

**ANALISIS PENGARUH SERVICE QUALITY TERHADAP
BRAND TRUST SERTA DAMPAKNYA PADA LOYALITAS
NASABAH PADA
PT BANK MANDIRI TASPEN
(Studi Kasus : Pada Nasabah Cabang Thamrin)**

TUGAS AKHIR

**Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana (S1)
Manajemen**



MUHAMMAD FAIZ HAMIDY SIREGAR

1171901021

PROGRAM STUDI MANAJEMEN

FAKULTAS MANAJEMEN

UNIVERSITAS BAKRIE


2019

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

Tugas Akhir ini adalah hasil karya saya sendiri,
dan semua sumber baik yang dikutip maupun dirujuk
telah saya nyatakan dengan benar

Nama : Muhammad Faiz Hamidy Siregar

NIM : 1171901021

Tanda Tangan : 

Tanggal : 17 Agustust 2019

HALAMAN PENGESAHAN

Tugas Akhir ini diajukan oleh:

Nama : Muhammad Faiz Hamidy Siregar

NIM : 1171901021

Program Studi : S1 Manajemen

Fakultas : Ekonomi dan Ilmu Sosial

Judul Skripsi : Pengaruh Service Quality Terhadap Brand Trust Serta Dampaknya Pada Loyalitas Nasabah Pada PT Bank Mandiri Taspen (Studi Kasus Pada Cabang Thamrin).

Telah berhasil dipertahankan di hadapan Dewan Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Politik, Universitas Bakrie

DEWAN PENGUJI

Pembimbing : Arief B Suharko, B.S.E.E.,M.S.E.E, Ph.D.,C.P.I.M

Penguji : Dr.Ir.B.P. Kusumo Bintoro, MBA

Penguji : Dr. Adi Budipriyanto, ST., MT.

Ditetapkan di : Jakarta

UNGKAPAN TERIMA KASIH

Puji syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini dengan baik, benar dan tepat pada waktunya. Penulisan Tugas Akhir yang berjudul “Analisis Pengaruh Service Quality Terhadap Brand Trust Serta Dampaknya Pada Loyalitas nasabah Pada PT Bank Mandiri Taspen (Studi Kasus Pada Cabang Thamrin)” ini dilakukan dalam rangka memenuhi salah satu syarat untuk mencapai gelar Sarjana Manajemen Program Studi Manajemen pada Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Bakrie. Terwujudnya penyusunan Tugas Akhir ini tidak lepas dari partisipasi dan bantuan dari berbagai pihak, mulai dari masa perkuliahan. Oleh karena itu, penulis ingin menyampaikan terimakasih yang setulus-tulusnya kepada:

1. Arief B Suharko, B.S.E.E.,M.S.E.E, Ph.D.,C.P.I.M. selaku dosen pembimbing yang telah menyediakan waktu, tenaga, dan pikiran untuk mengarahkan penulis dalam penulisan tugas akhir ini serta memberikan semangat kepada penulis.
2. Dr.Ir.B.P.Kusumo Bintoro, M.B.A selaku dosen penguji yang telah menyediakan waktunya untuk mengarahkan dan memberi masukan kepada penulis dalam penulisan tugas akhir ini.
3. Dr. Adi Budipriyanto, ST., MT. selaku dosen penguji yang telah menyediakan waktunya untuk membantu penulis, serta memberi arahan dan masukan kepada penulis dalam penulisan tugas akhir ini.
4. Papa,Mama, dan Adik-Adik tercinta yang selalu memberikan bantuan moril, mendukung dan menyemangati penulis dalam menyelesaikan penulisan tugas akhir ini.
5. Putri Ayu Nuraisyah Inmas S yang telah memberikan masukan,saran dan semangat selama proses penulisan tugas akhir setiap jam kantor selesai.
6. Rekan-rekan karyawan PT. Bank Mandiri Taspen yang telah memberikan motivasi kepada penulis.

7. Teman-teman Universitas Bakrie Manajemen Batch 8 yang selalu memberikan semangat dan informasi, serta mendukung secara moril dalam menyelesaikan penulisan tugas akhir ini.
8. Seluruh pihak yang telah memberikan dukungan kepada penulis, serta selalu menyemangati penulis.

Akhir kata, penulis berharap Allah SWT berkenan membalas segala kebaikan semua pihak yang telah mendukung. Semoga Tugas Akhir ini membawa manfaat bagi pengembangan ilmu.

Jakarta, 17 Agustus 2019

Penulis

HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI

Sebagai sivitas akademik Universitas Bakrie, saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Muhammad Faiz Hamidy Siregar

NIM : 1171901021

Program Studi : Manajemen

Fakultas : Ekonomi dan Ilmu Sosial

Jenis Tugas Akhir : Skripsi

Dengan pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Bakrie **Hak Bebas Royalti Noneklusif (*Non-exclusive Royalty-free Right*)** atas karya ilmiah saya yang berjudul

Analisi Pengaruh Service Qualit Pada Brand Trust Serta Dampaknya Terhadap Loyaliats Nasabah Pada PT Bank Mandiri Taspen (Studi Kasus Pada Cabang Thamrin).

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Non eksklusif Universitas Bakrie berhak menyimpan, mengalih media/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat dan mempublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penuli/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta untuk kepentingan akademis.

Dengan pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Jakarta

Pada Tanggal : 17 Agustust 2019

Yang Menyatakan



(Muhammad Faiz Hamidy Siregar)

**ANALISIS PENGARUH *SERVICE QUALITY* TERHADAP *BRAND TRUST*
SERTA DAMPAKNYA TERHADAP LOYALITAS NASABAH PADA
PT BANK MANDIRI TASPEN
(Studi Kasus : Pada Nasabah Cabang Thamrin).**

Muhammad Faiz Hamidy Siregar

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk membuktikan secara empiris pengaruh *Service Quality* terhadap *Brand Trust* dan Loyalitas Nasabah, Selain itu ingin diuji juga pengaruh *Brand Trust* terhadap Loyalitas Nasabah, dan pengaruh *Service Quality* terhadap Loyalitas Nasabah melalui *Brand Trust* pada 100 orang Nasabah pada PT. Bank Mandiri Taspen cabang Thamrin. Data yang dipergunakan adalah data primer yang didapat dengan menggunakan kuesioner skala likert (1-5) dan taraf signifikansi 0,1 yang sebelumnya dilakukan *pre-test* terhadap 30 orang berbeda untuk menguji validitas dan reliabilitas instrumen penelitian. Kemudian dilakukan statistik deskriptif untuk menghitung *Frequency, percent, valid percent cumulative percent, mean* dengan software SPSS, kemudian data diolah lebih lanjut dengan menggunakan software SmartPLS untuk mengetahui *loadings, weight, path coefficients, direct-indirect-total effects, t-statistik, p-value* untuk menguji hipotesisnya. Uji kecocokan model (*Model Fit*) menggunakan SRMR, NFI, dan rms theta. Hasil penelitian membuktikan bahwa *Service Quality* berpengaruh positif signifikan terhadap *Brand Trust* dan Loyalitas Nasabah, *Brand Trust* terhadap Loyalitas Nasabah adalah signifikan, dan *Service Quality* berpengaruh positif signifikan terhadap Loyalitas melalui *Brand Trust* Nasabah bank Mandiri Taspen.

Kata kunci : *Service Quality, Brand Trust* dan Loyalitas Nasabah.

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
UNGKAPAN TERIMA KASIH	iii
LEMBAR PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR	v
ABSTRAK	vi
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
1. PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Ruang Lingkup Penelitian	4
1.3 Rumusan Masalah.....	5
1.4 Tujuan Penelitian	5
1.5 Manfaat Penelitian	6
2. TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Tinjauan Pustaka.....	7
2.1.1 <i>Service Quality</i> (Kualitas Pelayanan).....	7
2.1.1.1 Pengertian <i>Quality</i>	7
2.1.1.2 Pengertian <i>Service</i>	7
2.1.1.3 Pengertian <i>Service Quality</i>	8
2.1.1.4 Karakteristik <i>Service</i>	9
2.1.1.5 Dimensi <i>Service Quality</i>	10
2.1.2 <i>Brand Trust</i>	12

2.1.2.1	Faktor <i>Brand Trust</i>	14
2.1.2.2	Dimensi <i>Brand Trust</i>	14
2.1.3	<i>Customer Loyalty</i>	15
2.1.3.1	Pengertian <i>Loyalty</i>	15
2.1.3.2	Pengertian <i>Customer Loyalty</i>	15
2.1.3.3	Jenis <i>Customer Loyalty</i>	18
2.1.3.4	Tahapan-tahapan <i>Customer Loyalty</i>	19
2.1.3.5	Dimensi <i>Customer Loyalty</i>	21
2.2	Hasil Penelitian Sebelumnya	21
2.2.1	Fuad Kurniawan (2019)	22
2.2.2	Suhardi, Febryani Angelina Carolin (2019).....	23
2.2.3	Rofianah, Patricia Dhiana Paramita, dan Aziz Fathoni (2016)	23
2.3	Kerangka Pemikiran	23
2.4	Hipotesis Penelitian	24
3.	METODE PENELITIAN	25
3.1	Jenis Penelitian	25
3.2	Populasi dan Sampel	26
3.2.1	Populasi	26
3.2.2	Sampel	26
3.2.3	Teknik Sampling	28
3.2.4	Sumber Data Penelitian	28
3.2.5	Metode Pengumpulan Data	29
3.3	Variabel Penelitian.....	32
3.3.1	Variabel Operasional.....	32
3.4	Analisis Data.....	34

3.5	Diagram Jalur Penelitian.....	35
3.6	Model Analisis Data	36
3.7	Tahapan Pengujian SEM <i>Partial Least Square</i>	38
3.8	Pengujian Hipotesis	40
	3.8.1 Model Sub Struktur	41
	3.8.2 Uji Kecocokan Model	43
4.	HASIL PENELITIAN.....	45
4.1	Deskripsi Data.....	45
	4.1.1 Penyajian Data.....	45
	4.1.2 Gambaran Umum Identitas Responden.....	46
	4.1.2.1 Data Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.	47
	4.1.2.2 Data Responden Berdasarkan Usia	48
	4.1.2.3 Data Responden Berdasarkan Pendidikan.....	49
	4.1.2.4 Data Responden Berdasarkan Asal Pensiun...	50
	4.1.2.5 Data Responden Berdasarkan Penghasilan Pensiun	51
	4.1.3 Distribusi Jawaban Responden.....	52
	4.1.3.1 Distribusi Jawaban Responden Variabel <i>Service Quality (X)</i>	53
	4.1.3.2 Distribusi Jawaban Responden Variabel <i>Brand Trust (Y)</i>	54
	4.1.3.3 Distribusi Jawaban Responden Variabel Loyalitas (Z)	56
4.2	Analisis Verifikatif	57
	4.2.1 Evaluasi Model Pengukuran (<i>Outer Model</i>)	58
	4.2.1.1 Uji Validitas	58

4.2.1.2 Uji Reliabilitas.....	59
4.2.2 Evaluasi Model Struktural (<i>Inner Model</i>)	60
4.3 Uji Hipotesis	63
4.3.1 Pengaruh <i>Service Quality</i> Terhadap <i>Brand Trust</i> Bank Mandiri Taspen	65
4.3.2 Pengaruh <i>Service Quality</i> Terhadap <i>Brand Trust</i> Bank Mandiri Taspen	66
4.3.3 Pengaruh <i>Service Quality</i> Terhadap <i>Brand Trust</i> Bank Mandiri Taspen	68
4.3.4 Pengaruh <i>Service Quality</i> Terhadap Loyalitas dengan <i>Brand Trust</i> Sebagai <i>Intervening Variable</i>	70
5. Penutup	70
5.1 Kesimpulan	70
5.2 Keterbatas Penelitian	70
5.3 Saran	71
5.3.1 Saran Akademis.....	71
5.3.2 Saran Praktis.....	71
Daftar Pustaka	73

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1	Bobot Kuesioner	31
Tabel 3.2	Variabel Operasional	32
Tabel 3.3	<i>Rule of Thumb</i> Evaluasi Model Pengukuran (<i>Outer Model</i>) .	40
Tabel 3.4	Pedoman Interpretasi Koefisien Korelasi	43
Tabel 3.5	Uji Kecocokan Model (<i>Model Fit</i>) PLS	44
Tabel 4.1	Distribusi Jawaban Responden Variabel <i>Service Qualit</i> (X).	53
Tabel 4.2	Distribusi Jawaban Responden Variabel <i>Brand Trust</i> (Y) ...	55
Tabel 4.3	Distribusi Jawaban Responden Variabel Loyalitas (Z)	56
Tabel 4.4	<i>Rule of Thumb</i> Evaluasi Model Pengukuran (<i>Outer Model</i>) .	57
Tabel 4.5	Uji Validitas	58
Tabel 4.6	Uji Reliabilitas	59
Tabel 4.7	Sub Struktur 1	61
Tabel 4.8	Sub Struktur 2	61
Tabel 4.9	Rekapilutasi Efek Total (<i>Total Effect</i>)	62
Tabel 4.10	Rekapitulasi Kecocokan Model (<i>Model Fit</i>)	63
Tabel 4.11	Uji Hipotesis	64

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Logo PT Bank Mandiri Taspen	4
Gambar 2.1 Tahapan-tahapan Loyalitas Pelanggan	21
Gambar 2.2 Kerangka Pemikiran	23
Gambar 3.1 Diagram Jalur Penelitian.....	37
Gambar 3.2 Model Struktur	42
Gambar 4.1 Data Responden Berdasarkan jenis Kelamin.....	48
Gambar 4.2 Data Responden Berdasarkan Usia.....	49
Gambar 4.3 Data Responden Berdasarkan Pendidikan	50
Gambar 4.4 Data Responden Berdasarkan Asal Pensiun	51
Gambar 4.5 Data Responden Berdasarkan Penghasilan Pensiun	52
Gambar 4.6 Diagram Jalur Full Model.....	60

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	1	Kuesioner	78
Lampiran	2	Karakteristik Reponden.....	82
Lampiran	3	Output SPSS Frekuensi Responden	84
Lampiran	4	Tabulasi Jawaban Responden.....	86
Lampiran	5	Output SPSS Mean Jawaban Responden	89
Lampiran	6	Output SmartPLS	92