

**PENGARUH KEPUASAN, KUALITAS PELAYANAN DAN CITRA
PERUSAHAAN TERHADAP LOYALITAS PENGGUNA DENGAN
KEPERCAYAAN SEBAGAI VARIABEL INTERVENING
PADA JASA BIRO PERJALANAN WISATA
CV. SRIKANDI SAMTIA JAYA JEMBER**

TESIS



Oleh

Siti Asiyah

NIM : 2220414048

**PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH JEMBER
2024**

**PENGARUH KEPUASAN, KUALITAS PELAYANAN DAN CITRA
PERUSAHAAN TERHADAP LOYALITAS PENGGUNA DENGAN
KEPERCAYAAN SEBAGAI VARIABEL INTERVENING
PADA JASA BIRO PERJALANAN WISATA
CV. SRIKANDI SAMTIA JAYA JEMBER**

TESIS

Diajukan untuk memenuhi persyaratan memperoleh gelar Magister
Manajemen pada Pascasarjana Universitas Muhammadiyah Jember



Oleh

Siti Asiyah
NIM : 2220414048

**PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH JEMBER**

2024

PERSETUJUAN PEMBIMBING


Yang bertanda tangan di bawah ini menyatakan bahwa tesis berjudul :

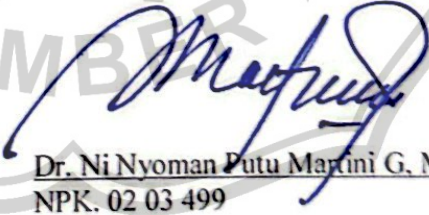
**PENGARUH KEPUASAN, KUALITAS PELAYANAN DAN CITRA
PERUSAHAAN TERHADAP LOYALITAS PENGGUNA DENGAN
KEPERCAYAAN SEBAGAI VARIABEL INTERVENING
PADA JASA BIRO PERJALANAN WISATA
CV. SRIKANDI SAMTIA JAYA JEMBER**

Yang di susun Siti Asiyah telah disetujui untuk dipertahankan di depan
Tim Penguji pada tanggal 27 Juni 2024

Pembimbing Utama

Pembimbing Pendamping


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


Dr. Ni Nyoman Putu Martini G. MM.
NPK. 02 03 499

PENGESAHAN TESIS

Yang bertanda tangan di bawah ini menyatakan bahwa tesis berjudul :

**PENGARUH KEPUASAN, KUALITAS PELAYANAN DAN CITRA
PERUSAHAAN TERHADAP LOYALITAS PENGGUNA DENGAN
KEPERCAYAAN SEBAGAI VARIABEL INTERVENING
PADA JASA BIRO PERJALANAN WISATA
CV. SRIKANDI SAMTIA JAYA JEMBER**

Yang di susun oleh Siti Asiyah telah disetujui untuk dipertahankan di depan
Tim Penguji pada tanggal 27 Juni 2024

Tim Penguji,
Ketua,


Dr. Arik Susbiyani, SE, M.Si
NPK. 0109 289

Anggota 1


Dr. Nurul Qomariah, MM
NPK. 06 03 426

Anggota 2


Dr. Ni Nyoman Putu Marini G, MM
NPK. 02 03 499

Dekan Fakultas Ekonomi Dan Bisnis


Maheni Ika Sari, SE, MM
NIP. 197708112005012001

Ketua Program Studi


Dr. Abadi Sanosra, SE, MM
NPK. 03 09 478

PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : SITI ASIJAH

NIM : 2220414048

Prodi : Magister Manajemen Fakultas Ekonomi & Bisnis
Universitas Muhammadiyah Jember

Saya menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa karya ilmiah berupa tesis yang berjudul : **Pengaruh Kepuasan, Kualitas Pelayanan dan Citra Perusahaan terhadap Loyalitas Pengguna dengan Kepercayaan sebagai Variabel Intervening pada jasa biro perjalanan CV. Srikandi samtia jaya Jember** adalah hasil karya saya sendiri. Sepanjang pengetahuan saya, di dalam naskah tesis ini tidak terdapat karya ilmiah yang pernah diajukan oleh orang lain untuk memperoleh gelar akademik di suatu Perguruan Tinggi, dan tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis dikutip dalam naskah ini dan disebutkan dalam sumber kutipan dan daftar pustaka

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

Jember, 27 Juni 2024

Mahasiswa



SITI ASIJAH
NIM. 2220414048

PERSEMBAHAN

Tesis ini saya persembahkan sebagai bentuk tanggung jawab dan ucapan terima kasih saya kepada :

1. Allah SWT Yang telah Memberikan Kesehatan kemudahan dan kelancaran dalam penyusunan Tesis ini .
2. Ibunda Tercinta Yang telah Memberikan Dukungan penuh dan Doa
3. Suami dan Anak – anak Tercinta
4. Dosen Pembimbing dan Dosen Penguji Yang sangat membantu dengan penuh Kesabaran dalam penyelesaian tesis ini .
5. Teman - teman seperjuangan saya yang senantiasa kompak di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Jember yang telah memberikan dukungan, motivasi, arahan dan membagi ilmunya sehingga tesis ini dapat terselesaikan .
6. Semua pihak yang terlibat dan membantu dalam penyusunan tesis ini .

KATA PENGANTAR

Assalamualaikum Wr. Wb

Puji syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT atas berkat dan rahmatnya sehingga penulis dapat menyelesaikan Tesis ini dengan judul “ **Pengaruh Kepuasan, Kualitas Pelayanan dan Citra Perusahaan Terhadap Loyalitas Pengguna Dengan Kepercayaan Sebagai Variabel Intervening Pada Jasa Biro Perjalanan Wisata CV. Srikandi Samtia Jaya Jember**”, sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan Program Studi Magister (S2) Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Jember.

Penulis menyadari bahwa dalam menyusun tesis ini masih jauh dari kesempurnaan sehingga memerlukan perbaikan berupa kritik dan saran. Dalam menyelesaikan tesis ini banyak mendapat dukungan, bimbingan, bantuan, dan kemudahan dari berbagai pihak sehingga tesis ini dapat terselesaikan . Penulis mengucapkan terima kasih sebesar-besarnya kepada :

1. Dr. Hanafi, M.Pd selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Jember, yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk menempuh Pendidikan S2.
2. Maheni Ika Sari, SE, M.M, selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Jember.
3. Dr. Abadi Sanosra, SE,MM, Selaku Ketua Program Studi Magister Manajemen Universitas Muhammadiyah Jember.
4. Dr. Ni Nyoman Putu Martini G. M.M, Selaku Sekretaris Program Studi Magister Manajemen Universitas Muhammadiyah Jember dan Dosen Pembimbing Pendamping yang sangat telaten, sabar, senantiasa memberikan motivasi dalam menyelesaikan tesis ini
5. Dr. Nurul Qomariah, MM, selaku pembimbing utama yang bersedia meluangkan waktu untuk membimbing penulis selama penyusunan tesis ini, dan selalu memberikan masukan dan dukungan selama pengerjaan tesis ini.
6. Dr. Arik Susbiyani, SE, M.Si, selaku ketua penguji yang telah meluangkan waktu untuk hadir dan menguji tesis yang telah penulis susun.

7. Seluruh Dosen Pengajar Program Studi Magister Manajemen Universitas Muhammadiyah Jember.
8. Seluruh Staf Program Studi Magister Manajemen Universitas Muhammadiyah Jember.
9. Rekan – rekan mahasiswa Program Studi Magister Manajemen Universitas Muhammadiyah Jember, khususnya angkatan 2022/2023 yang kompak dan saling membantu untuk menyelesaikan tesis ini .
10. Seluruh pihak baik langsung maupun tidak langsung yang telah banyak membantu penyelesaian tesis ini.

Semoga Allah memberikan keberkahan atas segala kebaikan yang telah diberikan oleh banyak pihak sehingga penelitian dalam bentuk tesis ini dapat di selesaikan . Semoga tesis ini bermanfaat dan dapat digunakan bagi pihak – pihak yang membutuhkan.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb

Jember, 27 Juni 2024

SITI ASYAH
NIM.2220414048

RIWAYAT HIDUP

SITI ASIYAH, Lahir di Jember Tanggal 5 Oktober 1972, Anak ke sepuluh dari sepuluh bersaudara, buah kasih pasangan dari Ayahanda “ **ABDUL KARIM** “ dan Ibunda “ **MUHTARO ROBIATUN** “ . Penulis Pertama Kali menempuh pendidikan umur 7 tahun di sekolah dasar (SD) Pada SDN K. Ujo II Bangko Jambi tahun 1980 dan selesai pada tahun 1986, dan pada tahun yang sama penulis melanjutkan di Sekolah menengah Pertama di SMP Negeri 1 K.Ujo II Bangko Jambi dan selesai Pada Tahun 1989 dan Pada Tahun yang sama penulis melanjutkan Pendidikan Sekolah Menengah Atas (SMA) pada SMA LAB. UNUD Singaraja Bali penulis mengambil jurusan IPS dan selesai Pada Tahun 1991. Fakum 1 Tahun, di Tahun 1993 Penulis terdaftar pada salah satu Perguruan Tinggi Negeri Universitas Jember Jurusan Pendidikan Luar Sekolah (PLS) di Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan dan selesai Tahun 1998.

Berbekal Ijazah S1 dengan doa & usaha yang pantang menyerah pada tahun 2010 diangkat sebagai PNS di UPTD Pendidikan Kecamatan Kaliwates Jember sebagai Pengadministrasi Umum.

Pada tahun 2018 di mutasi ke SMP Negeri 5 Jember dan Per 1 Januari 2024 Mutasi ke Kantor Kecamatan Kaliwates.

Ditahun 2022 melanjutkan S2 di Program Studi Magister Manajemen Universitas Muhammadiyah Jember, Berkat petunjuk dan pertolongan Allah SWT, usaha dan disertai Doa dari Orang Tua, dan dukungan dari berbagai pihak, Alhamdulillah dapat menyelesaikan Tesis yang berjudul “ Pengaruh Kepuasan, Kualitas pelayanan dan Citra Perusahaan Terhadap Loyalitas Pengguna Dengan Kepercayaan Sebagai Variabel Intervening Pada Jasa Biro Perjalanan Wisata CV. Srikandi Samtia Jaya Jember “

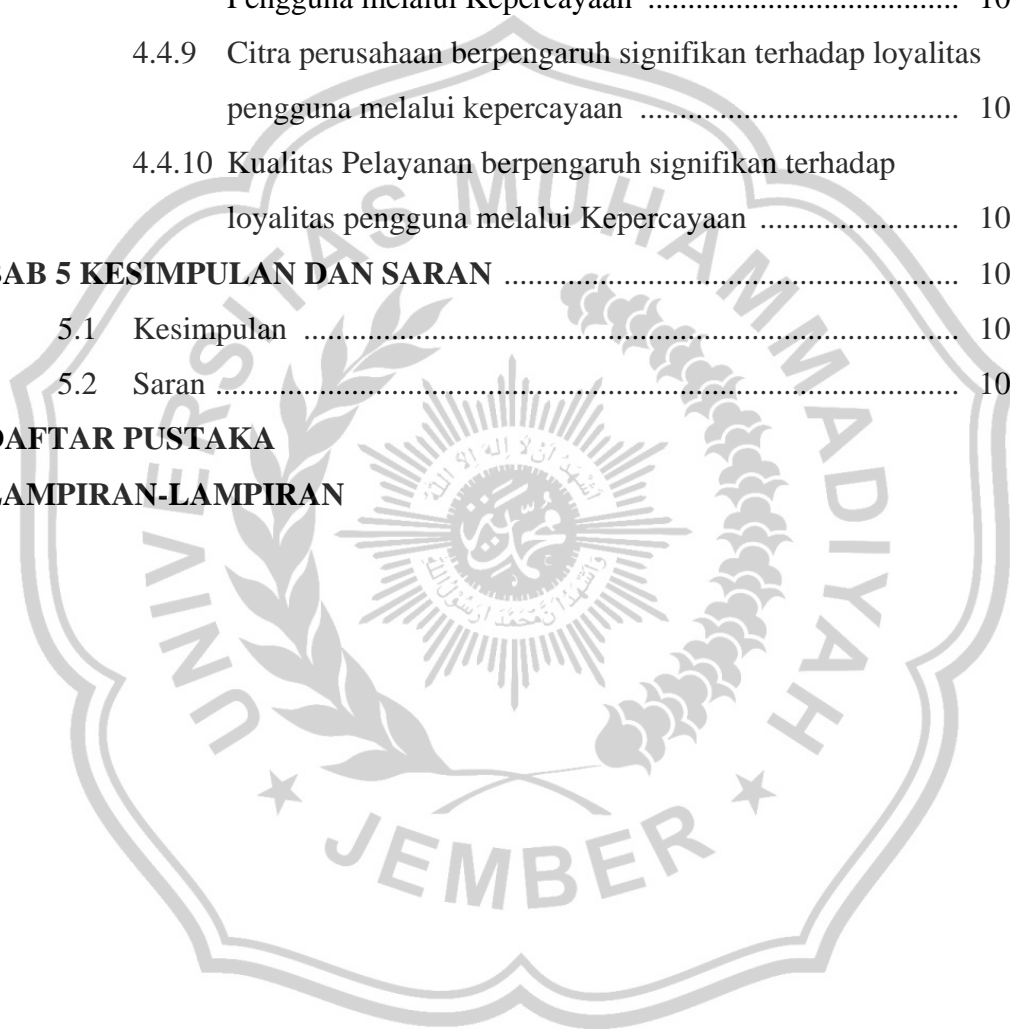
DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAM COVER	ii
PERSETUJUAN PEMBIMBING	iii
PENGESAHAN TESIS	iv
PERSEMBAHAN	v
UNGKAPAN TERIMA KASIH	vi
KATA PENGANTAR	vii
RIWAYAT HIDUP	ix
ABSTRAK	x
ABSTRACT	xi
DAFTAR ISI	xii
DAFTAR TABEL	xvii
DAFTAR GAMBAR	xix
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah	18
1.3 Tujuan penelitian.....	19
1.4 Manfaat penelitian.....	20
1.4.1 Manfaat Akademis	21
1.4.2 Manfaat Praktis	21
BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA	23
2.1 Grand Theory	23
2.2 Kajian Teori	24
2.2.1 Loyalitas Pengguna	24
2.2.2 Kepercayaan	25
2.2.3 Kepuasan	26
2.2.4 Citra Perusahaan	28
2.2.5 Kualitas Layanan.....	29
2.3 Penelitian Terdahulu	31

2.4	Kerangka Konseptual	45
2.5	Pengembangan Hipotesis	46
2.5.1	Kepuasan berpengaruh terhadap Kepercayaan	46
2.5.2	Kualitas Pelayanan berpengaruh terhadap Kepercayaan .	47
2.5.3	Citra Perusahaan berpengaruh terhadap Kepercayaan	49
2.5.4	Kepuasan berpengaruh terhadap Loyalitas Pengguna	50
2.5.5	Kualitas Pelayanan berpengaruh terhadap Loyalitas Pengguna	51
2.5.6	Citra perusahaan berpengaruh terhadap Loyalitas Pengguna	53
2.5.7	Kepercayaan berpengaruh terhadap Loyalitas Pengguna .	54
2.5.8	Kepuasan berpengaruh terhadap Loyalitas Pengguna melalui Kepercayaan	56
2.5.9	Citra perusahaan berpengaruh terhadap Loyalitas Pengguna melalui Kepercayaan	57
2.5.10	Kualitas Pelayanan berpengaruh terhadap loyalitas pengguna melalui Kepercayaan	59
BAB 3	METODE PENELITIAN	62
3.1	Desain Penelitian.....	62
3.2	Variabel Penelitian	63
3.3	Definisi Operasional.....	64
3.3.1	Loyalitas Pengguna	65
3.3.2	Kepuasan Masyarakat	65
3.3.3	Kualitas Pelayanan	66
3.3.4	Citra Perusahaan	67
3.3.5	Kepercayaan	68
3.4	Populasi dan Sampel	69
3.4.1	Populasi	69
3.4.2	Sampel	69
3.5	Jenis dan Sumber data.....	70
3.5.1	Jenis Penelitian	70

3.5.2	Sumber Data	71
3.6	Teknik Pengumpulan Data.....	71
3.7	Metode Analisis Data.....	72
3.7.1	Alat Analisis	73
3.7.2	Analisis Statistik Responden	74
3.7.3	Analisis Statistik Variabel	74
3.7.4	Merancang Model Struktural (Inner Model)	74
3.7.5	Merancang Model Pengukuran (Outer Model)	75
BAB 4	HASIL DAN PEMBAHASAN	78
4.1	Deskripsi Objek Penelitian	78
4.2	Deskripsi Variabel Penelitian	79
4.2.1	Variabel Kepuasan (X1)	79
4.2.2	Variabel Citra Perusahaan (X2)	80
4.2.3	Variabel Kualitas Pelayanan (X3)	81
4.2.4	Variabel Kepercayaan (Z1)	83
4.2.5	Loyalitas Pengguna (Y1)	84
4.3	Hasil Analisa Data	85
4.3.1	Evaluasi Outer Model	85
4.3.2	Evaluasi Inner Model	88
4.3.3	Rangkuman Uji Hipotesis	96
4.4	Pembahasan	98
4.4.1	Kepuasan berpengaruh signifikan terhadap Kepercayaan.	98
4.4.2	Citra perusahaan berpengaruh signifikan terhadap kepercayaan	98
4.4.3	Kualitas Pelayanan berpengaruh signifikan terhadap Kepercayaan	99
4.4.4	Kepuasan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pengguna	100
4.4.5	Citra perusahaan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pengguna	101

4.4.6	Kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pengguna	102
4.4.7	Kepercayaan berpengaruh signifikan terhadap terhadap loyalitas pengguna	103
4.4.8	Kepuasan berpengaruh signifikan terhadap Loyalitas Pengguna melalui Kepercayaan	104
4.4.9	Citra perusahaan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pengguna melalui kepercayaan	104
4.4.10	Kualitas Pelayanan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pengguna melalui Kepercayaan	105
BAB 5 KESIMPULAN DAN SARAN		106
5.1	Kesimpulan	106
5.2	Saran	108
DAFTAR PUSTAKA		
LAMPIRAN-LAMPIRAN		



DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1 Data Base Anggota Insan Pariwisata Jember 2024	3
Tabel 1.2 Jumlah Konsumen CV. Srikandi Samtia Jaya	5
Tabel 2.1 Penelitian Ni Kadek Ari Widarsini 2023	31
Tabel 2.2 Penelitian Penelitian Ni Kadek Ari Widarsini 2023	32
Tabel 2.3 Penelitian Khotimah, K. 2015	33
Tabel 2.4 Penelitian Sasha Dwi Harumi 2016	34
Tabel 2.5 Penelitian Rina Purnama 2019	35
Tabel 2.6 Penelitian Molden Elrado H at all 2014	36
Tabel 2.7 Penelitian Febriana Amanda Salilo 2019	37
Tabel 2.8 Penelitian Yelli Trisusanti, Okta Karneli 2017	38
Tabel 2.9 Penelitian I Gede Yogi Pramana, Ni Made Rastini 2016	39
Tabel 2.10 Penelitian Shelly Nurdini, Dede R. Oktini 2019	40
Tabel 2.11 Penelitian Budiarno et all 2022	41
Tabel 2.12 Penelitian Mulyadi Mulyadi et all 2018	42
Tabel 2.13 Penelitian Shandy Widjoyo Putro at all 2014	43
Tabel 2.14 Penelitian Nunky Junior Seaman Mangiri, Luana Sasabone 2023	44
Tabel 3.1 Skala Penilaian Untuk Pernyataan Positif Dan Negatif	72
Tabel 4.1 Distribusi Responden Atas Jawaban Variabel Kualitas Layanan (X1)	79
Tabel 4.2 Distribusi Responden Atas Jawaban Variabel Accescebility (X2) .	80
Tabel 4.3 Distribusi Responden Atas Jawaban Variabel Kualitas Pelayanan (X3)	82
Tabel 4.4 Distribusi Responden Atas Jawaban Variabel Kepercayaan Masyarakat (Z)	83
Tabel 4.5 Distribusi Responden Atas Jawaban Variabel Loyalitas Pengguna (Y)	84
Tabel 4.6 Combined loadings and cross-loadings	86
Tabel 4.7 Perbandingan Akar dari AVE dengan Korelasi antar Variable	87
Tabel 4.8 Uji Reliabilitas	87

Tabel 4.9 Nilai Koefisien Jalur Pengaruh Langsung	88
Tabel 4.10 Koefisien Jalur Pengaruh Tidak Langsung	91
Tabel 4.11 Total Effects	92
Tabel 4.12 Uji Model Penelitian	94
Tabel 4.13 Koefisien Determinasi	96
Tabel 4.14 Rangkuman Uji Hipotesis	97



DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Kajian Teori	23
Gambar 2.2 Kerangka Konseptual	45
Gambar 4.1 Model Hipotesis	94

