

**PENGARUH CITRA MEREK DAN KEPUTUSAN NASABAH
MENGAMBIL KREDIT KONSUMER
TERHADAP LOYALITAS NASABAH DIMEDIASI OLEH
KEPUASAN NASABAH PADA BANK BJB KCP
BABELAN CABANG CIKARANG**

TESIS



Oleh:
LALA KOMALA
NIM: 202110059

**PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS PELITA BANGSA
BEKASI
2024**

**PENGARUH CITRA MEREK DAN KEPUTUSAN NASABAH
MENGAMBIL KREDIT KONSUMER
TERHADAP LOYALITAS NASABAH DIMEDIASI OLEH
KEPUASAN NASABAH PADA BANK BJB KCP
BABELAN CABANG CIKARANG**

TESIS

Diajukan Kepada Universitas Pelita Bangsa untuk Memenuhi
Salah Satu Persyaratan Menyelesaikan Program
Magister Manajemen



Oleh:
LALA KOMALA
NIM: 202110059

**PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS PELITA BANGSA
BEKASI
2024**

PERSETUJUAN PEMBIMBING

Yang bertanda tangan di bawah ini, Dosen Pembimbing Tesis:

Nama Mahasiswa : Lala Komala
NIM : 202110059
Judul : Pengaruh Citra Merek dan Keputusan Nasabah
Mengambil Kredit Konsumer terhadap Loyalitas
Nasabah Dimediasi Oleh Kepuasan Nasabah pada
Bank BJB KCP Babelan Cabang Cikarang

Menyatakan bahwa, berdasarkan proses dan hasil bimbingan selama ini, serta dilakukan perbaikan, maka yang bersangkutan dapat mendaftarkan diri untuk mengikuti ujian Tesis pada Program Studi Magister Manajemen Fakultas Ekonomi Bisnis dan Ilmu Sosial Universitas Pelita Bangsa.

Bekasi, 04 Mei 2024

Pembimbing I



Dr. Sunita Dasman, A.T.,M.M.
NIDN : 0403087103

Pembimbing II



Dr. Anna Wulandari, SE., M.M
NIDN : 0313037903

TESIS
PENGARUH CITRA MEREK DAN KEPUTUSAN NASABAH
MENGAMBIL KREDIT KONSUMER TERHADAP LOYALITAS
NASABAH DIMEDIASI OLEH KEPUASAN NASABAH
PADA BANK BJB KCP
BEBELAN CABANG CIKARANG

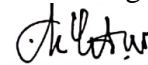
Dipersiapkan dan Disusun oleh:
Lala Komala
202110059

Telah dipertahankan di depan Dewan Penguji Tesis pada hari Sabtu tanggal 04, bulan Mei Tahun 2024, dan nyatakan telah diterima sebagai salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar Magister Manajemen.

SUSUNAN DEWAN PENGUJI TESIS

Ketua Penguji,
Nama : Prof. Dr. Retno Purwani S, S.E.,M.M
NIDN : 0429116301

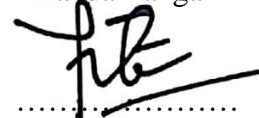
Tanda Tangan



.....

Anggota Penguji I
Nama : Dr. Fitri Rezeki, S.Pd., M.Pd.
NIDN : 0605028303

Tanda Tangan



.....

Pembimbing 1/anggota Penguji II
Dr. Sunita Dasman, A.T.,M.M.
NIDN : 0403087103

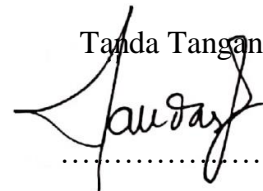
Tanda Tangan



.....

Pembimbing 1/anggota Penguji III
Dr. Anna Wulandari, SE., M.M.
NIDN : 0313037903

Tanda Tangan

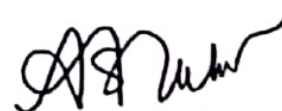


.....

Mengetahui,
Ka. Prodi Magister Manajemen



Dekan Fak. Ekonomi Bisnis



Dr. Anna Wulandari, SE., M.M
NIDN : 0313037903

Dr. Preatmi Nurasuti, S.E, M.M
NIDN : 0404046508

PERNYATAAN KEASLIAN TESIS

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Lala Komala
NIM : 202110059
Program Studi : Magister Manajemen
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa Tesis yang saya susun sebagai syarat untuk memperoleh gelar Magister Manajemen Universitas Pelita Bangsa seluruhnya merupakan hasil karya saya sendiri.

Adapun bagian-bagian tertentu dalam penulisan Tesis yang saya kutip dari hasil karya orang lain telah dituliskan sumbernya secara jelas sesuai dengan norma, kaidah, dan etika penulisan ilmiah.

Apabila di kemudian hari ditemukan seluruh atau sebagian Tesis ini bukan hasil karya saya sendiri atau adanya plagiat dalam bagian-bagian tertentu, saya bersedia menerima sanksi pencabutan gelar akademik yang saya sandang dan sanksi-sanksi lainnya sesuai dengan peraturan perundangan yang berlaku.

Bekasi, 04 Mei 2024



KATA PENGANTAR

Puji dan syukur ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa atas berkat rahmat serta kasih-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan Tesis ini yang mengambil judul “Pengaruh Citra Merek dan Keputusan Nasabah Mengambil Kredit Konsumer terhadap Loyalitas Nasabah Dimediasi Oleh Kepuasan Nasabah pada Bank BJB KCP Babelan Cabang Cikarang”.

Tujuan penulisan tesis ini sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan Program Sarjana Strata Dua (S2) Manajemen pada Fakultas Ekonomi Bisnis Universita Pelita Bangsa.

Terselesaikannya Tesis ini tidak terlepas dari bantuan banyak pihak, sehingga pada kesempatan ini dengan segala kerendahan hati dan penuh rasa hormat penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Dr. Sunita Dasman, A.T.,M.M. selaku Dosen Pembimbing I yang telah membimbing, meluangkan waktu, memberikan banyak kemudahan, memberikan masukan, keteladanan serta motivasi kepada penulis untuk menyelesaikan tesis.
2. Dr. Anna Wulandari, SE., M.M. selaku Dosen Pembimbing II yang telah membimbing, meluangkan waktu, memberikan banyak kemudahan, memberikan masukan, keteladanan serta motivasi kepada penulis untuk menyelesaikan tesis.
3. Tim Penguji, Ibu Prof. Dr. Retno Purwani S, S.E.,M.M dan Ibu Dr. Fitri Rezeki, S.Pd., M.Pd. terima kasih telah berkenan memberikan masukan untuk penyempurnaan naskah mulai dari gagasan awal tema penelitian hingga selesainya tesis ini.
4. Dr. Anna Wulandari, SE., M.M. selaku Ketua Program Studi Manajemen, Program Magister, Fakultas Ekonomi dn Bisnis (FEB) Universitas Pelita Bangsa, beserta seluruh staf yang telah memberikan rekomendasi dan memfasilitasi penulis untuk dapat menulis tesis.

5. Dr. Preatmi Nurasuti, S.E, M.M. Selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis (FEB) Universitas Pelita Bangsa beserta jajarannya yang telah memberikan kesempatan dan izin dukungan moril maupun materil kepada penulis.
6. Bapak Hamzah Muhammad Mardi Putera., SKM., DBA. Selaku Rektor Universita Pelita Bangsa
7. Bapak/Ibu Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis yang telah membimbing, mengarahkan, menasehati dan membagi ilmu pengetahuan sebagai bekal bagi penulis dalam pengembangan keilmuan maupun penyelesaian Tesis ini.
8. Pimpinan dan segenap karyawan pada Bank BJB KCP Babelan Cikarang.
9. Keluarga tercinta yang senantiasa memberikan do'a dan dorongan pada penulis dengan penuh kasih sayang sehingga dapat menyelesaikan Tesis ini.
10. Teman-teman MM 05 Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universita Pelita Bangsa, terima kasih banyak atas kebersamaannya selama ini, diskusi, saran dan semangat yang telah diberikan kepada penulis.
11. Semua pihak yang tidak bisa disebutkan satu persatu yang telah memberikan semangat, bimbingan, serta doa untuk penyelesaian tugas Tesis ini.

Penulis menyadari bahwa Tesis ini masih jauh dari kesempurnaan, oleh sebab itu penulis mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun dari semua pihak demi kesempurnaan Tesis ini.

Bekasi, 04 Mei 2024

Lala Komala

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
HALAMAM PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN	iv
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR LAMPIRAN	xi
<i>ABSTRACT</i>	xii
ABSTRAK	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Masalah dan Pertanyaan Penelitian	10
1.3 Tujuan Penelitian	11
1.4 Manfaat Penelitian	11
1.5 Sistematika Penulisan	12
BAB II LANDASAN TEORI	14
2.1 Landasan Teori	14
2.1.1 Pengertian Pemasaran	14
2.1.2 Pengertian Loyalitas Nasabah	18
2.1.2.1 Faktor–Faktor yang mempengaruhi Loyalitas Nasabah	20
2.1.2.2 Indikator Loyalitas Nasabah.....	23
2.1.3 Pengertaian Citra Merek	23
2.1.3.1 Faktor – Faktor yang mempengaruhi Citra Merk.....	27
2.1.3.2 Indikator Citra Merek.....	28
2.1.4 Keputusan Nasabah	29
2.1.4.1 Faktor – Faktor yang mempengaruhi Keputusan Nasabah.....	31
2.1.4.2 Indikator Keputusan Nasabah.....	32
2.1.5 Kepuasan Nasabah	33
2.1.5.1 Faktor – Faktor yang mempengaruhi Kepuasan Nasabah	33
2.1.5.2 Indikator Kepuasan Nasabah.....	35
2.2 Penelitian Terdahulu	38
2.3 Hipotesis dan Model Penelitian	50
2.3.1 Hipotesis	50
2.3.2 Model Penelitian	55

BAB III METODE PENELITIAN	57
3.1 Tempat dan Waktu Penelitian	57
3.2 Jenis Penelitian dan Desain Penelitian	57
3.3 Operasional Variabel	58
3.4 Populasi dan Sampel	58
3.5 Jenis Data dan Teknik Pengumpulan Data	62
3.6 Metode Analisis dan Pengujian Hipotesis	63
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	68
4.1 Hasil Penelitian	68
4.1.1 Gambaran Umum Obyek Penelitian	68
4.1.2 Deskripsi Data Responden	68
4.1.3 Analisis Deskriptif	75
4.1.4 Data Penelitian	77
A. Evaluasi <i>Outer Model</i>	77
B. Evaluasi <i>Inner Model</i>	81
C. Uji Hipotesis	82
4.2 Pembahasan	86
4.2.1 Pengaruh Langsung	86
4.2.2 Pengaruh Tidak Langsung	90
BAB V PENUTUP	92
5.1 Kesimpulan	92
5.2 Implikasi Manajerial.....	94
5.3 Saran	95
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

- Tabel 1.1 Pencapaian Jumlah Nasabah
- Tabel 1.2 Reseach Gap
- Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu
- Tabel 2.2 Kerangka Desain Penelitian
- Tabel 3.1 Kegiatan Penelitian
- Tabel 3.2 Operasional Variabel
- Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin
- Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia
- Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Masa Kerja
- Tabel 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan
- Tabel 4.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Status Pernikahan
- Tabel 4.6 Karakteristik Responden Berdasarkan Posisi Kerja
- Tabel 4.7 Kriteria Interval Setiap Variabel
- Tabel 4.8 Nilai Rata-Rata Jawaban Variabel Citra Merek
- Tabel 4.9 Nilai Rata-Rata Jawaban Variabel Keputusan Nasabah
- Tabel 4.10 Nilai Rata-Rata Jawaban Variabel Kepuasan Nasabah
- Tabel 4.11 Nilai Rata-Rata Jawaban Variabel Loyalitas Nasabah
- Tabel 4.12 Hasil *Outer Loading*
- Tabel 4.13 *Outer Loading* Setelah Penghapusan (*Dropping*)
- Tabel 4.14 Nilai AVE
- Tabel 4.15 Composite Reliability
- Tabel 4.16 R Square dan Adjusted R Square
- Tabel 4.17 Koefisien Jalur Pengaruh
- Tabel 4.18 Hipotesis dan Pengaruh Langsung (Direct Effect)
- Tabel 4.19 Hipotesis dan Pengaruh Tidak Langsung (Indirect Effect)

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Model Penelitian

Gambar 3.1 Desain Penelitian

Gambar 4.1 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Gambar 4.2 Responden Berdasarkan Usia

Gambar 4.3 Responden Berdasarkan Masa Kerja

Gambar 4.4 Responden Berdasarkan Pendidikan

Gambar 4.5 Responden Berdasarkan Status Pernikahan

Gambar 4.6 Responden Berdasarkan Posisi Kerja

Gambar 4.7 Diagram Jalur Hasil setelah *Bootstrapping* melalui *SmartPLS 4.0*

Gambar 4.8 *Path Coefficient* dan *Bootstrapping*

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 : Kuesioner
- Lampiran 2 : Rekap Jawaban
- Lampiran 3 : t-Tabel
- Lampiran 4 : Ouput

***THE INFLUENCE OF BRAND IMAGE AND CUSTOMER DECISIONS TO
TAKE CONSUMER CREDIT ON CUSTOMER LOYALTY MEDIATED BY
CUSTOMER SATISFACTION
AT BANK BJB KCP
BABELAN CIKARANG BRANCH***

Lala Komala¹⁾
Sunita Dasman²⁾
Anna Wulandari³⁾

Abstract

This research aims to examine the direct influence between brand image and customer's decision to take consumer credit on customer loyalty through customer satisfaction and the indirect influence of brand image and the customer's decision to take consumer credit on customer loyalty an BANK BJB KCP Babelan Branch Cikarang.

The sampling method was purposive sampling to obtain 100 samples. Data analysis uses the Partial Least Square (PLS) method, which is one of the methods for solving Structural Equation Modeling (SEM) via Smart PLS 4.0 Software. The tests used are the outer model test, inner model test and mediation and hypothesis tests. From the calculation results it can be concluded that brand image influences customer loyalty and customer satisfaction. The customer's decision to take consumer credit does not have a significant effect on customer loyalty, but it does influence customer satisfaction when taking consumer credit. Customer satisfaction is said to have a significant effect on customer loyalty. Indirectly or in a mediation test, it said that the influence of brand image on loyalty through customer satisfaction is significant and the influence of customer's decision to take customer credit on customer loyalty through customer satisfaction is not significant

Keywords : Brand image, customer decisions, customer satisfaction, customer loyalty

**PENGARUH CITRA MEREK DAN KEPUTUSAN NASABAH
MENGAMBIL KREDIT KONSUMER TERHADAP LOYALITAS
NASABAH DIMEDIASI OLEH KEPUASAN NASABAH
PADA BANK BJB KCP
BEBELAN CABANG CIKARANG**

Lala Komala¹⁾
Sunita Dasman²⁾
Anna Wulandari³⁾

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh langsung antara citra merek dan keputusan nasabah mengambil kredit konsumen terhadap loyalitas nasabah melalui kepuasan nasabah dan pengaruh tidak langsung citra merek dan keputusan nasabah mengambil kredit konsumen terhadap loyalitas nasabah pada Bank BJB KCP Babelan Cabang Cikarang.

Metode pengambilan sampel dengan *purposive sampling* diperoleh 100 sampel. Analisis data menggunakan metode *Partial Least Square (PLS)*, yaitu salah satu metode penyelesaian *Structural Equation Modeling (SEM)* melalui *Software SmartPLS 4.0*. Uji yang digunakan adalah uji *outer model*, uji *inner model* serta uji mediasi dan hipotesis. Dari hasil perhitungan dapat disimpulkan bahwa citra merek berpengaruh terhadap loyalitas nasabah dan kepuasan nasabah. Keputusan nasabah mengambil kredit konsumen tidak berpengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah, namun berpengaruh terhadap kepuasan nasabah mengambil kredit konsumen. Kepuasan nasabah dikatakan berpengaruh secara signifikan terhadap loyalitas nasabah. Secara tidak langsung atau uji mediasi, dikatakan bahwa pengaruh citra merek terhadap loyalitas melalui kepuasan nasabah adalah signifikan dan pengaruh keputusan nasabah mengambil kredit konsumen terhadap loyalitas nasabah melalui kepuasan nasabah adalah tidak signifikan.

Kata kunci: *citra merek*, keputusan nasabah, kepuasan nasabah, loyalitas nasabah