

**MENINGKATKAN KEPUASAN DAN LOYALITAS  
NASABAH PADA PT. BPR. BANK BOYOLALI  
PERSERODA**

**TESIS**

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



Oleh:

**SUPRIYADI  
2019015172**

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

## PERNYATAAN KEASLIAN TESIS

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : SUPRIYADI  
NIM : 2019015172  
Konsentrasi : Manajemen Pemasaran  
Judul Tesis : Meningkatkan Kepuasan dan Loyalitas Nasabah pada  
PT. BPR. Bank Boyolali Perseroda

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa tesis yang saya serahkan ini benar-benar merupakan hasil karya saya sendiri, kecuali kutipan-kutipan dan ringkasan-ringkasan yang semuanya telah dijelaskan sumbernya. Apabila di kemudian hari terbukti atau dapat dibuktikan tesis ini hasil jiplakan, melanggar norma dan kaidah-kaidah akademik, maka gelar dan ijazah yang diberikan oleh STIE "AUB" Surakarta yang saya terima dapat dicabut atau ditinjau kembali.

Surakarta, 23 April 2021

Yang membuat pernyataan,

  
Supriyadi



## HALAMAN PERSETUJUAN

Nama : SUPRIYADI  
Nim : 2019015172  
Program : Pascasarjana  
Program Studi : Magister Manajemen  
Konsentrasi : Manajemen Pemasaran  
Judul Tesis : Meningkatkan Kepuasan dan Loyalitas Nasabah  
pada PT. BPR. Bank Boyolali Perseroda  
Dosen Pembimbing : Dr. Mulyanto, SH, MM

Surakarta, 23 April 2021

Disetujui Oleh :

Dosen Pembimbing

  
Dr. Mulyanto, SH, MM

TESIS

**MENINGKATKAN KEPUASAN DAN LOYALITAS NASABAH  
PADA PT. BPR. BANK BOYOLALI PERSERODA**

Oleh :

***SUPRIYADI***

2019015172

Telah dipertahankan di depan Dewan Penguji  
Pada tanggal 8 Mei 2021  
Dan dinyatakan telah memenuhi syarat untuk diterima

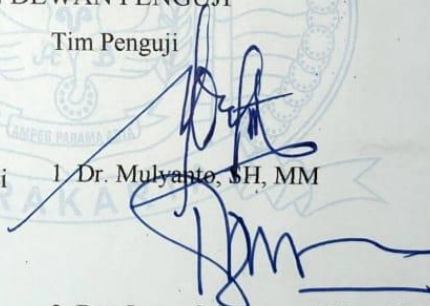
SUSUNAN DEWAN PENGUJI

Ketua Tim Penguji



Dr. Septiana Novita Dewi, MM, M.Si

Tim Penguji



1. Dr. Mulyanto, SH, MM

2. Dra. Ipung Sri Purwanti Hery, M.Hum, Ph.D

Surakarta, 29 Mei 2021  
KETUA PRODI S2-MM  
  
Dr. SITI FATONAH, MM  
NIPY. 088/D/AUB/1984

## **HALAMAN MOTTO**

Jadikan Kepuasan Pelanggan Sebagai Modal Dasar  
Menciptakan Produk Bermutu Tinggi

## **HALAMAN PERSEMBAHAN**

Tesis ini penulis dedikasikan kepada kedua orang tua tercinta Ayahanda dan Ibunda, ketulusanya dari hati atas doa yang tak pernah putus, semangat yang tak ternilai. Serta Untuk Orang-Orang Terdekatku Yang Tersayang, Dan Untuk Almamater Kebanggaanku

## **KATA PENGANTAR**

Puji syukur Alhamdulillah peneliti panjatkan kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya, sehingga tesis dengan judul “Meningkatkan Kepuasan dan Loyalitas Nasabah pada PT. BPR. Bank Boyolali Perseroda” dapat peneliti selesaikan sebagai tugas akhir untuk memenuhi salah satu persyaratan guna memperoleh gelar S<sub>2</sub>/Pascasarjana pada program studi Magister Manajemen STIE “AUB” Surakarta. Segala usaha dan upaya telah peneliti lakukan untuk menyelesaikan tesis ini sebaik mungkin, namun peneliti menyadari sepenuhnya bahwa tesis ini tidak lepas dari berbagai kekurangan, sehingga kritik dan saran dari berbagai pihak yang sifatnya membangun, sangat peneliti harapkan demi perbaikan dan penyempurnaan tesis ini.

Pada kesempatan ini peneliti ingin mengucapkan rasa terima kasih yang sedalam-dalamnya kepada

1. Dr. Agus Utomo, selaku Ketua Sekolah Tinggi ilmu Ekonomi (STIE) “AUB” Surakarta.
2. Dr. Siti Fatonah, MM, selaku Ketua S<sub>2</sub>/Pascasarjana pada program studi Magister Manajemen STIE “AUB” Surakarta.
3. Dr. Mulyanto, SH, MM, selaku Dosen Pembimbing yang telah senantiasa dengan senang hati memberikan bimbingan, arahan, dan motivasi kepada peneliti selama penulisan tesis ini.
4. Pimpinan dan Staf Pegawai di STIE “AUB” Surakarta yang bersedia memberikan ijin dan tempat untuk mengadakan penelitian.

5. Bapak dan Ibu Dosen yang telah membagi ilmunya selama menempuh pendidikan di S<sub>2</sub>/Pascasarjana pada program studi Magister Manajemen STIE “AUB” Surakarta.
6. Berbagai pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu, yang telah membantu hingga tersusunnya tesis ini.

Mudah-mudahan tesis ini dapat bermanfaat bagi penyusun sendiri dan semua pihak yang membutuhkan. Atas segala bantuan dan partisipasi yang telah diberikan semoga menjadi amal saleh dan mendapat balasan yang berlipat ganda oleh Allah SWT. Amin Amin.

Surakarta, 23 April 2021

Peneliti



Supriyadi



## ABSTRAK

Penelitian bertujuan untuk mengetahui, menguji dan menganalisis secara empiris pengaruh kualitas pelayanan dimensi *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance* dan *emphaty* terhadap loyalitas nasabah dengan variabel intervening kepuasan pada PT. BPR. Bank Boyolali Perseroda.

Pengumpulan data dilakukan dengan observasi dokumentasi dan kuesioner. Pengambilan sampel dengan menggunakan teknik Slovin sejumlah 98 responden dengan tingkat kesalahan 10%. Analisis data menggunakan analisis jalur, uji t, uji F dan uji  $R^2$  total.

Hasil penelitian secara parsial menunjukkan *tangibles*, *reliability*, *responsiveness* dan *assurance* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan sedangkan *emphaty* berpengaruh negatif dan tidak signifikan; *tangibles*, *reliability*, *emphaty* dan kepuasan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas sedangkan *responsiveness* berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap loyalitas nasabah serta *assurance* berpengaruh negatif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah. Uji F menjelaskan secara bersama-sama variabel bebas mempengaruhi loyalitas. Nilai  $R^2$  total sebesar 0,904 artinya loyalitas dijelaskan oleh *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *emphaty*, dan kepuasan sebesar 90,4 % dan sisanya sebesar 9,6 % dijelaskan variabel lain diluar model penelitian, misal variabel kepercayaan, produk, citra dan lain-lain. Analisis jalur menunjukkan bahwa pengaruh langsung kualitas pelayanan dimensi *emphaty* terhadap loyalitas merupakan jalur yang paling efektif dan dominan dibandingkan jalur yang lain.

Kata kunci : Kualitas pelayanan, Kepuasan, Loyalitas.

## ABSTRACT

This study aims to determine, test and empirically analyze the influence of service quality dimensions of tangibles, reliability, responsiveness, assurance and empathy on customer loyalty with the intervening variable satisfaction at PT. BPR. Boyolali Perseroda Bank.

Data collection was carried out by observing documentation and questionnaires. Sampling using the Slovin technique a number of 98 respondents with an error rate of 10%. Data analysis used path analysis, t test, F test and total  $R^2$  test.

The results of the study partially show tangibles, reliability, responsiveness and assurance have a positive and significant effect on satisfaction while empathy has a negative and insignificant effect; Tangibles, reliability, empathy and satisfaction have a positive and significant effect on loyalty, while responsiveness has a positive and insignificant effect on customer loyalty and assurance has a negative and significant effect on customer loyalty. The F test explains together the independent variables affect loyalty. The total  $R^2$  value of 0.904 means that loyalty is explained by tangibles, reliability, responsiveness, assurance, empathy, and satisfaction of 90.4% and the remaining 9.6% is explained by other variables outside the research model, for example the variables of trust, product, image and others. other. The path analysis shows that the direct effect of service quality on the empathy dimension on loyalty is the most effective and dominant route compared to other channels.

Keywords: Service quality, Satisfaction, Loyalty

## DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL .....	i
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN TESIS .....	ii
HALAMAN PERSETUJUAN .....	iii
HALAMAN PENGESAHAN .....	iv
HALAMAN MOTTO .....	v
HALAMAN PERSEMBAHAN .....	vi
KATA PENGANTAR .....	vii
ABSTRAK .....	ix
ABSTRACT .....	x
DAFTAR ISI .....	xi
DAFTAR TABEL .....	xiv
DAFTAR GAMBAR .....	xv
LAMPIRAN - LAMPIRAN .....	xvi
BAB I. PENDAHULUAN .....	1
A. Latar Belakang Masalah .....	1
B. Pembatasan Masalah.....	6
C. Perumusan Masalah .....	6
D. Tujuan dan Manfaat Penelitian.....	6
BAB II. LANDASAN TEORI.....	9
A. Landasan Teori .....	9
1. Loyalitas.....	9

	2. Kepuasan.....	14
	3. Kualitas Pelayanan.....	18
	B. Penelitian Terdahulu .....	23
	C. Hubungan Antar Variabel .....	27
	D. Kerangka Konseptual .....	35
	E. Hipotesis .....	35
BAB III.	METODE PENELITIAN .....	37
	A. Desain Penelitian .....	37
	B. Obyek dan Lokasi Penelitian .....	38
	C. Variabel Penelitian dan Definisi Operasional Variabel .....	38
	D. Populasi dan Sampel .....	41
	E. Teknik Pengumpulan Data .....	43
	F. Metode Analisis data .....	44
BAB IV	HASIL DAN PEMBAHASAN .....	56
	A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian .....	56
	B. Deskripsi Data Responden .....	56
	C. Hasil Uji Instrumen Penelitian .....	59
	D. Hasil Uji Linieritas.....	61
	E. Hasil Analisis Jalur ( <i>Path Analysis</i> ) .....	62
	F. Hasil Uji Hipotesis.....	65
	G. Analisa Koefisien Korelasi .....	71
	H. Analisa Jalur.....	73
	I. Pembahasan/Implikasi Manajerial.....	77

BAB V	PENUTUP .....	88
	A. Kesimpulan .....	88
	B. Keterbatasan Masalah .....	90
	C. Saran.....	91
DAFTAR PUSTAKA .....		94

## DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel II.1 Mapping Penelitian Terdahulu .....	23
Tabel III.1 Interpretasi Koefisien Korelasi Nilai r.....	51
Tabel IV.1 Deskripsi responden berdasarkan usia.....	57
Tabel IV.2 Deskripsi responden berdasarkan jenis kelamin .....	57
Tabel IV.3 Deskripsi responden berdasarkan Status Pernikahan .....	58
Tabel IV.4 Deskripsi responden berdasarkan pendidikan .....	58
Tabel IV.5 Hasil Uji Validitas.....	59
Tabel IV.6 Hasil Uji Reliabilitas .....	61
Tabel IV.7 Hasil Uji Linearitas .....	61
Tabel IV.8 Hasil Analisis Jalur Persamaan 1 .....	62
Tabel IV.9 Hasil Analisis Jalur Persamaan 2 .....	62
Tabel IV.10 Hasil Uji t Persamaan 1 .....	65
Tabel IV.11 Hasil Uji t Persamaan 2 .....	65
Tabel IV.12 Hasil Uji F Persamaan 1 .....	68
Tabel IV.13 Hasil Uji F Persamaan 2 .....	68
Tabel IV.14 Hasil Koefisien Determinasi Persamaan 1 .....	69
Tabel IV.15 Hasil Koefisien Determinasi Persamaan 2 .....	69
Tabel IV.16 Hasil Analisis Koefisien Korelasi .....	71
Tabel IV.20 Hasil Pengaruh langsung, tidak langsung dan total .....	73

## DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar II.1 Kerangka Konseptual.....	35
Gambar III.1 Desain Penelitian .....	37
Gambar III.2 Pengaruh Langsung dan Pengaruh Tidak Langsung .....	48
Gambar IV.1 Hasil Analisis Jalur .....	76

## LAMPIRAN - LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran Kuesioner Penelitian .....	97
Lampiran Hasil Olah Data .....	101