

**PENGARUH KEANDALAN (*RELIABILITY*), KEPUASAN NASABAH  
(*CUSTOMER SATISFACTION*), DAN CITRA BANK TERHADAP  
LOYALITAS NASABAH DI BANK MUAMALAT KANTOR  
CABANG KOTA METRO LAMPUNG**

Tesis



**Disusun Oleh:**

**Mika Giofani Eka Juliani**

**Npm. 19710049**

**PROGRAM STUDY MAGISTER MANAJEMEN**

**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH METRO**

**TA. 2020/2021**



**PENGARUH KEANDALAN (*RELIABILITY*), KEPUASAN NASABAH  
(*CUSTOMER SATISFACTION*), DAN CITRA BANK TERHADAP LOYALITAS  
NASABAH DI BANK MUAMALAT KANTOR CABANG KOTA METRO  
LAMPUNG**

**TESIS**

**Diajukan Untuk Memenuhi Persyaratan Mancapai Gelar Program Magister  
Manajemen**

**Disusun Oleh:**

**Mika Giofani Eka Juliani**

**Npm. 19710049**

**PROGRAM STUDY MAGISTER MANAJEMEN**

**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH METRO**

**TA. 2020/2021**

## ABSTRAK

**Juliyani, Mika Giofani Eka. 2021.** “Pengaruh *Reliability, Customer Satisfaction*, dan Citra Bank Terhadap Loyalitas Nasabah Bank Muamalat Kantoer Cabang Kota Metro” Program Study Magister Manajemen Universitas Muhammadiyah Metro. Pembimbing: (1) Prof.Dr.H. Marzuki Noor,M.S dan pembimbing (2) Bapak Dr. Suharto, S.E., M.M., C.R.B.C

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh loyalitas nasabah yang merupakan komitmen pelanggan yang merupakan kelanjutan dari kepuasan pelanggan terhadap barang atau jasa yang diberikan oleh konsumen, berupa pelanggan yang menyukai barang atau jasa dan terdorong untuk terus membeli atau menggunakan barang atau jasa tersebut sehingga terjadi pembelian ulang dan akan merekomendasikanya kepada orang lain.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk memperoleh data, serta mengetahui pengaruh *reliability, customer statisfactin*, citra bank terhadap loyalitas nasabah di Bank Muamalat kantor cabang Kota Metro. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini adalah Accidental Sampling menggunakan rumus slovin dan di peroleh sampel sebanyak 285 responden nasabah Bank Muamat Kota Metro.

Pengujian persyaratan instrument yang digunakan meliputi uji validitas dan uji reliabilitas. Uji normalitas Liliefors, uji homogenitas, uji linieritas, dan signifikansi regresi sebagai persyaratan pengujian untuk analisis SEM (Structural Equation Modeling) dan teknik analisis data yang digunakan adalah SEM (Structural Equation Modeling). Berdasarkan hasil penelitian dengan menggunakan analisis SEM (Structural Equation Modeling), diperoleh *reliability* berpengaruh langsung positif terhadap citra bank, *reliability* berpengaruh langsung positif terhadap loyalitas nasabah, *customer statisfaction* berpengaruh langsung positif terhadap citra bank, *customer statisfaction* berpengaruh langsung positif terhadap loyalitas nasabah, dan citra bank tidak berpengaruh terhadap loyalitas nasabah.

Kata Kunci: *reliability, customer statisfaction*, citra bank, loyalitas nasabah

## ABSTRACT

**Juliyani, Mika Giofani Eka. 2021.** "The Influence of Reliability, Customer Satisfaction, and Bank Image on Customer Loyalty at Bank Muamalat, Metro City Branch Office" Master of Management Study Program, Universitas Muhammadiyah Metro. Advisors: (1) Prof.Dr.H. Marzuki Noor, M.S and supervisor (2) Mr. Dr. Suharto, S.E., M.M., C.R.B.C

This research is motivated by customer loyalty which is customer commitment which is a continuation of customer satisfaction with the goods or services provided by consumers, in the form of customers who like goods or services and are motivated to continue to buy or use these goods or services so that re-purchases occur and will recommend them to others.

The purpose of this study was to obtain data, as well as to determine the effect of reliability, customer satisfaction, bank image on customer loyalty at Bank Muamalat, Metro City branch office. The sampling technique in this research is Accidental Sampling using the Slovin formula and obtained a sample of 285 respondents as customers of Bank Muamat Metro City office.

Testing the instrument requirements used includes validity and reliability tests. Liliefors normality test, homogeneity test, linearity test, and regression significance test requirements for SEM (Structural Equation Modeling) analysis and the data analysis technique used is SEM (Structural Equation Modeling). Based on the result of research using SEM (Structural Equation Modeling) analysis, it is found that reliability has a positive direct effect on bank image, reliability has a positive direct effect on customer loyalty, customer satisfaction has a positive direct effect on bank image, customer satisfaction has a positive direct effect on customer loyalty, and image. The bank has no effect on customer loyalty.

Keywords: reliability, customer satisfaction, bank image, customer loyalty

PERSETUJUAN

TESIS

PENGARUH KEANDLAN (*RELIABILITY*), KEPUASAN NASABAH  
(*CUSTOMER SATISFACTION*), DAN CITRA BANK TERHADAP LOYALITAS  
NASABAH DI BANK MUAMALAT KANTOR CABANG KOTA METRO  
LAMPUNG

OLEH

MIKA GIOFANI EKA JULIANI  
19710049

Telah Diperbaiki dan Setujui untuk Diuji  
Metro, April 2021  
Tim Penguji

Pembimbing I



Prof. Dr. H. Marzuki Noor, M.S.  
NIDN: 0003055710

Pembimbing II



Dr. Suharto, M.M., C.R.B.C.  
NIDN: 0228035801

Menyetujui,  
Ketua Program Studi  
Magister Manajemen



Dr. Suharto, M.M., C.R.B.C.  
NIDN: 0228035801

**PENGESAHAN**

**TESIS**

**PENGARUH KEANDLAN (*RELIABILITY*), KEPUASAN NASABAH  
(*CUSTOMER SATISFACTION*), DAN CITRA BANK TERHADAP LOYALITAS  
NASABAH DI BANK MUAMALAT KANTOR CABANG KOTA METRO  
LAMPUNG**

Oleh  
**MIKA GIOFANI EKA JULIANI**  
19710049

Telah dipertahankan di depan Tim Penguji  
pada tanggal April 2021  
Tim Penguji

  
**Prof. Dr. H. Marzuki Noor, M.S.** , Ketua  
NIDN. 0003055710

  
**Dr. Suharto, M.M., C.R.B.C.** , Sekretaris  
NIDN. 0228035801

  
**Dr. Afdal Mazni, S.E., M.M.** , Penguji Utama  
NIDN. 0331106101

Menyetujui,  
Direktur Program Pascasarjana  
Universitas Muhammadiyah Metro

  
**Dr. Agus Sutanto, M.Si.**  
NIP. 19620827 198803 1 001

## SURAT PERNYATAAN

Menyatakan bahwa tesis dengan judul **“PENGARUH KEANDLAN (RELIABILITY), KEPUASAN NASABAH (CUSTOMER SATISFACTION), DAN CITRA BANK TERHADAP LOYALITAS NASABAH DI BANK MUAMALAT KANTOR CABANG KOTA METRO LAMPUNG”** karya saya dan bukan hasil plagiat.

Apabila dikemudian hari terdapat unsur plagiat dalam tesis tersebut, maka saya bersedia menerima sanksi berupa pencabutan Gelar Akademik Magister Manajemen dan akan mempertanggungjawabkannya secara hukum.

Dengan demikian surat pernyataan ini dibuat dengan sesungguhnya.

Metro, April 2021

Yang membuat pernyataan,



Mika Giofani Eka Juliani  
19710049





**UNIT PUBLIKASI ILMIAH  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH  
METRO**



# **SURAT KETERANGAN UJI KESAMAAN (*SIMILARITY CHECK*)**

Nomor: 1936/II.3.AU/F/UPI-UK/2021

Unit Publikasi Ilmiah Universitas Muhammadiyah Metro dengan ini menerangkan bahwa:

**Nama** : MIKA GIOFANI EKA JULIANI  
**NPM** : 19710049  
**Jenis Dokumen** : TESIS

**Judul :**

**PENGARUH KEANDLAN (RELIABILITY), KEPUASAN NASABAH (CUSTOMER SATISFACTION), DAN CITRA BANK TERHADAP LOYALITAS NASABAH DI BANK MUAMALAT KANTOR CABANG KOTA METRO LAMPUNG**

Telah dilakukan validasi berupa Uji Kesamaan (*Similarity Check*) dengan menggunakan aplikasi *Turnitin*. Dokumen yang telah diperiksa dinyatakan telah memenuhi syarat bebas uji kesamaan (*similarity check*) dengan persentase kesamaan  $\leq 20\%$ . Hasil pemeriksaan uji kesamaan terlampir.

Demikian kami sampaikan untuk digunakan sebagaimana mestinya.



Metro, 21 April 2021  
Kepala Unit,

**Swadhyia Rizki, S.Si., M.Sc.**  
NIDN. 0224018703

**Alamat:**

Jl. Ki Hajar Dewantara No.116  
Iringmulyo, Kec. Metro Timur Kota  
Metro, Lampung, Indonesia

**Website:** [www.upi.ummetro.ac.id](http://www.upi.ummetro.ac.id)

**E-mail:** [upi@ummetro.ac.id](mailto:upi@ummetro.ac.id)

## MOTTO

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

فَإِنَّ مَعَ الْعُسْرِ يُسْرًا ۖ إِنَّ مَعَ الْعُسْرِ يُسْرًا

فَإِذَا فَرَغْتَ فَانصَبْ

*“Sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan, maka apabila kamu telah selesai dari suatu urusan, kerjakanlah dengan sungguh-sungguh urusan yang lain, dan hanya kepada Tuhanmulah hendaknya kamu berharap” (As-sharh, 5-7).*

## **PERSEMBAHAN**

Puji dan syukur saya panjatkan kepada Allah SWT. Yang mana telah memberikan mukjizat, anugrah, kemudahan serta kelancaran dalam penyelesaian penyusunan tesis ini. Penulis mempersembahkan tesis ini kepada:

1. Bapak (Munir) dan Mama (Karniti) yang sangat saya sayangi dan yang paling saya cintai. Terimakasih telah memberikan cinta, kasih sayang, semangat, dan pengorbanan tanpa henti kepada anaknya. Terimakasih atas jeiri payah, air mata kalian selama ini, do'a tulus dari kalianlah yang membuka pintu hari untuk menyelesaikan pendidikan hingga saat ini.
2. Adikku Surya Satya Graha dan Afrizal Alfaro Recoba yang selalu menjadi penyemangat dan motivasi. Semoga kesuksesan yang lebih besar dapat kalian raih dimasa yang akan datang.
3. Seluruh keluarga besar saya, sahabat-sahabat karib yang selalu memberikan arahan dan menunggu keberhasilan saya.
4. Dan almamater Universitas Muhammadiyah Metro Fakultas Ekonomi dan Bisnis.

## KATA PENGANTAR

Bismillahirrahmanirrahim Assalamu'alaikum Wr. Wb

Puji dan Syukur saya panjatkan ke Hadirat tuhan yang Maha Esa, karena berkat limpahan Rahmat dan karunia-nya sehingga penulis dapat menyelesaikan tesis ini tanpa suatu halangan apapun, dengan judul tesis "**Pengaruh *Reliability*, *Customer Satisfaction*, Dan Cltra Bank Terhadap Loyalitas Nasabah Di Bank Muamalat Kantor Cabang Kota Metro Lampung**".

Penulis menghadapi berbagai kesulitan dan kendala selama penyusunan tesis ini, namun berkat bantuan dan dukungan yang diberikan oleh berbagai pihak, pada akhirnya penulis dapat menyelesaikan tesis ini. Oleh karena itu ini penulis ingin mengucapkan banyak terima kasih kepada:

1. Drs. H. Jasim Ahmad, M.Pd. Rektor Universitas Muhammadiyah Metro.
2. Dr. Agus Sutanto, M.Si., selaku Direktur Pascasarjana Univesitas Muhammadiyah Metro.
3. Prof. Dr. Marzuki Noor. M.S. sebagai pembimbing I yang telah meluangkan waktu memberikan saran dan pengarahan serta dengan sabar membimbing hingga teselesaikannya tesis ini
4. Dr. Suharto, M.M., C.R.B.C. selaku ketua prodi pascasarjana Universitas Muhammadiyah Metro dan sekaligus pembimbing II yang telah meluangkan waktu, memberikan saran dan pengarahan serta dengan sabar membimbing hingga teselesaikannya tesis ini.
5. Dr. Afdal Mazni, S.E., M.M., selaku penguji yang telah memberikan saran dan pengarahan serta bimbingan dengan kesabaran hingga terselesaikannya tesis ini.
6. Bapak dan ibu dosen serta staf pascasarjana Universitas Muhammadiyah Metro yang telah banyak memberikan bekal pengetahuan, pikiran, waktu, tenaga dan pengamalan selama penulis mengikuti perkuliahan, sehingga selesainya penulisan tesis ini.
7. Semua pihak yang telah ikut banyak membantu dalam pembuatan tesis ini yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu.

Semoga Allah SWT membalas alam kebaikan Bapak/Ibu/Sdr/i. Penulis menyadari bahwa tesis ini masih banyak kekurangan dan kelemahanm sehingga kritik dan saran yang sifatnya membangun dari semua pihak sangat penulis harapkan, akhirnya penulis berharap semoga tesis ini bermanfaat dalam bidang ilmu Pengetahuan.

Metro, April 2021

Penulis,



Mika Giofani Eka Juliani  
Npm. 19710049

## DAFTAR ISI

COVER.....	i
HALAMAN LOGO.....	ii
HALAMAN JUDUL.....	iii
ABSTRAK.....	iv
ABSTRACT.....	v
HALAMAN PERSETUJUAN.....	vi
HALAMAN PENGESAHAN.....	vii
SURAT UJI PLAGIAT.....	viii
HALAMAN MOTO.....	ix
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	x
KATA PENGANTAR .....	xi
DAFTAR ISI .....	xii
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
A. Latar belakang .....	1
B. Identifikasi Masalah .....	4
C. Rumusan Masalah .....	5
D. Tujuan Penelitian .....	5
E. Kegunaan Penelitian .....	6
F. Pembatasan Masalah .....	6
<b>BAB II KAJIAN LITERATUR</b>	
A. Kajian Literatur .....	7
1. <i>Reliability</i> .....	7
2. <i>Customer Satisfaction</i> .....	10
3. Citra Bank .....	14
4. Loyalitas Nasabah .....	17
B. Penelitian Relevan .....	21
C. Kerangka Pemikiran .....	22
D. Hipotesis Penelitian.....	26
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b>	
A. Desain Penelitian .....	27
B. Objek dan Lokasi Penelitian .....	27
C. Metode Penelitian .....	27
1. Operasioanl Variabel .....	28
2. Populasi dan Sampel .....	31
a. Populasi .....	31
b. Sampel .....	32
D. Teknik Pengumpulan data .....	33
E. Pengujian Persyaratan Instrumen .....	35
1. Uji Validitas .....	35
2. Uji Reliabilitas .....	35
F. Pengujian Persyaratan Analisis .....	36
1. Uji Normalitas .....	36
2. Uji Homogen .....	36
3. Uji Linieritas dan Keberatian Regresi .....	37

4. Structural Equation Modeling (SEM) .....	37
G. Hipotesis Statistik .....	38
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN</b>	
A. Gambaran Umum Objek Penelitian .....	39
1. Sejarah Singkat Perusahaan .....	39
2. Struktur Organisasi Perusahaan .....	40
3. Tupoksi Perusahaan .....	41
B. Hasil Penelitian .....	42
1. Pengujian Persyaratan Analisis .....	42
a. Uji Normalitas .....	42
b. Uji Homogenitas .....	45
c. Uji Linieritas dan Keberartian Regresi .....	46
2. Deskripsi Data Hasil Koesioner .....	50
3. Pengujian Model Analisis .....	54
a. <i>Structural Equation Modeling (SEM)</i> .....	54
b. Pengujian Hipotesis .....	63
C. Pembahasan .....	67
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN</b>	
A. Kesimpulan .....	71
B. Saran .....	72
<b>DAFTAR PUSTAKA</b> .....	
<b>LAMPIRAN</b> .....	

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Perkembangan Jumlah Nasabah Bank Muamalat Cabang Kota Metro Lampung .....	3
Tabel 3.1	Kisi – Kisi Kuesioner .....	29
Tabel 3.2	Skala Likert Untuk Pertanyaan Positif dan Negatif .....	34
Tabel 4.1	Hasil Uji Normalitas .....	42
Tabel 4.2	Hasil Uji Homogenitas .....	45
Tabel 4.3	Hasil ANOVA Regresi $\eta_1$ atas $\xi_1$ .....	46
Tabel 4.4	Hasil ANOVA Regresi $\eta_2$ atas $\xi_1$ .....	47
Tabel 4.5	Hasil ANOVA Regresi $\eta_1$ atas $\xi_2$ .....	48
Tabel 4.6	Hasil ANOVA Regresi $\eta_2$ atas $\xi_2$ .....	49
Tabel 4.7	Hasil ANOVA Regresi $\eta_2$ atas $\eta_1$ .....	49
Tabel 4.8	Distribusi Frekuensi Skor Variabel <i>Reliability</i> ( $\xi_1$ ) .....	50
Tabel 4.9	Distribusi Frekuensi Skor Variabel <i>Customer Satisfaction</i> ( $\xi_2$ ) ....	51
Tabel 4.10	Distribusi Frekuensi Skor Variabel Citra Bank ( $\eta_1$ ) .....	52
Tabel 4.11	Distribusi Frekuensi Skor Variabel Loyalitas Nasabah ( $\eta_2$ ) .....	53
Tabel 4.12	Rangkuman Hasil Uji Kecocokan Model .....	55
Tabel 4.13	Hasil Pengujian Pengaruh Langsung Positif <i>Reliability</i> Terhadap Citra Bank .....	64
Tabel 4.14	Hasil Pengujian Pengaruh Langsung Positif <i>Reliability</i> Terhadap Loyalitas Nasabah .....	64
Tabel 4.15	Hasil Pengujian Pengaruh Langsung Positif <i>Customer Satisfaction</i> Terhadap Citra Bank .....	65
Tabel 4.16	Hasil Pengujian Pengaruh Langsung Positif <i>Customer Satisfaction</i> Terhadap Loyalitas Nasabah .....	66
Tabel 4.17	Hasil Pengujian Pengaruh Langsung Positif Citra Bank Terhadap Loyalitas Nasabah .....	66

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1	Model Penelitian .....	25
Gambar 4.1	Struktur Organisasi .....	40
Gambar 4.2	Histogram Skor Reliability .....	51
Gambar 4.3	Histogram Skor Customer Satisfaction .....	52
Gambar 4.4	Histogram Skor Citra Bank .....	53
Gambar 4.5	Histogram Skor Loyalitas Nasabah .....	54
Gambar 4.6	Standardized Loading Factor Hasil Uji CFA Reliability .....	56
Gambar 4.7	Nilai thitung Hasil Uji CFA Reliability .....	56
Gambar 4.8	Standardized Loading Factor Hasil Uji CFA Customer Satisfaction .....	57
Gambar 4.9	Nilai thitung Hasil Uji CFA Customer Satisfaction .....	58
Gambar 4.10	Standardized Loading Factor Hasil Uji CFA Citra Bank .....	58
Gambar 4.11	Nilai thitung Hasil Uji CFA Citra Bank .....	59
Gambar 4.12	Standardized Loading Factor Hasil Uji CFA Loyalitas Nasabah .....	60
Gambar 4.13	Nilai thitung Hasil Uji CFA Loyalitas Nasabah .....	60
Gambar 4.14	Diagram Jalur Standardized Solutuion .....	62
Gambar 4.15	Diagram Jalur T-Value .....	67