



**ANALISIS LOYALITAS YANG DIMEDIASI OLEH KEPUASAN
NASABAH BANK MANDIRI KCP JAKARTA KRAMAT RAYA**

TESIS

PATRIC MARBUN

2310121026

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN PROGRAM MAGISTER
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL “VETERAN” JAKARTA
2025**



**ANALISIS LOYALITAS YANG DIMEDIASI OLEH KEPUASAN
NASABAH BANK MANDIRI KCP JAKARTA KRAMAT RAYA**

TESIS

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh
Gelar Magister**

Patric Marbun

2310121026

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN PROGRAM MAGISTER
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL “VETERAN” JAKARTA
2025**

PERNYATAAN ORISINALITAS

Tesis ini adalah hasil karya sendiri, dan semua benar yang dikutip maupaun yang dirujuk telah saya nyatakan dengan benar.

Nama : Patric Marbun

NIM : 2310121026

Bilamana di kemudian hari ditemukan ketidaksesuaian dengan pernyataan saya ini, maka saya bersedia dituntut dan diproses sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Jakarta, 07 Juli 2025

Yang Menyatakan,



(Patric Marbun)

PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TESIS
UNTUK KEPENTINGAN BISNIS

Sebagai sivitas akademika Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta,
saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Patric Marbun
NIM : 2310121026
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis
Program : Manajemen Magister Manajemen
Jenis Karya : Tesis

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada
Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta Hak Bebas Royalti Non
Eksklusif (Non Exclusive Royalty Free Right) atas Tesis saya yang berjudul :

**ANALISIS LOYALITAS NASABAH YANG DIMEDIASI OLEH
KEPUASAN NASABAH BANK MANDIRI KCP JAKARTA
KRAMAT RAYA**

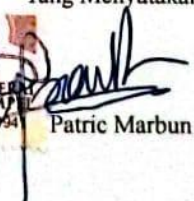
Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti ini
Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta berhak menyimpan,
mengalihmedia/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (database),
merawat, dan mempublikasikan Tesis saya selama tetap mencantumkan nama saya
sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik hak cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Jakarta

Pada tanggal : 07 Juli 2025

Yang Menyatakan


Patric Marbun

iv

Analysis of Customer Loyalty Mediated by Customer Satisfaction at Bank Mandiri KCP Jakarta Kramat Raya

By Patric Marbun

Abstract

This research aims to examine the influence of customer satisfaction on customer loyalty at Bank Mandiri KCP Jakarta Kramat Raya. The study explores the roles of service quality, trust, and customer experience in shaping loyalty, both directly and indirectly, with customer satisfaction acting as a mediating factor. A quantitative approach was adopted, involving general customers of the bank as participants. Data were collected through a structured questionnaire and analyzed using Structural Equation Modeling (SEM). The findings indicate that service quality, trust, and customer experience have significant and positive effects on customer loyalty. Moreover, customer satisfaction was found to effectively mediate the relationships between those variables and loyalty. These results highlight the importance for banks to implement strategies that enhance service delivery, foster trust, and improve customer experiences in order to build sustainable loyalty. By confirming the mediating role of satisfaction in the formation of loyalty, this study contributes to the existing literature in marketing management, particularly within the context of financial service institutions. Additionally, the study suggests that strengthening emotional engagement with customers could be a strategic move to improve competitiveness in the banking industry.

Keywords : *customer loyalty, service quality, trust, customer experience, customer satisfaction, Bank Mandiri*

Analisis Loyalitas Nasabah yang Dimediasi oleh Kepuasan Nasabah Bank Mandiri KCP Jakarta Kramat Raya

Oleh Patric Marbun

Abstrak

Penelitian ini menyelidiki pengaruh kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan di Bank Mandiri KCP Jakarta Kramat Raya. Kualitas layanan, kepercayaan, dan pengalaman pelanggan dievaluasi berdasarkan pengaruh langsung dan tidak langsung terhadap loyalitas, dengan kepuasan pelanggan bertindak sebagai variabel mediasi. Dengan menggunakan metode kuantitatif, responden terdiri dari nasabah umum bank tersebut. Data dikumpulkan melalui kuesioner, dan kemudian dianalisis menggunakan metode modeling equation struktural (SEM). Hasil analisis menunjukkan bahwa kualitas layanan, kepercayaan, dan pengalaman nasabah memengaruhi loyalitas secara signifikan dan positif. Selain itu, kepuasan pelanggan terbukti berfungsi sebagai penghubung antara ketiga faktor tersebut dan loyalitas. Hasilnya menunjukkan bahwa institusi perbankan harus membuat strategi yang berpusat pada peningkatan layanan, meningkatkan kepercayaan, dan menciptakan pengalaman pelanggan yang positif jika mereka ingin mempertahankan pelanggan dalam jangka panjang. Studi manajemen pemasaran, khususnya di bidang layanan keuangan, menjadi lebih baik setelah mengetahui bagaimana mediasi kepuasan berperan dalam pembentukan loyalitas. Sebagai bagian dari strategi untuk menjadi lebih kompetitif, bank harus meningkatkan hubungan emosional dengan pelanggan mereka.

Kata kunci : loyalitas nasabah, kualitas pelayanan, kepercayaan, pengalaman nasabah, kepuasan nasabah, Bank Mandiri

TESIS

ANALISIS LOYALITAS YANG DIMEDIASI OLEH KEPUASAN NASABAH
BANK MANDIRI KCP JAKARTA KRAMAT RAYA

Dipersiapkan dan disusun oleh :

PATRIC MARBUN 2310121026

Telah dipertahankan di depan Tim Penguji pada tanggal : 16 Juli 2025
dan dinyatakan memenuhi syarat untuk diterima



(Prof. Dr. Prasetyo Hadi, S.E., M.M., CFMP)
Ketua Penguji



(Dr. Miguna Astuti, S.Si, MM., CPM)
Pembimbing I



(Dr. Alfatih S. Manggabarani, SE., Msi.)
Pembimbing II



Dr. Jubaedah, SE.MM
Dekan



Dr. Ranila Suciati, SE., MM., CFP.
Koordinator Prodi Magister Manajemen

Disahkan di : Jakarta
Pada tanggal : 21 Juli 2025



KEMENTERIAN PENDIDIKAN TINGGI, SAINS, DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN" JAKARTA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

Jalan Rumah Sakit Fatmawati, Pondok Labu, Jakarta Selatan 12450

Telepon 021-7656971, Fax 021-7656904

Laman : www.feb.upnvj.ac.id , e-mail : febupnvj@upnvj.ac.id

**BERITA ACARA SIDANG TUGAS AKHIR
SEMESTER GENAP TA. 2024/2025**

Pada hari ini, Rabu, tanggal 16 Juli 2025, telah dilaksanakan Sidang Tugas Akhir
bagi mahasiswa:

Nama : Patric Marbun

NIM : 2310121026

Program Studi : Manajemen S2

Judul Tugas Akhir :

**Analisis Loyalitas Yang Dimediasi Oleh Kepuasan Nasabah Bank Mandiri Kcp Jakarta
Kramat Raya**

Dinyatakan yang bersangkutan *Lulus / Tidak Lulus/Sidang Ulang**, dengan Nilai Rata-Rata
dan Nilai Huruf

Tim Penguji

No	Dosen Penguji	Jabatan	Tanda Tangan
1	Prof. Dr. Prasetyo Hadi, SE, MM., CFMP	Ketua	
2	Dr. Iwan Kresna Setiadi, SE., MM.	Anggota I	
3	Dr. Miguna Astuti, S.Si., MM., MOS., CPM.	Anggota II **)	

Keterangan:

*) Coret yang tidak perlu

**) Dosen Pembimbing

Nilai dalam Skala

85 - 100 = A
80 - 84.99 = A-
75 - 79.99 = B+
70 - 74.99 = B
65 - 69.99 = B-
60 - 64.99 = C+
55 - 59.99 = C
40 - 54.99 = D
0 - 39.99 = E

Jakarta, 16 Juli 2025

Mengesahkan

a.n. DEKAN

Koordinator Prodi Manajemen S2

Dr. Ranila Suciati, SE., MM.,CFP.

PRAKATA

Puji dan Syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa atas segala karunia-Nya sehingga karya ilmiah ini berhasil diselesaikan. Penelitian ini dilaksanakan sejak bulan September 2024 sampai dengan Juli 2025 dengan judul **“Analisis Loyalitas yang Dimediasi oleh Kepuasan Nasabah Bank Mandiri KCP Jakarta Kramat Raya”**. Pada kesempatan ini penulis menyampaikan terima kasih kepada Ibu Dr. Miguna Astuti, S.Si, MM., CPM selaku Dosen Pembimbing 1 dan Ibu Dr. Alfatih S. Manggabarani, SE., Msi selaku Dosen Pembimbing II yang telah banyak memberikan arahan dan saran-saran yang sangat bermanfaat.

Disamping itu, ucapan terima kasih juga disampaikan kepada Ayah, Ibu serta seluruh keluarga yang tidak henti-hentinya memberikan semangat dan doa kepada penulis. Penulis juga menyampaikan terima kasih kepada seseorang yang telah dengan sabar mendengarkan keluh kesah penulis serta teman-teman yang telah membantu dalam penulisan usulan penelitian ini.

Semoga karya ilmiah ini bermanfaat.

Jakarta, 16 Juli 2025



Patric Marbun

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL.....	i
HALAMAN JUDUL	ii
PERNYATAAN ORISINALITAS.....	iii
PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TESIS	iv
<i>Abstract</i>	v
Abstrak.....	vi
PENGESAHAN	vii
BERITA ACARA UJIAN TESIS	viii
PRAKATA	ix
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang.....	1
1.2. Rumusan Masalah.....	8
1.3. Tujuan Penelitian.....	9
1.4. Manfaat Penelitian.....	9
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	11
2.1. Landasan Teori.....	11
2.1.1. Manajemen Pemasaran.....	11
2.1.2. Perilaku Konsumen.....	12
2.1.3. Loyalitas Nasabah.....	15
2.1.4. Kepuasan Nasabah.....	18
2.1.5. Kualitas Pelayanan	20
2.1.6. Kepercayaan Nasabah.....	23
2.1.7. Pengalaman Nasabah.....	25
2.2. Penelitian yang Relevan	28
2.3. Kerangka Berpikir	42
2.4. Hipotesis	52
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	54
3.1. Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel.....	54

3.2. Populasi dan Sampel.....	56
3.2.1. Populasi	56
3.2.2. Sampel	57
3.3. Teknik Pengumpulan Data.....	59
3.3.1. Jenis Data.....	59
3.3.2. Sumber Data	59
3.3.3. Pengumpulan Data.....	59
3.4. Teknik Analisis Data.....	62
3.4.1. Analisis Deskriptif.....	63
3.4.2. Analisis Inferensial	63
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	68
4.1. Deskripsi Objek Penelitian	68
4.2. Analisis Data Deskriptif	71
4.3. Analisis Inferensial	77
4.4. Pengujian Hipotesis	86
4.4.1 <i>Importance-Performance Analysis (IPA)</i>	92
4.5 Pembahasan	96
4.5.1 Kualitas Pelayanan Berpengaruh Dengan Loyalitas Nasabah.....	96
4.5.2 Kepercayaan Dengan Loyalitas Nasabah.	98
4.5.3 Pengalaman Nasabah Dengan Loyalitas Nasabah.....	100
4.5.4 Kepuasan Nasabah Dengan Loyalitas Nasabah.....	102
4.5.5 Kualitas Pelayanan Dengan Loyalitas Nasabah Melalui Kepuasan Nasabah.	104
4.5.6 Kepercayaan Dengan Loyalitas Nasabah Melalui Kepuasan Nasabah.	106
4.5.7 Pengalaman Nasabah Dengan Loyalitas Nasabah Melalui Kepuasan Nasabah.	107
4.6. Keterbatasan	109
BAB V SIMPULAN DAN SARAN	110
5.1. Simpulan.....	110
5.2. Saran.....	111
DAFTAR PUSTAKA	114
RIWAYAT HIDUP.....	114
LAMPIRAN.....	115

DAFTAR TABEL

Tabel 1. Jumlah Rekening Nasabah Tahun 2022-2024 Bank Mandiri KCP Jakarta Kramat Raya	4
Tabel 2. Daftar Penelitian-Penelitian yang Relevan	33
Tabel 3. Operasionalisasi Pengukuran Variabel	54
Tabel 4. Pengambilan Jumlah Sampel	57
Tabel 5. Pengukuran Data Skala Likert	59
Tabel 6. Kisi-Kisi Instrumen	59
Tabel 7. Interval Kelas	62
Tabel 8. Kuadran Importanve-Performance Analysis (IPA)	65
Tabel 9. Karakteristik Demografis Responden	68
Tabel 10. Hasil Analisis Deskriptif Variabel Kualitas Pelayanan (X1)	70
Tabel 11. Hasil Analisis Deskriptif Variabel Kepercayaan (X2)	71
Tabel 12. Hasil Analisis Deskriptif Variabel Pengalaman Nasabah (X3)	72
Tabel 13. Hasil Analisis Deskriptif Variabel Kepuasan Nasabah (Z)	73
Tabel 14. Hasil Analisis Deskriptif Variabel Loyalitas Nasabah (Y)	74
Tabel 15. Nilai Outer Loading	77
Tabel 16. Hasil Uji Cross Loading	79
Tabel 17. Hasil Uji Fornell Larcker Criterion	80
Tabel 18. Hasil Uji HTMT	81
Tabel 19. Hasil Uji AVE	81
Tabel 20. Hasil Uji Composite Reliability dan Cronbach Alpha	81
Tabel 21. Hasil Uji R Square	83
Tabel 22. Hasil Uji Cross-Validated Redundancy (Q2)	83
Tabel 23. Hasil Uji F Square	84
Tabel 24. Uji t Kualitas Pelayanan Berpengaruh Dengan Loyalitas Nasabah	85
Tabel 25. Uji t Kepercayaan Berpengaruh Dengan Loyalitas Nasabah	84
Tabel 26. Uji t Pengalaman Nasabah Berpengaruh Dengan Loyalitas Nasabah	86
Tabel 27. Uji t Kepuasan Nasabah Berpengaruh Dengan Loyalitas Nasabah	87

Tabel 28. Uji t Kualitas Pelayanan Berpengaruh Dengan Loyalitas Nasabah Melalui Kepuasan Nasabah	88
Tabel 29. Uji t Kepercayaan Berpengaruh Dengan Loyalitas Nasabah Melalui Kepuasan Nasabah	89
Tabel 30. Uji t Pengalaman Nasabah Berpengaruh Dengan Loyalitas Nasabah Melalui Kepuasan Nasabah	89
Tabel 31. Kategori Indikator dalam Kuadran Rerata-Loading Factor	91

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Kerangka Berpikir.....	52
Gambar 2. Teknik Pengambilan Sampel.....	57
Gambar 3. Spesifikasi Model Penelitian dari SmartPLS 3	78
Gambar 4. Kuadran Rerata-Loading Factor.....	90

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuesioner	124
Lampiran 2. Transkrip Wawancara	133
Lampiran 3. Tabulasi Data	134
Lampiran 4. Deskripsi Responden	159
Lampiran 5. Hasil Output PLS	160