

**PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN PELAYANAN  
TERHADAP LOYALITAS KEPUASAN NASABAH  
TABUNGAN PRIORITAS BANK NEGARA INDONESIA**



**TESIS**

**SETIAWAN DWI PUTRA**  
**MANAJEMEN SUMBER DAYA MANUSIA**  
**202510014**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN-S2**  
**PROGRAM PASCASARJANA**  
**UNIVERSITAS BINA DARMA**  
**PALEMBANG**

**2021**

**PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN PELAYANAN  
TERHADAP LOYALITAS KEPUASAN NASABAH  
TABUNGAN PRIORITAS BANK NEGARA INDONESIA**



**Tesis ini diajukan sebagai salah satu syarat  
untuk memperoleh gelar**

**MAGISTER MANAJEMEN**

**SETIAWAN DWI PUTRA  
MANAJEMEN SUMBER DAYA MANUSIA**

**202510014**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN-S2**

**PROGRAM PASCASARJANA**

**UNIVERSITAS BINA DARMA**

**PALEMBANG**

**2021**

## Halaman Pengesahan Pembimbing Tesis

Judul Tesis: PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN PELAYANAN  
TERHADAP LOYALITAS KEPUASAN NASABAH TABUNGAN  
PRIORITAS BANK NEGARA INDONESIA

Oleh SETIAWAN DWI PUTRA, Nim 202510014, Tesis ini telah disetujui dan  
disahkan oleh Pembimbing Program Studi Manajemen-S2 konsentrasi  
MANAJEMEN SUMBER DAYA MANUSIA , Program Pascasarjana Universitas  
Bina Darma pada 25 Maret 2022 dan telah dinyatakan LULUS.

Palembang, 25 Maret 2022

Mengetahui,  
Program Studi Manajemen- S2  
Universitas Bina Darma  
Ketua,



.....  
Dr. Ir. Hj. Hasmawaty AR, M.M., M.T.

Pembimbing,



.....  
Dr. Ir. Hj. Hasmawaty AR, M.M., M.T.

## Halaman Pengesahan Penguji Tesis

Judul Tesis: PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN PELAYANAN  
TERHADAP LOYALITAS KEPUASAN NASABAH TABUNGAN  
PRIORITAS BANK NEGARA INDONESIA

Oleh SETIAWAN DWI PUTRA, Nim 202510014, Tesis ini telah disetujui dan  
disahkan oleh Tim Penguji Program Studi Manajemen-S2 konsentrasi  
MANAJEMEN SUMBER DAYA MANUSIA , Program Pascasarjana Universitas  
Bina Darma pada 25 Maret 2022 dan telah dinyatakan LULUS.

Palembang, 25 Maret 2022

Mengetahui,

Program Pascasarjana  
Universitas Bina Darma  
Direktur,



PROGRAM PASCASARJANA

Prof. Hj. Isnawijayani, M.Si., Ph.D.

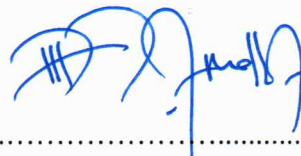
Tim Penguji :



Dr. Ir. Hj. Hasmawaty AR, M.M., M.T.



Dr. Muji Gunarto S.Si M.Si



Dr. Dina Meilita. S.E.,M.Ec.

## SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : SETIAWAN DWI PUTRA

NIM : 202510014

Dengan ini menyatakan bahwa:

1. Karya tulis Saya (Tesis, Skripsi, Tugas Akhir) ini adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik baik (Magister, Sarjana, dan Ahli Madya) di Universitas Bina Darma;
2. Karya tulis ini murni gagasan, rumusan dan penelitian Saya sendiri dengan arahan tim pembimbing;
3. Dalam karya tulis ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali secara tertulis dengan jelas dikutip dengan mencantumkan nama pengarang dan memasukkan ke dalam daftar pustaka;
4. Karena yakin dengan keaslian karya tulis ini, Saya menyatakan bersedia Tesis/Skripsi/Tugas Akhir, yang Saya hasilkan di unggah ke internet;
5. Surat Pernyataan ini Saya tulis dengan sungguh-sungguh dan apabila terdapat penyimpangan atau ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka Saya bersedia menerima sanksi dengan aturan yang berlaku di perguruan tinggi ini.

Demikian Surat Pernyataan ini saya buat agar dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Palembang, 25 Maret 2022  
Yang Membuat Pernyataan,



SETIAWAN DWI PUTRA  
NIM: 202510014

## ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk melihat pengaruh kualitas produk, kualitas pelayanan terhadap loyalitas nasabah dimana kepuasan nasabah menjadi perantaranya. Penelitian ini merupakan penelitian yang menguji hubungan lebih dari dua variabel. Populasi pada penelitian ini adalah nasabah Bank BNI Kantor Cabang Palembang dengan metode penarikan sampel menggunakan purposive sampling dengan alat pengujian hipotesis menggunakan *Structural Equation Modeling (SEM) - Partial Least Square (PLS)*. Hasil pengujian yang pertama menunjukkan kualitas produk berpengaruh terhadap kepuasan nasabah dengan *p-values* 0,000, kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah dengan *p-values* 0,000. Selanjutnya juga kepuasan nasabah berpengaruh secara signifikan terhadap loyalitas nasabah. Pada hasil penelitian ini juga menunjukkan bahwa kualitas produk tidak memiliki pengaruh secara signifikan terhadap loyalitas nasabah dengan *p-values* 0,413 dan kualitas pelayanan tidak memiliki pengaruh secara signifikan terhadap loyalitas nasabah dengan *p-values* 0,057. Kualitas produk dan kualitas pelayanan tidak mampu memberikan pengaruh secara langsung terhadap loyalitas nasabah. Loyalitas nasabah dibentuk ketika nasabah bank mampu merasakan tingkat kepuasan yang diharapkannya. Dalam hal menciptakan kepuasan maka bank perlu meningkatkan kualitas pelayanan terhadap nasabah, serta semakin memberikan kepercayaan kepada nasabah atas produk yang digunakan.

**Kata Kunci:** Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, Loyalitas, Kepuasan

## ABSTRACT

*This study aims to see the effect of product quality, service quality on customer loyalty where customer satisfaction is the intermediary. This research examined the correlations between more than two variables. The population was all customers in Petisah Sub-branch Office of BNI Bank Medan and the samples were selected by applying purposive sampling technique with Structural Equation Modeling (SEM) - Partial Least Square (PLS) as the hypothesis testing instrument. The first test results demonstrated that product quality had some effects on customer satisfaction with p-values 0,000; that service quality had some effects on customer satisfaction with p-values 0,000. Then, customer satisfaction also had significant effects on customer loyalty. The results of this research also indicated that product quality did not have any significant effects on customer loyalty with p-values 0,413 and that service quality did not have any significant effects on customer loyalty with p-values 0,057. Product quality and service quality was not able to bring direct effects on customer loyalty. Customer loyalty is built when a bank is capable of sensing its desired satisfaction level. It is suggested that the bank improve its service quality to its customers and build more trust to its customers concerning the products they use.*

**Keywords : Product Quality, Service Quality, Loyalty, Satisfaction**

## **MOTTO DAN HALAMAN PERSEMBAHAN**

Dengan rasa syukur yang mendalam, dengan telah diselesaikannya Tesis INI, Penulis mempersembahkannya kepada :

- ♥ Allah SWT atas semua nikmat dan Keridhoan-Nya serta izin-Nya.
- ♥ Istri terkasih Putri Fitriasari M.P.d atas dorongan semangat dan kasih setiap waktu sehingga penelitian dan tesis ini dapat diselesaikan dengan baik.
- ♥ Keluarga yang selalu mendukung saya dalam menyelesaikan penelitian ini, terimakasih buat orang tua yang telah membesarkan saya Muhammad Tito dan Sri Wahyuningsih, dan juga kepada kedua mertua saya Ibrahim Bahar dan Romlah, Kakak Surya Manggala Utama, Andy Izhariansyah, Rully Syaputra, Dedy Syaputra, Gusti Rahmadiansyah dan adik saya Tri Ayu Listia serta keponakan Om Wan yang selalu mendoakan dan mendukung peneliti dalam menyelesaikan pendidikan di Universitas Bina Darma Palembang.
- ♥ Nyonya Desy Herliyanti yang cantik, dan rekan-rekan karyawan BNI SBE Cabang Palembang yang telah banyak memberikan dukungan kepada peneliti dalam penyusunan Tesis ini.
- ♥ Rekan-rekan Program Studi Magister Manajemen Pasca Sarjana Universitas Bina Darma Palembang atas bantuan serta dukungan selama peneliti menempuh studi dan dalam penulisan Tesis ini.

Motto : My Life, My Rule



## **DAFTAR RIWAYAT HIDUP**

Setiawan Dwi Putra lahir di Palembang pada tanggal 12 Januari 1990. Anak ke dua dari tiga bersaudara pasangan Ayahanda Muhammad Tito dan Ibu Sri Wahyuningsih, berkebangsaan Indonesia dan beragama Islam. Pada tanggal 05 Desember 2015 menikah dengan Putri Fitriasaki M.P.d.

Memulai Pendidikan Sekolah Dasar pada SDN 277 di Komplek Waihitam Palembang tahun 1996 tamat 2001. Melanjutkan pendidikan Sekolah Menengah Pertama di SMP Negeri 33 di Komplek Waihitam Palembang 2001 tamat 2004. Setelah itu melanjutkan pendidikan ke Sekolah Menengah Atas di SMA Negeri 10 di Palembang tahun 2004 tamat 2007. Setelah itu melanjutkan pendidikan di Fakultas Ekonomi Jurusan Manajemen Universitas Sriwijaya tahun 2007 tamat 2012. Kemudian melanjutkan pendidikan di Program Studi Magister Manajemen Program Pascasarjana Fakultas Ekonomi Universitas Bina Darma pada tahun 2020.

Pada tahun 2012 diterima bekerja di PT. Axa Mandiri Financial Services di bagian Financial Advisor. Pada bulan Februari 2013 diterima bekerja di BNI Kantor Cabang Utama Pangkal Pinang sebagai Asisten Pelayanan Uang Tunai, pada tahun 2015 diangkat menjadi Asisten Administrasi Pemasaran di BNI Kantor Cabang Utama Pangkal Pinang, pada tahun 2018 diangkat menjadi Assisten Administrasi Kredit dan Kliring di BNI Kantor Cabang Utama Pangkal Pinang, pada tahun 2020 diangkat menjadi Assisten Operasional Wilayah Palembang di BNI Kantor Wilayah Palembang.

Palembang, 25 Maret 2022  
Peneliti,

SETIAWAN DWI PUTRA

## KATA PENGANTAR

Puji dan Syukur kepada Allah SWT atas berkat dan Hidayahnya telah memberikan peneliti begitu melimpah sehingga dapat menyelesaikan Tesis yang berjudul **“Pengaruh Kualitas Produk dan Pelayanan terhadap Loyalitas Kepuasan Nasabah Tabungan Prioritas Bank Negara Indonesia”**.

Penulisan tesis ini dimaksudkan untuk memenuhi persyaratan memperoleh gelar Magister Manajemen pada Program Studi Pascasarjana Universitas Bina Darma Palembang.

Peneliti mempersembahkan tesis ini kepada yang tercinta, istri terkasih Putri Fitriasari M.P.d atas dorongan semangat dan kasih setiap waktu sehingga penelitian dan tesis ini dapat diselesaikan dengan baik.

Peneliti telah banyak mendapat bantuan dan masukan dari berbagai pihak dan dalam kesempatan ini peneliti dengan sepenuh hati menyampaikan ucapan terimakasih kepada :

1. Ibu Dr. Ir.Hj. Hasmawaty AR, M.M., M.T. selaku Ketua Program Studi Magister Manajemen Pasca Sarjana Universitas Bina Darma Palembang dan Pembimbing yang telah meluangkan waktu dalam membimbing dan sangat memberikan motivasi kepada peneliti dalam penulisan Tesis ini.
2. Seluruh Staf Pengajar dan Staf Administrasi Program Studi Magister Manajemen Pasca Sarjana Universitas Bina Darma Palembang, serta semua pihak yang telah banyak membantu peneliti selama perkuliahan.
3. Pimpinan BNI SBE Cabang Palembang : Bpk Indra Agustian, Nyonya Desy Herliyanti, dan rekan-rekan karyawan BNI SBE Cabang Palembang yang telah banyak memberikan dukungan kepada peneliti dalam penyusunan Tesis ini.
4. Rekan-rekan Program Studi Magister Manajemen Pasca Sarjana Universitas Bina Darma Palembang atas bantuan serta dukungan selama peneliti menempuh studi dan dalam penulisan Tesis ini.
5. Keluarga yang selalu mendukung saya dalam menyelesaikan penelitian ini, terimakasih buat orang tua yang telah membesarkan saya Muhammad Tito dan Sri Wahyuningsih, dan juga kepada kedua mertua saya Ibrahim Bahar dan

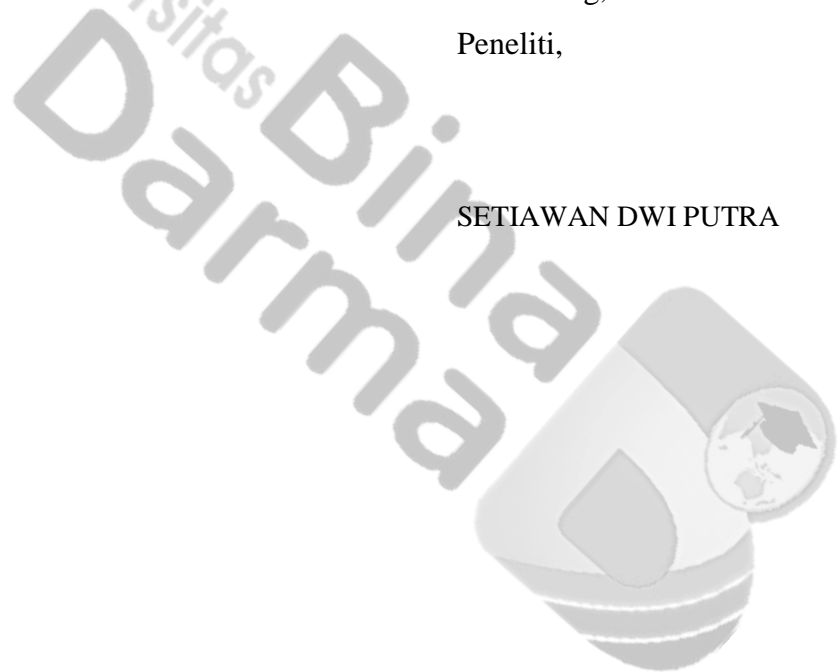
Romlah, Kakak Surya Manggal Utama, Andy Izhariansyah, Rully Syaputra, Dedy Syaputra, Gusti Rahmadiansyah dan adik saya Tri Ayu Listia serta keponakan Om Wan yang selalu mendoakan dan mendukung peneliti dalam menyelesaikan pendidikan di Universitas Bina Darma Palembang,

Peneliti menyadari tesis ini belum sempurna. Namun harapan peneliti semoga tesis ini bermanfaat bagi seluruh pembaca. Semoga kiranya Tuhan memberkati kita semua, Amin.

Palembang, 25 Maret 2022

Peneliti,

SETIAWAN DWI PUTRA



## DAFTAR ISI

COVER TESIS .....	i
HALAMAN DEPAN .....	ii
HALAMAN PENGESAHAN PEMBIMBING TESIS .....	iii
HALAMAN PENGESAHAN PENGUJI TESIS .....	iv
SURAT PERNYATAAN .....	v
ABSTRAK .....	vi
ABSTRACT .....	vii
MOTTO DAN HALAMAN PERSEMBAHAN .....	viii
DAFTAR RIWAYAT HIDUP .....	ix
KATA PENGANTAR .....	x
DAFTAR ISI .....	xii
DAFTAR TABEL .....	xiv
DAFTAR GAMBAR .....	xv
DAFTAR LAMPIRAN .....	xvi
BAB I PENDAHULUAN .....	1
1.1. Latar Belakang .....	1
1.2. Rumusan Masalah .....	10
1.3. Tujuan Penelitian .....	11
1.4. Manfaat Penelitian .....	12
BAB II TINJAUAN PUSTAKA .....	13
2.1. Uraian Teoritis .....	13
2.1.2 Kualitas Produk .....	16
2.1.3 Kepuasan Nasabah .....	18
2.1.4 Loyalitas Nasabah .....	21
2.1.5 Nasabah Prioritas .....	23
2.2. Penelitian Terdahulu .....	26
2.3. Kerangka Konseptual .....	27
2.4. Hipotesis Penelitian .....	32
BAB III METODE PENELITIAN .....	34
3.1. Jenis dan Sifat Penelitian .....	34
3.2. Lokasi dan Waktu Penelitian .....	34
3.3. Populasi dan Sampel .....	34
3.4. Operasionalisasi Variabel .....	36
3.5. Teknik Pengumpulan Data .....	38
3.6. Jenis dan Sumber Data .....	39
3.7. Validitas dan Reliabilitas .....	39
3.8. Teknik Analisis Data .....	41
3.9. Uji Asumsi Klasik .....	46
4.0. Analisis Pembahasan .....	49
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....	51
4.1 Hasil Penelitian .....	51
4.2 Pembahasan .....	77

BAB V .....	102
KESIMPULAN DAN SARAN .....	102
5.1 Kesimpulan .....	102
5.2 Saran .....	103
DAFTAR PUSTAKA .....	106



## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Jumlah Nasabah Tabungan Prioritas Bank BNI Cabang Palembang .....	2
Tabel 1.2 Daftar Nasabah Tabungan Prioritas Bank BNI Cabang Palembang .....	4
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu .....	26
Tabel 3.1 Skala Likert .....	38
Tabel 4.1 Respon Responden Terhadap Pernyataan Pada Variabel Kualitas Pelayanan...51	51
Tabel 4.2 Respon Responden Terhadap Dimensi Pada Variabel Kualitas Layanan .....	53
Tabel 4.3 Dampak Masing-Masing Indikator .....	54
Tabel 4.4 Respon Responden Terhadap Pernyataan Pada .....	55
Tabel 4.5 Respon Responden Terhadap Pernyataan Pada Variabel Kepuasan Nasabah...56	56
Tabel 4.6 Respon Responden Terhadap Dimensi Pada Variabel kepuasan Nasabah.....58	58
Tabel 4.7 Respon Responden Terhadap Pernyataan Pada Variabel Loyalitas Nasabah...59	59
Tabel 4.8 Kontribusi Dimensi Terhadap Variabel Loyalitas Nasabah.....60	60
Tabel 4.9 Nilai Loading Factor Model Awal.....64	64
Tabel 4.10 Nilai Loading Factor dari Model Akhir.....69	69
Tabel 4.11 Nilai Composite Reliability .....	72
Tabel 4.12 Nilai Koefisien Determinasi (R <sup>2</sup> ).....73	73
Tabel 4.13 Signifikansi Antar Variabel Penelitian .....	74
Tabel 4.14 Pengaruh Tidak Langsung Antar Variabel Penelitian.....76	76
Tabel 4.15 Hasil uji Hipotesis .....	76

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Model SERVQUAL .....	15
Gambar 2.2 Kerangka Konseptual .....	32
Gambar 3.1 Gambar Diagram Jalur.....	42
Gambar 3.2 Sub Struktur Pertama .....	42
Gambar 3.3 Sub Struktur Kedua .....	42
Gambar 4.1 Model Penelitian SEM-PLS .....	62
Gambar 4.2 Nilai Loading Factor Model Awal.....	66
Gambar 4.3 Model Struktural Akhir .....	67
Gambar 4.4 Nilai Loading Factor Untuk Model Akhir Penelitian.....	68
Gambar 4.5 Nilai Koefisien Pengaruh antar Variabel .....	71

## DAFTAR LAMPIRAN

LEMBAR PERBAIKAN UJIAN TESIS .....	109
SK PEMBIMBING .....	110
LEMBAR KONSULTASI .....	111

