

TESIS

**ANALISIS PENGARUH KUALITAS LAYANAN,
PENANGANAN KELUHAN, DAN KEPERCAYAAN
TERHADAP LOYALITAS NASABAH DENGAN KEPUASAN
NASABAH SEBAGAI VARIABEL INTERVENING PADA PT.
BANK MAYAPADA INTERNASIONAL, TBK CABANG KAPAS
KRAMPUNG SURABAYA**



Diajukan Oleh :

OTTO WIBISONO
NIM : 1262000012

**PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA
2021**

TESIS

**ANALISIS PENGARUH KUALITAS LAYANAN,
PENANGANAN KELUHAN, DAN KEPERCAYAAN
TERHADAP LOYALITAS NASABAH DENGAN KEPUASAN
NASABAH SEBAGAI VARIABEL INTERVENING PADA PT.
BANK MAYAPADA INTERNASIONAL, TBK CABANG KAPAS
KRAMPUNG SURABAYA**



Diajukan Oleh :

OTTO WIBISONO
NIM : 1262000012

**PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA
2021**

TESIS

**ANALISIS PENGARUH KUALITAS LAYANAN,
PENANGANAN KELUHAN, DAN KEPERCAYAAN
TERHADAP LOYALITAS NASABAH DENGAN KEPUASAN
NASABAH SEBAGAI VARIABEL INTERVENING PADA PT.
BANK MAYAPADA INTERNASIONAL, TBK CABANG KAPAS
KRAMPUNG SURABAYA**

diajukan oleh :

OTTO WIBISONO

NIM : 1262000012

Disetujui untuk diuji :

Surabaya, 15 Desember 2021

Pembimbing I: Dr. Abdul Halik, MM (.....)

Pembimbing II: Dr. Sumiati, MM (.....)

**PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA**

2021

TESIS

ANALISIS PENGARUH KUALITAS LAYANAN, PENANGANAN KELUHAN, DAN KEPERCAYAAN TERHADAP LOYALITAS NASABAH DENGAN KEPUASAN NASABAH SEBAGAI VARIABEL INTERVENING PADA PT. BANK MAYAPADA INTERNASIONAL, TBK CABANG KAPAS KRAMPUNG SURABAYA

diajukan oleh :

OTTO WIBISONO

NIM : 1262000012

Telah dipertahankan di depan Tim Penguji
dan dinyatakan lulus pada ujian tesis Program Studi Magister Manajemen
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya
Pada tanggal 30 Desember 2021

Tim Penguji

Ketua: M. Sihab Ridwan, Ph.D (.....
Anggota: Dr. Abdul Halik, MM (.....
Anggota: Dr. Endah Budharti, MSi (.....



Dr. H. Slamet Riyadi, MSi, AK., CA

NPP. 20220.93.0319

SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Otto Wibisono

NIM : 1262000012

Alamat : Jl. Kapasan Dalam I No. 19, Surabaya, Jawa Timur

Telp : 081235030770

Menyatakan bahwa “Tesis” yang saya buat untuk memenuhi persyaratan kelulusan MM-Untag Surabaya dengan judul: **“Analisis Pengaruh Kualitas Layanan, Penanganan Keluhan, dan Kepercayaan terhadap Loyalitas Nasabah dengan Kepuasan Nasabah sebagai Variabel Intervening pada PT. Bank Mayapada Internasional, Tbk Cabang Kapas Krampung Surabaya”** adalah hasil karya saya sendiri dan bukan “Duplikasi” dari karya orang lain.

Selanjutnya apabila dikemudian hari terdapat klaim dari pihak lain maka hal itu bukan menjadi tanggung jawab Pembimbing dan atau Pengelola Fakultas tetapi menjadi tanggung jawab saya sendiri. Atas hal tersebut saya bersedia menerima sanksi sesuai hukum dan aturan yang berlaku di Indonesia.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya tanpa ada tekanan dan paksaan dari siapapun.

Surabaya, 15 Desember 2021



Otto Wibisono

**SURAT PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA
ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

Sebagai sivitas akademik Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya, saya yang bertanda tangan dibawah ini

Nama : Otto Wibisono
NIM : 1262000012
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis
Program Studi : Magister Manajemen
Jenis Karya : Tesis

Demi perkembangan ilmu pengetahuan, saya menyetujui untuk memberikan kepada Badan Perpustakaan Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya **Hak Bebas Royalti Non Eksklusif (*Non Exclusive Royalty-Free Right*)**, atas karya saya yang berjudul, **“ANALISIS PENGARUH KUALITAS LAYANAN, PENANGANAN KELUHAN, DAN KEPERCAYAAN TERHADAP LOYALITAS NASABAH DENGAN KEPUASAN NASABAH SEBAGAI VARIABEL INTERVENING PADA PT. BANK MAYAPADA INTERNASIONAL, TBK CABANG KAPAS KRAMPUNG SURABAYA”**.

Dengan **Hak Bebas Royalti Non Eksklusif (*Non Exclusive Royalty-Free Right*)**, Badan Perpustakaan Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya berhak menyimpan, mengalihkan media atau memformatkan, mengolah dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, mempublikasikan karya ilmiah saya selama tetap tercantum nama saya sebagai penulis.

Dibuat di: Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya
Pada Tanggal : 15 Desember 2021



Otto W101SONO

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

Motto

- *“Look at a stone cutter hammering away at his rock, perhaps a hundred times without as much as a crack showing in it. Yet at the hundred and first blow it will split in two, and I know it was not the last blow that did it, but all that had gone before”.* (**Jacob Riis**)
- *“It’s not enough to have lived. We should be determined to live for something.”* (**Winston S. Churchill**)

Persembahan

- Untuk Papa dan Mama tercinta, Wibisono (Alm) dan Ruthsiani Imelda Po.
- Untuk Istri dan anak-anak tercinta, Vonny, Matthew, dan Rachel.

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa, karena berkat rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan tesis yang berjudul: Analisis Pengaruh Kualitas Layanan, Penanganan Keluhan, dan Kepercayaan terhadap Loyalitas Nasabah dengan Kepuasan Nasabah sebagai Variabel Intervening pada PT. Bank Mayapada Internasional, Tbk Cabang Kapas Krampung Surabaya.

Penyusunan tesis ini merupakan salah satu syarat untuk memperoleh gelar Magister dalam program studi Magister Manajemen pada Program Pascasarjana Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya.

Dalam penyusunan tesis ini, berbagai pihak telah memberikan dorongan, bantuan, serta masukan sehingga dalam kesempatan ini penulis menyampaikan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Dr. Abdul Halik, MM selaku pembimbing I yang telah memberikan pengetahuan dan bimbingannya yang sangat bermanfaat dalam penyusunan tesis ini.
2. Ibu Dr. Sumiati, MM selaku pembimbing II yang telah memberikan masukan dan saran penting bagi penyusunan tesis ini.
3. Bapak M. Sihab Ridwan, Ph.D selaku penguji yang telah memberikan masukan dan saran penting bagi penyusunan tesis ini.
4. Ibu Dr. Endah Budiarti, Msi selaku penguji yang telah memberikan masukan dan saran penting bagi penyusunan tesis ini.
5. Bapak Prof. Dr Mulyanto Nugroho, MM, CMA. CPA. Sebagai Rektor Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya.
6. Bapak Dr. H. Slamet Riyadi, MSI., AK., CA. Sebagai Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya.
7. Ibu Dr. Hj. Siti Mujanah, M.B.A sebagai Ketua Program Studi Magister Manajemen pada Program Pascasarjana Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya.
8. Pimpinan cabang PT. Bank Mayapada Internasional, Tbk cabang Kapas Krampung Surabaya beserta seluruh staf atas segala bantuan dan kemudahan saat penulis meminta data dan bantuan kepada para nasabah bank sebagai responden.

9. Bapak Ibu Dosen pada Program Pascasarjana Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya yang telah banyak memberikan ilmu pengetahuan guna pengembangan tesis ini.
10. Bapak dan Ibu tercinta, Wibisono (Alm) dan Ruthsiani Imelda Po yang selalu memberi inspirasi dan semangat sehingga tesis ini bisa terselesaikan dengan baik.
11. Istri dan anak-anak tercinta, Vonny, Matthew, dan Rachel yang selalu memberi kasih, pengertian, dan dukungan sehingga tesis ini bisa terselesaikan dengan baik.
12. Seluruh rekan-rekan Mahasiswa Pascasarjana Angkatan 53 Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya atas jalinan persahabatan selama di Untag.
13. Kepada semua pihak yang membantu terlaksananya tesis ini, terima kasih atas dukungan, masukan, saran, dan doanya.

Penulis menyadari bahwa penulisan tesis ini masih banyak kekurangan, oleh karenanya kritik dan saran sangat penulis harapkan guna menyempurnakan penulisan ini.

Akhir kata penulis mengucapkan terima kasih dan semoga penelitian dalam tesis ini berguna bagi kita semua.

Surabaya, 15 Desember 2021

Penulis

ABSTRAK

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana pengaruh kualitas layanan (X1), penanganan keluhan (X2), dan kepercayaan (X3) terhadap loyalitas nasabah (Y) dengan kepuasan nasabah (Z) sebagai variabel intervening pada PT. Bank Mayapada Internasional, Tbk cabang Kapas Krampung Surabaya. Populasi yang digunakan adalah nasabah Bank Mayapada cabang Kapas Krampung Surabaya yang memiliki minimal dua produk pada tahun 2015-2020 dengan jumlah sampel 210 nasabah. Penelitian ini menggunakan SEM-PLS dengan software smartPLS. Dari 7 hipotesis seluruhnya berpengaruh signifikan diterima. Hipotesis yang signifikan diterima yaitu kualitas layanan terhadap kepuasan nasabah, kualitas layanan terhadap loyalitas nasabah, penanganan keluhan terhadap kepuasan nasabah, penanganan keluhan terhadap loyalitas nasabah, kepercayaan terhadap kepuasan nasabah, kepercayaan terhadap loyalitas nasabah, dan kepuasan nasabah terhadap loyalitas nasabah.

Kata kunci: kualitas layanan, penanganan keluhan, kepercayaan, kepuasan nasabah, loyalitas nasabah.

ABSTRACT

The purpose of this study was to determine how the influence of service quality (X1), complaint handling (X2), and trust (X3) on customer loyalty (Y) with customer satisfaction (Z) as an intervening variable at PT. Bank Mayapada Internasional, Tbk Kapas Krampung Branch Surabaya. The population used is the customers of Bank Mayapada Kapas Krampung Branch Surabaya branch who have at least two products in 2015-2020 with a sample of 210 customers. This research uses SEM-PLS with smartPLS software. Of the 7 hypotheses, all of them have a significant effect, they are accepted. The significant hypothesis is accepted, namely service quality on customer satisfaction, service quality on customer loyalty, handling complaints on customer satisfaction, handling complaints on customer loyalty, trust in customer satisfaction, trust in customer loyalty, and customer satisfaction on customer loyalty.

Keywords: service quality, complaint handling, trust, customer satisfaction, customer loyalty

DAFTAR ISI

SURAT PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS.....	v
SURAT PERNYATAAN.....	vi
MOTTO DAN PERSEMBAHAN	vii
ABSTRAK	viii
RINGKASAN	x
KATA PENGANTAR	xi
DAFTAR ISI.....	xiii
DAFTAR TABEL.....	xvi
DAFTAR GAMBAR	xvii
BAB I	1
PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah	5
1.3 Tujuan Penelitian.....	5
1.4.1 Manfaat Teoretis	6
1.4.2 Manfaat Praktis	6
BAB II.....	7
TELAAH PUSTAKA	7
2.1 Landasan Teori.....	7
2.1.1 Pengertian dan Konsep Pemasaran.....	7
2.1.2 Pengertian Manajemen Pemasaran.....	8
2.1.3 Pengertian Perilaku Konsumen	9
2.1.4 Pengertian Kualitas Layanan.....	10
2.1.5 Pengertian Keluhan	16
2.1.6 Pengertian Kepercayaan.....	19
2.1.7 Pengertian Kepuasan Nasabah	20
2.1.8 Pengertian Loyalitas Nasabah	23
2.2 Penelitian Terdahulu	27

BAB III.....	40
KERANGKA KONSEPTUAL DAN HIPOTESIS.....	40
3.1 Kerangka Konseptual.....	40
3.2 Hipotesis Penelitian.....	41
BAB IV	42
METODE PENELITIAN.....	42
4.1 Rancangan Penelitian.....	42
4.1.1 Pendekatan Penelitian.....	43
4.1.2 Jenis Penelitian.....	43
4.2 Subyek Penelitian.....	43
4.2.1 Populasi.....	43
4.2.2 Sampel.....	43
4.3 Variabel Penelitian.....	44
4.3.1 Definisi Konsep.....	44
4.3.2 Definisi Operasional.....	45
4.4 Instrumen Penelitian dan Desain Kuesioner.....	48
4.4.1 Uji Validitas.....	49
4.4.2 Uji Reliabilitas.....	49
4.5 Sumber Data.....	50
4.6 Teknik Pengumpulan Data.....	50
4.7 Teknik Analisis Data.....	51
4.7.1 Uji Validitas.....	51
4.7.2 Uji Reliabilitas.....	51
4.7.3 Uji Hipotesis.....	52
BAB V.....	55
ANALISIS HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	55
5.1 Analisis Deskriptif.....	55
5.1.1 Deskriptif Profil Responden.....	55
5.1.2 Deskriptif Jawaban Responden.....	57
5.2 Uji Validitas dan Reliabilitas Kuesioner.....	61

5.2.1	Uji Validitas Kuesioner	61
5.2.2	Uji Reliabilitas Kuesioner	63
5.3	Uji Model Penelitian	65
5.3.1	Uji Outer Model	65
5.3.2	Uji <i>Inner Model</i>	68
5.4	Pembahasan	73
5.4.1	Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Nasabah.....	73
5.4.2	Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Loyalitas Nasabah	73
5.4.3	Pengaruh Penanganan Keluhan terhadap Kepuasan Nasabah.	74
5.4.4	Pengaruh Penanganan Keluhan terhadap Loyalitas Nasabah..	75
5.4.5	Pengaruh Kepercayaan terhadap Kepuasan Nasabah.....	77
5.4.6	Pengaruh Kepercayaan terhadap Loyalitas Nasabah.....	78
5.4.7	Pengaruh Kepuasan Nasabah terhadap Loyalitas Nasabah	78
5.4.8	Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Loyalitas Nasabah melalui Kepuasan Nasabah	79
5.4.9	Pengaruh Penanganan Keluhan terhadap Loyalitas Nasabah melalui Kepuasan Nasabah	80
5.4.10	Pengaruh Kepercayaan terhadap Loyalitas Nasabah melalui Kepuasan Nasabah	81
BAB VI		82
PENUTUP.....		82
6.1	Simpulan	82
6.2	Saran.....	83
DAFTAR PUSTAKA		87
LAMPIRAN.....		92

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Atribut Kualitas Layanan	12
Tabel 4. 1 Skala Likert	49
Tabel 5. 1 Uji Validitas Kuesioner Variabel Kualitas Layanan	61
Tabel 5. 2 Uji Validitas Kuesioner Variabel Penanganan Keluhan	62
Tabel 5. 3 Uji Validitas Kuesioner Variabel Kepercayaan	62
Tabel 5. 4 Uji Validitas Kuesioner Variabel Kepuasan Nasabah.....	62
Tabel 5. 5 Uji Validitas Kuesioner Variabel Loyalitas Nasabah.....	63
Tabel 5. 6 Uji Relibilitas Kuesioner Variabel Kualitas Layanan	63
Tabel 5. 7 Uji Relibilitas Kuesioner Variabel Penanganan Keluhan	64
Tabel 5. 8 Uji Relibilitas Kuesioner Variabel Kepercayaan	64
Tabel 5. 9 Uji Relibilitas Kuesioner Variabel Kepuasan Nasabah.....	64
Tabel 5. 10 Uji Relibilitas Kuesioner Variabel Loyalitas Nasabah.....	65
Tabel 5. 11 Pengukuran Outer Loading	65
Tabel 5. 12 Tabel Average Variance Extracted (AVE).....	66
Tabel 5. 13 Tabel Korelasi Antar Variabel	67
Tabel 5. 14 Tabel Cronbach's Alpha (CA) dan Composite Reliability (CR)	68
Tabel 5. 15 Tabel R-Square.....	69
Tabel 5. 16 Tabel Koefisien Jalur	70
Tabel 5. 17 Tabel Pengaruh Tidak Langsung.....	72

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Model Perilaku Konsumen menurut Assael.....	9
Gambar 3. 1 Kerangka Konseptual	41
Gambar 5. 1 Deskriptif Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	55
Gambar 5. 2 Deskriptif Profil Responden Berdasarkan Usia.....	56
Gambar 5. 3 Deskriptif Profil Responden Berdasarkan Lama Bergabung	56
Gambar 5. 4 Deskriptif Profil Responden Berdasarkan Pekerjaan	57
Gambar 5. 5 Deskriptif Jawaban Responden pada Variabel Kualitas Layanan.....	58
Gambar 5. 6 Deskriptif Jawaban Responden pada Variabel Penanganan Keluhan	58
Gambar 5. 7 Deskriptif Jawaban Responden pada Variabel Kepercayaan.....	59
Gambar 5. 8 Deskriptif Jawaban Responden pada Variabel Kepuasan Nasabah.....	60
Gambar 5. 9 Deskriptif Jawaban Responden pada Variabel Loyalitas Nasabah.....	60
Gambar 5. 10 Nilai T-Statistics.....	69