

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN DAN KEPERCAYAAN TERHADAP
LOYALITAS NASABAH MELALUI KEPUASAN NASABAH SEBAGAI VARIABEL
INTERVENING PADA PT. BRI FINANCE JEMBER**

TESIS

Diajukan guna melengkapi tugas akhir dan memenuhi salah satu syarat untuk menyelesaikan
Program Studi Magister Manajemen (S2) dan memperoleh gelar Magister Manajemen



**PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH JEMBER
2025**

PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

NAMA : TRI BAGUS SUBIYANTO
NIM : 2420414025
PRODI : MAGISTER MANAJEMEN

Menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa karya ilmiah berupa tesis yang berjudul: **Analisis Kualitas Pelayanan Dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas nasabah Melalui Kepuasan nasabah Sebagai Variabel Intervening Pada PT. BRI Finance Jember** adalah hasil karya sendiri. Kecuali jika dalam beberapa kutipan substansi telah saya sebutkan sumbernya. Belum pernah diajukan dalam instansi 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 memperoleh sanksi akademik dan siap dituntut dimuka hukum, jika di kemudian hari ada pihak-pihak yang dirugikan dari pernyataan yang tidak benar tersebut.

Jember, 17 Juni 2025

Yang menyatakan




TRI BAGUS SUBIYANTO
NIM. 2420414025

TESIS

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN DAN KEPERCAYAAN TERHADAP
LOYALITAS NASABAH MELALUI KEPUASAN NASABAH SEBAGAI VARIABEL
INTERVENING PADA PT. BRI FINANCE JEMBER**

TRI BAGUS SUBIYANTO
2420414025

Pembimbing :

Dosen Pembimbing Utama : Dr. Arik Susbiyani, SE., M.SI.

Dosen Pembimbing Pendamping : Dr. Ni Nyoman Putu Martini G,SE, MM.

PENGESAHAN

Tesis berjudul : Analisis Kualitas Pelayanan Dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas nasabah Melalui Kepuasan nasabah Sebagai Variabel *Intervening* Pada PT. BRI Finance Jember, telah diuji dan disahkan oleh Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Jember pada :

Hari : Senin
Tanggal : 14 Juli 2025
Tempat : Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Jember

Tim Penguji

Dr. Nurul Qomariah, MM.
NPK. 1967081010603426

Anggota 1

Anggota 2

Dr. Arik Susbiyani, SE., M.SI.
NPK. 1972112810109289

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

Mengesahkan

Dekan Fakultas Ekonomi

Ketua Program Studi



Maheni Ika Sari, SE., MM
NPK. 197708112005012001

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

PERSEMBAHAN

Puji syukur saya panjatkan kepada Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat serta nikmat kesehatan, ilmu pengetahuan yang tiada batasan dan kasihnya sehingga saya dapat menyelesaikan tesis ini sesuai dengan jadwal yang telah direncanakan. Dalam kesempatan ini saya ucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu dalam proses penyelesaian skripsi ini diantaranya:

1. Ayahanda dan Ibunda tercinta yang telah mencurahkan bimbingan, kasih sayang, semangat, motivasi serta senantiasa memberikan dukungan baik moral maupun material, serta selalu memberikan do'a yang setiap hari untuk saya sampai pada hari ini saya dapat menyelesaikan tugas akhir tesis, kasih sayang yang tidak dapat terbalaskan semoga Allah SWT selalu memberikan kesehatan kepada beliau.
2. Istriku Ria Indhirawati dan kedua anakku Arzetha serta Zivana yang selalu memberiku kasih sayang, memberikan doa, dukungan dan semangat yang tidak didapatkan dimanapun.
3. Saudara-saudari tersayang saya yang telah melindungi, menasehati, memberikan doa, dukungan dalam menyelesaikan tesis.
4. Teruntuk sahabat-sahabat saya. yang selalu membantu memberikan semangat dan menjadi teman untuk berdiskusi. Semoga Allah SWT senantiasa membalas kebaikan dan ketulusan hati kalian dalam berteman dan mensupport saya.
5. Tak terkecuali untuk Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis yang selalu memberikan yang terbaik untuk mahasiswanya. Terutama ibu Dr. Arik Susbiyani, SE., M.SI. dan ibu Dr. Ni Nyoman Putu Martini G, SE, MM. selaku dosen pembimbing. Terima kasih telah tulus dan ikhlas meluangkan waktunya untuk menuntun dan mengarahkan saya serta memberikan bimbingan dan pelajaran agar saya menjadi lebih baik dalam proses penulisan tugas akhir saya.

MOTTO

“Sesungguhnya bencana terhadapmu bukan untuk menghancurkanmu melainkan sesungguhnya akan mengujimu, mengesahkan kesempurnaan imanmu dan menguatkan dasar kepercayaanmu dan memberikan kabar baik ke dalam batinmu.”

~Syekh Abdul Qadir al-Jailani~



KATA PENGANTAR



Assalaamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Alhamdulillah, puji syukur atas kehadiran Allah SWT, yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya, sehingga penulis memiliki kemampuan untuk menyelesaikan penyusunan tesis dengan judul, “Analisis Kualitas Pelayanan Dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Nasabah Melalui Kepuasan Nasabah Sebagai Variabel *Intervening* Pada PT.BRI Finance Jember” dengan lancar. Tesis ini disusun sebagai salah satu wujud nyata untuk memenuhi impian yang menjadi kewajiban yang harus dipenuhi untuk mencapai gelar Pasca Sarjana pada program Studi Magister Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Jember.

Keberhasilan penulis dalam menyelesaikan tesis ini tidak lepas dari bantuan berbagai pihak. Penulis mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah berperan dalam menyelesaikan tesis ini. Ucapan terima kasih penulis sampaikan kepada:

1. Allah SWT berkat rahmat dan kasih sayang-Nya penulis dapat menyelesaikan tesis ini.
2. Bapak Dr. Hanafi, M. Pd., Rektor Universitas Muhammadiyah Jember yang telah memberikan kesempatan kepada saya untuk menuntut ilmu di Universitas Muhammadiyah Jember.
3. Ibu Maheni Ika Sari S. E., M.M., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Jember yang telah memberikan kesempatan kepada saya untuk menuntut ilmu di Universitas Muhammadiyah Jember.
4. Ketua Program Studi Magister Manajemen Dr. Budi Santoso, SE, MM, M.Akun yang telah membantu penyelesaian proses administrasi akademik.
5. Ibu Dr. Arik Susbiyani, SE., M.SI. selaku dosen pembimbing utama yang telah memberikan kesempatan telah menerima dengan tangan terbuka membimbing dan membantu penulis, serta selalu memberikan dukungan, waktu dan solusi terbaik ketika menemui kesulitan dalam proses pengerjaan tesis ini.
6. Ibu Dr. Ni Nyoman Putu Martini, G, SE MM. selaku dosen pembimbing pendamping yang telah memberikan bimbingan dan motivasinya pada tesis ini. Terima kasih banyak karena

telah menerima dengan tangan terbuka membimbing dan membantu penulis, serta selalu memberikan dukungan, waktu dan solusi terbaik ketika menemui kesulitan dalam proses pengerjaan tesis ini.

7. Ibu Dr. Nurul Qomariah, MM. selaku dosen penguji yang telah memberikan bimbingan dan motivasinya pada tesis ini. Terima kasih banyak karena telah menerima dengan tangan terbuka membimbing dan membantu penulis, serta selalu memberikan dukungan, waktu dan solusi terbaik ketika menemui kesulitan dalam proses pengerjaan tesis ini.
8. Bapak dan Ibu Dosen Program Studi Magister Manajemen yang telah membekali ilmu pengetahuan yang bermanfaat selama penulis menuntut ilmu.
9. Keluarga dan sahabat-sahabat saya yang telah memberikan doa dan dukungannya tanpa henti.
10. Seluruh pihak yang telah membantu dalam penyusunan tesis ini yang tidak dapat disebutkan satu persatu.

Saya sebagai penulis menyadari bahwa masih banyak kekurangan dalam Tesis yang penulis buat ini, semoga pembaca dapat memberikan kritikan dan saran sebagai bahan evaluasi bagi penulis. Semoga Tesis ini dapat bermanfaat bagi pihak manapun terutama bagi para pembaca dan pihak yang berkepentingan.

Wassalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Jember, 17 Juni 2025
Yang menyatakan

TRI BAGUS SUBIYANTO
NIM. 2420414025

DAFTAR ISI

COVER.....	i
PERNYATAAN	ii
PERSETUJUAN.....	iii
PENGESAHAN.....	iii
PERSEMBAHAN	iv
ABSTRAK	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah.....	5
1.3 Tujuan Penelitian	6
1.4 Manfaat Penelitian	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	8
2.1 Kajian Teori	8
2.2 Perilaku Konsumen.....	8
2.1.1 Aspek Perilaku Konsumen	10
2.1.2 Manfaat Memahami Perilaku Konsumen	10
2.1.3 Indikator Perilaku Konsumen	10
2.1 Loyalitas nasabah	11
2.1.1 Manfaat loyalitas nasabah.....	12
2.1.2 Tujuan loyalitas nasabah.....	14
2.1.3 Indikator loyalitas nasabah	14
2.2 Kepuasan nasabah.....	15
2.2.1 Manfaat kepuasan nasabah	16
2.2.2 Tujuan kepuasan nasabah	17
2.2.3 Indikator kepuasan nasabah	18
2.3 Kualitas Pelayanan.....	18
2.3.1 Manfaat kualitas pelayanan	19
2.3.2 Tujuan kualitas pelayanan	20
2.3.3 Indikator kualitas pelayanan	22
2.4 Kepercayaan	23
2.4.1 Manfaat Kepercayaan	24
2.4.2 Tujuan kepercayaan	25
2.4.3 Indikator kepercayaan.....	26
2.1 Penelitian Terdahulu	26
2.2 Kerangka Konseptual.....	31
2.3 Pengembangan Hipotesis	32

2.9.1 Kualitas Pelayanan Berpengaruh Signifikan Terhadap Loyalitas Nasabah PT.BRI Finance Jember	32
2.9.2 Kepercayaan Berpengaruh Signifikan Terhadap Loyalitas Nasabah PT.BRI Finance Jember	33
2.9.3 Kualitas Pelayanan Berpengaruh Signifikan Terhadap Kepuasan Nasabah PT.BRI Finance Jember	33
2.9.4 Kepercayaan Berpengaruh Signifikan Terhadap Kepuasan Nasabah PT.BRI Finance Jember	34
2.9.5 Kepuasan Berpengaruh Signifikan Terhadap Loyalitas Nasabah PT.BRI Finance Jember	34
2.9.6 Kualitas Pelayanan Berpengaruh Signifikan Terhadap Loyalitas Nasabah PT.BRI Finance Jember, Melalui Kepuasan Nasabah	35
2.9.7 Kepercayaan Berpengaruh Signifikan Terhadap Loyalitas Nasabah PT.BRI Finance Jember, Melalui Kepuasan Nasabah	35
BAB III METODE PENELITIAN.....	37
3.1 Identifikasi Variabel	37
3.2 Definisi Operasional Variabel	37
3.2.1 Kualitas Pelayanan (X1)	37
3.2.2 Kepercayaan (X2)	38
3.2.3 Kepuasan Nasabah (Z)	39
3.2.4 Loyalitas Nasabah (Y)	40
3.3 Desain Penelitian	41
3.4 Jenis Data	41
3.4.1 Data Primer	41
3.4.2 Data Sekunder	42
3.5 Populasi, Sampel dan Teknik Pengambilan Sampel	42
3.5.1 Populasi	42
3.5.2 Sampel	42
3.5.3 Teknik Pengambilan Sampel	42
3.5.4 Teknik Pengumpulan Data	43
3.6 Analisis Deskriptif	44
3.6.1 Pengujian Hipotesis	44
1. Pengujian Outer Model	44
a. Composite reliability	45
2. Analisis Jalur (Path Analysis)	45
3. Uji Pengaruh Mediasi	45
4. Pengujian Model Struktural (Inner Model)	46
5. Uji Hipotesis	46
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	47
4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian	47
4.2 Deskriptif Demografi Responden Penelitian	48
4.3 Analisis Deskriptif Variabel Penelitian	49
4.4 Hasil Analisis Data	54

4.5 Pembahasan	62
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	70
5.1 Kesimpulan	70
5.2 Saran	70
DAFTAR PUSTAKA.....	68



DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1 Jumlah Nasabah PT. BRI Finance Jember.....	4
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	26
Tabel 3.1 Jumlah Populasi Nasabah PT. BRI Financer Kabuapten Jember (2022-2025)	42
Tabel 3.2 Skala Likert.....	44
Tabel 4.1 Statistik Deskriptif Responden.....	48
Tabel 4.2 Frekuensi Jawaban Responden Variabel Kualitas Pelayanan (X1).....	49
Tabel 4.3 Frekuensi Jawaban Responden Variabel Kepercayaan (X2).....	50
Tabel 4.4 Frekuensi Jawaban Responden Variabel Kepuasan Nasabah (Z).....	52
Tabel 4.5 Frekuensi Jawaban Responden Variabel Loyalitas Nasabah (Y).....	53
Tabel 4.6 <i>Combined loadings and cross-loadings</i>	54
Tabel 4.7 Perbandingan Akar dari <i>AVE</i> dengan Korelasi antar Variabel	54
Tabel 4.8 Uji Reliabilitas	55
Tabel 4.9 Nilai Koefisien Jalur Pengaruh Langsung	55
Tabel 4.10 Nilai Koefisien Jalur Pengaruh Tidak Langsung.....	56
Tabel 4.11 <i>Total effect</i>	57
Tabel 4.12 Uji Model Penelitian.....	59
Tabel 4.13 Uji Model Penelitian.....	61
Tabel 4.14 Rangkuman Hasil Pengujian Hipotesis	61

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Kajian Teori.....	8
Gambar 2.2 Kerangka Konseptual Penelitian.....	31
Gambar 4.1 Logo PT. BRI Finance.....	47
Gambar 4.2 Hasil Analisi Jalur.....	59



DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1 Kuesioner.....	78
Lampiran 2 Tabulasi Jawaban Responden	81
Lampiran 3 Demografi Responden Penelitian.....	90
Lampiran 4 Statistik Jawaban Responden.....	91
Lampiran 5. Hasil Statistik WarpPLS 8.0	96

