

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN, KEPERCAYAAN DAN *COSTUMER*
RETENTION TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN DAN KEPUASAN SEBAGAI
VARIABEL INTERVENING PADA PT RELASI LAKSANA WISATA
KABUPATEN JEMBER**

TESIS

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



**SOFIA ALIFAH
2420412040**

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

2026

PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

NAMA : **SOFIA ALIFAH**
NIM : **2420412040**
PRODI : **MAGISTER MANAJEMEN**

Menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa karya ilmiah berupa skripsi yang berjudul: **Pengaruh Kualitas Layanan, Kepercayaan Dan *Costumer Retention* Terhadap Loyalitas Pelanggan Dan Kepuasan Sebagai Variabel Intervening Pada PT Relasi Laksana Wisata Kabupaten Jember** adalah hasil karya sendiri. Kecuali jika dalam beberapa kutipan substansi telah saya sebutkan sumbernya. Belum pernah diajukan dalam instusi 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 secara hukum, jika di kemudian hari ada pihak-pihak yang dirugikan dari pernyataan yang tidak benar tersebut.

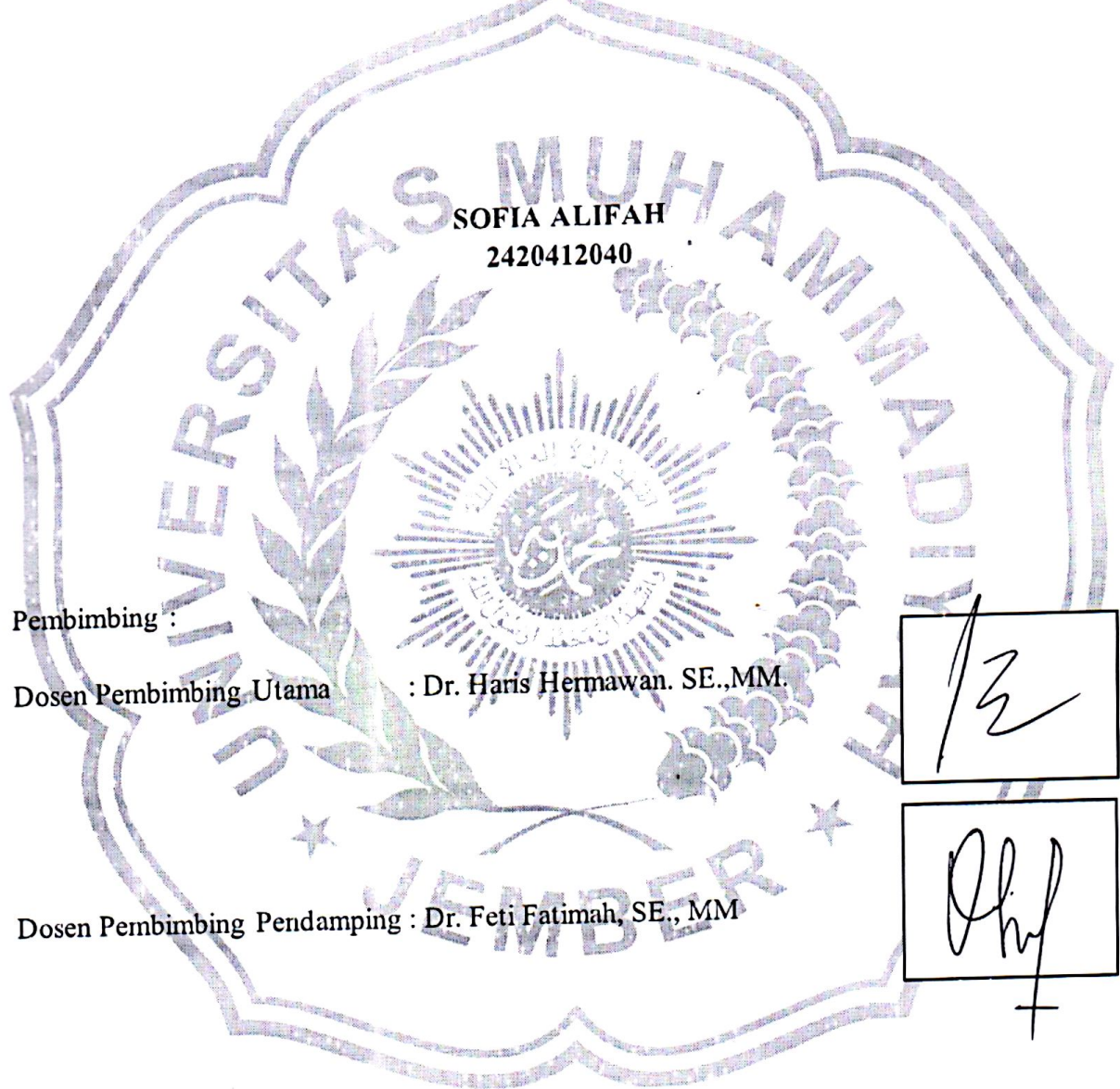
Jember, 01 Mei 2026
akan



SOFIA ALIFAH
NIM. 2420412040

TESIS

PENGARUH KUALITAS LAYANAN, KEPERCAYAAN DAN *COSTUMER*
RETENTION TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN DAN KEPUASAN SEBAGAI
VARIABEL INTERVENING PADA PT RELASI LAKSANA WISATA KABUPATEN
JEMBER



SOFIA ALIFAH
2420412040

Pembimbing :

Dosen Pembimbing Utama : Dr. Haris Hermawan. SE.,MM.

Dosen Pembimbing Pendamping : Dr. Feti Fatimah, SE., MM

A handwritten signature in black ink, enclosed in a rectangular box. The signature appears to be 'H. Hermawan'.

A handwritten signature in black ink, enclosed in a rectangular box. The signature appears to be 'F. Fatimah'.

PENGESAHAN

Skripsi berjudul : Pengaruh Kualitas Layanan, Kepercayaan Dan *Costumer Retention* Terhadap Loyalitas Peianggan Dan Kepuasan Sebagai Variabel Intervening Pada PT Relasi Laksana Wisata Kabupaten Jember, telah diuji dan disahkan oleh Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Univeristas Muhammadiyah Jember pada :

Hari : Senin
Tanggal : 18 Mei 2026
Tempat : Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Univeristas Muhammadiyah Jember

Tim Penguji



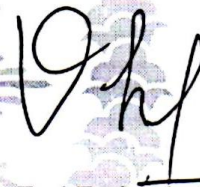
Dr. Budi Santoso, S.E., M.M., M.Akun
NPK. 1973100911139340

Anggota 1



Dr. Haris Hermawan. SE.,MM.
NPK. 1968101011503640

Anggota 2



Dr. Feti Fatimah, SE., MM
NPK. 1979052510709622

Mengesahkan

Dekan Fakultas Ekonomi



Maheni Ika Sari SE., MM
NIP. 197708112005012001

Ketua Program Studi



Dr. Budi Santoso, S.E., M.M., M.Akun
NPK. 1973100911139340

PERSEMBAHAN

Setinggi puji dan sedalam syukur saya haturkan kepada Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat serta nikmat kesehatan, ilmu pengetahuan yang tiada batasan, bahwa semua ikhtiar ini Adalah mutlak perannya Allah. Sehingga saya dapat menyelesaikan tesis ini sesuai dengan jadwal yang telah direncanakan. Dan dalam kesempatan ini saya ucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu dalam proses penyelesaian tesis ini :

1. Support systemku Suami tercinta Untung Warsito,ST yang telah setia selama 26 thn, atas dukungan dan pendampingannya, kesabaran atas cinta yang di berikan sungguh telah menjadi kekuatan terbesar bagi saya pribadi dalam menyelesaikan tesis ini.
2. Ayahandaku M. Sugiyat Djamil & Almarumah Ibundaku Musyarofah, yang telah mengajarkan nilai – nilai tauhid dan kebaikan pada kehidupan saya,semoga tercatat sebagai amal baik bagi beliau berdua.
3. Anandaku Dzamara Farasya Dhillah,SAB & Jihan Sabrina, S.Farm, trimakasih sudah menjadi anak – anak yang membanggakan. Kedepan tentu akan lebih sukses baik secara karier dan akademiknya.
4. Teruntuk sahabat-sahabat seangkatan saya di magister, trimakasih telah memberikan semangat dan menjadi teman untuk berdiskusi. Senantiasa Allah jaga pertemanan ini sampai syurga.
5. Tak terkecuali untuk Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis yang selalu memberikan yang terbaik untuk mahasiswanya. Terutama Bapak Dr. Haris Hermawan. SE.,MM dan Ibu Dr. Feti Fatimah, 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

“Allah tidak akan mengubah keadaan suatu kaum sampai mereka mengubah keadaan diri mereka sendiri.”

(QS. Ar-Ra’d: 11)

“Dan bahwa manusia hanya memperoleh apa yang telah diusahakannya.”

(QS. An-Najm: 39)



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 skripsi dengan judul, “Pengaruh Kualitas Layanan, Kepercayaan Dan *Costumer Retention* Terhadap Loyalitas Pelanggan Dan Kepuasan Sebagai Variabel Intervening Pada PT Relasi Laksana Wisata Kabupaten Jember” dengan lancar. Skripsi ini disusun sebagai salah satu wujud nyata untuk memenuhi impian yang menjadi kewajiban yang harus dipenuhi untuk mencapai gelar Magister Manajemen pada program Studi Magister Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Jember.

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

1. Allah SWT berkat rahmat dan kasih sayang-Nya penulis dapat menyelesaikan skripsi 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, S.E., M.M., M.Akun yang telah membantu penyelesaian proses administrasi akademik.
5. Bapak Dr. Haris Hermawan. SE.,MM.selaku dosen pembimbing pertama 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 skripsi ini.
6. Ibu Dr. Feti Fatimah, SE., MM. selaku dosen pembimbing pendamping kedua yang telah memberikan bimbingan dan motivasinya pada skripsi 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 skripsi ini.
7. Bapak Dr. Budi Santoso, S.E., M.M., M.Akun 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 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 skripsi ini yang tidak dapat disebutkan satu persatu.

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

Wassalamu 'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Jember, 01 Mei 2026
Yang menyatakan

SOFIA ALIFAH
NIM. 2420412040

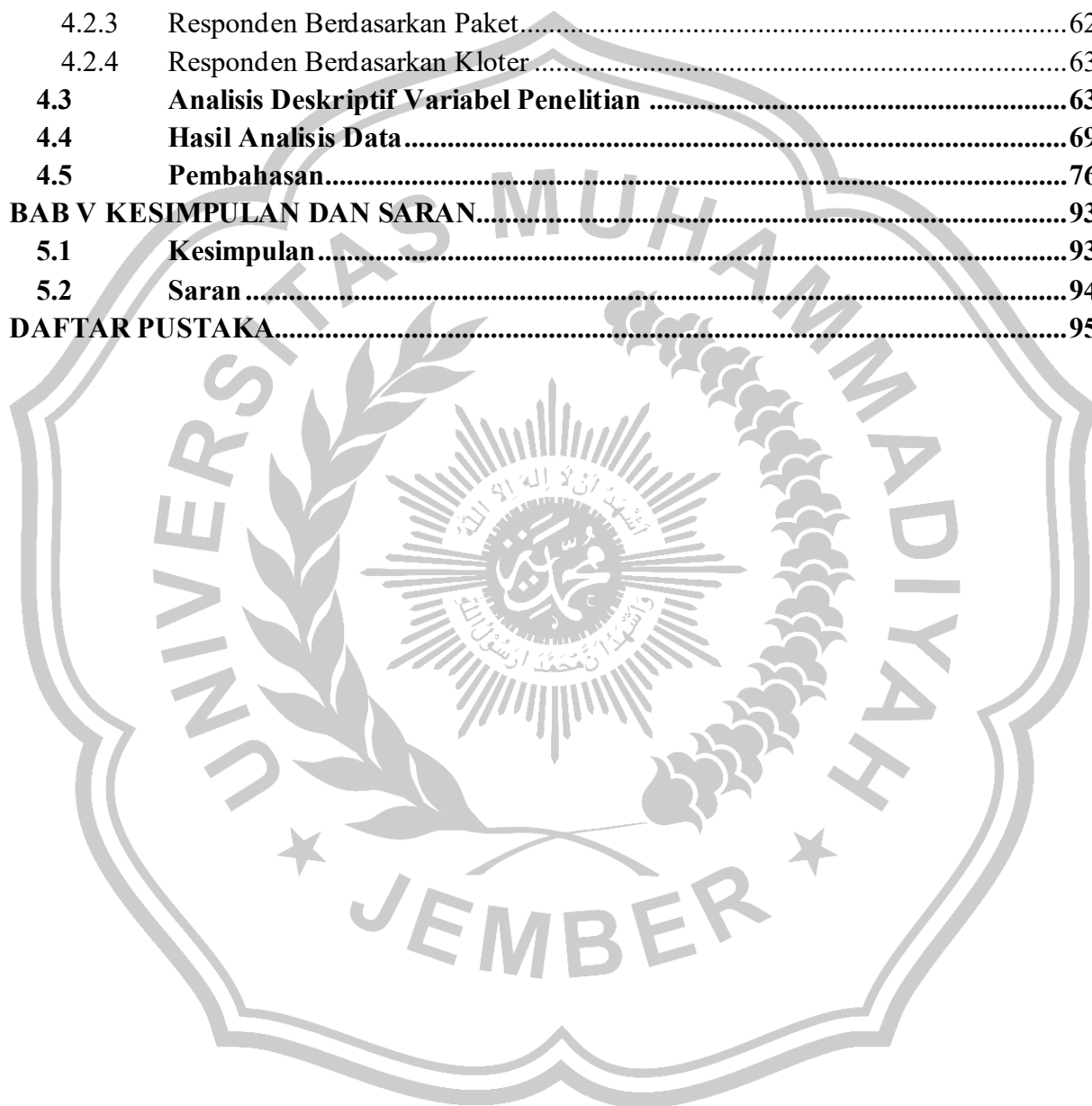


DAFTAR ISI

COVER.....	i
PERNYATAAN	ii
PERSETUJUAN.....	iii
PENGESAHAN.....	iv
PERSEMBAHAN.....	v
ABSTRAK.....	vii
<i>ABSTRAK</i>	viii
KATA PENGANTAR	ix
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR GAMBAR.....	xv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah	5
1.3 Tujuan Penelitian.....	6
1.4 Manfaat Penelitian.....	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	8
2.1 Kajian Teori	8
2.1 <i>Grand Theory-Service-Dominant Logic (SDL)</i>.....	8
2.2 Loyalitas Pelanggan	9
2.3.1 Manfaat Loyalitas Pelanggan	10
2.3.2 Tujuan Loyalitas Pelanggan	11
2.3.3 Indikator Loyalitas Pelanggan	12
2.3 Kepuasan Pelanggan	13
2.4.1 Manfaat Kepuasan Pelanggan.....	13
2.4.2 Tujuan Kepuasan Pelanggan.....	14
2.4.3 Indikator Kepuasan Pelanggan	15
2.4 Kualitas Layanan.....	16
2.5.1 Manfaat Kualitas Layanan.....	17
2.5.2 Tujuan Kualitas Layanan	18
2.5.3 Indikator Kualitas Layanan.....	19
2.5 Kepercayaan.....	19
2.6.1 Manfaat Kepercayaan	20
2.6.2 Tujuan Kepercayaan	21
2.6.3 Indikator Kepercayaan.....	22
2.6 <i>Customer Retention</i>	22
2.7.1 Manfaat <i>Customer Retention</i>	23
2.7.2 Tujuan <i>Customer Retention</i>	24
2.7.3 Indikator <i>Customer Retention</i>	25
2.7 Penelitian Terdahulu	26

2.8	Kerangka Konseptual.....	41
2.9	Hipotesis.....	42
2.10.1	Kualitas Layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan PT Relasi Laksana Wisata.....	42
2.10.2	Kepercayaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan PT Relasi Laksana Wisata	42
2.10.3	Retensi Pelanggan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan PT Relasi Laksana Wisata.....	43
2.10.4	Kualitas Layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan PT Relasi Laksana Wisata	43
2.10.5	Kepercayaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan PT Relasi Laksana Wisata	44
2.10.6	Retensi Pelanggan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan PT Relasi Laksana Wisata	44
2.10.7	Kepuasan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Loyalitas Pelanggan PT Relasi Laksana Wisata	45
2.10.8	Kualitas Layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan dengan kepuasan sebagai variabel intervening PT Relasi Laksana Wisata	46
2.10.9	Kepercayaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan dengan kepuasan sebagai variabel intervening PT Relasi Laksana Wisata	46
2.10.10	Retensi Pelanggan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan dengan kepuasan sebagai variabel intervening PT Relasi Laksana Wisata	47
BAB III METODE PENELITIAN.....		49
3.1	Identifikasi Variabel.....	49
3.2	Definisi Operasional Variabel	49
3.2.1	Kualitas Pelayanan (X1)	49
3.2.2	Kepercayaan Pelanggan (X2)	50
3.2.3	<i>Customer Retention</i> (X3).....	51
3.2.4	Kepuasan Pelanggan (Z).....	52
3.2.5	Loyalitas Pelanggan (Y)	53
3.3	Desain Penelitian.....	53
3.4	Jenis Data	54
3.4.1	Data Primer	54
3.4.2	Data Sekunder.....	54
3.5	Populasi, Sampel dan Teknik Pengambilan Sampel	54
3.5.1	Populasi.....	54
3.5.2	Sampel	54
3.5.3	Teknik Pengambilan Sampel	55
3.5.4	Teknik Pengumpulan Data	55
3.6	Statistik Deskriptif.....	56
3.7	Pengujian Hipotesis	57

1.	Pengujian Outer Model.....	57
2.	Pengujian Model Struktural (<i>Inner Model</i>)	58
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN		60
4.1	Gambaran Umum Objek Penelitian	60
4.2	Gambaran Umum Responden.....	61
4.2.1	Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	61
4.2.2	Responden Berdasarkan Usia	62
4.2.3	Responden Berdasarkan Paket.....	62
4.2.4	Responden Berdasarkan Kloter.....	63
4.3	Analisis Deskriptif Variabel Penelitian	63
4.4	Hasil Analisis Data.....	69
4.5	Pembahasan.....	76
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....		93
5.1	Kesimpulan.....	93
5.2	Saran.....	94
DAFTAR PUSTAKA.....		95



DAFTAR TABEL

Halaman

Tabel 1.1 Korporasi Pesaing Sejenis PT Relasi Laksana Wisata (2025).....	3
Tabel 1.2 Hasil Survei Kepuasan Jamaah Umrah PT Relasi Laksana Wisata	4
Tabel 2.1 Ringkasan Penelitian (Nurcholis & Susanti, 2025).....	27
Tabel 2.2 Ringkasan Penelitian (Rusliani & Notaria, 2025)	28
Tabel 2.3 Ringkasan Penelitian (Rextianto, 2025).....	29
Tabel 2.4 Ringkasan Penelitian (Dewantari et al., 2024)	30
Tabel 2.5 Ringkasan Penelitian (Rinata et al., 2024).....	31
Tabel 2.6 Ringkasan Penelitian (Pangesti et al., 2024)	32
Tabel 2.7 Ringkasan Penelitian (Fadhilah & Nainggolan, 2024).....	33
Tabel 2.8 Ringkasan Penelitian (Diniyah & Hendrayanti, 2023).....	34
Tabel 2.9 Ringkasan Penelitian (Lorensia & Ningrum, 2023).....	35
Tabel 2.10 Ringkasan Penelitian (Andri & Suryanto, 2023).....	36
Tabel 2.11 Ringkasan Penelitian (Ratu & Idris, 2023).....	37
Tabel 2.12 Ringkasan Penelitian (Hafidz & Muslimah, 2023).....	38
Tabel 2.13 Ringkasan Penelitian (M. Purba et al., 2023).....	39
Tabel 2.14 Ringkasan Penelitian (Rahma & Ekowati, 2022).....	40
Tabel 2.15 Ringkasan Penelitian (Indah Yani & Sugiyanto, 2022)	41
Tabel 3.1 Skala Likert.....	57
Tabel 3.2 <i>Goodness Of Fit Model</i>	59
Tabel 4.1 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	64
Tabel 4.2 Responden Berdasarkan Usia.....	64
Tabel 4.3 Responden Berdasarkan Paket	65
Tabel 4.4 Responden Berdasarkan Kloter.....	65
Tabel 4.5 Frekuensi Jawaban Responden Variabel Kualitas Pelayanan (X1).....	66
Tabel 4.6 Frekuensi Jawaban Responden Variabel Kepercayaan (X2).....	67
Tabel 4.7 Frekuensi Jawaban Responden Variabel <i>Customer Retention</i> (X3).....	68
Tabel 4.8 Frekuensi Jawaban Responden Variabel Kepuasan Pelanggan (Z).....	69
Tabel 4.9 Frekuensi Jawaban Responden Variabel Loyalitas Pelanggan (Y).....	70
Tabel 4.10 Hasil <i>Outer-loadings</i>	71
Tabel 4.11 Hasil <i>Contruck Reliability</i> dan <i>validity</i>	72
Tabel 4.12 Nilai Koefisien Jalur Pengaruh Langsung	72
Tabel 4.13 Nilai Koefisien Jalur Pengaruh Tidak Langsung.....	72
Tabel 4.14 Koefisien Jalur Pengaruh Total.....	73
Tabel 4.15 Rekapitulasi Hasil Pengujian Hipotesis.....	74
Tabel 4.16 <i>Adjusted R-squared coefficients</i>	75

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Kajian Teori.....	8
Gambar 2.2 Kerangka Konseptual Penelitian.....	42
Gambar 4.1 Logo PT Relasi Laksana Wisata Kab. Jember.....	61
Gambar 4.2 Struktur Organisasi PT Relasi Laksana Wisata Kab. Jember.....	62
Gambar 4.3 Hasil Analisis	74



DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1. Kuesioner.....	102
Lampiran 2. Biodata Singkat Jamaah Umroh PT Relasi Laksana Wisata.....	106
Lampiran 3. Tabulasi Jawaban Responden	112
Lampiran 4. Karakteristik Responden.....	117
Lampiran 5. Frekuensi Jawaban Responden	118
Lampiran 6. Hasil Analisis Daya SmartPLS	127

