

TESIS

PENGARUH *BANK SERVICE QUALITY* TERHADAP LOYALITAS NASABAH DENGAN KEPUASAN DAN KEPERCAYAAN SEBAGAI INTERVENING DALAM MENGUNAKAN PRODUK KREDIT KONSUMTIF



Oleh :

MASHURI NUR ALFIKRI

NIM: 1920318310009

**PROGRAM MAGISTER MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS LAMBUNG MANGKURAT
BANJARMASIN
2023**

LEMBAR PERSETUJUAN

**JUDUL TESIS : PENGARUH *BANK SERVICE QUALITY*
TERHADAP LOYALITAS NASABAH DENGAN
KEPUASAN DAN KEPERCAYAAN SEBAGAI
INTERVENING DALAM MENGGUNAKAN
PRODUK KREDIT KONSUMTIF**

NAMA : MASHURI NUR ALFIKRI

NIM : 1920318310009

Pembimbing,



DR. H. M. Riza Firdaus, SE., M.M
NIP. 19670909 199303 1 001

Mengetahui,

**Ketua Program Magister Manajemen
Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Lambung Mangkurat**



Arifin, M.Si
9600208 198703 1 001

Tanggal lulus : 3 Juli 2023

LEMBAR PENGESAHAN

PENGARUH *BANK SERVICE QUALITY* TERHADAP LOYALITAS NASABAH DENGAN KEPUASAN DAN KEPERCAYAAN SEBAGAI INTERVENING DALAM MENGGUNAKAN PRODUK KREDIT KONSUMTIF

T E S I S

OLEH

MASHURI NUR ALFIKRI

NIM: 1920318310009

Telah dipertibungkan di depan Tim Penguji Tesis dan dinyatakan diterima sebagai salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar Magister Manajemen (M.M.)

Pada tanggal : 3 Juli 2023

Susunan Tim Penguji

Ketua,

DR. Raden Roro Yulianti Prihatiningrum, SE., M.Si
NIP : 19730727 200112 2 001

Sekretaris,

DR. Nuril Huda, SE., MM
NIP : 19721021 199903 1 002

Anggota,

M. Yudy Rachman, SE., M.M
NIP : 19821023 200501 1 001

Pembimbing,

DR. H. M. Riza Firdaus, SE., M.M
NIP : 19670909 199303 1 001

Mengetahui,

Ketua Program Magister Manajemen
Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Lambung Mangkurat



Zakhrudi Ariffin, M.Si
NIP : 19600208 198703 1 001

(Handwritten signatures of the four members of the Tesis Examination Team)

SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini menyatakan dengan sesungguhnya, bahwa Tesis ini merupakan hasil penelitian yang telah saya lakukan, segala kutipan dan bantuan dari berbagai sumber telah diungkapkan sebagaimana mestinya. Tesis ini belum pernah di publikasikan untuk keperluan lain oleh siapapun juga. Apabila di kemudian hari ternyata pernyataan saya ini tidak benar maka saya bersedia menerima akibat hukum dari tidak benaran pernyataan tersebut.

Banjarmasin, Juli 2023
Yang membuat pernyataan



Mashuri Nur Alfikri
1920318310009

KATA PENGANTAR

Assalamualaikum warahmatullahi wabarakatuh.

Alhamdulillah Robbil'alamin, segala puji dan syukur kami panjatkan kehadirat Allah SWT yang telah memberikan taufik, hidayah, kasih dan sayangNYA, serta sholawat dan salam kepada Nabi Muhammad SAW semoga kita mendapatkan syafaat pada hari akhir, akhirnya peneliti dapat menyelesaikan tesis yang berjudul Pengaruh *Bank Service Quality* Terhadap Loyalitas Nasabah Dengan Kepuasan dan Kepercayaan Sebagai Intervening Dalam Menggunakan Produk Kredit Konsumtif. Tesis ditulis dalam rangka memenuhi sebagai persyaratan untuk memperoleh gelar (S.2) Magister Manajemen di Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin. Penulis menyadari bahwa tesis ini dapat diselesaikan berkat dukungan dan bantuan dari berbagai pihak, oleh karena itu penulis berterima kasih kepada semua pihak yang secara langsung maupun tidak langsung memberikan kontribusi dalam menyelesaikan tesis ini.

1. Bapak DR. Zakhyadi Ariffin, M.Si selaku Ketua Program Magister Manajemen Universitas Lambung Mangkurat.
2. Bapak DR. H. M. Riza Firdaus, SE., M.M selaku dosen pembimbing yang sudah sangat sabar dalam memberikan bimbingan kepada saya dan selalu memberikan support dalam penyelesaian tesis saya.
3. Ibu DR. Raden Roro Yulianti Prihatiningrum, SE, M.Si selaku ketua penguji serta memberikan arahan dalam merampungkan Tesis saya.
4. Bapak DR. Nuril Huda, SE, MM selaku sekertaris penguji serta memberikan arahan dalam merampungkan Tesis saya.

5. Bapak M. Yudy Rachman, SE, M.M selaku penguji serta memberikan arahan dalam merampungkan Tesis saya.
6. Bank Kalsel tempat saya bekerja yang sudah memberikan ijin belajar dan melakukan penelitian tesis.
7. Istri Eka Ardiani serta anak Muhammad Makki Alfikri, Aisyah Madina Alfikri dan Khadijah Alea Salma Alfikri, orang tua Muhammad Saleh dan Norhasinah, adik Rahmattullah Alfikri (ditunggu gelar S3 nya) dan istri Nia Agustina Irawati, Ratu Rini Alfikri (dokter gigi yang ditunggu gelar S2 nya) yang tiada henti-hentinya selalu memberikan do'a dan dorongan moril maupun materiil.
8. Admin dan para karyawan dari Program Magister Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis yang selalu memberikan bantuan dan dukungan dalam penyelesaian tesis.
9. Seluruh rekan-rekan mahasiswa Program Magister Manajemen Universitas Lambung Mangkurat
10. Semua pihak yang telah memberikan dukungan dan partisipasinya baik langsung maupun tidak langsung yang terlibat dalam penyelesaian penulisan tesis ini.

Sebagai penutup kata, peneliti dengan kerendahan hati sangat menyadari dan mengakui banyak kekurangan serta kesalahan dalam penyusunan tesis ini yang disebabkan oleh keterbatasan pengetahuan serta pengalaman peneliti.

Akhirnya peneliti mendo'akan semoga segala kebaikan, bantuan, dan dukungan dari semua pihak, mudah-mudahan akan bernilai ibadah dan mendapatkan pahala

yang berlipat ganda dari Allah SWT dan semoga tesis ini dapat bermanfaat bagi kita semua, amin

Wassalamualaikum warahmatullahi wabarakatuh

Banjarmasin, Juli 2023

Peneliti



MASHURI NUR ALFIKRI

 1920318310009

ABSTRACT

Mashuri Nur Alfikri, The Influence of Bank Service Quality on Bank Customers' Loyalty with Customers' Satisfaction and Trust as the Intervening in using credit products. H. M. Riza Firdaus (Advisor).

The research was aimed at testing dan analyzing the influence of Bank Service Quality on customers' satisfaction (X1), the influence of Bank Service Quality on customers' trust (X2), the influence of Bank Service Quality on customers' loyalty (X3), the influence of customers' satisfaction on customers' loyalty (X4), the influence of trust on customers' loyalty (X5), the influence of Bank Service Quality on customers' loyalty and the customers' satisfaction as the intervening variable (X6), and the influence Bank Service Quality on customers' loyalty and customers' trust as the intervening variable (X7).

Furthermore, the research population was the government employees who utilized consumptive products of the bank. The sample of this research was determined by using the Ferdinand formula (2014). The number of samples was 150 customers using the purposive sampling method. This research used primary data using a questionnaire. The data analysis method used in this research used Structural Equation Modeling and offered path analytics capabilities. The path analysis used in this research was Partial Least Squares (PLS), using Smart-PLS.

The result of this research concluded that partially Bank Service Quality has an effect on customers' trust, Bank Service Quality has an effect on customers' loyalty, satisfaction affects customers' loyalty, trust affects customers' loyalty, Bank Service Quality influences customers' loyalty with customers' satisfaction as the intervening variable, dan Bank Service Quality influences customers' loyalty with the trust as the intervening variable (X7).

Key Words: *Bank Service Quality, Satisfaction, Trust, and Loyalty*

Banjarmasin, June 25, 2023
Approved by:
Head of Language Center



Prof. Dr. Fatchul Mu'in, M. Hum.
NIP 196103041989031003

ABSTRAKSI

Mashuri Nur Alfikri, Pengaruh *Bank Service Quality* Terhadap Loyalitas Nasabah dengan Kepuasan dan Kepercayaan sebagai *Intervening* dalam Menggunakan Produk Kredit Konsumtif. Pembimbing Bapak H. M. Riza Firdaus. Penelitian ini bertujuan untuk menguji dan menganalisis pengaruh *Bank Service Quality* terhadap kepuasan nasabah, pengaruh *Bank Service Quality* terhadap kepercayaan nasabah, pengaruh *Bank Service Quality* terhadap loyalitas nasabah, pengaruh kepuasan terhadap loyalitas nasabah, pengaruh kepercayaan terhadap loyalitas nasabah, pengaruh *Bank Service Quality* terhadap loyalitas nasabah dengan kepuasan nasabah sebagai variabel intervening, dan pengaruh *Bank Service Quality* terhadap loyalitas nasabah dengan kepercayaan nasabah sebagai variabel intervening.

Populasi penelitian ini adalah PNS yang menggunakan produk konsumtif. Penentuan jumlah sampel menggunakan rumus Ferdinand (2014) sebanyak 150 orang nasabah dengan metode pengambilan sampel *purposive sampling*. Penelitian ini menggunakan data primer berupa kuisioner. Metode analisis data yang akan digunakan di penelitian ini adalah dengan menggunakan *Structural Equation Modeling* dan menawarkan kemampuan *Path Analytic*. Analisis jalur yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah *Partial Least Squares* (PLS), menggunakan Smart-PLS. Hasil penelitian menyimpulkan bahwa secara langsung *Bank Service Quality* berpengaruh terhadap kepuasan nasabah, *Bank Service Quality* berpengaruh terhadap kepercayaan nasabah, *Bank Service Quality* berpengaruh terhadap loyalitas nasabah, kepuasan berpengaruh terhadap loyalitas nasabah, kepercayaan berpengaruh terhadap loyalitas nasabah, dan secara tidak langsung *Bank Service Quality* berpengaruh terhadap loyalitas nasabah dengan kepuasan nasabah sebagai variabel intervening, dan *Bank Service Quality* berpengaruh terhadap loyalitas nasabah dengan kepercayaan nasabah sebagai variabel intervening.

Kata Kunci : *Bank Service Quality*, Kepuasan, Kepercayaan dan Loyalitas

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN SAMPUL DEPAN	
LEMBAR PENGESAHAN	i
LEMBAR PERSETUJUAN	ii
SURAT PERNYATAAN	iii
KATA PENGANTAR	iv
ABSTRACT.....	vii
ABSTRAKSI	viii
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv
 BAB 1 PENDAHULUAN	 1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah	16
1.3 Tujuan Penelitian.....	17
1.4 Manfaat Penelitian	18
 BAB II KAJIAN PUSTAKA	 19
2.1 Pemasaran Jasa	19
2.2 Kualitas Pelayanan	22
2.3 <i>Bank Service Quality</i>	25
2.4 Kepuasan Nasabah	28
2.4.1 Pengertian Kepuasan Nasabah	28
2.4.2 Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan	29
2.4.3 Indikator Kepuasan Nasabah.....	31
2.5 Kepercayaan	32
2.5.1 Pengertian Kepercayaan	32
2.5.2 Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepercayaan	33
2.5.3 Indikator Kepercayaan.....	33
2.6 Loyalitas Nasabah	34
2.6.1 Pengertian Loyalitas Nasabah.....	34
2.6.2 Tahapan Terbentuknya Loyalitas.....	35
2.6.3 Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Loyalitas Pelanggan	36
2.6.4 Indikator Loyalitas Nasabah	38
2.7 Hasil Penelitian Sebelumnya	39
 BAB III KERANGKA KONSEPTUAL DAN HIPOTESIS PENELITIAN	 31
3.1 Kerangka Konseptual.....	31
3.2 Hipotesis Penelitian.....	46
3.2.1 Pengaruh <i>Bank Service Quality</i> terhadap Kepuasan.....	46

3.2.2 Pengaruh <i>Bank Service Quality</i> terhadap Kepercayaan	47
3.2.3 Pengaruh <i>Bank Service Quality</i> terhadap Loyalitas.....	47
3.2.4 Pengaruh Kepuasan terhadap Loyalitas.....	48
3.2.5 Pengaruh Kepercayaan terhadap Loyalitas	49
3.2.6 Pengaruh BSQ terhadap Loyalitas dengan Kepuasan Sebagai Intervening	50
3.2.7 Pengaruh BSQ terhadap Loyalitas dengan Kepercayaan Sebagai Intervening	50
BAB VI METODE PENELITIAN	52
4.1 Jenis dan Tempat Penelitian	52
4.2 Unit Analisis	52
4.3 Populasi dan Sampel	53
4.4 Metode Pengambilan Sampel	54
4.5 Definisi Operasional Variabel	55
4.6 Pengukuran Variabel	58
4.7 Metode Pengumpulan Data	59
4.8 Teknik Analisis Data	59
4.8.1 Uji Statistik Deskriptif.....	61
4.8.2 Uji <i>Outlier</i>	61
4.8.3 Uji Model Struktural atau <i>Inner Model</i>	63
4.8.4 Uji Model Pengukuran atau <i>Outer Model (Measurement Model)</i> ...	64
4.8.5 Uji Pengaruh Tidak Langsung	66
4.9 Jadwal Penelitian.....	67
BAB V HASIL PENELITIAN DAN ANALISIS	68
5.1 Gambaran Umum Objek Penelitian	68
5.2 Karakteristik Responden	72
5.3 Deskripsi Statistik Variabel <i>Bank Service Quality</i>	74
5.4 Deskripsi Statistik Variabel Kepuasan	75
5.5 Deskripsi Statistik Variabel Kepercayaan.....	77
5.6 Deskripsi Statistik Variabel Loyalitas	78
5.7 Uji <i>Outlier</i>	79
5.8 Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen.....	80
5.8.1 Hasil Analisis <i>Structure Equation Model in Partial Least Square</i> (<i>SEM PLS</i>)	80
5.8.2 Evaluasi <i>Outer Model</i>	81
5.8.3 Validitas Konvergen	82
5.8.4 Validitas Diskriminan	85
5.8.5 Reliabilitas.....	87
5.8.6 Pengujian Model Struktural (<i>Inner Model</i>)	88
5.8.6.1 R Square	89
5.8.6.2 Predictive Relevance (Q Square)	91
5.8.6.3 F Square	93
5.8.6.4 Hasil Pengujian Hipotesis/Path Coefficient.....	94
5.9 Pembahasan Hasil Penelitian	100

5.9.1 <i>Bank Services Quality</i> terpredeksi berpengaruh terhadap Kepuasan pada Bank Kalsel Cabang Utama Banjarmasin	100
5.9.2 Pengaruh <i>Bank Service Quality</i> terpredeksi terhadap Kepercayaan	102
5.9.3 Pengaruh <i>Bank Service Quality</i> terpredeksi terhadap Loyalitas ...	103
5.9.4 Pengaruh Kepuasan terpredeksi terhadap Loyalitas	104
5.9.5 Pengaruh Kepercayaan terpredeksi terhadap Loyalitas.....	105
5.9.6 Pengaruh <i>Bank Services Quality</i> terpredeksi terhadap Loyalitas Melalui Kepuasan	107
5.9.7 Pengaruh <i>Bank Services Quality</i> terpredeksi terhadap Loyalitas Mealui Kepercayaan	108
5.10 Implikasi Hasil Penelitian	109
5.10.1 Implikasi Teoritis	109
5.10.2 Implikasi Manajerial	110
5.11 Keterbatasan Penelitian	115
 BAB VI PENUTUP	116
6.1 Kesimpulan	116
6.2 Saran.....	116
 DAFTAR PUSTAKA	120
LAMPIRAN	
Kuesioner Penelitian	128
Hasil Uji Outlier	134
Hasil Kuesioner Penelitian.....	135

DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
1.1 Indikator Kinerja Bank Umum Konvensional (milyar).....	2
1.2 Data Nominal Kredit Bank Kalsel Cabang Utama	3
1.3 Data <i>Number of Account</i> NOA Kredit Bank Kalsel Cabang Utama	3
1.4 Jenis Kredit Konsumtif Bank Kalsel Cabang Utama (2019 s.d 2021)	5
1.5 Noa Kredit Konsumtif ASN (sumber pembayaran dari gaji atau tunjangan)	6
1.6 Research Gap, Penelitian, Temuan	13
2.1 Perbandingan antara Servqual dengan BSQ.....	26
2.2 Perbandingan Variabel Penelitian yang Lalu dengan Variabel Penelitian Yang Akan penulis teliti	39
4.1 Kredit konsumtif (Bank Kalsel Cabang Utama Banjarmasin)	53
4.2 Skala Likert	59
4.3 Kriteria Evaluasi Inner.....	63
4.4 Kriteria Evaluasi Validitas dan Reliabilitas Variabel dengan Indikator Reflektif	65
4.5 Kriteria Evaluasi Validitas Variabel dengan Indikator Formatif	66
5.1 Presentase Jenis Kelamin Responden	72
5.2 Umur Responden.....	73
5.3 Presentase Pendidikan Terakhir Responden.....	73
5.4 Gambaran Frekuensi Jawaban Responden Bank Service Quality	74
5.5 Gambaran Frekuensi Jawaban Responden Variabel Kepuasan	76
5.6 Gambaran Frekuensi Jawaban Responden Variabel Kepercayaan	77
5.7 Gambaran Frekuensi Jawaban Responden Variabel Loyalitas	78
5.8 Uji Validitas Konvergen	83
5.9 Nilai VIF	84
5.10 Nilai Fornell-Larcker Criterion	85
5.11 Nilai Loading Silang (Cross Loading).....	86
5.12 Uji Reliabilitas	88
5.13 Hasil Pengujian Goodness of fit.....	90
5.14 Predictive Relevance.....	92
5.15 Uji F Square.....	93
5.16 Pengujian Hipotesis	95

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
3.1 Model Penelitian	45
5.1 Diagram Konseptual Model Partial Least Square	81
5.2 Model Struktural	89
5.3 Predictive Relevance.....	92
5.4 Pengujian Hipotesis	95

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran

1. Lembar Kuesioner
2. Lembar hasil uji outlier

