

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN KEPERCAYAAN PADA
LOYALITAS DENGAN KEPUASAN NASABAH SEBAGAI VARIABEL
INTERVENING
(STUDI PADA KSP. PERKASA DJAYA MANDIRI KABUPATEN
JEMBER)**

TESIS

**Untuk Memenuhi Persyaratan
Memperoleh Gelar Magister**



Oleh :

RAIHUL FIRDAUS

2120412017

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

PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Raihul Firdaus

Nim : 2120412017

Prodi : Magister Manajemen Pascasarjana Universitas Muhammadiyah
Jember.

Menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa karya ilmiah berupa tesis yang berjudul PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN KEPERCAYAAN PADA LOYALITAS MELALUI KEPUASAN NASABAH SEBAGAI VARIABEL INTERVENING (STUDI PADA KSP. PERKASA DJAYA MANDIRI JEMBER) adalah hasil karya saya sendiri. Kecuali jika dalam beberapa kutipan substansi yang telah saya sebut sumbernya. Belum pernah diajukan di instansi manapun, serta bukan karya plagiat. Saya bertanggung jawab atas keaslian, keabsahan dan kebenaran isinya sesuai dengan sikap ilmiah.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya tanpa ada tekanan dan paksaan dari pihak manapun, serta saya bersedia memperoleh sanksi akademik dan siap dituntut dimuka hukum jika dikemudian hari ada pihak-pihak yang dirugikan dari pernyataan yang tidak benar tersebut.

Jember 5 Juni 2023



RAIHUL FIRDAUS

2120412017

TESIS**PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN KEPERCAYAAN PADA
LOYALITAS MELALUI KEPUASAN NASABAH SEBAGAI VARIABEL
INTERVENING****(Studi Pada KSP. Perkasa Djaya Mandiri Jember)**

Oleh:


Raihul Firdaus

2120412017

Pembimbing:

Pembimbing Utama

Pembimbing Kedua


Dr. Toni Herlambang SE. MM.
NPK.06 03 425
Dr. Nurul Qomariah MM.
NPK. 06 03 426

PENGESAHAN

Tesis Berjudul: Pengaruh Kualitas Layanan dan Kepercayaan Pada Loyalitas Melalui Kepuasan Nasabah Sebagai Variabel Intervening Di KSP. Perkasa Djaya Mandiri Jember telah diuji dan disahkan oleh Prodi Magister Manajemen Universitas Muhammadiyah Jember pada :

Hari : Senin
 Tanggal : 5 juni 2023
 Tempat : Program Studi Pascasarjana Universitas Muhammadiyah Jember.

Tim Penguji



Dr.Mohammad Thamrin, SE, MM.
 NPK. 1960070212003913

Anggota 1,



Dr. Toni Herlambang, SE, MM.
 NPK. 06 03 425

Anggota 2,



Dr. Nurul Qomariah, MM.
 NPK. 06 03 426

Mengesahkan

Direktur



Dr. Abadi Sanosra, MM.
 NPK. 05 09 478

Ketua Program Studi



Dr. Ni Nyoman Putu Martini, MM..
 NPK. 02 03 49

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadirat Allah SWT atas segala karunianya yang telah diberikan sehingga penulis dapat menyelesaikan tesis yang berjudul "PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN KEPERCAYAAN PADA LOYALITAS MELALUI KEPUASAN NASABAH SEBAGAI VARIABEL INTERVENING (Studi Pada KSP. Perkasa Djaya mandiri Jember. Tesis ini berisi penelitian mengenai faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi kepuasan untuk meningkatkan loyalitas nasabah KSP. Perkasa Djaya Mandiri, 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 yaitu 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, SE, MM selaku direktur Program Studi Pascasarjana Manajemen Universitas Muhammadiyah Jember.
3. Dr. Ni Nyoman Putu Martini, MM. selaku ketua program studi Pascasarjana Manajemen Universitas Muhammadiyah Jember.
4. Dr. Toni Herlambang, SE, MM. selaku pembimbing utama yang membimbing dan memberikan masukan untuk menyelesaikan tesis ini.
5. Dr. Nurul Qomariah, SE, MM. selaku pembimbing kedua saya yang membimbing dan memberikan masukan untuk menyelesaikan tesis ini.
6. Dr. Mohammad Thamrin, SE, MM. selaku ketua tim penguji yang telah memberikan banyak saran dan masukan untuk kesempurnaan tesis ini.
7. Seluruh staf pengajar program Pascasarjana Universitas Muhammadiyah Jember yang telah banyak memberikan ilmu penguatan kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan tesis ini.
8. Segenap staf administrasi program studi Pascasarjana Manajemen Universitas Muhammadiyah Jember.
9. Rekan mahasiswa program studi Pascasarjana Manajemen Universitas Muhammadiyah Jember, khususnya angkatan 2019/2020 .
10. Kepada rekan dan pimpinan KSP. Perkasa Djaya mandiri Jember yang telah memberikan kesempatan untuk melakukan penelitian ini.
11. Seluruh pihak baik langsung maupun tidak langsung yang telah banyak membantu menyelesaikan tesis ini.

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

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
PENGESAHAN.....	ii
DAFTAR ISI	iii
DAFTAR TABEL	iv
DAFTAR GAMBAR.....	1
BAB 1 PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	7
1.3 Tujuan Penelitian	7
1.4 Manfaat Penelitian	8
BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA.....	9
2.1 Landasan Teori.....	9
2.1.1Loyalitas	9
2.1.2Kepuasan	12
2.1.3Kualitas Layanan	13
2.1.4Kepercayaan	14
2.2 Penelitian Terdahulu.....	16
2.4 Pengembangan Hipotesis	36
2.4.1 Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas	36
2.4.2 Pengaruh Kepercayaan Terhadap Loyalitas	36
2.4.3 Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan	37
2.4.4 Pengaruh Kepercayaan Terhadap Kepuasan	37
2.4.5 Pengaruh Kepuasan Terhadap Loyalitas	38
2.4.6 Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Melalui Kepuasan	39
2.4.7 Pengaruh Kepercayaan Terhadap Loyalitas Melalui Kepuasan	39
2.4.8 Kerangka Pemikiran Penelitian	40
BAB 3 METODE PENELITIAN.....	41
3.1 Pendekatan Penelitian.....	41
3.2 Waktu dan Tempat Penelitian	41
3.3 Metode Pengambilan Sampel.....	42
3.4Metode Pengambilan Data	43
3.4.1 Jenis dan Sumber Data.....	43
3.4.2 Teknik Pengumpulan Data.....	43
3.5Definisi Operasional	44
3.6 Uji Instrumen Penelitian	46
3.7 Metode Analisis Data.....	46
3.7.1 Uji Statistik Deskriptif	46
3.7.2 Uji Model Pengukuran (Outer Model).....	46
3.7.2 Uji Model Struktural (Inner Model)	48

3.7.3 Uji Pengaruh Tidak Langsung.....	48
BAB IV PEMBAHASAN	49
4.1 Deskripsi Objek Penelitian.....	49
4.2 Karakteristik Responden	50
4.2.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	50
4.2.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	50
4.2.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan.....	50
4.3 Deskripsi Variabel Penelitian	51
4.3.1 Variabel Kualitas Layanan.....	51
4.3.2 Variabel Kepercayaan Nasabah.....	52
4.3.3 Variabel Kepuasan Nasabah	53
4.3.4 Variabel Loyalitas Nasabah	54
4.4 Evaluasi outer model.....	55
4.4.1 Uji Validitas	55
4.4.2 Uji Reliabilitas	56
4.5 Evaluasi <i>Inner Model</i>	57
4.5.1 Uji Hipotesis.....	57
4.5.2 Model Penelitian.....	60
4.5.3 Koefisien Determinasi	61
4.5.4 Rangkuman Uji Hipotesis	62
4.6 Pembahasan	63
4.6.1 Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Nasabah	63
4.6.2 Pengaruh Kepercayaan Nasabah Terhadap Kepuasan Nasabah	63
4.6.3 Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Nasabah	63
4.6.4 Pengaruh Kepercayaan Nasabah Terhadap Loyalitas Nasabah	64
4.6.5 Pengaruh Kepuasan Nasabah Terhadap Loyalitas Nasabah.....	64
4.6.6 Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas nasabah Melalui Kepuasan Nasabah.....	64
4.6.7 Pengaruh Kepercayaan Nasabah Terhadap Loyalitas Nasabah Melalui Kepuasan Nasabah	65
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	66
5.1 Kesimpulan	66
5.2 Saran	66
DAFTAR PUSTAKA	68
LAMPIRAN	76

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1 Rekapitulasi Data Koperasi Kabupaten Jember 2021	5
Tabel 1.2 Laporan Bulanan.....	5
Tabel 2.1 Penelitian Wahyoedi dan Winoto (2018)	16
Tabel 2.2 Penelitian Chuang et al, (2012)	17
Tabel 2.3 Penelitian Srivastava dan Rai (2020)	18
Tabel 2.4 Penelitian Zulkarnain et al., (2020).....	19
Tabel 2.5 Penelitian Trisusabti (2017)	20
Tabel 2.6 Penelitian Fatimah (2017)	21
Tabel 2.7 Penelitian Fasochan dan Hartono (2013)	22
Tabel 2.8 Penelitian Iskandar (2012).....	23
Tabel 2.9 Penelitian Cuong dan Khoi (2019)	24
Tabel 2.10 Penelitian Ofori et al., (2020).....	25
Tabel 2.11 Penelitian Citra Novita et al.,(2016)	26
Tabel 2.12 Penelitian Vieira, (2013)	27
Tabel 2.13 Penelitian Fajarini dan Meria (2020)	28
Tabel 2.14 Husodho (2015)	29
Tabel 2.15 Putra (2017)	30
Tabel 2.16 Sutryawati (2018)	31
Tabel 2.17 Yuniarta et al. (2019).....	32
Tabel 2.18 Soegoto (2013)	33
Tabel 2.19 Supertini (2020).....	34
Tabel 2.20 Saricam (2022)	35
Tabel 3.1 Definisi Operasional Variabel	45
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	50
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	50
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan	51
Tabel 4.4 Jawaban Responden Terhadap Variabel Kualitas layanan	51
Tabel 4.5 Jawaban Responden Terhadap Variabel Kepercayaan.....	52
Tabel 4.6 Jawaban Responden Terhadap Variabel Kepuasan	53
Tabel 4.7 Jawaban Responden Terhadap Variabel Loyalitas	54
Tabel 4.8 <i>Combined Loadings and Cross Loadings</i>	56
Tabel 4.9 Uji Reliabilitas.....	56
Tabel 4.10 Nilai Koefisien Jalur Pengaruh Langsung	57
Tabel 4.11 Koefisien Jalur Pengaruh Tidak Langsung	58
Tabel 4.12 Total <i>Effect</i>	59
Tabel 4.13 Uji Model Penelitian	61
Tabel 4.15 Rangkuman Uji Hipotesis	62

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran Penelitian.....	40
Gambar 4.1 Hasil Analisis Jalur.....	60

