

**KAJIAN KEPUASAN NASABAH DAN KEPERCAYAAN SEBAGAI
MEDIASI PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
LOYALITAS NASABAH PADA PT BPR BANK BOYOLALI**

TESIS

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Menyelesaikan
Program Pascasarjana Prodi Magister Manajemen
Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi (STIE) "AUB" Surakarta



Oleh :

NUGRAHINI INDAH KURNIA SARI

2019 015 156

**PROGRAM MAGISTER MANAJEMEN
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI (STIE) - AUB
SURAKARTA
2021**

Abstrak

Tujuan penelitian ini adalah menguji dan menganalisis secara empiris Kajian Kepuasan Nasabah Dan Kepercayaan Sebagai Mediasi Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah Pada PT BPR Bank Boyolali. Data yang digunakan adalah data primer dengan mengambil sampel nasabah pada PT BPR Bank Boyolali (Perseroda) sebanyak 100 nasabah. Metode analisa data diuji dengan uji validitas, uji reliabilitas, uji liniertas, uji partial (uji t), uji analisa jalur. uji serempak (uji F), dan uji *R square*. Hasil uj

i t yaitu Bukti fisik berpengaruh tidak signifikan terhadap kepuasan nasabah,Kehandalan berpengaruh tidak signifikan terhadap kepuasan nasabah, Daya tanggap berpengaruh tidak signifikan terhadap kepuasan nasabah, Jaminan berpengaruh tidak signifikan terhadap kepuasan nasabah, Empati berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah PT BPR Bank Boyolali (Perseroda), Bukti fisik berpengaruh tidak signifikan terhadap kepercayaan nasabah, Kehandalan berpengaruh tidak signifikan terhadap kepercayaan nasabah, Daya tanggap berpengaruh tidak signifikan terhadap kepercayaan nasabah, Jaminan berpengaruh tidak signifikan terhadap kepercayaan nasabah, Empati berpengaruh signifikan terhadap kepercayaan nasabah, Buktifisik berpengaruh tidak signifikan terhadap loyalitas nasabah, Kehandalan berpengaruh tidak signifikan terhadap loyalitasnasabah, Daya tanggap berpengaruh tidak signifikan terhadap loyalitas, Jaminan berpengaruh tidak signifikan terhadap loyalitasnasabah, Empati berpengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah, Kepuasan berpengaruh tidak signifikan terhadap loyalitas nasabah dan Kepercayaan berpengaruh tidak signifikan terhadap loyalitas nasabah PT BPR Bank Boyolali (Perseroda).Berdasarkan uji serempak (Uji F) secara simultan atau bersama-sama variabel bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan ,empati, kepuasan dan kepercayaan berpengaruh secara signifikan terhadap loyalitas nasabah PT BPR Bank Boyolali (Perseroda). Hasil Uji Determinasi (R^2) nilai R^2 square total sebesar 0,7912 yang artinya variabel loyalitas nasabah PT BPR Bank Boyolali (Perseroda). dijelaskan oleh bukti fisik,kehandalan, daya tanggap, jaminan dan empati, dengan kepuasan dan kepercayaan sebagai variabel interverning sebesar 79,12% dan sisanya sebesar 20,88 % dijelaskan faktor lain diluar model penelitian. Pengaruh empati terhadap loyalitas nasabah secara langsung mempunyai nilai tertinggi dan signifikan.

Kata kunci : Bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan, empati, kepuasan,kepercayaan, loyalitas

Abstract

The purpose of this research is to test and analyze empirically the Study of Customer Satisfaction and Trust as a Mediation of the Effect of Service Quality on Customer Loyalty at PT BPR Bank Boyolali. The data used are primary data by taking a sample of 100 customers at PT BPR Bank Boyolali (Perseroda). The data analysis method was tested by validity test, reliability test, linear paper test, partial test (t test), path analysis test. simultaneous test (F test), and R square test. The results of the t test, namely physical evidence has no significant effect on customer satisfaction. Reliability has no significant effect on customer satisfaction, Responsiveness has no significant effect on customer satisfaction, Guarantee has no significant effect on customer satisfaction Empathy has a significant effect on customer satisfaction PT BPR Bank Boyolali (Perseroda), Physical evidence has no significant effect on customer trust, reliability has no significant effect on customer trust, responsiveness has no significant effect on customer trust, collateral has no significant effect on customer trust, empathy has a significant effect on customer trust, physical evidence has no significant effect on customer loyalty, Reliability has no significant effect on customer loyalty, Responsiveness has no significant effect on loyalty, Guarantee has no significant effect on customer loyalty, Empathy has a sig customer loyalty is significant, satisfaction does not have a significant effect on customer loyalty and trust does not have a significant effect on customer loyalty at PT BPR Bank Boyolali (Perseroda). Based on the simultaneous test (Test F) simultaneously or together the variables of physical evidence, reliability, responsiveness, assurance, empathy, satisfaction and trust have a significant effect on customer loyalty of PT BPR Bank Boyolali (Perseroda). The results of the Determination Test (R²) total R² square value of 0.7912, which means the customer loyalty variable of PT BPR Bank Boyolali (Perseroda). explained by physical evidence, reliability, responsiveness, assurance and empathy, with satisfaction and trust as an intervening variable of 79.12% and the remaining 20.88% explained other factors outside the research model. The direct effect of empathy on customer loyalty has the highest and significant value.

Keywords: physical evidence, reliability, responsiveness, assurance, empathy, satisfaction, trust, loyalty