

**PENGARUH EFEKTIVITAS KOMUNIKASI DAN KUALITAS LAYANAN
TERHADAP LOYALITAS NASABAH MELALUI KEPERCAYAAN PADA
NASABAH PRIORITAS BANK JATIM CABANG UTAMA SURABAYA**

TESIS

Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan
Guna Mencapai Gelar Magister

PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN



Diajukan Oleh :

BIMA PRASETYA SAKTI
19061020005

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN"
JAWA TIMUR
2023**

**PENGARUH EFEKTIVITAS KOMUNIKASI DAN KUALITAS LAYANAN
TERHADAP LOYALITAS NASABAH MELALUI KEPERCAYAAN PADA
NASABAH PRIORITAS BANK JATIM CABANG UTAMA SURABAYA**

Yang dipersiapkan dan disusun oleh :

BIMA PRASETYA SAKTI
19061020005

**Telah dipertahankan di depan penguji
Pada tanggal 21 Februari 2023 dan dinyatakan telah
Memenuhi syarat untuk diterima**

SUSUNAN DEWAN PENGUJI

Pembimbing

Anggota Dewan Penguji


Dr. Eko Purwanto, SE., M.Si
NIP. 195903291987031001


Dr. Dra. Ec. Tri Kartika Pertiwi, M.Si, CFP
NIP. 196304201991032001


Prof. Dr. Yuniningsih, SE, Msi
NIP. 197006202021212001

Surabaya, Mei 2023
Mengetahui,
Dekan Fakultas Ekonomi Dan Bisnis

23 MAY 2023


Dr. Dra. Ec. Tri Kartika Pertiwi, M.Si, CFP
NIP. 196304201991032001

PERNYATAAN ORISINALITAS TESIS

Saya menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa sepanjang pengetahuan saya, di dalam naskah Tesis ini tidak terdapat karya ilmiah yang pernah diajukan oleh orang lain untuk memperoleh gelar akademik di suatu Perguruan Tinggi, dan tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali secara tertulis dikutip dalam naskah ini dan disebutkan dalam sumber kutipan dan daftar pustaka.

Apabila ternyata di dalam naskah tesis ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur jiplakan, saya bersedia Tesis ini digugurkan dan gelar akademik yang telah saya peroleh (Magister) dibatalkan, serta di proses sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku (UU No 20 Tahun 2003, pasal 25 ayat 2 dan pasal 70).

Surabaya, 24 November 2022



Bima Prasetya Sakti

PENGARUH EFEKTIVITAS KOMUNIKASI DAN KUALITAS LAYANAN TERHADAP LOYALITAS NASABAH MELALUI KEPERCAYAAN PADA NASABAH PRIORITAS BANK JATIM CABANG UTAMA SURABAYA

BIMA PRASETYA SAKTI
NPM : 19061020005

ABSTRAK

Penelitian ini didasarkan pada fenomena perlambatan terhadap kinerja pertumbuhan nasabah prioritas Bank Jatim Cabang Utama Surabaya, maka perlu adanya penelitian mengenai efektivitas komunikasi dan kualitas layanan terhadap loyalitas nasabah melalui kepercayaan pada nasabah prioritas Bank Jatim Cabang Utama Surabaya. Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis pengaruh efektivitas komunikasi dan kualitas layanan terhadap loyalitas nasabah melalui kepercayaan pada nasabah prioritas Bank Jatim Cabang Utama Surabaya..

Penelitian ini dilakukan pada nasabah prioritas Bank Jatim Cabang Utama Surabaya. Populasi adalah nasabah prioritas Bank Jatim Cabang Utama Surabaya. Sampel sebanyak 95 orang dengan proporsional *random sampling*. Jenis data yang digunakan adalah data kuantitatif. Teknik pengumpulan data menggunakan angket, observasi dan studi pustaka. Data dianalisis menggunakan analisis *path* menggunakan *Smart PLS versi 3 for windows*.

Simpulan dari penelitian menunjukkan efektivitas komunikasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah, sedangkan kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah. Selanjutnya efektivitas komunikasi melalui kepercayaan tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah dan kualitas layanan melalui kepercayaan tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah.

Kata kunci: Efektivitas Komunikasi, Kualitas Layanan, Kepercayaan, Loyalitas Nasabah

**THE INFLUENCE OF COMMUNICATION EFFECTIVENESS AND
SERVICE QUALITY ON CUSTOMER LOYALTY THROUGH TRUST IN
PRIORITY BANKING CUSTOMERS OF MAIN BRANCH BANK JATIM
SURABAYA**

BIMA PRASETYA SAKTI
NPM : 19061020005

ABSTRACT

This research is based on phenomenon of The purpose of this study was to analyze the influence of communication effectiveness and the service quality on customer loyalty through trust in priority banking customers of main branch Bank Jatim Surabaya.

This research was conducted on priority banking consumers of Main Branch Bank Jatim Surabaya. The population are priority banking customers. The sample are 95 people with proportional random sampling. The type of data used is quantitative data. Data collection techniques using questionnaires, observation and literature study. Data analysis using analysis path using Smart PLS version 3 for windows.

The conclusion from the research shows that communication effectiveness has positive and significant effect on customer loyalty, while service quality has a positive and significant effect on customer loyalty. Then, communication effectiveness through trust has no positive and no significant effect on customer loyalty and service quality through trust has no positive and no significant effect on customer loyalty.

Keywords: Communication Effectiveness, Service Quality, Trust, Customer Loyalty

KATA PENGANTAR

Puji syukur saya panjatkan pada Allah SWT atas karunia dan rahmatNya sehingga penulis dapat menyelesaikan tesis dengan judul “PENGARUH EFEKTIVITAS KOMUNIKASI DAN KUALITAS LAYANAN TERHADAP LOYALITAS NASABAH MELALUI KEPERCAYAAN PADA NASABAH PRIORITAS BANK JATIM CABANG UTAMA SURABAYA “. Penyusunan Tesis ini bertujuan untuk memenuhi salah satu persyaratan dalam memperoleh gelar Magister Manajemen pada Program Pascasarjana Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.

Dalam penyusunan tesis ini, saya telah mendapatkan bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak, untuk itu pada kesempatan ini penyusun menyampaikan ucapan terimakasih kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Ir. Akhmad Fauzi, MMT, IPU selaku Rektor Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.
2. Ibu Dr. Dra. Ec. Tri Kartika Pertiwi M.Si selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.
3. Ibu Prof. Dr. Yuniningsih, SE, M.Si selaku Koordinator Program Studi Magister Manajemen Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.
4. Bapak Dr. Eko Purwanto SE, M.Si selaku dosen pembimbing yang telah membantu dan mendukung penulis dalam menyelesaikan Tesis

5. Bapak dan Ibu dosen Program Studi Magister Manajemen Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur yang telah memberikan ilmu pengetahuan kepada penulis.
6. Staff administrasi Program Studi Magister Manajemen Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.
7. Keluarga yang telah memberikan doa dan motivasi
8. Teman-teman S2 khususnya MM Angkatan 39 yang selalu mendukung terselesainya tesis ini.
9. Semua pihak yang telah banyak membantu dalam menyusun tesis ini yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu.

Penulis menyadari masih banyak kekurangan pada tesis ini. Oleh karena itu, saran dan kritik yang disampaikan akan diterima dengan senang hati. Akhir kata semoga tesis ini dapat memberikan manfaat bagi semua pihak yang berkepentingan.

Surabaya, 24 November 2022

Bima Prasetya Sakti

DAFTAR ISI

ABSTRAK.....	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR GAMBAR.....	ix
DAFTAR TABEL.....	x
BAB I.....	1
PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	10
1.3 Tujuan Penelitian.....	10
1.4 Manfaat Penelitian.....	11
BAB II.....	12
LANDASAN TEORI.....	12
2.1. Telaah Pustaka.....	12
2.2. Kerangka Teori.....	16
2.1.1 Teori Difusi Inovasi.....	16
2.1.2 Manajemen Pemasaran.....	18
2.1.3 Efektivitas Komunikasi.....	19
2.1.4 Kualitas Layanan.....	23
2.1.5 Kepercayaan.....	26
2.2.7. Pengaruh Efektivitas Komunikasi terhadap Loyalitas Nasabah.....	32
2.2.8. Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Loyalitas Nasabah.....	33
2.2.9. Pengaruh Efektivitas Komunikasi terhadap Loyalitas Nasabah melalui Kepercayaan.....	34
2.2.10. Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Loyalitas Nasabah melalui Kepercayaan.....	36
2.3. Kerangka Konseptual.....	37
2.4. Hipotesis.....	38
BAB III.....	39

METODE PENELITIAN.....	39
3.1 Jenis dan Desain Penelitian	39
3.2 Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel.....	39
3.2.1 Definisi Operasional Variabel	39
3.2.2 Definisi Pengukuran Variabel	42
3.3 Tempat dan Waktu Penelitian.....	42
3.3.1 Tempat Penelitian	42
3.3.2 Waktu Penelitian	43
3.4 Populasi dan Sampel.....	43
3.4.1 Populasi	43
3.4.2 Sampel.....	43
3.5 Teknik Pengambilan Data.....	44
3.5.1 Jenis Data	44
3.5.2 Sumber Data.....	45
3.5.3 Pengumpulan Data	45
3.6 Teknik Analisis	47
3.6.1 Pengujian Model Pengukuran (<i>Outer Model</i>)	47
3.6.2 Pengujian Model Struktural (<i>Inner Model</i>)	50
BAB IV.....	52
HASIL DAN PEMBAHASAN	52
4.1 Deskripsi Objek Penelitian.....	52
4.2 Hasil dan Pembahasan.....	57
4.2.1 Deskripsi Variabel Penelitian.....	57
4.2.2 Deskripsi Hasil Penelitian.....	59
4.3 Analisis Data	65
4.3.1 Pengolahan Data Penelitian Menggunakan <i>SmartPLS</i>	65
4.3.2 Eksekusi SEM dengan <i>SmartPLS</i> tahap Pertama.....	67
4.3.3 Eksekusi SEM dengan <i>SmartPLS</i> Tahap Kedua.....	69
4.3.4 Penilaian Outer Model <i>SmartPLS</i>	73
4.3.5 Penilaian Inner Model (Model Struktural)	78
4.4 Pembahasan	84
4.4.1 Pengaruh Efektivitas Komunikasi terhadap Loyalitas Nasabah	84
4.4.2 Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Loyalitas Nasabah .	86
4.4.3 Pengaruh Efektivitas Komunikasi terhadap Loyalitas	

Nasabah melalui Kepercayaan	87
4.4.4 Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Loyalitas Nasabah melalui Kepercayaan.....	88
BAB V	90
KESIMPULAN DAN SARAN	90
5.1 Kesimpulan.....	90
5.2 Saran.....	92
DAFTAR PUSTAKA.....	94
LAMPIRAN 1	101

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1.....	37
Kerangka Konseptual	37
<i>Sumber : data yang diolah peneliti, 2021</i>	37
Gambar 4.3 Diagram Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis.....	61
Gambar 4.5 Diagram Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan	63
Gambar 4.6 Diagram Karakteristik Responden Berdasarkan	64
Gambar 4.7 Diagram Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan ..	65
Gambar 4.8 Gambar Model <i>SmartPLS</i>	66
Gambar 4.9 Hasil Eksekusi <i>SmartPLS</i> tahap Pertama.....	67
Gambar 4.10 Grafik AVE <i>SmartPLS</i> tahap Pertama	68
Gambar 4.11 Hasil Reability <i>SmartPLS</i> tahap Pertama	68
Gambar 4.12 H Hasil Eksekusi <i>SmartPLS</i> tahap Kedua	70
Gambar 4.13 Grafik AVE <i>SmartPLS</i> tahap Kedua	71
Gambar 4.14 Grafik <i>composite reliability SmartPLS</i> tahap Kedua	72
Gambar 4.15 grafik Composite Reliability	77
Gambar 4.16 Hasil Eksekusi <i>Bootstrapping</i>	78

DAFTAR TABEL

Tabel. 1.1	7
Jumlah Nasabah Prioritas Bank Jatim Periode Tahun 2015-2020	7
Tabel 3.1 Skala Likert	42
Tabel 3.2 Evaluasi Model Pengukuran (Outer Model).....	50
Tabel 3.3 Evaluasi Model Struktural (Inner Model).....	51
Tabel 4.2 Deskripsi Variabel Efektivitas Komunikasi.....	57
Tabel 4.3 Deskripsi Variabel Kualitas Layanan	58
Tabel 4.4 Deskripsi Variabel Loyalitas Nasabah	58
Tabel 4.5 Deskripsi Variabel Kepercayaan	59
Tabel 4.6 Karakteristik Responden	60
Tabel 4.7 <i>Loading Factor</i> eksekusi <i>SmartPLS</i> tahap Pertama	69
Tabel 4.8 <i>Loading Factor</i> eksekusi <i>SmartPLS</i> tahap Pertama	70
Tabel 4.9 Matrix <i>Outer Loading</i> Valid.....	74
Tabel 4.10 Matrix <i>Cross Loading</i> Valid	75
Tabel 4.11 Composite Reability dan Average Variance Extraced	76
Tabel 4.12 Composite Reability	77
Tabel 4.13 Matriks Kalkulasi <i>Path Coefficients</i>	79
Tabel 4.14 Pengujian Hipotesis	81
Tabel 4.15 Hasil <i>R Square</i>	82
Tabel 4.16 Hasil <i>Total Effects</i>	83