 9 Sahabat dan teman-teman Program Studi Magister Manajemen yang selalu memberikan informasi terbaik serta memberikan pengarahan dalam penulisan tesis, dan tak lupa juga selalu memberikan nasehat-nasehat kepada penulis, sehingga penulis terdorong untuk cepat menyelesaikan penulisan tesis.
- 10 Seluruh pihak dan kalangan yang telah banyak membantu dalam penulisan tesis ini, tidak dapat penulis sebutkan satu per satu, penulis mengucapkan banyak terimakasih, berkat bantuan dan dorongan dari seluruh pihak, penulis dapat menyelesaikan tesis ini hingga mendapatkan gelar Magister Manajemen.

Akhir kata penulis ucapkan permohonan maaf apabila dalam penyusunan tesis ini masih terdapat kekurangan, sekali lagi penulis juga menyampaikan terimakasih, semoga tesis ini dapat berguna bagi kita semua, dan memberikan banyak manfaat bagi setiap orang yang membutuhkan ilmu pengetahuan serta bahan-bahan informasi.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Jember, 24 Januari 2023

Penulis

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
PERNYATAAN PENULIS	ii
PERSETUJUAN TESIS	iii
PENGESAHAN TESIS	iv
ABSTRAK	v
ABSTRACT	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan Masalah	17
1.3 Tujuan Penelitian	18
1.4 Manfaat Penelitian	19
1.4.1 Manfaat Akademis	19
1.4.2 Manfaat Praktis	19
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	20
2.1 Kajian Teori	20
2.2 Grand Theory	21
2.2.1 Faktor Pembentuk Loyalitas Konsumen	28
2.2.2 Indikator Loyalitas Konsumen	29
2.3 Middle Theory	30
2.3.1 Karakteristik Kepercayaan	30
2.3.2 Indikator Kepercayaan	31
2.4 Applied Theory	32
2.4.1 Dimensi Kualitas Produk	33
2.4.2 Pentingnya Kualitas Produk	35

2.4.3	Indikator Kualitas Produk	37
2.4.4	Peran Celebrity Endorser	41
2.4.5	Indikator Endorser	43
2.5	Penelitian Terdahulu	44
2.6	Pengembangan Hipotesis	60
2.7.1	Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepercayaan	60
2.7.2	Pengaruh Endoser Terhadap Kepercayaan	62
2.7.3	Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Loyalitas	63
2.7.4	Pengaruh Endoser Terhadap Loyalitas	
2.7.5	Pengaruh Kepercayaan Terhadap Loyalitas	66
2.7.6	Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Loyalitas Melalui Kepercayaan	67
2.7.7	Pengaruh Endoser Terhadap Loyalitas Melalui Kepercayaan	70
2.7	Kerangka Konseptual	71
BAB III	METODE PENELITIAN	73
3.1	Desain Penelitian	73
3.2	Varabel Penelitian	74
3.3	Definisi Operasional	75
3.3.1	Loyalitas Nasabah	75
3.3.2	Kepercayaan	76
3.3.3	Kualitas Produk	77
3.3.4	Endorser	77
3.4	Populasi dan Sampel	78
3.5	Jenis dan Sumber Data	79
3.5.1	Jenis Penelitian	79
3.5.2	Sumber Data	79
3.6	Teknik Pengumpulan Data	80
3.7	Metode Analisis Data	81
3.7.1	Alat Analisis	82
3.7.2	Analisis Statistik Responden	83

3.7.3	Analisis Statistik Variabel	83
3.7.4	Merancang Model Struktural (<i>Inner Model</i>)	83
3.7.5	Merancang Model Pengukuran (<i>Outer Model</i>)	84
3.8	Peta Konsep	86
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN		87
4.1	Deskripsi Objek Penelitian	87
4.1.1	Gambaran Umum Objek Penelitian	87
4.2	Karakteristik Responden	88
4.2.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	88
4.2.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan	89
4.2.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	90
4.3	Deskripsi Variabel Penelitian	90
4.3.1	Variabel Kualitas Produk (X1)	90
4.3.2	Variabel Endorser (X2)	92
4.3.3	Variabel Kepercayaan (Z)	93
4.3.4	Variabel Loyalitas (Y)	94
4.4	Hasil Analisis Data	95
4.4.1	Evaluasi <i>Outer Model</i>	95
4.4.2	Evaluasi Inner Model	97
4.4.3	Rangkuman Uji Hipotesis	105
4.5	Pembahasan	105
4.5.1	Kualitas Produk berpengaruh signifikan terhadap Kepercayaan	105
4.5.2	Endorser berpengaruh signifikan terhadap Kepercayaan .	106
4.5.3	Kualitas Produk berpengaruh signifikan terhadap Loyalitas	107
4.5.4	Endorser berpengaruh signifikan terhadap Loyalitas.....	108
4.5.5	Kepercayaan berpengaruh signifikan terhadap Loyalitas .	108
4.5.6	Kualitas Produk berpengaruh signifikan terhadap Loyalitas melalui Kepercayaan	109

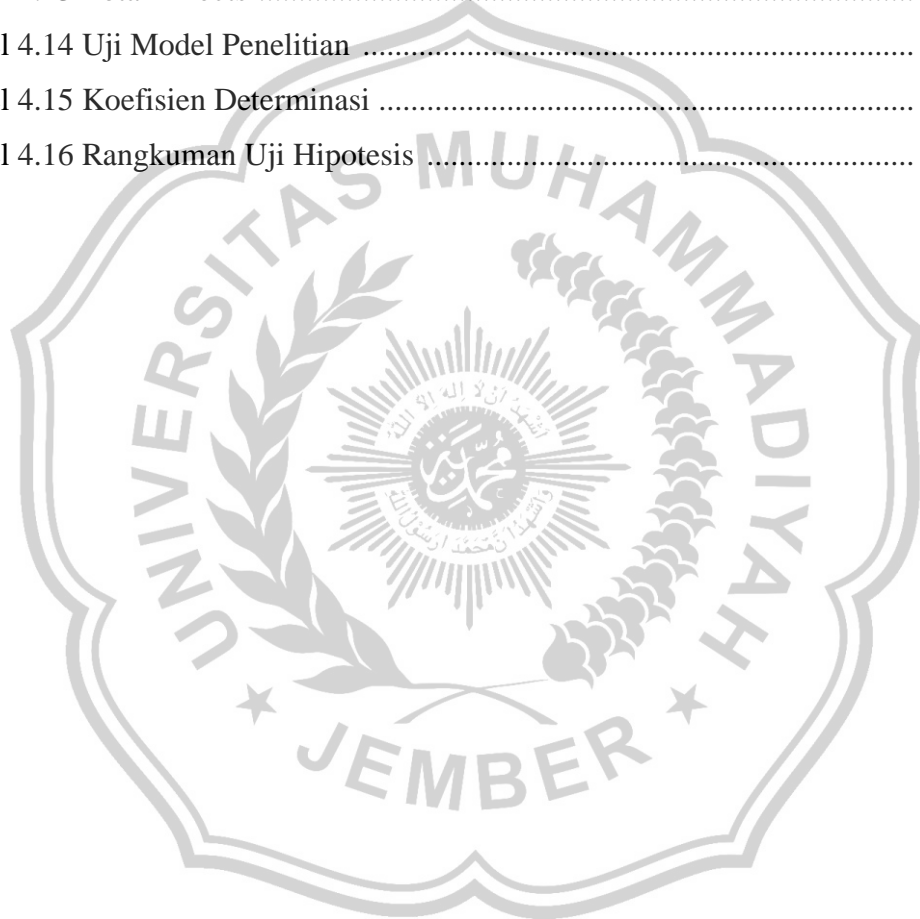
4.5.7 Endorser berpengaruh signifikan terhadap Loyalitas melalui kepercayaan.....	110
BAB 5 KESIMPULAN DAN SARAN	111
5.1 Kesimpulan	111
5.2 Saran	112
DAFTAR ISI	
LAMPIRAN	



DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Data Nasabah PT. Pegadaian Cabang Jember Tahun 2018–2021 ..	12
Tabel 1.2 Nasabah Pemilik Produk Ganda PT. Pegadaian Cabang Jember Tahun 2018–2021	13
Tabel 2.1 Penelitian Sari dan Andjarwati (2018)	44
Tabel 2.2 Penelitian Anggraeni dan Kurniawati (2019)	45
Tabel 2.3 Penelitian Wirawan dkk. (2019)	46
Tabel 2.4 Penelitian Akbar dkk (2021)	47
Tabel 2.5 Penelitian Muhammad Rezha Pahlawan (2019)	47
Tabel 2.6 Daniel I Nyoman Renatha Cardia (2019)	48
Tabel 2.7 Solihin (2015)	49
Tabel 2.8 Nadia dkk. (2020)	50
Tabel 2.9 Rangga dkk. (2015)	50
Tabel 2.10 Kusumasasti dkk. (2017)	51
Tabel 2.11 Haris dan Welsa (2018)	52
Tabel 2.12 Utami dan Oetomo (2015)	53
Tabel 2.13 Nurvita dan Budiarti (2019)	54
Tabel 2.14 Ut Patimah dan Marliyah (2017)	54
Tabel 2.15 Ririn Damayanti (2021)	56
Tabel 2.16 Diana dkk (2020)	56
Tabel 2.17 Muhammad Arief Kurniawan (2017)	57
Tabel 2.18 Bastian (2022)	58
Tabel 2.19 Lalu Rio Ananta R (2020)	59
Tabel 3.1 Skala Penilaian Untuk Pernyataan Positif Dan Negatif	81
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	89
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan	89
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	90
Tabel 4.4 Distribusi Responden Atas Jawaban Variabel Kualitas Produk (X1)	91
Tabel 4.5 Distribusi Responden Atas Jawaban Variabel Endorser (X2)	92
Tabel 4.6 Distribusi Responden Atas Jawaban Variabel Kepercayaan (Z)	93

Tabel 4.7 Distribusi Responden Atas Jawaban Variabel Loyalitas (Y)	94
Tabel 4.8 Combined loadings and cross-loadings	96
Tabel 4.9 Perbandingan Akar dari AVE dengan Korelasi antar Variable	96
Tabel 4.10 Uji Reliabilitas	97
Tabel 4.11 Nilai Koefisien Jalur Pengaruh Langsung	98
Tabel 4.12 Koefisien Jalur Pengaruh Tidak Langsung	100
Tabel 4.13 Total Effects	101
Tabel 4.14 Uji Model Penelitian	103
Tabel 4.15 Koefisien Determinasi	104
Tabel 4.16 Rangkuman Uji Hipotesis	105



DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Data Nasabah PT. Pegadaian Cabang Jember Tahun 2018–2021	12
Gambar 1.2 Data Loyalitas Nasabah PT. Pegadaian Cabang Jember Tahun 2018 – 2021	13
Gambar 2.1 Grand Theory MSDM	20
Gambar 2.2 Kerangka Konseptual	71
Gambar 3.1 Peta Konsep	86
Gambar 4.1 Model Hipotesis	102

