



**Analisis Loyalitas Nasabah Bank Jakarta Dengan Kepuasan
Nasabah Sebagai Variabel Intervening
(Studi Bank Jakarta Kcp Pondok Pinang)**

TESIS

**Dimas Indira Anggoro
2410122013**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN PROGRAM MAGISTER
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL VETERAN JAKARTA
2026**



**Analisis Loyalitas Nasabah Bank Jakarta Dengan Kepuasan
Nasabah Sebagai Variabel Intervening
(Studi Bank Jakarta Kcp Pondok Pinang)**

TESIS

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar Magister Manajemen

**Dimas Indira Anggoro
2410122013**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN PROGRAM MAGISTER
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL VETERAN JAKARTA
2026**

PERNYATAAN ORISINALITAS

Proposal tesis ini adalah hasil karya sendiri, dan semua sumber yang dikutip maupun yang dirujuk telah saya nyatakan dengan benar.

Nama : Dimas Indira Anggoro

NIM : 2410121013

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

Jakarta, 26 Februari 2026

Yang menyatakan,



(Dimas Indira Anggoro)

NIM. 2410121013

**PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI
UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

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

Nama : Dimas Indira Anggoro
NIM : 2410121013
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis
Program Studi : S2 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 Skripsi saya yang berjudul:

**Analisis Loyalitas Nasabah Bank Jakarta Dengan
Kepuasan Nasabah Sebagai Variabel Intervening
(Studi Bank Jakarta KCP Pondok Pinang)**

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: 26 Februari 2026

Yang menyatakan,



(Dimas Indira Anggoro)

NIM. 2410121013

TESIS

**ANALISIS LOYALITAS NASABAH BANK JAKARTA DENGAN
KEPUASAN NASABAH SEBAGAI VARIABEL INTERVENING
(STUDI BANK JAKARTA KCP PONDOK PINANG)**

Dipersiapkan dan disusun oleh :

DIMAS INDIRA ANGGORO 2410121013

Telah dipertahankan di depan Tim Penguji pada tanggal : 17 Juli 2026
dan dinyatakan memenuhi syarat untuk diterima



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



(Dr. Guntur Syahputra Saragih,
M.S.M)
Penguji 1



(Dr. Alfatih S. Manggabarani, SE.,
MSi)
Penguji 2 (Pembimbing I)



(Dr. Maria Assumpta Wikantari, S.S., MBA., CWM)
Pembimbing II



(Dr. Subaedah, S.E., M.M)
Dekan Fakultas
Ekonomi dan Bisnis



(Dr. Ranila Suciati, S.E., M.M., CFP.)
Koordinator Prodi
Magister Manajemen

Disahkan di : Jakarta
Pada tanggal : 17 Juli 2026

***Analysis Of Bank Jakarta Customer Loyalty With Customer
Satisfaction As An Intervening Variable
(Study Of Bank Jakarta, Pondok Pinang Branch)***

By Dimas Indira Anggoro

Abstract

This study aims to analyze the influence of customer experience and perceived value on customer loyalty, with customer satisfaction as an intervening variable at Bank Jakarta, Pondok Pinang Branch. A quantitative methodology based on a survey of clients of Bank Jakarta's Pondok Pinang Branch was utilized in the study. Structural Equation Modeling Partial Least Squares (SEM-PLS) was used to analyze the data. Customer satisfaction is positively and significantly impacted by perceived value and customer experience, according to the data. Loyalty is positively and significantly impacted by customer experience and perceived value as well. Loyalty from customers is positively and significantly impacted by customer satisfaction. The mediation test found that while customer pleasure does moderate the impact of perceived value on customer loyalty, it does not mediate the link between customer experience and loyalty per se. client happiness may be enhanced by direct encounters and perceived value, according to these studies, which affect client loyalty at Bank Jakarta. In order to keep and grow its loyal client base, Bank Jakarta must consistently provide better services, innovate its products, and expand its digital offerings to increase customer happiness, perceived value, and overall satisfaction.

Keywords: *customer experience, perceived value, customer satisfaction, customer loyalty, banking.*

**Analisis Loyalitas Nasabah Bank Jakarta Dengan Kepuasan
Nasabah Sebagai Variabel Intervening
(Studi Bank Jakarta KCP Pondok Pinang)**

Oleh Dimas Indira Anggoro

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh pengalaman nasabah dan persepsi nilai terhadap loyalitas nasabah dengan kepuasan nasabah sebagai variabel intervening pada Bank Jakarta KCP Pondok Pinang. Metodologi kuantitatif berdasarkan survei terhadap nasabah Cabang Pondok Pinang Bank Jakarta digunakan dalam penelitian ini. Pemodelan Persamaan Structural Equation Modeling Partial Least Squares (SEM-PLS) digunakan untuk menganalisis data. Kepuasan nasabah dipengaruhi secara positif dan signifikan oleh persepsi nilai dan pengalaman nasabah, menurut data tersebut. Loyalitas juga dipengaruhi secara positif dan signifikan oleh pengalaman nasabah dan persepsi nilai. Loyalitas dari nasabah dipengaruhi secara positif dan signifikan oleh kepuasan nasabah. Uji mediasi menemukan bahwa meskipun kesenangan nasabah memoderasi dampak persepsi nilai terhadap loyalitas nasabah, hal itu tidak memediasi hubungan antara pengalaman nasabah dan loyalitas itu sendiri. Kebahagiaan nasabah dapat ditingkatkan oleh interaksi langsung dan persepsi nilai, menurut penelitian ini, yang memengaruhi loyalitas nasabah di Bank Jakarta. Untuk mempertahankan dan mengembangkan basis nasabah yang loyal, Bank Jakarta harus secara konsisten memberikan layanan yang lebih baik, berinovasi dalam produknya, dan memperluas penawaran digitalnya untuk meningkatkan kebahagiaan nasabah, persepsi nilai, dan kepuasan secara keseluruhan.

Kata Kunci: pengalaman nasabah, persepsi nilai, kepuasan nasabah, loyalitas nasabah, perbankan.



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. 2025/2026

Pada hari ini, Jum'at, tanggal 17 Juli 2026, telah dilaksanakan Sidang Tugas Akhir
bagi mahasiswa:

Nama : Dimas Indira Anggoro

NIM : 2410121013

Program Studi : Manajemen S2

Judul Tugas Akhir :

ANALISIS LOYALITAS NASABAH BANK JAKARTA DENGAN KEPUASAN
NASABAH SEBAGAI VARIABEL INTERVENING (STUDI BANK JAKARTA KCP
PONDOK PINANG)

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. Guntur Syahputra Saragih. M.S.M	Anggota I	
3	Dr. Alfatih S. Manggabarani, SE., Msi.	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, 17 Juli 2026

Mengesahkan

a.n. DEKAN

Koordinator Prodi Manajemen S2

Dr. Ranila Suciati, SE, MM.,CFP

PRAKATA

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Allah Yang Maha Esa atas Rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan usulan penelitian dengan judul “Analisis Loyalitas Nasabah Bank Jakarta Dengan Kepuasan Nasabah Sebagai Variabel Intervening (Studi Bank Jakarta KCP Pondok Pinang)” dengan sebaik-baiknya. Selama proses penulisan usulan penelitian ini, penulis mendapatkan berbagai dukungan, bantuan, dan bimbingan dari berbagai pihak, yaitu:

1. Allah Subhanahu Wa Ta’ Ala atas seluruh Rahmat dan pertolongan-Nya.
2. Ibu Dr. Jubaedah, SE., MM. Selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis UPN Veteran Jakarta..
3. Ibu Dr. Dewi Cahyani Pangestuti, SE., MM. Selaku Ketua Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis UPN Veteran Jakarta.
4. Ibu Dr. Ranila Suciati, S.E., MM., CFP. Selaku Ketua Program Studi Magister Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis UPN Veteran Jakarta.
5. Ibu Dr. Alfatih Sikki Manggabarani, SE., M.S dan Ibu Dr. Maria Assumpta Wikantari, S.S.,MBA.,CWM. Selaku dosen pembimbing yang telah senantiasa memberikan bimbingan, masukan, dukungan, dan arahan bagi penulis selama penulisan usulan penelitian ini.

Usulan penelitian ini masih belum sempurna, oleh karena itu penulis mengharapkan saran dan kritik yang membangun dari para pembaca sekalian. Penulis pun berharap agar usulan penelitian ini dapat bermanfaat bagi penulis dan para pembaca.

Jakarta, 26 Februari 2026

Dimas Indira Anggoro

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN JUDUL	ii
PERNYATAAN ORISINALITAS	iii
PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI.....	iv
LEMBAR PENGESAHAN.....	v
<i>ABSTRACT</i>	vi
ABSTRAK	vii
BERITA ACARA.....	viii
PRAKATA	ix
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I.....	1
PENDAHULUAN.....	1
I.1 Latar Belakang	1
I.2 Perumusan Masalah	8
I.3 Tujuan Penelitian	9
I.4 Manfaat Penelitian.....	9
BAB II	11
TINJAUAN PUSTAKA	11
II.1 Landasan Teori.....	11
II.1.1 Pemasaran Jasa.....	11
II.1.2 Perilaku Nasabah	12
II.1.3 Loyalitas Nasabah.....	14
II.1.4 Kepuasan Nasabah	16
II.1.5 Pengalaman Nasabah	18
II.1.6 Persepsi Nilai Nasabah	19

II.2 Penelitian Terdahulu	20
II.3 Kerangka Pemikiran.....	26
II.3.1 Pengalaman Nasabah terhadap Loyalitas Nasabah (H1)	27
II.3.2 Persepsi Nilai terhadap Loyalitas Nasabah (H2)	28
II.3.3 Pengalaman Nasabah terhadap Loyalitas Nasabah melalui Kepuasan (H3)	30
II.3.4 Persepsi Nilai terhadap Loyalitas Nasabah melalui Kepuasan Nasabah (H4).....	31
II.3.5 Kepuasan Nasabah terhadap Loyalitas Nasabah (H5)	32
II.4 Hipotesis	34
 BAB III.....	 35
METODE PENELITIAN	35
III.1 Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel	35
III.1.1 Definisi Operasional	35
III.1.2 Pengukuran Variabel	38
III.2 Populasi dan Sampel.....	39
III.2.1 Populasi	39
III.2.2 Sampel	39
III.3 Teknik Pengumpulan Data	40
III.3.1 Jenis Data.....	41
III.3.2 Sumber Data	41
III.3.3 Pengumpulan Data.....	41
III.4 Teknik Analisis Data	43
III.4.1 Uji Kualitas Data	43
III.4.1.1 Uji Validitas.....	43
III.4.1.2 Uji Reliabilitas.....	44
III.4.1.3 Statistik Deskriptif.....	44
III.4.1.4 Analisis Statistik Inferensial	45
III.4.2 Uji Hipotesis	48
III.4.2.1 Uji Koefisien Determinasi (R^2).....	50
III.4.2.2 Uji Relevansi Prediktif (Q^2)	50
III.4.2.3 Uji Mediasi Variance Accounted For (VAF)	51

BAB IV	52
HASIL DAN PEMBAHASAN	52
IV.1 Hasil Penelitian	52
IV.1.1 <i>Measurement Model (Outer Model)</i>	52
IV.1.2 <i>Structural Model (Inner Model)</i>	56
IV.2 Pembahasan	63
IV.2.1 Pengaruh Pengalaman Nasabah terhadap Kepuasan Nasabah	63
IV.2.2 Pengaruh Persepsi Nilai terhadap Kepuasan Nasabah	64
IV.2.3 Pengaruh Pengalaman Nasabah terhadap Loyalitas Nasabah	64
IV.2.4 Pengaruh Persepsi Nilai terhadap Loyalitas Nasabah	65
IV.2.5 Pengaruh Kepuasan Nasabah terhadap Loyalitas Nasabah	66
IV.2.6 Pengaruh Pengalaman Nasabah terhadap Loyalitas Nasabah melalui Kepuasan Nasabah	66
IV.2.7 Pengaruh Persepsi Nilai terhadap Loyalitas Nasabah melalui Kepuasan Nasabah	67
 BAB V	 68
HASIL DAN PEMBAHASAN	68
V.1 Kesimpulan	68
V.2 Keterbatasan Penelitian	69
V.3 Saran	69
 DAFTAR PUSTAKA	 71
LAMPIRAN	74
RIWAYAT HIDUP	80

DAFTAR TABEL

Tabel 1. Perkembangan Kinerja Bisnis dan Operasional Jakarta 2023 - 2025.....	3
Tabel 2. Penelitian Terdahulu.....	21
Tabel 3. Skala Pengukuran Variabel	42
Tabel 4. Kisi-kisi Instrumen Penelitian	42
Tabel 5. Interpretasi Nilai Loading Factor	44
Tabel 6. Tingkat Reliabilitas Berdasarkan Nilai Alpha.....	50
Tabel 7. Hasil outer loading	53
Tabel 8. Hasil Uji AVE	54
Tabel 9. Hasil Uji Cross loading	54
Tabel 10. Hasil Uji Reliabilitas	55
Tabel 11. Hasil Uji Koefisien Determinasi.	56
Tabel 12. Hasil Uji Effect Size.....	56
Tabel 13. Hasil Uji Predictive Relevance.....	57
Tabel 14. Hasil Dirrect Effect.....	58
Tabel 15. Hasil Pengaruh Terhadap Loyalitas.....	59
Tabel 16. Hasil Indirect Effect	60
Tabel 17. Hasil Perhitungan Variance Accounted For (VAF)	60

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Data Pertumbuhan Aset Bank Jakarta Juni-September 2025	2
Gambar 2. Model Penelitian.....	26
Gambar 3. Langkah-langkah PLS	46
Gambar 4. Diagram Jalur PLS.....	46
Gambar 5. <i>Outer Model</i>	52

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuesioner	74
Lampiran 2. Hasil Turnitin	79