

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN *WORD OF MOUTH* TERHADAP KEPERCAYAAN YANG BERDAMPAK
PADA LOYALITAS NASABAH BRI CABANG JEMBER**

TESIS

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

Oleh :

**STANLY REZA ANDHIKA ACHMAD
NIM 2320412001**

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

PERNYATAAN ORIGINALITAS

Saya yang bertantada tangan di bawah ini :

Nama : STANLY REZA ANDHIKA ACHMAD

NIM : 2320412001

Prodi : Magister Manajemen Universitas Muhammadiyah Jember

Menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa karya ilmiah berupa tesis yang berjudul: Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan *Word Of Mouth* Terhadap Kepercayaan Yang Berdampak Pada Loyalitas Nasabah BRI Cabang Jember adalah hasil karya saya sendiri. Kecuali jika dalam beberapa kutipan substansi telah saya sebutkan sumbernya. Belum pernah diajukan pada institusi mana pun, 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, 13 Januari 2025

Yang menyatakan,



STANLY REZA ANDHIKA ACHMAD
2320412001

LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING

TESIS

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN *WORD OF MOUTH*
TERHADAP KEPERCAYAAN YANG BERDAMPAK PADA LOYALITAS
NASABAH BRI CABANG JEMBER**

Oleh :

STANLY REZA ANDHIKA
2320412001

Pembimbing:

Pembimbing Utama


Dr. Toni Herlambang, SE, MM
NIDN. 196902010603425

Pembimbing Pendamping


Dr. Ni Nyoman Putu Martini G, SE, MM
NPK. 1967030810203499

LEMBAR PENGESAHAN

Tesis berjudul : *PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN WORD OF MOUTH TERHADAP KEPERCAYAAN YANG BERDAMPAK PADA LOYALITAS NASABAH BRI CABANG JEMBER* telah diuji dan disahkan oleh Prodi Magister Manajemen Universitas Muhammadiyah Jember pada :

Hari : SELASA
Tanggal : 18 MARET 2025
Tempat : Program Studi Magister Manajemen Universitas Muhammadiyah
Jember

Tim Penguji,
Ketua,

Dr. Nurul Qomariah, MM
NPK. 1967081010603426

Anggota 1

Dr. Toni Herlambang, SE, MM
NIDN. 196902010603425

Anggota 2

Dr. Ni Nyoman Putu Martini G, SE, MM
NPK. 1967030810203499

Mengesahkan:

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis,



Maheni Ika Sari, S.E., MM
NIP. 197708112005012001

Ketua Program Studi

Dr. Budi Santoso, SE., MM., M.Akun
NPK. 1973100911139340

KATA PENGANTAR

Puji syukur Kehadirat Allah SWT terucap atas segala karunia-Nya yang telah diberikan sehingga penulis dapat menyelesaikan tesis yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan *Word of mouth* Terhadap Kepercayaan Yang Berdampak Pada Loyalitas Nasabah Bri Cabang Jember”

Penulis menyadari bahwa tesis ini masih jauh dari kesempurnaan sehingga memerlukan beberapa perbaikan beberapa kritik dan saran. Pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah mendukung dan membantu dalam menyelesaikan tesis ini.

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. Maheni Ika Sari, S.E., M.M selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Jember.
3. Dr. Budi Santoso, SE., MM., M.Akun., selaku Ketua Program Studi Magister Manajemen Universitas Muhammadiyah Jember.
4. Dr. Toni Herlambang, SE, MM., sebagai dosen pembimbing utama yang banyak memberikan saran, masukan dan bimbingan yang luar biasa atas kesempurnaan dalam penyelesaian tesis ini.
5. Dr. Ni Nyoman Putu Martini G,SE, MM. selaku dosen pembimbing pendamping yang terus memberikan dukungan untuk menyelesaikan tesis ini.
6. Dr. Nurul Qomariah, MM Selaku ketua penguji dalam penyusunan tesis ini yang banyak memberikan masukan demi kesempurnaan tesis ini.
7. Seluruh staf pengajar Program Studi Magister Manajemen Universitas Muhammadiyah Jember yang telah banyak memberikan transfer ilmu pengetahuan kepada penulis sehingga tesis ini dapat diselesaikan.

8. Segenap staf administrasi Program Studi Magister Manajemen Universitas Muhammadiyah Jember yang telah banyak membantu memberikan informasi dan penyiapan sarana pada kesempatan ujian tesis ini.
9. Rekan-rekan mahasiswa Program Studi Magister Manajemen Universitas Muhammadiyah Jember, khususnya angkatan 2023/2024 yang selama ini telah banyak memberikan dorongan, kepuasan, kesempatan berdiskusi, bertukar pikiran, dan semangat sehingga penulis dapat menyelesaikan tesis ini.
10. Seluruh pihak baik langsung maupun tidak langsung yang telah banyak membantu penyelesaian tesis ini.

Sebagai manusia, penulis menyadari bahwa mungkin terdapat beberapa hal yang kurang berkenan dalam pengerjaan tesis ini harap menjadi koreksi untuk karya yang akan datang dan semoga ini bermanfaat serta dapat digunakan bagi pihak-pihak yang membutuhkan.

Jember, 18 Maret 2025

Penulis

DAFTAR ISI

PERNYATAAN ORIGINALITAS.....	ii
LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING	iii
LEMBAR PENGESAHAN.....	iv
KATA PENGANTAR.....	v
ABSTRAK.....	vii
ABSTRACT	viii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan masalah	9
1.3 Tujuan Penelitian	10
1.4 Manfaat Penelitian	11
BAB II KAJIAN PUSTAKA	13
2.1 Kajian Teori.....	13
2.1.1 Manajemen Pemasaran.....	15
2.1.2 Loyalitas	17
2.1.3 Kepercayaan Nasabah	20
2.1.4 Kualitas Pelayanan.....	23
2.1.5 <i>Word of mouth</i> (WOM)	26
2.2 Penelitian Terdahulu	28
2.3 Kerangka Konseptual.....	39
2.4 Pengembangan Hipotesis.....	40
2.4.1 Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepercayaan Nasabah.....	40
2.4.2 Pengaruh <i>Word of mouth</i> terhadap Kepercayaan Nasabah	42
2.4.3 Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Nasabah	44
2.4.4 Pengaruh <i>Word of mouth</i> terhadap Loyalitas Nasabah	46
2.4.5 Pengaruh kepercayaan Nasabah terhadap Loyalitas Nasabah	48
2.4.6 Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas melalui Kepercayaan Nasabah.....	49
2.4.7 Pengaruh <i>Word of mouth</i> terhadap Loyalitas melalui Kepercayaan Nasabah.....	51
BAB III METODE PENELITIAN	54
3.1 Metode Penelitian	54
3.2 Variabel Penelitian	55
3.3 Definisi Operasional	56
3.3.1. Dimensi Kualitas pelayanan	56
3.3.2. Dimensi <i>Word of mouth</i>	57
3.3.3 Dimensi Kepercayaan	57
3.3.4 Dimensi Loyalitas nasabah	58
3.4 Metode Pengumpulan Data.....	58
3.5 Populasi Dan Sampel.....	59
3.5.1 Populasi	59

3.5.2 Sample	59
3.6 Metode Analisis Data.....	60
3.6.1 Statistis Deskriptif.....	61
3.6.2. Analisa Outer Model.....	62
3.6.3 Analisa Inner Model.....	63
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	66
4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian	66
4.2 Karakteristik Responden	68
4.2.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	68
4.2.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	69
4.2.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan	70
4.3 Deskripsi Variabel Penelitian.....	71
4.3.1 Variabel Kualitas pelayanan (X1)	71
4.3.2 Variabel <i>Word of mouth</i> (X2).....	73
4.3.4 Variabel Kepercayaan Nasabah (Z)	75
4.3.5 Variabel Loyalitas Nasabah (Y)	77
4.4 Hasil Analisa Data	79
4.4.1 Evaluasi Outer Model.....	79
4.4.2 Evaluasi Inner Model.....	81
4.5. Pembahasan	89
4.5.1 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepercayaan Nasabah..	89
4.5.2 Pengaruh <i>Word of mouth</i> Terhadap Kepercayaan nasabah.....	90
4.5.3 Pengaruh Kualitas pelayanan Terhadap Loyalitas nasabah.....	91
4.5.4 Pengaruh <i>Word of mouth</i> Terhadap Loyalitas nasabah.	92
4.5.5 Pengaruh Kepercayaan nasabah Terhadap Loyalitas nasabah.	94
4.5.6 Pengaruh kualitas pelayanan terhadap Loyalitas nasabah melalui Kepercayaan nasabah.....	95
4.5.7 Terdapat Pengaruh <i>Word of mouth</i> terhadap Loyalitas nasabah melalui Kepercayaan nasabah.....	97
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	99
5.1 Kesimpulan	99
5.2 Saran	100
DAFTAR PUSTAKA.....	103

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Jumlah Nasabah Bank BRI Cabang Jember Selama 5 Tahun	5
Tabel 2.1 Penelitian Fajarini, A., & Meria, L. (2020)	29
Tabel 2.2 Penelitian Putera, A. D., Dalle, J., & Syafari, M. R. (2021).....	30
Tabel 2.3 Penelitian Rahmawati, C., Fitriani, D., Haira, F., & Panorama, M. (2022).	31
Tabel 2.4 Penelitian Rafii' Fadhlurrahman, M., & Sunaryo, S. (2022).....	32
Tabel 2.5 Penelitian Muhtarom, A., Cholidah, L. N., Priambodo, W., & Ningseh, D. W. A. (2022).	33
Tabel 2. 6 Penelitian Himawati, D. (2021)	34
Tabel 2. 7 Penelitian Agiesta, W., Sajidin, A., & Perwito, P. (2021).....	35
Tabel 2.8 Penelitian Masruroh, S. (2021)	36
Tabel 2.9 Penelitian Titania, I., & Saputro, E. (2024)	37
Tabel 2. 10 Penelitian Putri, I. K., Srijani, N., & Wirawan, Y. R. (2023)	38
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	68
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	69
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan	70
Tabel 4.4 Distribusi Responden Atas Jawaban Variabel Kualitas pelayanan (X1)	71
Tabel 4.5 Distribusi Responden Atas Jawaban Variabel <i>Word of mouth</i> (X2).....	73
Tabel 4.6 Distribusi Responden Atas Jawaban Variabel Kepercayaan Nasabah (Z)	75
Tabel 4.7 Distribusi Responden Atas Jawaban Variabel Loyalitas Nasabah (Y) .	77
Tabel 4.8 <i>Combined loadings and cross-loadings</i>	79
Tabel 4.9 <i>Average Variances Extracted</i>	80
Tabel 4.10 Uji Reliabilitas	81
Tabel 4.11 Nilai Koefisien Jalur Pengaruh Langsung	82
Tabel 4.12 Koefisien Jalur Pengaruh Tidak Langsung	84
Tabel 4.13 <i>Total Effects</i>	85
Tabel 4.14 Uji Model Penelitian.....	87
Tabel 4.15 Rangkuman Uji Hipotesis	89

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Teori Penelitian.....	14
Gambar 2.2 Kerangka Konseptual.....	39
Gambar 4.1 Model Hipotesis.....	86

